

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA
NTCGP 1000:2009 A LA EMPRESA DE ASEO MUNICIPAL DE ROLDANILLO Y
APLICACION DE LA HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE COSTOS DE NO CALIDAD

DERLY ANDREA GRISALES MAYOR
ANGELA PATRICIA QUINTERO RAMIREZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS: 3845
ZARZAL- VALLE
2013

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA
NTCGP 1000:2009 A LA EMPRESA DE ASEO MUNICIPAL DE ROLDANILLO Y
APLICACION DE LA HERRAMIENTA DE ANALISIS DE COSTOS DE NO CALIDAD

DERLY ANDREA GRISALES MAYOR
ANGELA PATRICIA QUINTERO RAMIREZ

Trabajo De Grado Para Optar El Titulo De Administradora De Empresas

PASANTIA

COORDINADOR TRABAJO DE GRADO
JULIÁN GONZÁLEZ VELASCO
INGENIERO INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS: 3845
ZARZAL- VALLE

2013




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 3]
		CÓDIGO: CR-ADP-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 1. Caracterización Gestión Estratégica


PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: PLANEACIÓN						
OBJETIVO: Establecer políticas, estrategias, directrices macro, orientadas a la obtención, administración y asignación eficiente de recursos humanos, físicos y metodológicos, necesarios para garantizar el cumplimiento de un excelente servicio						
LIDER DEL PROCESO:			GERENCIA:			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Propósito de la organización.. Necesidades de saneamiento básico del municipio Análisis del entorno. 	P	Definir políticas, directrices, metodologías y acciones de carácter administrativo, jurídico, financiero y organizacional para la gestión y manejo de todos los recursos y actuaciones de ASEO ROLDANILLO.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas corporativas administrativas y operativas. Directrices y lineamientos estratégicos, Misión, Visión, Objetivos, política de calidad, planes, programas y proyectos establecidos Presupuesto. 	ASEO ROLDANILLO	Usuarios, Entidades de control
Alta gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico Planes de acción Plan financiero 	H	Asignar y ajustar los recursos pertinentes a cada proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Recursos asignados. Presupuesto. 	ASEO ROLDANILLO	Usuarios del servicio de ASEO ROLDANILLO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Gestión Estratégica	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad. Gestión Estratégica	Entes interesados a nivel municipal, departamental y nacional.
Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	Entes interesados a nivel municipal, departamental y nacional.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 3]
		CÓDIGO: CR-ADP-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • La alta gerencia debe establecer las metodologías para el direccionamiento estratégico y será la encargada de liderar cada una de las fases identificadas para la formulación de los planes estratégicos. • Los Planes Estratégicos deben contar con presupuesto y plan de inversiones proyectado. • Los Planes Estratégicos deben ser aprobados por la alta dirección. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los planes estratégicos • Desarrollo de metodologías para el direccionamiento estratégico 	<u>Eficiencia</u> % de optimización de los recursos asignados a los planes estratégicos
	<u>Eficacia</u> % en la implementación de los Planes Estratégicos
	<u>Efectividad</u> % de satisfacción de los servidores públicos frente al servicio interno del proceso de planeación estratégica
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Direccionamiento Estratégico	Página Web Boletines de Prensa Intranet

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 3]
		CÓDIGO: CR-ADP-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas	Alta dirección	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Informe de gestión	Alta gerencia	A través de un documento donde se informan los avances de los planes estratégicos.
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.
SISTEMAS INTEGRADOS		
	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 3]
		CÓDIGO: CR-ADP-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

NTCGP 1000:2009 CALIDAD		ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-02
	CARACTERIZACION PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 2. Caracterización Planeación Estratégica


PROCESO: ESTRATEGICO						
SUBPROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA						
OBJETIVO: Establecer políticas, estrategias, directrices, orientadas a la obtención, administración y asignación eficiente de recursos humanos, físicos y metodológicos, necesarios para garantizar su adecuada disponibilidad y el cumplimiento de las metas de desarrollo de proyectos de construcción y mejoramiento de vivienda.						
LIDER DEL PROCESO:				GERENCIA		
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Propósito de la organización. Compromisos con los requisitos de los beneficiarios. Requisitos mínimos del beneficiario. Análisis del entorno. 	P	Definir políticas, directrices, metodologías y acciones de carácter administrativo, jurídico y organizacional para la gestión y manejo de todos los recursos y actuaciones de ASEO ROLDANILLO.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas corporativas administrativas y operativas. Directrices y lineamientos estratégicos, Misión, Visión, Objetivos, política de calidad, planes, programas y proyectos establecidos 	ASEO ROLDANILO	Beneficiarios, Entidades de control
Municipio, departamento,	<ul style="list-style-type: none"> PGIRS 	P	Desarrollar el plan estratégico para el desarrollo de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto 	ASEO ROLDANILLO	Usuarios
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades relacionadas en el plan estratégico 	H	Asignar y ajustar los recursos pertinentes a cada actividad relacionada en el plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos asignados. Presupuesto. 	ASEO ROLDANILLO	Usuarios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-02
	CARACTERIZACION PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Gestión Estratégica	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad. Gestión Estratégica	Entes interesados a nivel municipal, departamental y nacional.
Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	Entes interesados a nivel municipal, departamental y nacional.

