



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E. S. P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA

Código: 100GE-F -27
 fecha de emision: 20-01-2017
 Versión: 2
 Página: 1

PLAN DE MEDIOS

P R O C E S O	ASPECTO A COMUNICAR Y/O ESTRATEGIA	OBJETIVO	RESPONSABLE	A QUIÉN LO COMUNICA	MEDIOS UTILIZADOS DE CONSERVACIÓN/ ACTIVIDADES	FRECUENCIA Ó FECHA DE GENERACIÓN	REGISTRO(si aplica)/LUGAR DE CONSULTA	IDIOMA	CUMPLIMIENTO/ OBSERVACIONES
P L A N E A C I O N E S T R A T E G I C A Y M E J O R A C O N T I N U A	Misión, Visión, Política, Objetivos de Calidad, Valores.	Dar a conocer los lineamientos estratégicos de la empresa	comité Institucional de Gestion y Desempeño	A toda la organización y demas partes	Charlas, reuniones, concursos, folletos,	Induccion y reintuccion anual	* Registro de divulgación de Formación	Español	
	Organigrama de la Organización, Mapa de Procesos de la E. S. P. Villeta	mostrar cambios realizados en los procesos u organigrama	Gerente, jefe de planeacion y calidad, talento humano y dueños de proceso	A toda la organización	Cartelera y verbal	Cada vez que haya un cambio de versión Induccion y reintuccion anual	Cartelera mapa de procesos, cartelera comunicacion institucional interna y externa e	Español	
	cuadro de control direccionamiento estrategico 2024-2027 y plan de acción.	dar a conocer los objetivos estrategicos, indicadores que afecten la operacion de la empresa	comité Institucional de Gestion y Desempeño COMIGEDES	A dueños de procesos	* Escrito * Medios magnéticos * Servicios de red.	Cada vez que exista un cambio en la versión del despliegue de objetivos	cuadro de control direccionamiento estrategico 2024-2027	Español	
	Desempeño y Resultados de la Medición del Sistema integrado de gestion	Determinar la satisfaccion de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y laboratorio de	Jefe de planeacion y calidad	comité Institucional de Gestion y Desempeño COMIGEDES	Reuniones del COMIGEDES y revision por la direccion	Cada vez que se realiza COMIGEDES o cada vez que sea requerido por el gerente	Acta de comité y modulo de indicadores	Español	
	Responsabilidad, Funciones y Niveles de Autoridad	determinar niveles de autoridad dentro de la empresa	Talento humano	A toda la organización	Por medio de reuniones, intructivos, manuales, capacitaciones, carteleras donde esté publicado el	Anualmente o cada vez que se presente un cambio de versión de responsabilidades, funciones y autoridades EN INDUCCION	Cartelera general y registro de divulgacion de documentos (Acta de asistencia), Acta de comité.	Español	
	Cambios en la Legislación Vigente	dar a conocer los cambios en la normatividad que afecten la prestacion de los servicios	Jefe de planeacion y calidad y dueños de proceso	COMIGEDES	Reuniones, verbalmente	Cada vez que se publique una nueva ley o normatividad o se presente un cambio en la Legislación aplicable al sector de servicios públicos	Carpeta de Normatividad y actas de comité.	Español	
	Presupuesto Asignado	dar a conocer el presupuesto con el que se cuenta	Gerente	COMIGEDES	Verbal	Una vez al iniciar el año	Acta de comité	Español	
	Informe Contaduria general de la nacion	Llevar a cabo la rendicion de cuentas relacionadas con a contabilidad ded la empresa	Contador E.S.P.	contaduria general	Internet	tres veces al año (mayo,julio,octubre)		Español	
	Seguimiento y Asignación de Tareas Planteadas en las Acciones Preventivas, Correctivas, Correctivos y de Mejora que se tomen	mejora continua del sistema integrado de calidad	Jefe de planeacion y calidad	A todas las personas involucradas en la acción tomada o dueños de proceso	Verbal y Escrito	Cada vez que se tome una acción	modulo mejormainto continuo/ acciones de mejora abiertas	Español	
	Resultado de los Indicadores del S.G.C.	mejora continua del sistema integrado de calidad	Jefe de planeacion y calidad	COMIGEDES	Verbal y escrito	Trimestralmente	Indicadores de Gestión	Español	
	Programas, Planes e Informes de las Auditorias Internas y de la Revisión Gerencial	mejora continua del sistema integrado de calidad	Jefe planeación y calidad	A todo el personal de la Organización	Verbal y Escrito	Cada vez que haya un Ciclo de Auditorias Internas y de Revisión Gerencial	Divulgación de Cronogramas, planes e informes de las Auditorias Internas de Calidad y de la Revisión Gerencial	Español	
	Reuniones de COMIGEDES	mejora continua del sistema integrado de calidad	Jefe de planeacion y calidad	Al COMIGEDES y dueños de proceso	Verbal y si es necesario escrito	Cada 15 días o cada vez que sea necesario	Actas de COMIGEDES	Español	
