

MAPA DE PROCESOS EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A E.S.P

Tipo de proceso	Nombre del proceso	Subproceso	Actividades claves gestionadas por el proceso
Procesos de apoyo	Gestion Recurso Humano	Selección, vinculación e inducción de personal	Busqueda de hojas de vida, Exámenes de ingreso, Contratacion laboral, vinculación a la temporal, inducción al cargo
		Fortalecimiento de Competencias laborales	Programa para terminación de bachillerato de operarios de los proyecto
		Gestión de riesgos laborales (Seguridad y Salud Ocupacional)	Prevención, identificación, gestión y control del Sistema de seguridad y Salud
		Bienestar	Promoción de actividades de bienestar que intregren al empleado, y a la familia. Mejora del ambiente laboral
		Gestión de Viaticos	Optimización de recursos, gestión de tramites, legalizaciones y pagos
		Gestión de nómina	Liquidación de la nomina a pagar, horas extras, primas, cesantias, auxilios, entre otros.
Procesos de apoyo	Gestion Financiera	Gestión contable	Cuentas por pagar, Reembolso caja menor, Legalizaciones anticipos y Causación de nómina.
		Planeación financiera y económica	Planeación Fiscal, Cierre contable y Estados financieros, consolidación, interpretación, Política manejo de cartera y recaudo, Presupuesto anual, seguimiento y ejecución, Gestión y Relaciones bancos, Flujo de caja, Evaluaciones financieras, Viabilidad empresarial, Aseguramiento procesos contables NIFF, Aseguramiento proyecto costos ABC, Circularizaciones (Auditoría de saldos), Provisión de contingencias, Indicadores e informes, Sui (control).
		Gestion de Tesorería	Pago proveedores, Ejecución presupuestal de pagos, Notificación pago a proveedor, Conciliaciones bancarias, Conciliaciones de crédito, Flujo de caja pagos ejecutados
		Gestión de activos, impuestos y contribuciones	Inventarios (Cuantificación, deterioro, kardex, toma física del inventario), activos fijos (cuantificación ,amortización, identificación y depreciación), Activos en comodato (cuantificación ,amortización, identificación y depreciación), cargue al SUI, retención en la fuente, Industria y comercio, IVA, Renta, Medios magnéticos, Certificaciones tributarias (Ingresos y retenciones, ICA, Retención en la fuente), Contribución SSPD y CRA.
Procesos de apoyo	Gestion Jurídica	Contratación	Contratacion de bienes y servicios para procesos misionales como de apoyo. Servicios profesionales.
		Defensa judicial de la empresa	Transversal asociadas a aspectos misiones y de apoyo.
		Tramites y acompañamiento legal	Servidumbres, apoyo jurídico a licencias y permisos, apoyo jurídico sobre la vigilancia y control, apoyo jurídico sobre la regulación tarifación
		Gestion cobro juridico	Gestion de cobro prejuridico, juridico y ante la jurisdicción coactiva, cuando aplique
Procesos de apoyo	Gestion logistica	Contratación y/o acuerdo comercial	Definición de estudios y condiciones tecnicas para la contratación, convocatorias, publicaciones, invitaciones a ofertar y definición de la ioferta comercial
		Gestión de proveedores(vinculación, gestion y evaluación)	Gestionar integralmente al proveedor, para lograr reducción de costos y cumplimiento de especificaciones técnicas. Registro y Evaluación de proveedor, Conciliación cartera proveedor
		Gestion de inventario y almacen	Control de inventarios, organización del almacen, procesos y procedimientos
		Gestion de activos	Control, asignación, costeo de Mtto, reasignación delactivo, y dada de baja.
		Gestion de Compras	Gestion de proveedores, selección del proveedor. Política de compras.
		Gestion documental	Implementación de procedimientos estandar para manejo documental en todas las unidades, tato fisico como virtual