POLITICAS DE OPERACIÓN

- La alta gerencia debe establecer las metodologías para el direccionamiento estratégico y será la encargada de liderar cada una de las actividades identificadas para la formulación del plan estratégico.
- El Plan Estratégico debe contar con presupuesto.
- El Plan Estratégico debe ser aprobado por la alta dirección.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 3]
		CÓDIGO: CR-ADP-02
	CARACTERIZACION PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CONTROLES		INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al plan estratégico • Desarrollo de metodologías para el direccionamiento estratégico 		<p><u>Eficacia</u> Cumplimiento de los programas</p> <p><u>Eficiencia</u> % en la implementación de los Planes Estratégicos</p> <p><u>Efectividad</u> % de satisfacción de los servidores públicos frente al servicio interno del proceso de planeación estratégica</p>	
DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION	
Direccionamiento Estratégico		Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA			
QUE INFORMA		QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas		Alta dirección	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.
INFORMACION SECUNDARIA			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-02
	CARACTERIZACION PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-03
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 2
		Fecha Aprobación


Tabla 3. Caracterización Gestión de la Calidad

PROCESO: PLANEACION						
SUBPROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD						
OBJETIVO: Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos de Norma Técnica de calidad de Gestión Publica 1000:2009.						
LIDER DEL PROCESO:			Asignado por la Gerencia			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Acta de la Revisión por la Dirección 	P	<ul style="list-style-type: none"> Planear el mantenimiento y mejora del Sistema de gestión. 	Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión. Definición de Política y Objetivos de Calidad. Informe de avances del Sistema de Gestión de la Calidad.	Gestión de calidad Todos los procesos	Entes de control

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ADP-03
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD		VERSIÓN 2
			Fecha Aprobación

Gestión de calidad. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Documentos y registros internos y externos del SGC. Manuales y Procedimientos de los procesos. Manual de Gestión de Calidad. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de los documentos antes de su divulgación. Disposición de los documentos en el sitio de uso. Planificar la realización de auditorías internas al sistema de gestión. Programar el seguimiento y cierre efectivo de las Acciones Correctivas y Preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros. Disposición de los documentos en el sitio de uso. Plan de auditorías. Programa de Acciones Correctivas y Preventivas 	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Política y Objetivos de Calidad. Norma NTC GP 1000:2009. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Normalizar los documentos generados por la entidad. Controlar los documentos de origen interno y externo del Sistema de gestión. Velar por el cumplimiento de control de documentos internos y/o externos. Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento, Control y normalización de documentos. Documentos aprobados. 	Gestión de calidad Todos los procesos	


ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías. informe de Auditorías internas Producto y/o Servicio NO Conforme. Quejas, reclamos y sugerencias. Hallazgos auditorías internas y/o externas. Evaluación de satisfacción del cliente. Inspecciones y mediciones. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar y ejecutar los ciclos de Auditorías Internas al sistema de gestión. Realizar seguimiento a la implementación y cierre efectivo de las Acciones Correctivas y Preventivas. Elaborar Plan e informe de Auditorías internas. Definir acciones pertinentes. Revisar las causas de las NO conformidades actuales y de problemas potenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan e informe de Auditorías internas. Resultados de Auditorías Internas. Detección de no conformidades reales o potenciales. Informe para la revisión por la Dirección 	Gestión de calidad Todos los procesos	Entes de control

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-03
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 2
		Fecha Aprobación


	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección. • Riesgos actualizados e Identificados. 		<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar y elaborar informe para revisión por la Dirección 			
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de informes y resultados de Indicadores. • Resultados de la ejecución del proceso. 	V	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento del control de documentos internos y externos. • El cumplimiento y la realización de las Auditorías. • El seguimiento a la implementación y eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas. • Evaluar el desempeño mejora continua del sistema de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos internos y externos. Realización de las Auditorías. • implementación y eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas. • Mejora continua del sistema de gestión. • Indicadores de gestión. 	Todos los procesos. Gestión de calidad	Entes de control
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoria • Lineamientos para la mejora del proceso 	A	<ul style="list-style-type: none"> • Reprogramación y seguimiento de las Auditorías al sistema de gestión. • Seguimiento y control a las Acciones Correctivas y Preventivas que no se han cerrado eficazmente. 	Planes de mejoramiento	Todos los procesos. Gestión de calidad	Entes de control
Todos los procesos	Política de Administración del Riesgos	PH VA	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar los riesgos 	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	

POLITICAS DE OPERACIÓN

- Implementar y mantener un SGC, coherente con el estándar nacional NTC-GP1000:2009, garantizando, el cumplimiento de los objetivos del SGC, propuestos en cada proceso, el adecuado control de los documentos externos e internos, la implementación de acciones preventivas y correctivas, y la realización de evaluaciones de mejoramiento continuo, para ofrecer un servicio eficiente y de calidad al cliente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-03
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 2
		Fecha Aprobación

CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Control de cambios y distribución de documentos y formatos. • Listado general de documentos. • Listado general de registros. • Control del estado de las acciones preventivas y correctivas. • Programa de Auditorías Internas de Calidad. • Plan e Informe de Auditorías Internas. 	<p><u>Eficacia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad <p><u>Eficiencia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero de objetivos logrados frente al número de objetivos propuestos, en todos los procesos. ▪ Resultados del plan Estratégico <p><u>Efectividad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de los clientes con los servicios prestados. ▪ Resultados satisfactorios observados en los registros de la documentación. ▪ Satisfacción de los resultados de aplicación de acción correctiva, preventiva y de mejora.
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Presentación y control de documentos y registros. • Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas. • Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad. • Procedimiento de Control de Producto No Conforme. • REGISTROS. - Control de cambios y distribución de documentos y/o formatos. - Listado general de documentos. - Listado general de registros. - Solicitud de acciones correctivas y preventivas. - Control de acciones correctivas y preventivas. - Programa de Auditorías Internas de Calidad. - Plan e Informe de Auditorías Internas - Lista de Verificación. - Itinerario de auditoria. 	<p>Página Web</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>Intranet</p> <p>Video de Programas Institucionales.</p>
INFORMACION PRIMARIA	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-03
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 2
		Fecha Aprobación

QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Acciones correctivas no implementadas, procesos ineficientes, productos y servicios no conformes.	Auditor de calidad Gerencia	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de acciones preventivas.
Incumplimientos en la aplicación de los procesos, no conformidades, quejas y reclamos	Responsables de los procesos de apoyo Auditor interno	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de registro de no conformidades, quejas y reclamos


INFORMACION SECUNDARIA

QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
		Página Web, Intranet

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad.

SISTEMAS INTEGRADOS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADP-03
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 2
		Fecha Aprobación

NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
<p>NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5</p> <p>4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3</p> <p>1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1.</p> <p>Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.</p>	<p>Políticas de desarrollo administrativo</p> <p>Plan Institucional</p> <p>Plan de Capacitación</p>



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [18 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ADP-01
	FORMATO PARA CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 4. Formato para calificación de propuesta de proveedores

ITEM	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3				
VALOR							
MARCA							
TIEMPO DE ENTREGA							
GARANTIA							
VALOR AGREGADO							
EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR							
SERVICIO COMO VALOR AGREGADO							
<p>OBSERVACIONES:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </table>							
<p>DECISIÓN FINAL:</p>							

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [20 - 4]
	FORMATO PARA CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES	CÓDIGO: FR-ADP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

PROCESO Y/O SERVICIO EVALUADO: _____

NOMBRE DEL PROVEEDOR:

PERIODO DE EVALUACIÓN:

NOMBRE Y CARGO DEL EVALUADOR:

FECHA DE EVALUACIÓN:

1. EFICACIA DEL SERVICIO:


1.1. ¿Ha dado solución a los problemas planteados relacionados con el objeto del servicio que usted presta? SI _____ NO _____ ALGUNAS VECES _____

EXPLIQUE: _____

1.2. ¿Ha tenido que solucionar más de una vez el mismo problema? SI ____ NO ____

ALGUNAS VECES ____

EXPLIQUE: _____

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [21 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ADP-01
	FORMATO PARA CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1.3. ¿Cuándo arregla un problema, ocasiona otro? SI ___ NO ___ ALGUNAS VECES ___

EXPLIQUE: _____

2. EFICIENCIA DEL SERVICIO.

2.1. ¿Que calificación le da entre 1 y 5 a la relación existente entre el servicio prestado, el tiempo invertido y la inversión realizada, siendo: 1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente? ____


EXPLIQUE: _____

3. OPORTUNIDAD:

3.1. ¿El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio es: Inmediato ___
24 horas ___ 48 horas ___ 72 horas o más ___?

3.2. ¿El servicio que usted ha prestado hasta el momento, lo considera apropiado y conveniente para resolver las necesidades de la empresa? SI ___ NO ___

EXPLIQUE: _____

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [22 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ADP-01
	FORMATO PARA CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4. CUMPLIMIENTO:

4.1. Frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales con ASEO ROLDANILLO, ¿Cómo se califica de 1 a 5? _____
EXPLIQUE: _____

5. RELACIONES INTERPERSONALES:

5.1 El trato con los clientes internos y externos de la empresa es a su juicio: Bueno ____
Regular ____ Malo ____

EXPLIQUE: (sólo en el caso de que sean regulares o malas):

6. CALIFICACIÓN FINAL DEL SERVICIO

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADO: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR: _____




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 5. Caracterización Control Comercial

PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL						
OBJETIVO: Buscar que se aplique una tarifa justa a cada suscriptor y garantizar que el servicio sea facturado a todos los suscriptores del municipio de Roldanillo.						
LIDER DEL PROCESO:						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Acuavalle	Base de datos y registros	P	<ul style="list-style-type: none"> Estudio, suscriptores a los que se le presta el servicio Clasificación de los costos según la actividad. 	Estudio de costos	ASEO ROLDANILLO	
Funcionario	Estudio de costos	P	Aplicar metodología según normatividad vigente.	Estudio tarifario.	ASEO ROLDANILLO	
Funcionario	Estudio tarifario	H	Aplicar las tarifas a cada suscriptor según su estudio para ingresarlas ala factura	Base de datos de facturación	ASEO ROLDANILLO	USUARIOS DEL SERVICIO
Funcionario	Base de datos de la facturación	V	Revisión de usuarios que aparecen en mora	Base de datos cartera	ASEO ROLDANILLO	
Funcionario	Base de datos cartera	A	Establecer políticas de normalización de cartera	Método adoptado	ASEO ROLDANILLO	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> Para aplicar las tarifas se deben establecer de acuerdo a la metodología que se expide por el ente regulador 		
CONTROLES		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo continuo en el proceso de facturación Constante revisión en el procedimiento de recaudo 		<p>Eficacia % de usuarios facturados</p> <p>Eficiencia % en la eficiencia del recaudo de acuerdo a las tarifas establecidas por la normatividad vigente</p> <p>Efectividad % de quejas y reclamos sobre las tarifas de la prestación del servicio</p>
DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [26 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 6. Caracterización Evaluación de las Necesidades y la Satisfacción del Cliente