	Manuales, Instructivos, Volantes Informativos y de Actualización al SGC	socializar el SIG	Jefe de planeacion y calidad	A los dueños de proceso, responsables y contratistas	Escrito y Servicio de red	Cada vez que se presente un cambio en un documento o estructura de formato y aprobación de uno nuevo	listado mestro control de documentacion	Español	
	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que se lleven a cabo en el proceso de Gestión de Calidad	mejora continua del sistema integrado de calidad	Jefe de planeacion y calidad	COMIGEDES	Escrito	Cada vez que se levante una acción correctiva, correctivo, preventiva o de mejora	modulo mejormainto continuo/ acciones de mejora abiertas	Español	
	Resultados e Informe de la Encuesta de Satisfaccion al usuario	determinar el grado de satisfaccion de los usuarios con los servicios de la empresa	Jefe de planeacion y calidad	COMIGEDES	Escrito	Anualmente	Informe de Encuesta y Actas de COMIGEDES o revision por la direccion	Español	
	Necesidades de Productos o Servicios para la implementación, sostenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	asegurar el sostenimiento del sistema integrado de gestion	Jefe de planeacion y calidad	Al Gerente General	Verbal y escrito	Cada vez que se establezca la necesidad de adquirir, cambiar un producto o servicio necesario para garantizar la prestacion del servicio	Plan de acciones y mejoramiento	Español	
	manual de procesos y procedimientos	dar a conocer a los dueños de procesos e involucrados, los documentos que afecten la prestacion del servicio	Dueños de Procesos y representante de la gerencia	A los involucrados según correspondan sus funciones	Por medio de reuniones, copias de procedimientos documentados, instructivos, manuales, capacitaciones y brochures, manual de procedimientos	Cada vez que se establezca un procedimiento, un formato, una persona nueva o que haya un cambio de versión	Registro de Formacion, Control y Distribución de Documentos y Registro de eficacia de la formacion,manual de procesos y procedimientos	Español	
	Saldos de Bancos, estados de cuenta	determinar los estados de cuentas de la empresa	Banco	Gerente y Tesorero de la E.S.P	Extracto fisico	Mensual	Conciliaciones Bancaria	Español	
	Pagos realizados por los usuarios	determinar los estados de cuentas de la empresa	Banco	Tesorero de la E.S.P	cupones	Mensual	cupones	Español	
	Comprobante de egreso	mostrar el moviviento contable en las cuentas por pagar	Tesorero de la E.S.P	Gerente	escrito /HAS SQL	cada vez que se requiera	comprobante de egreso	Español	

	Pago de impuestos (retención en la Fuente, Iva, Industria y Comercio y Declaración de Renta)	Realizar el respectivo pago de los impuestos. Cumplimiento normativo	Contador E.S.P.	Gerente y Tesorero de la E.S.P	escrito	Mensual, bimestral y anual.	Formulario	Español	
	Informes antes de control	cumplimiento normativo	Contador, Tesorero E.S.P.	Gerente y Tesorero de la E.S.P	Escrito e internet	Bimestral, trimestral, semestral, y anual	Formularios	Español	
	Plan de medios	determinar las actividades de comunicación de la empresa	COMIGEDES	Dueños de proceso y gerente	Escrito	Cada vez que se requiere	matriz	Español	
	Cronograma actividades comunicación institucional y participación ciudadana	determinar las actividades de comunicación de la empresa	COMIGEDES	Todas las partes interesadas	Escrito	Diaria	Programa Publicado	Español	
	Listado maestro de documentos externos	Llevar un control de los documentos externos	jefe de planeación y calidad	A toda la organización	Digital	Diaria	Registro digital	Español	
	Correspondencia enviada	Llevar un control de la correspondencia	jefe de planeación y calidad	Gerente	Digital	Diaria	ORFEO	Español	
	Emisión de resoluciones	dar a conocer información inherente a la gerencia	GERENTE	Gerente, jefe de planeación y calidad	escrito	cada vez que se emita una resolución	formato resoluciones	Español	
	Implementación modelo integrado de planeación y gestión.	cumplimiento normativo Decreto 1449 de 2017	gerente, jefe de planeación	gerente, jefe de planeación	escrito	cada vez que se requiera	avance diagnostico	Español	
	Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Socialización y reinducción de la política de SST	Profesional HSEQ	A todo el personal operativo y administrativo de la ESP	verbal/escrito	Anual	Registro de asistencia	Español	
