



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Gerencia.

TIPOLOGIA: Estratégicos.

RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Representante Legal.

OBJETIVO DEL PROCESO: Planear, dirigir y controlar estratégicamente la Empresa, garantizando el suministro necesario de recursos para su operación asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento y crecimiento.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Es el proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas, estableciendo las metas correctas y después eligiendo los medios "correctos" para alcanzar dichas metas. Ambos aspectos de la planeación son vitales para el proceso administrativo.

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES - NUMERALES DE LA NORMA NTCGP 1000 E ISO 9000	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	Profesional, Secretaria.	Constitución Política, Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 151 de 2001, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, legislación Laboral, Código Contencioso Administrativo, Código de Comercio, Manual de Contratación, Ley 689 de 2001, Resolución CRA No. 12 de 1995, Resolución CRA 74 de 1999, Resolución CRA 201 del 21 diciembre de 2001. Numerales de la norma NTCGP 1000, ISO 9000, 4.1 - Requisitos Generales, 4.2.3 - Control de Documentos, 4.2.4 - Control de los Registros, 5.1 - Compromiso por la Dirección, 5.2 - Enfoque al Cliente, 5.4 - Planificación, 5.4.1 - Objetivos de la Calidad, 5.4.2 - Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, 5.5 - Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, 5.5.1 - Responsabilidad y Autoridad, 5.5.2 - Representante de la Dirección, 5.5.3 - Comunicación Interna, 5.6 - Revisión por la Dirección, 6.1 - Provisión de Recursos, 7.1 - Planificación de la Realización del Producto o Prestación del	Seguimiento y control del plan de gestión y resultados, planes de acción, indicadores, mapas de riesgos.
TECNOLÓGICOS	Computadores, Impresora, Internet.		
INFRAESTRUCTURA	Puestos de Trabajo, Archivador, Sillas, Aire Acondicionado.		



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Servicio, 7.5 - Producción y Prestación del Servicio, 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.1 - Generalidades, 8.2 - Seguimiento y Medición, 8.2.1 - Satisfacción del Cliente, 8.2.2 - Auditoria Interna, 8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.2.4 - Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio, 8.3 - Control del Producto y/o Servicio no Conforme, 8.4 - Análisis de Datos, 8.5 - Análisis de Datos, 8.5.1 - Mejora Continua, 8.5.2 - Acción Correctiva, 8.5.3 - Acción Preventiva.

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Método de supervisión (Comités de gerencia, indicadores), Seguimiento al Plan de Gestión y Resultados, Ejecución del presupuesto de Ingresos y Gastos, Cumplimiento Planes de Acción.

INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
<p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP se compromete con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la calidad, continuidad, cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. ✓ Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa. ✓ Contribuir activamente en la protección del medio ambiente. ✓ Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ Contar con un equipo de trabajo altamente comprometido, capacitado y competente para lograr el crecimiento organizacional. ✓ Propender por la satisfacción del cliente. ✓ Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional. 	Crecimiento en Ventas	$(\text{Ventas año} / \text{Ventas año inmediatamente anterior}) * 100$	3%	Anual
		Crecimiento Utilidad Neta	$(\text{Utilidad año} / \text{Utilidad año anterior}) * 100$	1%	Anual
		Cumplimiento Plan Estratégico	Porcentaje de avance	100%	Anual
		Coeficiente Operacional	$((\text{costos} + \text{gastos operacionales}) / \text{ingresos operacionales}) * 100$	≤100%	Anual



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<p>Informes de Auditorías Internas, Plan de Gestión y Resultados, Planes de Acción por Dependencia, Fichas Metodológicas de Indicadores, Ejecuciones Presupuestales, Planes de Compras de Bienes y Servicios, Planes Desarrolla Nacional, Departamental y Municipal.</p>	<p>✓ SISTEMA ERP (Sistemas De Planificación De Recursos Empresariales) Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Almacén, Recursos Humanos, Comercial. ✓ Qfdocument.</p>

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Partes Interesadas	Directrices Generales	P	Direccionamiento Estratégico Establecer las directrices para la Empresa en cuanto a la prestación de los servicios	Representante Legal	Plan Estratégico	-	Misión, Visión, Valores Éticos, Objetivos Estratégicos, Políticas Corporativas, Estrategias Empresariales.	Todos los Procesos
Departamento Nacional de Planeación, Gobernación de Casanare, Municipio de Yopal.	Plan de Ordenamiento Territorial. Plan de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.	P	Estudio Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal. Realizar un estudio de las tendencias de crecimiento de la ciudad, los cambios en la distribución geográfica, la infraestructura disponible para la prestación de los servicios públicos.	Representante Legal	Estudio	-	Planes, Programas y Proyectos	Todos los Procesos