PROCESO: GESTION COMERCIAL						
SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
OBJETIVO: Fortalecer el posicionamiento de la empresa con la comunidad						
LIDER DEL PROCESO:			Gerencia			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gerencia Gestión comercial	Plan estratégico	P	Realización de encuesta para medir la satisfacción de los usuarios Cronograma de realización de encuesta Obtener muestra aleatoria, definición de sectores a los que se aplicará encuesta	Encuesta Cronograma	Gestión comercial Gerencia	Usuarios del servicio
Gestión Comercial	Encuesta	H	Realización de visita puerta a puerta al suscriptor para realización de encuesta. Tabulación de la encuesta	Informe de resultados de la percepción	Gestión comercial	Usuarios del servicio Entidades de vigilancia y control


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [27 - 3]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Funcionarios del proceso	Informe de resultados de la percepción Auditoria Interna	V	Aplicar los análisis de mejora a los procesos con los cuales no están satisfechos nuestros usuarios	Informe de percepción	Funcionarios del proceso Control Interno	Usuarios del servicio Entidades de vigilancia y control
Funcionarios del proceso	Informe de Auditoria	A	Análisis de los resultados y corrección de los mismos en caso de no haber mejorado	Mejora continua del servicio	Gerencia Técnico Operativo Control Interno	Usuarios del servicio Entidades de vigilancia y control

POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos de mejora del servicio deben hacerse de acuerdo a lo expuesto en el manual de calidad • Las opciones de mejora continua del servicio deben ser previamente analizados por la alta gerencia y los funcionarios implicados • SEGUIMIENTO: Reuniones periódicas de retroalimentación con personal encargado de la atención al cliente 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar aleatoriamente la prestación del servicio • Monitoreo permanente a las PQR • Atención oportuna y amable 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Tiempo de realización de la encuesta (Tiempo de realización de la encuesta / Tiempo proyectado de realización de la encuesta)</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [28 - 3]
	CARACTERIZACIÓN EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: CR-AGC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	<u>Eficiencia</u> (No. De PQR gestionados / total de PQR recibidos)*100 <u>Efectividad</u> Numero de encuestas realizadas /Numero de encuestas programadas * 100	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Procedimiento de atención a PQR Formato PQR Formato tratamiento de reclamos Formato Buzón de sugerencias Formato encuesta de satisfacción	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Inconformidad, solicitud	Usuarios	PQR: verbal, escrita, telefónica, e-mail.
Normatividad del sector	Entidades de vigilancia y control	Internet, Circulares, acuerdos, resoluciones y decretos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [29 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Informes de Auditoria	Control Interno	Escrito, e-mail
Informe de satisfacción del cliente	Gestión comercial	Escrito, e-mail
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Secretaria ejecutiva Técnico Operativo Técnico Administrativo Gerencia	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto público recursos para financiar los programas de gestión documental.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-03
	CARACTERIZACIÓN DE CARTERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 7. Caracterización de Cartera

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL						
SUBPROCESO: CARTERA						
OBJETIVO: Realizar la gestión de recuperación de cartera oportuna con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y garantizar la solvencia financiera de la misma.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENCIA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Acuavalle	Base de datos y registros	P	<ul style="list-style-type: none"> Revisión base de datos de cartera por edades Confrontar lo facturado con lo recaudado para generar informe de cartera 	Informe de cartera	Gestión Comercial	Usuarios del servicios, entidades de vigilancia y control
Acuavalle. Software de facturación	Informe de cartera. Informe de cartera por edades	H	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas a usuarios morosos Verificar que el servicio de acueducto este suspendido para usuarios morosos. Realizar cobro, acuerdos de pago Acciones legales pertinentes para realizar el cobro. 	Informe de visitas. Actas de visita	Gestión Comercial	USUARIOS DEL SERVICIO
Gestión comercial	Actas de visita	V	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de base de datos suministrada por Acuavalle para facturación. Verificar recaudo de cartera Visita de inspección predios desocupados Auditorias al facturador, internas 	Base de datos Visitas de inspección	Gestión Comercial Gerencia Control Interno	Usuarios del servicios, entidades de vigilancia y control
Funcionario Control interno	Informe de visitas Auditorias Internas	A	Acciones correctiva y de mejora Establecer políticas de normalización de cartera.	Aplicación de las acciones correctivas y de mejora	gestión comercial Gerencia Control interno	Usuarios del servicios, entidades de vigilancia y control

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-AGC-03
	CARACTERIZACIÓN DE CARTERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> Para los suscriptores morosos de mas de sesenta días el suministro de agua debe estar suspendido 		
CONTROLES	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo continuo en el proceso de facturación Constante revisión en el procedimiento de recaudo Realizar Auditoria Mensual al Factorador y recaudador con muestreo al azar de predios que deben tener el servicio con el que se factura suspendido 	<p>Eficacia % de usuarios facturados</p> <p>Eficiencia % en la eficiencia del recaudo de acuerdo a las tarifas establecidas por la normatividad vigente (Valor cartera /% de recaudo meta)*100</p> <p>Efectividad % Recaudo de cartera vencida</p>	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-03
	CARACTERIZACIÓN DE CARTERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-04
	CARACTERIZACIÓN VENTA DEL SERVICIO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 8. Caracterización Venta del Servicio