	Informe funcionamiento y resultados del SG-SST	Rendición de cuentas del SG-SST	Profesional HSEQ	Gerencia	Digital y/o escrito	Anual	Informe	Español	
	Estandares mínimos de SG-SST	cumplimiento de la normatividad	Profesional HSEQ	Ministerio de trabajo	Digital	Anual	Registro digital	Español	
	Presentación plan de trabajo anual	Aprobación, publicación	Profesional HSEQ	comité Institucional de Gestión y Desempeño COMIGEDES	Escrito	Anual	Registro digital	Español	
Responsabilidades específicas en SST a todos los niveles de la empresa	Retroalimentar las responsabilidades frente al SG-SST	Profesional HSEQ	A todo el personal operativo y administrativo de la ESP	verbal y/o escrito	anual	Registro de asistencia	Español		
Respuesta a peticiones	dar solución a las peticiones que presenten los usuarios hacia la empresa	Asesor jurídico	Gerente, jefe de planeación y calidad	escrito	Cada vez que se de respuesta a un derecho de petición	Carpeta derechos de petición.	Español		
GESTION COMERCIAL	Acta de Visita / ordenes de trabajo	mostrar a los involucrados según procedimiento, las actividades a realizar	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	director Tecnico AAA e Inspector AA -A	Formato Acta de visita	Diaria	Planilla control de visitas	Español	
	Control de visita / ordenes de trabajo	mostrar a los involucrados según procedimiento, las actividades a realizar	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	director Tecnico AAA e Inspector AA -A	Por medio de la planilla de control de visitas	Diaria	Planilla control de visitas	Español	
	Solicitudes de viabilidad del servicios A.A.A	determinar los nuevos usuarios de la empresa	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	Comité de viabilidad	Solicitud de viabilidad de servicio	Reunion de comité 2 veces al mes o cada vez que se requiera	Solicitud de viabilidad de servicio.	Español	
	Ordenes de instalacion, medidores, cajatapas,caja	realizacion de las actividades	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	Director Tecnico A.A.A. Inspector AA - A - auxiliares de servicios generales	Por medio del formato ordenes de instalacion	Cada vez que el usuario legaliza los derechos de conexión, cuando solicitan cambio por daño compra	Formato orden de instalacion	Español	
	Los derechos de conexión	realizacion de las actividades	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	gerente	POR MEDIO DE FORMATO DERECHOS DE CONEXIÓN	Cada vez que el usuario liquida los derechos de conexión	Fisico y consecutivo en el sistema formato derechos de conexión	Español	
	Control de viabilidades emitidas, condicionadas	dar a conocer situaciones especiales del servicio	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	Comité de viabilidad	Por medio de la planilla de control de viabilidades	son eventualidades	Planilla control de viabilidades emitidas, condicionadas	Español	
	Medidores asignados	cuidado de la propiedad del cliente	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	Director AAA, almacen	HAS SQL	Diario	Modulo HAS SQL	Español	
	Informe PQR /HAS SQL	dar informe a entidades la relacion de PQR presentadas en el mes	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente	SUI/ SSPD / control interno	por medio de plataforma SUI	Mensual o cada vez que se requiera	Modulo /SUI/ pagian Web	Español	
LABORATORIO DE AGUAS Y POTABILIZACION	Resultados fisico-quimicos y microbiologicos del agua potable	mostrar los resultados de los analisis realizados en el laboratorio	Director técnico laboratorio	SUI, gerente y a los entes interesados o relacionados Clientes	Escrito	Mensualmente o cuando lo requieran	Resultados microbiologicos y fisico-quimicos	Español	
	Estado de calibracion de los equipos	asegurar el correcto funcionamiento de los equipos del laboratorio	Director técnico laboratorio	Gerente	Escrito o verbal	Anual	Certificados de calibración	Español	
	Cambio en la normatividad del sector	cumplimiento de la normatividad aplicable	Director técnico laboratorio	Gerente y Jefe de planeacion y calidad	Escrito	Cada vez que se presente	Registro del cambio	Español	
	Cambio en las metodologias de analisis	aseguramiento de la calidad	Director técnico laboratorio	Gerente y Jefe de planeacion y calidad	Escrito	Cada vez que se presente	Registro del cambio	Español	
	Incumplimiento de la normatividad	realizar seguimiento al proceso de potabilizacion	Director técnico laboratorio	Gerente y Jefe de planeacion y calidad	Escrito	Cuando se detecte esta situación.	Oficio informativo y la legislacion incumplida	Español	
