

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Aseo

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	SANEAMIENTO BÁSICO	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Prestar el servicio de recolección de residuos sólidos comunes y orgánicos, barrido de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles y complementarios garantizando cumplimiento de requisitos para satisfacción de las partes.				
ALCANCE	Inicia con la planificación de las macro rutas y rutas para la prestación del servicio; planificación de actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la recolección y transporte de los residuos sólidos domiciliarios, corte de césped y mantenimiento de parques, ejecución de brigadas de aseo, continúa con la realización de las labores y finaliza con la verificación de cumplimiento a las características determinadas para cada uno de las actividades que comprenden la prestación de estos componentes del servicio de aseo garantizando su conformidad y termina con la toma de acciones, decisiones y gestión del riesgo en el proceso				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Técnico Operativo, Director de Saneamiento Básico		DUEÑO DEL PROCESO	Técnico de soporte (STO), Supervisor de aseo	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL Normatividad a cumplir para la prestación del servicio y reglamento. COMUNIDAD Necesidades a Satisfacer en el servicio de aseo (recolección, barrido, corte de césped y poda de árboles) PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos, presupuesto aprobado, decisiones, Resoluciones, Informes a Entes de Control SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos	PLANEAR 1. Establecer las macro rutas y micro rutas para la recolección, barrido y limpieza. 2. Definir la planificación semanal de recolección de residuos, barrido, limpieza, mantenimiento de parques y corte de césped. 3. Gestionar y actualizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) 4. Definir los instructivos, manuales y procedimientos para el servicio de aseo (Barrido, Recolección, Poda) 5. Definir y gestionar los recursos y presupuesto para la operación del servicio. 6. Establecer un Plan de Contingencias para el Servicio de Aseo 7. Definir los riesgos del proceso de aseo		GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL Normatividad cumplida, Informes COMUNIDAD satisfacción de necesidades correspondientes al servicio de aseo PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes,. cumplimiento control de
	HACER 1. Ejecutar las macro rutas y micro rutas de recolección y barrido de las áreas de prestación de servicios.		

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Aseo

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones GESTIÓN COMERCIAL Ordenes de trabajo, solicitud de recolección a nuevos usuarios.	2. Ejecutar las actividades plasmadas en los instructivos, manuales y procedimientos para el servicio de aseo (Barrido, Recolección, Poda) 3. Prestar servicios de barrido, limpieza, mantenimiento de parques, corte de césped y transporte de residuos sólidos 4. Ejecutar las metas que son responsabilidad de la EPZ E.S.P según el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS). 5. Realizar acciones que mitiguen y prevengan los riesgos del proceso mediante el diligenciamiento de la matriz de riesgo. 6. Realizar búsqueda de la información pertinente para dar respuesta a las inquietudes de los diferentes entes de control		documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes. GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS Solución de órdenes de trabajo, viabilidad y factibilidad de la solicitud de recolección de residuos a nuevos usuarios, conceptos técnicos. Información del servicio.
SERVICIO AL CLIENTE Ordenes de trabajo acerca de problemáticas relacionadas con la prestación del servicio de aseo según PQR atendidas. GESTIÓN DE TIC - ALMACÉN Y MANTENIMIENTO Áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación y funcionamiento GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría.	VERIFICAR 1. Verificar la conformidad de las rutas de recolección y barrido. 2. Verificar el control y manejo adecuado de herramientas de trabajo y el suministro y uso de elementos de Protección Personal. 3. Verificar y reportar el estado de las calles después de las actividades de barrido y recolección. 4. Verificación diaria de rutas de recolección, transporte, barrido, mantenimiento de parques, corte de césped y limpieza de áreas públicas. 5. Identificación y manejo del no conforme 6. Verificar la eficacia de las acciones definidas en los planes de acción de mejora		SERVICIO AL CLIENTE. Solución de órdenes de trabajo, relacionadas con problemáticas en la prestación del servicio, según PQR recibidas. Información del servicio GESTIÓN DE TIC - ALMACÉN Y MANTENIMIENTO Necesidades de mantenimiento a las áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación, en funcionamiento; necesidades de infraestructura GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación.
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Directrices para el control de documentos y registros, Tablas de retención documental aprobadas y vigentes para la implementación en el proceso, directrices para manejo de archivo (gestión y central) en la empresa. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, Personal Competente, Plan Institucional de Capacitación, lineamientos evaluación de habilidades CONTROL INTERNO:	ACTUAR 1. Establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua. 2. Ajustar las Macro rutas y Micro Rutas de acuerdo con el instructivo de planificación de rutas. 3. Socializar las acciones resultantes del análisis de la verificación de las actividades de recolección, transporte y barrido y limpieza de áreas públicas 4. Actuar conforme el plan de contingencias y solución oportuna de PQRS 5. Tomar acciones frente al producto no conforme para las actividades de recolección de residuos, barrido y poda de zonas verdes. 6. Tomar acción correctiva en el caso de incumplir una meta establecida de un indicador del Sistema de Gestión 7. Revisar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora ante		GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención al día según gestión de este proceso GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar CONTROL INTERNO:

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Aseo

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

Programas, planes, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI	riesgos no aceptables; volver a valorar riesgos; identificar riesgos		Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
--	--	--	---

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Auxiliar Administrativo, Operarios Calificados de Recolección, barrido, guadañado, conductores calificados	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, Compactadores, maquinaria, guadañas, herramientas, equipos de compute, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto Aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Planificación del personal para rutas de barrido, recolección y poda	Mensualmente se planea y registra el personal en el cronograma general de barrido, recolección y poda	Supervisor, Tecnico de soporte (STO)	Cronograma Aseo



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Aseo

Versión: 13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Nivel De No Conformidad En Rutas De Recolección Y Transporte	EFICACIA	Supervisor, Tecnico de soporte (STO)	MENSUAL
Nivel De No Conformidad En Ruta Barrido Y Limpieza	EFICACIA	Supervisor, Tecnico de soporte (STO)	MENSUAL
Producción Per Cápira Residuos Sólidos	EFICIENCIA	Supervisor, Tecnico de soporte (STO)	MENSUAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LILIANA CACERES	DIEGO EDISSON RUBIANO	FABIAN HERLEY DUQUE
Dirección de Saneamiento Básico	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Técnico Operativo