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

Todos los Procesos	Plan de Gestión y Resultados	H	Ejecución Plan Gestión y Resultados	Ejecutar los planes generales de la Empresa y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidas para su ejecución	Representante Legal	Acta Reunión	-	Informe Plan de Acción	Todos los Procesos, Clientes Externos
Todos los Procesos	Informe para la gerencia de las Auditorías Internas	H	Toma de Decisiones	Tomar decisiones según los informes presentados por la oficina de Control Interno sobre la evaluación de las actividades de la organización.	Representante Legal	Actas de Reunión - Compromisos	Formato de Acciones preventivas y correctivas	Acciones de Mejora	Todos los procesos
Todos los Procesos	Informes Avances planes de Acción	H	Rendición de Informes	Rendir informes a las Entidades de Inspección, Control y Vigilancia, sobre el estado de ejecución de los planes y programas, cumplimiento de funciones, actividades desarrolladas y situación general de la empresa	Representante Legal	Informes		Comunicaciones Enviadas	Todos los Procesos, Clientes Externos
Todos los Procesos	Planes de Acción y Presupuestos	H	Presupuesto Anual	Aprobar el proyecto de presupuesto anual	Representante Legal y Director Administrativo y Financiero	Proyecto de Presupuesto	Ejecuciones	Presupuesto Aprobado	Todos los Procesos, Clientes Externos



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

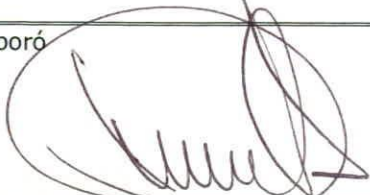
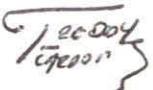
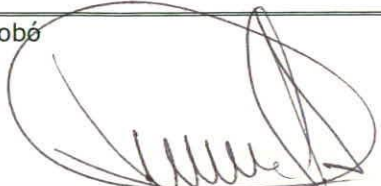
Todos los Procesos	Informe de Auditoría	V	No conformidades	Identificar las no del conformidades proceso.	Representante Legal y Control Interno			Acciones Correctivas y Preventivas	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Informe de Indicadores	V	Eficacia	Medir la eficacia del proceso.	Representante Legal y Control Interno	Informe	Cumplimiento de metas de indicadores	Informe de Gestión	Todos los Procesos, Clientes Externos
		A	Acciones Correctivas y/o Preventivas	Generar acciones correctivas, preventivas, mejora y seguimiento.	Gerencia y Control Interno	Formato de Acciones preventivas y correctivas	Mitigación de los Riesgos	Acciones de Mejora para mitigar los riesgos	Control Interno y Calidad

P	PLANEAR	H	HACER	V	VERIFICAR	A	ACTUAR
---	---------	---	-------	---	-----------	---	--------

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Constitución Política, Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 151 de 2001, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, legislación Laboral, Código Contencioso Administrativo, Código de Comercio, Manual de Contratación, Ley 689 de 2001, Resolución CRA No. 12 de 1995, Resolución CRA 74 de 1999, Resolución CRA 201 del 21 diciembre de 2001, NTCGP 1000, ISO 9000.

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Creación	Gerente
02	2010-10-22	Todos los numerales	Aprobación Inicial	Gerente
03	2014-12-19	Todos los numerales	Actualización Formato	Representante Legal



PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS DE RIESGOS.

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.01.01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento y control del plan de gestión y resultados, planes de acción, indicadores, mapas de riesgos.

RESPONSABLE: Representante Legal.

OBJETIVO: Definir las actividades para el procedimiento de seguimiento y control a los planes, programas, proyectos, estados financieros y presupuesto, en lo pertinente a establecer la metodología para realizar el análisis, medición, seguimiento y acciones de mejora encaminadas a la toma de decisiones por la Alta Dirección, en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Gestión y Resultados.

ALCANCE: **Inicia:** La definición de la metodología y las técnicas para la revisión por la dirección. **Termina:** Presentación de informes de gestión por parte del equipo directivo, evaluación y toma de decisiones para la mejora.