	Resultados PICCAP	verificar el correcto funcionamiento del laboratorio	Director técnico laboratorio	Gerente y Jefe de planeacion y calidad	Escrito	3 veces al año	Informe PICCAP	Español	
	Informes de mantenimiento de dosificadores	asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de la planta	Director tecnico de AAA y jefe de planta	Gerente y Jefe de planeacion y calidad	Verbal o escrito	Según cronograma de mantenimientos	Informes del proveedor	Español	
	Caudal de entrada y caudal de salida (agua producida)	determinar los niveles de caudal que puedan afectar la prestacion del servicio	Director tecnico de AAA y jefe de planta	Gerente y entes de control	Escrito	Cuando esta sea solicitada	Control de operación diaria de planta	Español	
	Indice de agua no contabilizada	determinar el porcentaje de agua que no esta siendo	Director tecnico de AAA y jefe de planta	Gerente o entidades de control	Escrito	Cada seis meses	Indicador de IANC	Español	
	Cambios en el proceso de potabilizacion y calidad del agua	cumplimiento o mejoramiento del proceso	Director tecnico de AAA y jefe de planta o/y director tecnico laboratorio	Gerente, Jefe de planeacion y calidad y responsables e	escrito y expuesto o sensibilizado	cada vez que se realice un cambio	El procedimiento y la asistencia a la capacitacion	Español	

I	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que se lleven a cabo en el Proceso	mejora continua del sistema integrado de calidad	Jefe de planta o/y director tecnico laboratorio	Al COMIGEDESy al los involucrados en las actividades que estas acciones impliquen	Escrito	Cada vez que se levante una acción correctiva, correctivo, preventiva o de mejora	Formato Plan de Acción o Plan de Mejora	Español	
	Necesidades de Productos o Servicios para los procesos de calidad del agua y potabilización	determinar los requerimientos de cada area	Jefe de planta o/y director tecnico laboratorio	Al Jefe de planeacion y calidad y al gerente	Verbal y escrito	Cada vez que se establezca la necesidad de adquirir, cambiar un producto o servicio necesarios para garantizar la prestación del servicio	Oficio con requerimientos y certificados de mantenimiento	Español	
MANTENIMIENTO DE POZOS, SUMIDEROS Y REDES DE ALCANTARILLADO	Inventario de pozos, sumideros, rejillas y redes de alcantarillado	Programar cronogramas de limpiezas de los pozos, sumideros, rejillas y redes de alcantarillado.	Inspector Acueducto y Alcantarillado	gerente, director AAA	escrito	Cada vez que se realiza COMIGEDES o cada vez que sea requerido por el gerente	inventario, coronograma	Español	
	procedimiento establecido para el mantenimiento de alcantarillado correctivo.	mantener el correcto funcionamiento del alcantarillado de la empresa	Inspector Acueducto y Alcantarillado	fontanero de alcantarillado y	verbal y escrita	semanalmente	*mantenimiento de alcantarillado por PQR.	Español	
	viabilidades del servicio de alcantarillado	determinar nuevos usuarios de alcantarillado	Inspector Alcantarillado, fontanero de alcantarillado, director AAA	Comité de viabilidades	acta de comité	cada vez que haya una solicitud de viabilidad de servicio de alcantarillado	Viabilidad	Español	
	construccion de pozos de inspeccion.	determinar nuevos usuarios de alcantarillado	Inspector Acueducto y Alcantarillado	gerencia / partes interesadas	verbalmente/ videos/ fotografías	cada vez que se requiera	Inventario de pozos	Español	
	construccion de nuevas redes de alcantarillado	determinar nuevos usuarios de alcantarillado	Inspector Acueducto y Alcantarillado	gerencia / partes interesadas	verbalmente y por solicitud escrita	cada vez que surja la necesidad de la comunidad para la construccion de nuevas redes de alcantarillado	inventario de redes de alcantarillado	Español	
	Reposicion de redes de alcantarillado	sostenimiento de las redes de alcantarillado	Inspector Acueducto y Alcantarillado	gerencia / partes interesadas	verbalmente y por solicitud escrita	cada vez que surja la necesidad de la comunidad para la reposicion redes de alcantarillado	N/A	Español	
	Incumplimiento de la normatividad	realizar seguimiento al proceso de mantenimiento de pozos, sumideros y redes de alcantarillado	Inspector Acueducto y Alcantarillado	Gerente y Jefe de planeacion y calidad	Escrito	Cuando se detecte esta situación.	Oficio informativo y la legislacion incumplida	Español	