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL						
OBJETIVO: Garantizar la mejor gestión para la venta del servicio de aseo.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENCIA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Acuavalle	Base de datos y registros	P	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de Censo catastral Clasificación de los costos según los componentes del servicio Informe de retiro, reintegro y nuevos usuarios. Informe de grandes generadores 	Actualización de costos Base de datos actualizada	Gestión Comercial	Usuarios del servicios, entidades de vigilancia y control
Funcionario	Estudio de costos		Aplicar metodología según normatividad vigente.	Estudio tarifario.	Gestión Comercial	
Funcionarios	Estudio tarifario	H	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar las tarifas a cada suscriptor según su estudio para ingresarlas ala factura Realizar actualización de tarifa según lo establece la norma. Ingreso de nuevos suscriptores Informe de novedades mensual 	Base de datos de facturación. Factura	Gestión Comercial	USUARIOS DEL SERVICIO
Funcionarios Acuavalle	Base de datos de la facturación	V	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de base de datos suministrada por Acuavalle para facturación. Visita de inspección predios desocupados 	Base de datos Visitas de inspección	Gestión Comercial	
Funcionario Control interno	Informe de visitas Auditorias Internas	A	Acciones correctiva y de mejora	Aplicación de las acciones correctivas y de mejora	gestión comercial Gerencia Control interno	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-AGC-04
	CARACTERIZACIÓN VENTA DEL SERVICIO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Para aplicar las tarifas se deben establecer de acuerdo ala metodología que se expide por el ente regulador 		
CONTROLES		
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo continuo en el proceso de facturación • Constante revisión en el procedimiento de recaudo 		
INDICADORES		
<p><u>Eficacia</u> % de usuarios facturados</p> <p><u>Eficiencia</u> % en la eficiencia del recaudo de acuerdo a las tarifas establecidas por la normatividad vigente</p> <p><u>Efectividad</u> % de quejas y reclamos sobre las tarifas de la prestación del servicio</p>		
DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-AGC-04
	CARACTERIZACIÓN VENTA DEL SERVICIO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [36]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-AGC-01
	FORMATO	VERSION 2
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha Aprobación

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios, ASEO ROLDANILLO pone a su disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier comentario y/o sugerencia que tenga usted acerca de los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como del personal que le atiende.

Tabla 9. Formato PQR

Califique la prestación del servicio		Fecha :	
Nombre del Funcionario que lo atendió: _____			
Servicio solicitado: _____			
Esta usted satisfecho con el servicio prestando:		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
La atención prestada por el funcionario fue:		EXCELENTE <input type="checkbox"/>	MALA <input type="checkbox"/>
Diligencia su Acción			
Tipo de Acción: <u>Petición</u> <input type="checkbox"/> <u>Queja</u> <input type="checkbox"/> <u>Reclamo</u> <input type="checkbox"/> <u>Sugerencia</u> <input type="checkbox"/> <u>Solicitud</u> <input type="checkbox"/>			
Descripción de la Acción			
Si desea realizar el respectivo seguimiento a su acción por favor diligencia los siguientes datos por lo que su solicitud será estudiada y resuelta con la mayor brevedad posible.			
Datos del usuario			
Nombre :			
Dirección, Teléfono o Correo electrónico:			
DEPOSITALO EN EL BUZÓN, GRACIAS			


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [37]
	FORMATO SOLICITUD DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME: PROVEEDOR	CÓDIGO: FR-AGC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 10. Formato solicitud de control de producto no conforme

Elemento:	SATISFACCION AL CLIENTE										
Formato:	Cuestionario Encuesta de Opinión										
Por favor califique de 1 a 4 el servicio ofrecido por ASEO ROLDANILLO:											
Valor	Descripción										
1	No - Mal										
2	Parcialmente - Regular										
3	Sí - Bien										
4	Excelente										
5	No Responde										
Afirmaciones						Valoracion					
I - ATENCION											
	Al solicitar cualquier servicio o producto en ASEO ROLDANILLO, ¿se siente bien atendido?	1	%	2	%	3	%	4	%	TOTAL	%
1											0%
2	¿Encuentra una actitud cordial en los funcionarios que atienden su solicitud?										0%
3	¿El funcionario que lo atiende, le brinda información suficiente para obtener lo que necesita?										0%
II.- RAPIDEZ											
4	¿Al intentar comunicarse con ASEO ROLDANILLO, puede lograrlo de forma rápida?										0%
5	¿Logra obtener rápidamente atención personalizada del servicio.										0%
6	¿Puede obtener el resultado de su diligencia de forma rápida?										0%
III.- OPORTUNIDAD											
7	¿Puede contar con el servicio solicitado de manera oportuna?										0%
8	¿Recibe la respuesta a su solicitud, en el tiempo que la necesita?										0%
9	¿Puede acceder al servicio sin dificultad?										0%
10	¿Logra presentar o radicar su solicitud sin contratiempos?										0%
IV. - SUFICIENCIA											
11	¿El servicio, producto o información solicitada, satisface completamente los requerimientos presentados?										0%
12	¿Puede obtener la información que necesita de la institución o del servicio, en un solo punto de servicio?										0%
V. PERTINENCIA											
13	¿La información o el servicio que obtiene de ASEO ROLDANILLO, corresponde a lo solicitado?										0%
14	¿Los servicios que le ofrece ASEO ROLDANILLO, contienen datos reales, exactos y confiables?										0%
ELABORO			REVISO			COORDINO			APROBO		