INSUMO: Plan de Gestión y Resultados, Informes Técnicos, Auditoria, Computador equipado con paquetes informáticos, Impresora, Directivos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo e Yopal EICE – ESP.

PRODUCTO: Actas de Reuniones e Informes.

USUARIOS: Todos los Procesos y Clientes Externos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ALTA GERENCIA: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de la organización.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

INDICADORES DE GESTIÓN: Herramientas que permiten medir el desempeño de los procesos comparándolos con los resultados planificados.

TÉCNICAS ESTADÍSTICAS: Herramientas que permiten comprender la variabilidad de los datos y ayudan en la toma de decisiones.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.



PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS DE RIESGOS.

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.01.01

Versión
01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>Definir la metodología y las técnicas de revisión por la Alta Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepcionar la información contenida en los informes de seguimiento a la gestión del equipo directivo. ✓ Consolidar informes de avances de la gestión Institucional. 	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> REC[RECEPCIONAR Y CONSOLIDAR INFORMES DEL EQUIPO DIRECTIVO] REC --> PRE[PRESENTACION DE INFORMES TECNICOS Y FINANCIEROS] REC --> ANA[ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS] ANA --> REC PRE --> OUT1[] ANA --> OUT2[] style OUT1 fill:none,stroke:none style OUT2 fill:none,stroke:none </pre>	Representante Legal	Informes
<p>Seguimiento y control a los Planes, Programas, Proyectos, Indicadores, Estados Financieros y Presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación de informes mensuales al Representante Legal por parte del grupo directivo. ✓ Socialización de informes y toma decisiones. <p>Analizar los resultados de las auditorías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud, revisión y análisis de informes del plan de auditorías. 		Representante Legal	Informes



PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS DE RIESGOS.

Tipo de Documento
Procedimiento
Código
51.01.01
Versión
01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

<p>Revisar la información de seguimiento.</p> <p>✓ Evaluación y formulación de acciones de mejora.</p>	<pre> graph TD A[IDENTIFICARON DESVIACIONES] -- SI --> B[HACER O REVISAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS O CORRECTIVAS] A -- NO --> C[SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS REUNIONES ANTERIORES] B --> D[ELABORAR Y HACER SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO] C --> D D --> E[SUSCRIBE EL ACTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN] E --> A </pre>	Equipo Directivo	Formato de Acciones Preventivas y Correctivas
<p>Hacer seguimiento a los compromisos de las reuniones anteriores, plan de mejoramiento.</p>	<p>SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS REUNIONES ANTERIORES</p> <p>ELABORAR Y HACER SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO</p>	Equipo Directivo	-
<p>Se da lectura y se suscribe el acta de autoevaluación del control y gestión, para ser revisada en la próxima reunión.</p>	<p>SUSCRIBE EL ACTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN</p>	Equipo Directivo	51.01.01.01 Acta de Autoevaluación del Control y Gestión

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS. 51.01.01.01 Acta de Autoevaluación del Control y Gestión, Informes de Auditoría, Informes Técnicos y Financieros.

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniel Hernando Posada Suarez Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-14	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE
GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS
DE RIESGOS.**

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.01.01

Versión
01



ACTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN

Tipo de Documento

Formato

Código

51.01.01.01

Versión

01

Fecha Elaboración

2014-12-19

Fecha Última Modificación

2014-12-19

1. CONTENIDO

LUGAR:

DEPENDENCIA:

FECHA:

I. PARTICIPANTES

CARGO

II. OBJETO

III. TEMAS TRATADOS

A blank sheet of lined paper with a vertical margin line on the left side and horizontal ruling lines for writing.

IV. COMPROMISOS PACTADOS

RESPONSABLES

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Para constancia de lo anterior, se firma la presente acta bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en ella, de conformidad con las funciones desempeñadas por cada uno de los mismos, en Yopal, a los

_____ días del mes de _____ de _____
(Día en letras) (Día en números) (Mes en que se firma el acta) (Año de firma del acta)

(Firma) _____ (Firma) _____

(Firma) _____ (Firma) _____

(Firma) _____ (Firma) _____

(Firma)

(Firma)

(Firma)

(Firma)

(Firma)

(Firma)

2. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Daniel Hernando Posada Suárez Representante Legal	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección - SGC	Daniel Hernando Posada Suárez Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de probación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Aprobación Inicial	Aprobación Inicial	Representante Legal