	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que se lleven a cabo en el Proceso	mejora continua del sistema integrado de calidad	Inspector Acueducto y Alcantarillado	Al COMIGEDES y al los involucrados en las actividades que estas acciones impliquen	Escrito	Cada vez que se levante una acción correctiva, correctivo, preventiva o de mejora	Formato Plan de Acción o Plan de Mejora	Español	
RECOLECCION, TRANSPORTE, BARRIDO Y LIMPIEZA	procedimiento de recoleccion y transporte de residuos solidos	dar a conocer las actividades del proceso	inspector Aseo	personal de aseo, conductor y recolectores.	verbalmente	semanalmente	* Cuadro de turnos * formato asignacion de rutas y personal para la recoleccion de residuos solidos. * rutas de recoleccion. * Formato codificacion y rutas para la recoleccion de residuos solidos.	Español	
	supervision diaria de verificacion de rutas	dar a conocer las actividades del proceso	inspector Aseo	personal de aseo, conductor y	verbalmente	diariamente	* Formato de supervision diaria de rutas de recoleccion de	Español	
	personal interno y externo que se destina para la recoleccion de residuos solidos y solucion de PQR con respecto a quejas y reclamos de la recoleccion y transporte de residuos solidos domiciliarios	dar a conocer las actividades del proceso	inspector Aseo	recolectores y auxiliares de oficios generales.	verbalmente	cada vez que se realice un cambio relevante de personal	cronograma de recoleccion de residuos	Español	
	solucion de PQR con respecto a quejas y reclamos de la recoleccion y transporte de residuos solidos domiciliarios	satisfaccion del cliente solucionando las PQR presentadas	inspector Aseo	Gerente, Director AAA, conductores, recolectores aseo	verbalmente	diariamente	N/A	Español	
	acciones a tomar con respecto al daño de un carro recolector.	prever interrupciones en la prestacion del servicio	Gerente, inspector Aseo	gerente	verbalmente	cada vez que presente una inconsistencia en el vehiculo recolector	N/A	Español	
	lavado de carros recolectoras	satisfaccion de los usuarios	Inspector Aseo	contratista de lavado	verbalmente	diariamente	N/A	Español	
	personal interno y externo que se destina para la actividad de barrido y limpieza .	dar a conocer las actividades del proceso	Inspector Aseo	contratista	verbalmente	diariamente	* formato especificacion , codificacion y asignacion de rutas de barrido. * formato codificacion de personal interno y externo para las zonas	Español	
	procedimientos establecidos para la supervision de barrido y limpieza.	mejora continua y control del proceso	Inspector Aseo	contratista	escrito	diariamente	* formato supervision de barrido y limpieza.	Español	
	procedimientos establecidos para la signacion de rutas de barrido.	dar a conocer las actividades del proceso	Inspector Aseo	contratista	escrito	anualmente	* codificacion y asignacion de rutas de barrido.	Español	
	solucion de PQR con respecto a quejas y reclamos del barrido y limpieza de calles	mejora continua y control del proceso	Inspector Aseo	contratista	verbalmente	diariamente	ORFEO	Español	
solucion de PQR con respecto a quejas y reclamos del barrido y limpieza de calles	mejora continua y control del proceso	Inspector Aseo	contratista	verbalmente	diariamente	ORFEO	Español		
FACTURACION	Cronograma de Actividades Facturación del año	prestacion adecuada del servicio	Jefe de Facturación	partes interesadas, Gerencia, SSPD	Factura, Registro, Reportes SUI	Anual	Cronograma de facturación publicado en medios masivos	Español	
	Medidores con Lecturas mayores a 3.000 m3	toma de acciones con respecto a los medidores lectura superior a 3000 m3	Jefe de Facturación	Tecnico en gestion comercial y servicio al cliente - Inspector A.A.A.	Formato Registro Medidores con Lecturas mayores a 3.000 m3	Anual	Registro del formato	Español	
	Tarifas aplicadas por periodo facturado	determinar tarifas según ley	Jefe de Facturación	Gerencia, suscriptores	Factura, Periódico de circulación regional, Formato Registro Tarifas Acu, Alc, Ase	Anual (sujeta a cambios)	Acuerdos de Junta directiva	Español	
	Factura de cobro servicios	informar a la comunidad sobre el cobro de los servicios	Jefe de Facturación	Suscriptores	Factura	Mensual		Español	
	Orden de instalación de registro antifraude	Informar sobre las reinstalaciones a realizar	Jefe de Facturación	Tecnico de gestion comercial y servicio al cliente - Inspector A.A.	Formato Orden de instalación registro antifraude	cuando sea solicitado por los funcionarios	Orden de trabajo, deteccion de fraudulentos	Español	