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [38 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-AGC-03
	FORMATO PARA CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 11. Formato para calificación de propuesta de proveedores

ITEM	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3
VALOR			
MARCA			
TIEMPO DE ENTREGA			
GARANTIA			
VALOR AGREGADO			
EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR			
SERVICIO COMO VALOR AGREGADO			
OBSERVACIONES:			
DECISIÓN FINAL:			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [39 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-AGC-03
	FORMATO PARA CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS DE PROVEEDORES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

<p>FECHA EN LA QUE SE TOMA LA DECISIÓN: _____</p> <p>FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO: _____</p> <p>VIGENCIA: _____</p> <p>VALOR DEL CONTRATO: _____</p> <p>NOMBRE, FIRMA Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA SELECCIÓN: _____</p> <p>APROBADO POR: NOMBRE Y FIRMA: _____</p> <p>FECHA DE APROBACIÓN: _____</p>
--

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [40 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-AGC-01
	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE CLIENTES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Prestar asesoría correcta a los usuarios en el momento de la reclamación.

2. CONTENIDO ESPECIFICO

2.1 RECLAMOS VERBALES (AUXILIAR PQR)


El responsable de atender las PQR tiene las siguientes funciones:

- Atiende y escucha las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos de los usuarios, referente a los servicios e inicia el trámite inmediato para su solución.
- Proporciona la información precisa y oportuna sobre los trámites y respuestas al problema bien sea de forma personal u otros medios.
- Orienta e informa a los Usuarios de todos los aspectos relaciones con la prestación de los servicios y las actividades que se estén llevando a cabo en la oficina.
- Recibe y gestiona los reclamos por consumos que presenten los clientes.
- Da información a los clientes del servicio, de la gestión adelantada por la reclamación hecha con anterioridad.
- Orienta, capacita y culturiza al cliente para el uso óptimo del servicio.
- Comunica la queja / reclamo a la dependencia involucrada en el conflicto para dar solución rápida y se traten de implementar correctivos.
- Genera en el sistema el registro de atención al cliente y el estado del proceso de investigación, envía dicha información a la oficina de Control Interno.
- Asesora a los clientes del servicio para la adecuada presentación de sus reclamaciones.
- Solicita la práctica de pruebas necesarias para dar solución oportuna a las reclamaciones.

2.2 RECLAMACIONES ESCRITAS (ASESOR JURIDICO, AUXILIARES JURIDICOS Y DE PQR).

El Asesor Jurídico y lo Auxiliares Jurídicos tiene las siguientes funciones:

- Recibe del usuario la solicitud de Derecho de Petición.
- Analiza que estén completos los requisitos del Derecho de Petición; comunica al usuario los requisitos faltantes.
- Radica el expediente y prepara la portada.
- Pasar el expediente del Derecho de Petición a los auxiliares de energía y acueducto para solicitar las pruebas cuando estas no sean complejas; en caso de ser compleja pasar al asesor jurídico el expediente del Derecho de Petición.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [41 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-AGC-01
	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE CLIENTES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Consulta los archivos históricos con ocasión a la reclamación y los anexa al expediente.
- Hace Auto de Derecho de pruebas con señalamiento de términos con un mínimo de 10 días y un máximo de 30 días hábiles y si es necesario hace Auto de prórroga de términos con señalamiento y da a conocer al usuario.
- Recoge y revisa que las pruebas solicitadas y allegadas estén completas para luego anexarlas al expediente para ser entregado al asesor jurídico y proceda analizarlos y elabore el proyecto de resolución.
- Transcribe documentos (oficios, proyectos de Resolución del Derecho de Petición).
- Hace notificaciones personales y de edictos emplaza torios del Derecho de Petición.
- Envía correspondencia de las respuestas de los Derechos de Petición y recursos de reposición y demás oficios.
- Hace los reportes para suspender el servicio, si transcurrido 20 días hábiles desde la fecha en que se le comunico al suscriptor o usuario el monto que debe cancelar como resultado de la investigación o visita, este no hiciere.

También se toma en cuenta las exigencias que integran el derecho de petición y que son:


En primer lugar, la respuesta de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos debe ser adecuada a lo solicitado por el usuario, es decir no basta por ejemplo con dar una información cuando lo que se necesita es una decisión, que se toma con el funcionamiento en la ley 689/01 modificación a ley 142/94 y demás normas concernientes (Circulares de la S.S.P., resoluciones de la S.S.P. de la CRA y la CREG.).

En segundo lugar, la respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea, pues el funcionario de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos no sólo está llamando a responder, también debe esclarecer dentro de lo posible el camino jurídico que conduzca al peticionario a la solución del reclamo.

Finalmente la comunicación debe ser oportuna, el factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos fundamentales ya que como lo afirma la Corte Constitucional en sentencia T-220 de mayo 4/94: de nada sirve una respuesta adecuada y certera, cuando ella es tardía, caso en el cual tendríamos que dar aplicación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, donde señalada la procedencia del relamo en reconocimiento del Silencio Administrativo Positivo.

NOTA: REQUISITOS PARA PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN.

El usuario debe presentar el Derecho de Petición por escrito con sus anexos respectivos que son:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [42 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-AGC-01
	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE CLIENTES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Copia de la factura de los servicios del periodo en reclamación.
- Dirección clara para la notificación y número telefónico.
- Anexar los soportes que crea pertinente para la petición.

2.3 RECEPCIÓN DE P.Q.R. POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO.


Normalización es el responsable de recepcionar una P.Q.R por la calidad en la prestación del servicio, dar el tratamiento correspondiente y el reporte final de solución para cerrar la P.Q.R.

