MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DEL SGI

ENTRADAS

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

•POLITICAS Y DIRECTRICES 1

•LIDERAR LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

1 6 9 10 11 12

•PLANIFICACIÓN Y PROVISIÓN DE RECURSOS

1 2 7

•ANALIZAR LAS NECESIDADES DE CLIENTES 6

•ESTABLECIMIENTO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

1 7

•MEJORA CONTINUA (TODOS LOS PROCESOS)

•CONTROL Y SEGUIMIENTO

3 4

GESTION HUMANA

SELECCIÓN Y DESARROLLO
•ENTRENAMIENTO
•AMBIENTE DE TRABAJO
•EVALUACION DE DESEMPEÑO
•REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

3 7

ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS Y ESTRATEGIAS

1

PROVISIÓN DE RECURSOS

•EDIFICIOS/ESPACIOS DE TRABAJO/SERV. ASOCIADOS 7
•HARDWARE /SOFTWARE/ •COMUNICACIONES 5 11
•PROVEEDORES •VEHICULOS 2 7

REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO

•PLANIFICACIÓN 1

•DEFINICIÓN DE REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1 6 9 10 11 12

•COMPRA DE MATERIALES, MAQUINARIA Y EQUIPO 7

•PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9 10 11

•CONTROL DE PROCESO (Todos los procesos)

• MANTENIMIENTO

5 7 9 10 11 12

•CONTROL SERVICIO POSTVENTA 6

•SUMINISTRO Y ENTREGA AL USUARIO/SUSCRIPTOR

•ATENCIÓN DE PQR 6

•SEGUIMIENTO A CLIENTES 6

PROCESOS DE SOPORTE

2 5 7 8

SALIDAS

RESULTADOS CON LOS EMPLEADOS

•SATISFACCION DEL PERSONAL
•BIENESTAR SOCIAL 7

RESULTADOS CLIENTES

•CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS
•SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
•ATENCIÓN DE PQR 6

RESULTADOS CON LA SOCIEDAD

•INTERACCION CON LA SOCIEDAD 1

PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS PROCESOS

(Todos los procesos)

•REVISION GERENCIAL 1

•MEJORAMIENTO CONTINUO
(Todos los procesos)

•ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
(Todos los procesos)

•AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS 4
(Terceros)

AREAS DE RESPONSABILIDAD

1 Junta Directiva Gerencia Jefes de División y Oficinas	2 JURIDICA	3 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4 CONTROL INTERNO	5 PLANEACION E INFORMATICA	6 COMERCIAL	7 ADMINISTRATIVA	8 FINANCIERA	9 ACUEDUCTO	10 ALCANTARILLADO	11 ASEO	12 PLANTAS DE TRATAMIENTO