	Formato propiedad del cliente	determinar la propiedad del cliente	Jefe de Facturación	Tecnico de gestion comercial y servicio al cliente - Inspector A.A.	Formato Propiedad del Cliente	cuando sea solicitado por los funcionarios	matriz partes interesadas	Español	
	Registro Control de Suscriptores No Suspendidos	determinar los suscriptores no suspendidos	Jefe de Facturación	Tecnico de gestion comercial y servicio al cliente - Inspector A.A.	Formato Registro Control suscriptores No Suspendidos	Mensual	formato Inspector AA	Español	
	Registro Actas de Suspensión y Corte	evidenciar suspensiones y cortes	Jefe de Facturación	Tecnico de gestion comercial y servicio al cliente - Inspector A.A.	Formato Registro Actas de Suspensión y Corte	Mensual	Acta emitida por HAS	Español	
GESTION DE TALENTO HUMANO	Apertura de convocatorias	dar a conocer las vacantes disponibles para selección de personal nuevo	Profesional de Talento Humano	Personal de planta	Escrito publicación en cartelera	Cada que hay una vacante	Cronograma de convocatoria	Español	
	Solicitud hoja de vida	contratacion personal nuevo	Profesional de Talento Humano	a las personas preseleccionadas	Escrito o verbal	Cada que hay una vacante	Oficio por medio del cual se informa a la persona preseleccionada que presente la	Español	
	Selección de candidato	contratacion personal nuevo	Profesional de Talento Humano	Al candidato seleccionado	Escrito o verbal	Cada que hay una vacante	Oficio por medio del cual se informa a la persona que ha sido seleccionado	Español	
	Vinculación	contratacion personal nuevo	Profesional de Talento Humano	A la persona seleccionada	Escrito o verbal	Cada que hay una vacante	Requisitos y documentos	Español	
	Contratación	contratacion personal nuevo	Profesional de Talento Humano	A la persona seleccionada	Escrito	Cada que hay una vacante	Minuta de contrato de trabajo	Español	
	Hoja de vida	contratacion personal nuevo	Profesional de Talento Humano	A la persona seleccionada	Escrito o verbal	Cada que hay una vacante	Carpeta con hoja de vida, evidencia de educación, experiencia, formación, habilidades, afiliaciones, contrato	Español	
	Manual de funciones	determinar la funcion de cada trabajador en la empresa	Profesional de Talento Humano	A la persona seleccionada	Verbal y escrito	Cada que hay una vacante	Manual de perfiles, funciones y responsabilidades	Español	
	Inducción lineamientos de calidad	mejora continua del sistema integrado de calidad. Conocimiento de la empresa	Gerente, Jefe de planeación y calidad	A la persona seleccionada	Verbal y escrito	Cada que hay una vacante	Evaluación de inducción	Español	
	Solicitud de permisos	manejo adecuado del talento humano	Profesional de Talento Humano	A todos los funcionarios	Verbal	Cuando ingresan a la empresa	Formato solicitud de permisos	Español	
	Formación y Evaluación de Personal	manejo adecuado del talento humano	Profesional de Talento Humano	A los funcionarios de la empresa	Escrito	Annualmente	Plan de Mejoramiento, Asistencia y evaluación de la formación, Evaluación de desempeño, Habilidades	Español	
	Resultados de Eficacia de Formación y Entrenamiento Aplicadas al Personal	manejo adecuado del talento humano	Profesional de Talento Humano	Dueños de proceso y gerente	Escrito	cada dos meses	Evaluación de Desempeño y Formatos Registro de Formación y Eficacia de la Formación	Español	
	Resultados de la Entrevista, Planeación de la Inducción y Vinculación del Personal	determinar el personal apto para el cargo determinado	Profesional de Talento Humano	Gerente y dueños de proceso	Verbal y escrito	Cada vez que ingresa un nuevo empleado a la empresa	Planeación de la selección y Vinculación de Personal y Formatos de Entrevista y Registro de Inducción	Español	
	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que se lleven a cabo en el Proceso de Gestión del Talento Humano	mejora continua del sistema integrado de calidad	Profesional de Talento Humano	Al comité de Calidad y a los involucrados en las actividades que estas acciones	Escrito	Cada vez que se levante una acción correctiva, correctivo, preventiva o de mejora	Formato Plan de Acción y Plan de Mejora	Español	
	Plan de mejoramiento en la competencia de los funcionarios	mejora continua del sistema integrado de calidad	Profesional de Talento Humano	A todos los funcionarios	Escrito publicación en cartelera	anualmente y cada vez que hay capacitación	Plan de mejoramiento	Español	