2.4 SUMAS NO RECLAMADAS

La ley que rige esta obligación es la 142 de 1994, establece en su artículo 155 inciso dos (2). Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de la aplicación del instructivo es del jefe de la oficina de PQR, Asesora jurídica.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INTRODUCCION

Los procedimientos conforman uno de los elementos principales del sistema de control interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el siguiente manual de procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción por fases del manual referido, soportando cada uno de los procesos específicos.

La funcionalidad del manual, es permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, para atender a los requerimientos de los organismos de control y de la empresa; con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos de la empresa, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

METODOLOGIA

La implementación del manual de procedimientos se realizó de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

Primera fase: Sesiones de retroalimentación, Seguimiento y Evaluación

El objeto de estas sesiones fue dar a conocer a los funcionarios de la empresa, en su sitio de labores, el procedimiento y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Como resultados de estas sesiones, se realizaron modificaciones importantes, las cuales fueron incluidas en este manual de procedimientos.


Segunda fase: Ajustes y Validación

En esta fase, se analizaron las propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

Como parte del mejoramiento continuo de los procedimientos se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto, con las áreas de la empresa, que intervienen en cada uno de ellos, los cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá, tanto a los responsables como a los usuarios, evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esta forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento, como tarea de la oficina de control interno.

Tercera fase: Jornadas de Socialización.



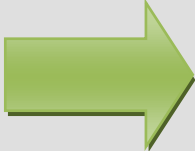
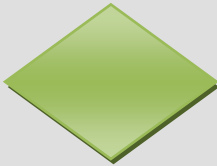

Se realizaron jornadas de socialización en las cuales se presentaron los diferentes diagramas de flujo de los procedimientos formalizados en norma interna, los cuales sufrieron las modificaciones inherentes al cambio de estructura orgánica, para la vigencia 2008.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 13]
		CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


SIMBOLOGIA UTILIZADA




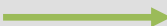


La simbología que se va a utilizar para realizar el diagrama de flujo, es la correspondiente a los símbolos estándares que existen para tal fin¹:

Tabla 12. Simbología empleada en el SGC

Símbolo	Significado
	Límites: indica el inicio o fin de un proceso. Dentro del mismo se coloca la palabra inicio o fin.
	Operación: rectángulo. Este símbolo se utiliza cada vez que ocurre un cambio en un ítem. El cambio puede ser el resultado del gasto en mano de obra, la actividad de una máquina o una combinación de ambos elementos. Se usa para denotar cualquier clase de actividad, desde perforar un hueco hasta el procesamiento de datos en el computador. Es el símbolo correcto que debe emplearse cuando ningún otro es apropiado. Normalmente se debe incluir en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Movimiento/transporte: flecha ancha. Se utiliza para indicar el movimiento del output entre locaciones.
	Punto de decisión: diamante: se utiliza para hacer referencia a la toma de una decisión dentro del proceso.
	Inspección: círculo grande. Se utiliza para indicar que el flujo del proceso se ha detenido, de manera que pueda evaluarse la calidad del output. Típicamente esto involucra una inspección realizada por alguien que no es la persona que efectuó la actividad. Este círculo también puede representar el punto en el cual se requiere una firma de aprobación.

¹ HARRINGTON, H, James. Mejoramiento de los proceso de la empresa. p. 97-98.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 13]
		CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	Documentación: rectángulo con la parte inferior en forma de onda. Se utiliza para indicar que el output de una actividad incluye información registrada en papel.
	Espera: rectángulo obtuso. Se utiliza cuando un ítem o persona debe esperar o cuando un ítem se coloca en un almacenamiento provisional de que se realice la siguiente actividad programada.
	Almacenamiento: triángulo. Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiera una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada.
	Dirección de flujo: flecha. Se utiliza una flecha para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.
	Transmisión: flecha quebrada. Se utiliza para identificar aquellos casos en los cuales ocurre la transmisión inmediata de la información.
	Conector: círculo pequeño.

POLITICAS DE OPERACIÓN

PROCESOS:

DIRECCIONAMINTO ESTARTEGICO

POLITICA:


Contratación de personal operativo para la prestación del servicio de aseo. Convocar a todas las personas interesadas. Mediante sistemas de comunicación abierta, teniendo en cuenta las normas establecidas para la contratación.

- Evaluación a los funcionarios de la empresa
Evaluar la gestión de los funcionarios teniendo en cuenta la normatividad de evaluación de desempeño, Decreto 1225 de 2005, con base en los informes presentados por los funcionarios.

PRESTACION DEL SERVICIO

POLITICA:

- Prestar el servicio conforme a los lineamientos de establecidos en la normatividad vigente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Distribuir el servicio por componentes Barrido y limpieza, Recolección y transporte, disposición final y Mantenimiento de las zonas verdes. Garantizar la prestación del servicio con eficiencia y efectividad.

Fijar los horarios y rutas en los días establecidos teniendo en cuenta la normatividad tal como la ley 142 de 1993.

ATENCION AL CLIENTE

POLITICA:

- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios mediante medición permanente del servicio
Realizar encuestas a los usuarios vía telefónica y personal.
- Reglamentación del sistema de quejas y reclamos. Dar tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la empresa, proporcionando a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos PQRS.