MAPA DE PROCESOS EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A E.S.P

Procesos de apoyo	Gestion Tecnica	Planeacion técnica	Estruturación del proyectos(viabilidad, estudios y diseños, gestión antes la entidad financiadora)
		Agua no contabilizada	Diseño (Rehabilitacion, optimización y expansion), gestion recursos, viabilidad.)
		Gestion de proyectos de infraestructuras	Formulacion, diseño, tramite ante Entidades para la consecucion de recursos.
		Ejecucion de proyectos	Ejecución de proyectos de inversión para ampliación de coberturas, y mejora de la calidad eficiencia en los procesos
Apoyo	Gestion electromecánica.	Mantenimiento Electromecánico	Formulación, implementación y análisis de la encuesta.Plan de acción
	Gestion de la Energía	Control del Consumo energético	Control del consumo de energia en los sistemas de produccion y distribución
		Eficiencia energética	Medidas de eficiencia energetica para reducci3n el consumo
Procesos misionales	Tecnologías de la informacion	Gestión hardware	Mantenimiento de hardware, actualizaciones, optimización, impresoras, pc, telefonía etc
		Gestión software	Gestión seguridad de la información, correos electrónicos, páginas web
Procesos misionales	Prestación del servicio de acueducto	CAPTACION Y POTABILIZACIÓN	Bocatoma, aducción, planta, control de calidad en la producción.
		DISTRIBUCION	Almacenamiento, bombeo, operación de la red, control de calidad en la red, mantenimiento preventivo de la red, reparaciones de redes, limpieza de la red, sectorización, control de presiones, frecuencia del suministro.control de calidad de la distribución.
Procesos misionales	Prestación del servicio de alcantarillado	RECOLECCION Y TRANSPORTE	Mantenimiento preventivo de la red, mantenimiento correctivo (destaponamiento de colectores)
		TRATAMIENTO	Recibo y administración de lagunas de oxidación, muestreos, limpieza de lagunas, remocion de lodos, vertimientos y su control, control de la calidad en el proceso
Procesos misionales	Prestación del servicio de aseo	RECOLECCION Y TRANSPORTE	Recoleccion de residuos y traslado hasta el relleno sanitario, limpieza y lavado diario del vehiculo, control de lixiviados.
		BARRIDO Y LIMPIEZA	Actividades de barrido y recoleccion de residuos en vías y areas publicas, limpieza de canecas peatonales.
Procesos misionales	Gestión Comercial	CONEXIÓN Y CATASTRO	Solicitud de servicios, instalacion de acometidas ,pto, catastro, entrega del ccu. Comité de estratificación.
		FACTURACION	Lectura, precritica, critica, tarifas, liquidación, impresión y reparto,informes de facturación, carga SUI
		GESTION RECAUDO Y CARTERA	Suspender del servicio, cortar, reinstala, reconectar, puntos de recaudo, convenios de recaudo, campañas de recaudos, cobro persuasivo, cobro perjuridico y cobro juridico (Con soporte en dirección Juridica), aplicacion de pago(a través del atención al usuario), conciliación de cartera, Notas.
		GESTION DE PQR's	Control a la atención, respuesta y notificación. Gestión a la disminuci3n de quejas por fallas en la prestación del servicio.
		OPERACIONES COMERCIALES (OPERATIVA-COMERCIAL)	Todas las ordenes de trabajo asociados a los tres servicios. Acueducto: Conexión al servicio, suspensión, corte, reconexión, reinstalación, visitas de inspección, revisión de instalaciones, investigación de desviaciones significativas, reparaciones en acometidas, insalación de medidor, cambio y verificación del medidor Alcantarillado: Suspensiones, reinstalaciones, cortes, reconexiones, visitas de inspección, reparaciones en ramales de alcantarillado y registros de inspección, medición cuando aplique. Aseo: vinculación, desvinculación, aforo, visitas de inspección por quejas etc

MAPA DE PROCESOS EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A E.S.P

Procesos estrategicos	Regulación	Adopción normativa	Estudio de normas y su aplicación al interior de la Entidad
		Estudios de costos	Calculo del costo economico del servicio, presentación ante la CRA y SSPD, y aplicación del procedimiento para su aplicación
		Tarifas aplicadas	Preparación de la nueva trifa por ajuste o e instrucción de la tarifa a aplicar, indexaciones
		Control tarifario	Insepcciones y revisiones sobre la tarifa aplicada
Procesos estrategicos	Inspección, vigilancia y control	Reporte al SUI	Coordinación y seguimiento a todas las áreas, actualización RUPS, Reporte de PEC y otros documentos
		Atención a requerimiento de Autoridades	Atención y Relacionamiento con la SSPD, Contraloria, Procuraduria, Personeria, Concejos Municipales, Alcaldes, Secetaria de Salud departamental y municipal, Unidad de Gestión del Riesgo entre otras. Cumplimiento de planes de gestión
		Vigilancia de la calidad del Agua	Seguimiento, y gestion de los requerimientos impuestos por las Autoridades y requerimientos.
		Auditoria, informe seguimiento y plan de acción	Formulación de puntos de control, con soporte la norma tecnica MECI y la ley 142/94. Planificación de auditorías, seguimiento y control sobre los planes de acción formulados.
Procesos estrategicos	Gestión de procesos	Gestión ambiental, Calidad, incluye la Auditoría Interna y externa a los sistemas intergados.	Planeación de la implementación, control y seguimiento, retroalimentación a la dirección.
		Sistema de gestion del riesgo	Identificación, prevención, mitigación y control del riesgo
Procesos estrategicos	Gestion integral de abastecimiento y recursos naturales	Permisos de uso, cruce de cauces, ocupación del espacio público, servidumbres (cuando aplique)	Planificación, trámite ante entidades, seguimiento a imposiciones u obligaciones.
Procesos estrategicos	Estrategia corporativa	Planeacion estrategica(estrategia)	Plan de gestión y resultados para la viabilidad empresarial en el mediano y largo plazo, PGR, Planes de gestión, demás planes de acción
Procesos estrategicos		Responsabilidad social empresarial	Elaboración y ejecución del plan de desarrollo comunitario para: sensibilización, avisos a la comunidad, gestión con el Comité de vocales de control, gestión con JAL y otras asociaciones comunitarias. Capacitación y sensibilización a la comunidad: manejo de residuos, manejo de alcantarillas, uso y ahorro eficiente del agua. Estrategias de mejora de las relaciones con estos grupos: porveedores, entidades, comunidades en general, empleados, socios.
Procesos estrategicos		Evaluación satisfacción del cliente	Formulación, implementación y análisis de la encuesta. Plan de acción
Procesos estrategicos	Gestión de las comunicaciones	Comunicación estrategica(Interna, Comunicaciones externas y Plan de Medios	Politica y protocolos de comunicaciones internas, manejo de documentos, comités de convivencia, canales de información de resultados de gestión internas(logros), información de comunicación de interés a los empleados. Información publico externo en prensa, página web y redes sociales