	Citación a capacitaciones	manejo adecuado del talento humano	Profesional de Talento Humano	A todos los funcionarios	Verbal y escrito	Cada vez que hay capacitaciones	Plan de Mejoramiento en la competencia de los funcionarios	Español	
	Asistencia a capacitación	inducción o reinducción del personal	Profesional de Talento Humano	A todos los funcionarios	Escrito	Cada vez que hay capacitaciones	Formato Asistencia y evaluación de la formación	Español	
	Evaluación de la eficacia de la formación	inducción o reinducción del personal	Profesional de Talento Humano	A todos los funcionarios	Verbal	Cada vez que hay capacitaciones	Formato Asistencia y evaluación de la formación	Español	
cronograma de bienestar social	determinar las actividades de bienestar de la empresa	Profesional de Talento Humano	A toda la organización	Escrito	Annual	Programa Publicado	Español		
Resultados medicos ocupacionales	Dar a conocer a los colaboradores las recomendaciones y los hallazgos como resultado del examen ocupacional	Profesional HSEQ	A toda la organización	Escrito	Annual	Acta de entrega	Español		
Evaluación de habilidades	determinar las competencias de los empleados	Profesional de Talento Humano	A todos los funcionarios	verbal	Cada vez que se presente la necesidad	Formato Solicitud de necesidad	Español		
DE BIENES, SERVICIOS Y ALMACEN	Necesidades de un producto o un Servicio nuevo para la Empresa y sus Requisitos a Cumplir (Especificaciones)	determinar los requerimientos de cada area	Cualquier persona de la E.S.P.	Gerente	Escrito	Cada vez que se presente la necesidad	Solicitud de necesidad	Español	
	Plan de adquisicion	Determinar los servicios, suministros y/o servicios a contratar	Profesional en contratacion	partes interesadas, Gerencia, SSPD	escrito	anual o cada vez que se modifique	formato	Español	
	Aprobación de Solicitudes de Necesidades	determinar los requerimientos de cada area	Gerente E.S.P	Auxiliar Contable y Tesorero	Escrito	Cada Trimestre	Evaluación de Proveedores, Reevaluación de Proveedores.	Español	
	Inventario de bienes	determinar stock necesario para la operación	Almacenista	Gerente	escrito	minimo una vez al año	Inventario	Español	
	Reporte de inventarios inmuebles, participaciones accionarias, bienes en desuso, cartera	Reportar y actualizar la informacion de los activos del estado Colombiano	Almacenista	Sistema de Informacion de getion de activos	Plataforma SIGA	Annual	Aplicativo SIGA	Español	
	Informe SIA observa	Rendir la informacion oportuna y completa de la contratacion	Profesional de compras y contratacion	contraloria departamental	Internet	Mensual	Aplicativo	Español	
	Informe SIA Contraloria	Rendir la informacion oportuna y completa de la contratacion	Profesional de compras y contratacion	contraloria departamental	Internet	Mensual	Aplicativo	Español	

ADQUISICION	Reporte contratacion	cumplimiento de la normatividad aplicable	Profesional de compras y contratacion	Colombia compra eficiente	Internet	Cada vez que se requiera	Aplicativo	Español	
	Resultados de reevaluaciones a proveedores	Comunicar los resultados de las reevaluacion para la mejora del desempeño del proveedor	Profesional de compras y contratacion	Proveedores reevaluados y gerente	Correo	Cada vez que se reevaluen	Modulo de proveedores	Español	
	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que se lleven a cabo en el Proceso de Adquisicion de bienes, servicios y almacen	realizar seguimientos a las acciones	Profesional de compras y contratacion	Al comité de Calidad y al los involucrados en las actividades que estas acciones	Escrito	Anual	Modulo mejoramiento continuo	Español	
INFRAESTRUCTURA	Cronograma de mantenimiento preventivo de equipos, planta, equipos de computo y vehiculos	asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y maquinas de la empresa	Director AAA	A todos los dueños de proceso y gerencia	Escrito	Anual	modulo equipos	Español	
	Hojas de vida de equipos, computadores y vehiculos	asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y maquinas de la empresa	Director AAA	A todos los dueños de proceso y gerencia	Escrito	Anual	Certificados de mantenimiento y calibracion, modulo de kawak	Español	
	Plan metrologico	asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y maquinas de la empresa	Director tecnico laboratorio	Gerente	verbal	Según cronograma	Bakups	Español	
	Programa para bakups	asegurar la informacion en caso de daño de equipos	Dueño de proceso	al tecnico en sistemas y a los dueños de proceso	Escrito	Cada tres meses	Backups	Español	
GESTION DOCUMENTAL Y	Informe ley de archivo	Describir las gestiones realizadas para el cumplimiento del archivo de la ESP	Tecnico gestion documental y archivo	Archivo departamental	Escrito	dos veces al año (Junio, diciembre)	Informe	Español	
	Frecuencias y directrices para la transferencia a archivo central	Dar lineamientos y periodos para su aplicación	Tecnico gestion documental y archivo	Lideres de proceso	Correo	dos veces al año	Actas o planillas o informe	Español	
	Directrices para la aplicación de las TRD en el archivo de gestión	Dar lineamientos y periodos para su aplicación	Tecnico gestion documental y archivo	Lideres de proceso	Correo	dos veces al año	Actas o planillas o informe	Español	
	Directrices para el manejo de la gestion documental del SIG	Dar lineamientos y periodos para su aplicación	Tecnico gestion documental y archivo	Lideres de proceso	Correo	dos veces al año	Actas o planillas o informe	Español	
CONTROL INSTITUCIONAL	Seguimiento a la oficina de peticiones, quejas y reclamos.	realizar seguimiento a las PQR en el periodo	Asesor de control interno	Gerente	Escrito	Programa auditoria	Informe de auditorias		
	Informe Ejecutivo Anual Evaluación del Sistema de Control Interno de cada	Presentar estado del nivel de cumplimiento del SCI y MECI	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES DAFP	Escrito	febrero de cada vigencia	informe	Español	
	Seguimiento al PAAC	Avance del cumplimiento de los 5 componentes	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	30 abril, 30 de agosto y 31 de diciembre de cada año	Informe del PAAC	Español	
	Informe Pormenorizado de Control Interno.	Presentar estado del nivel de cumplimiento del SCI y MECI	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES DAFP	Escrito	Cada cuatro meses (Marzo, julio, noviembre)	Informe	Español	
	Informe Austeridad en el Gasto	Llevar un control sobre los gastos seun directiva presidencial	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cuatrimestralmente	Informe	Español	
	Informe Control Interno Contable.	Presentar estado del nivel de	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Anual	Informe	Español	
	Seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción.	Avance del nivel de cumplimiento	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cada 3 meses	Mapa de riesgos	Español	
	Seguimiento a las Funciones del Comité de Conciliaciones.	Control del cumplimiento del comité y acciones tomadas	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cada 6 meses	Informe o acta	Español	
	Seguimiento de ejecucion de caja menor, nomina, almacen, contratistas	Avance del nivel de cumplimiento	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cada 3 meses	Informe	Español	
	Seguimiento a la ejecucion presupuestal de la vigencia	Avance del nivel de cumplimiento	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cada 3 meses	Informe	Español	
	Seguimiento a la Racionalización de	Avance del nivel de cumplimiento	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cada 6 meses	Informe	Español	
	Seguimiento a los contratos colgados en la plataforma del SECOP.II	Avance del nivel de cumplimiento	Asesor de control interno	Gerente	Digital	Cada 2 meses	Informe	Español	
	Gestion ley 1712 de 2014	Avance del nivel de cumplimiento	Asesor de control interno	gerencia, COMIGEDES	Escrito	Cada 3 meses	Informe	Español	
Informe Pormenorizado de Control Interno.	informar sobre de hallazgos detectados	Asesor de control interno	DAFP	Escrito	Cada cuatro meses (Marzo,	Informe	Español		
SISTEMAS DE INFORMACION	politica de seguridad y privacidad dela informacion	Cumplimiento Legal	profesional de sistemas	Todas las partes interesadas o grupos de valor	pagina web, kawak, correo	una vez aprobada	acto administrativo	Español	
	manual de buen uso de equipos	Cumplimiento Legal	profesional de sistemas	colaboradores	kawak, correo	una vez al año	Manual	Español	
	Cronograma de mantenimiento preventivo de equipos, equipos de computo	Cumplimiento Legal	profesional de sistemas	colaboradores	kawak, correo	anual	cronograma	Español	
	Cronograma Back ups	Cumplimiento Legal	profesional de sistemas	colaboradores	kawak, correo	anual	cronograma	Español	
	Resultados de rendición del Indice de Transparencia Activa ITA	Cumplimiento Legal	Profesional de sistemas	colaboradores	COMIGEDES	cada 6 meses	Matriz ITA	Español	
	Cumplimiento normatividad pagina web	Cumplimiento Legal	profesional de sistemas	colaboradores	kawak, correo	cada 6 mese	lista de chequeo	Español	