GESTION ADMINISTRATIVA

POLITCA:

- Estandarización y optimización de procedimientos administrativos determinados por la empresa.
Reorientar y desarrollar los procesos que determina la empresa para su eficiente, eficaz y oportuna administración de los recursos.

GESTION FINANCIERA

POLITICA:

- Administrar los recursos teniendo en cuenta los principios de austeridad, honestidad y confidencialidad para garantizar el buen uso de estos.
Dar recomendaciones y sugerencias para el mejoramiento de procesos financieros.

GESTION COMERCIAL

POLITICA:

- Implementar la aplicación de metodología tarifaria de la empresa.
Desarrollar eficientemente la aplicación de las tarifas para presentarla a los usuarios.


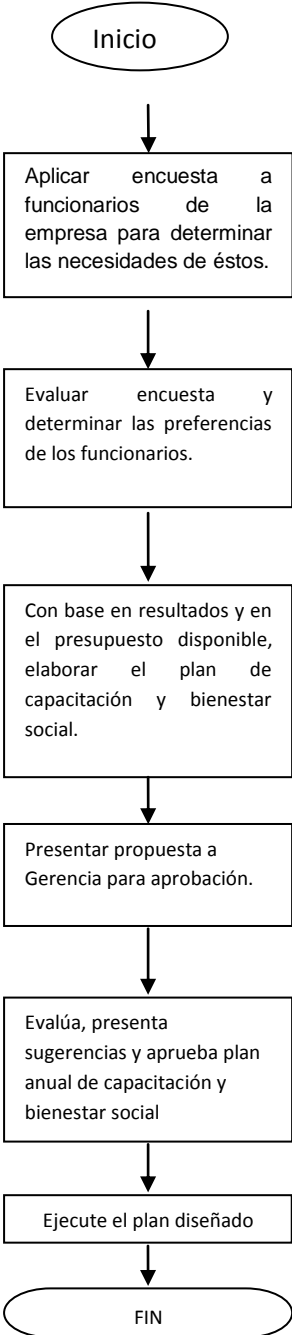
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 1. Diagrama de flujo de talento humano

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
SUBPROCESO:	TALENTO HUMANO		
ACTIVIDAD:	CAPACITACION, FORTALECIMIENTO Y BIENESTAR SOCIAL PARA SERVIDORES PUBLICOS		
OBJETIVO:	Diseñar un plan anual de capacitación y bienestar social para los funcionarios de la empresa de acuerdo a los requerimientos de éstos según su área de desempeño.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
En la cartelera interna deben permanecer opciones de seminarios, cursos disponibles, programas de bienestar social	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Aplicar encuesta a funcionarios de la empresa para determinar las necesidades de éstos.] A --> B[Evaluar encuesta y determinar las preferencias de los funcionarios.] B --> C[Con base en resultados y en el presupuesto disponible, elaborar el plan de capacitación y bienestar social.] C --> D[Presentar propuesta a Gerencia para aprobación.] D --> E[Evalúa, presenta sugerencias y aprueba plan anual de capacitación y bienestar social] E --> F[Ejecute el plan diseñado] F --> FIN([FIN]) </pre>		<p>1. El comité debe presentar anualmente un plan de capacitación y de bienestar social para los funcionarios de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.</p> <p>2. La capacitación de los funcionarios debe estar relacionada directamente con temas técnicos y/o económicos de competencia de la empresa.</p> <p>3. El bienestar social debe estar enfocado a propiciar condiciones favorables en el ambiente de trabajo.</p>


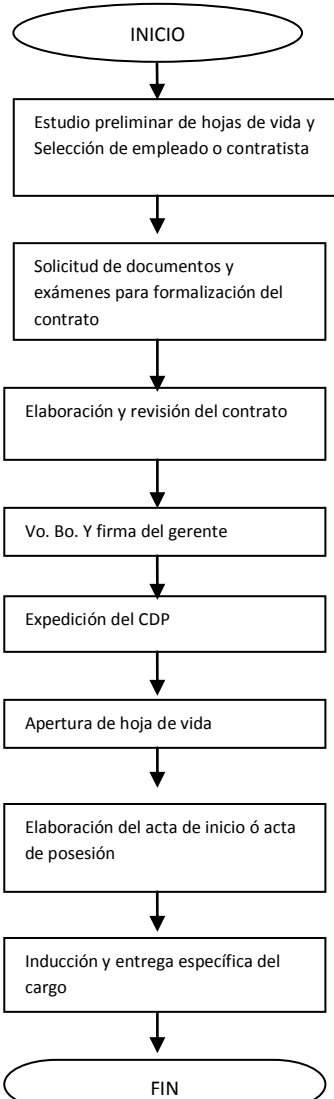
 <p>ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Nit. 900.144.220-7</p>	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 2. Diagrama de flujo ingreso de personal

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
SUBPROCESO:	TALENTO HUMANO		
ACTIVIDAD:	INGRESO DE PERSONAL		
OBJETIVO:	Organizar los pasos a seguir en la selección y contratación de empleados y contratistas, así como las tareas a realizar.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1. Se verifican los datos de las hojas de vida telefónicamente.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Estudio preliminar de hojas de vida y Selección de empleado o contratista] A --> B[Solicitud de documentos y exámenes para formalización del contrato] B --> C[Elaboración y revisión del contrato] C --> D[Vo. Bo. Y firma del gerente] D --> E[Expedición del CDP] E --> F[Apertura de hoja de vida] F --> G[Elaboración del acta de inicio ó acta de posesión] G --> H[Inducción y entrega específica del cargo] H --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Gerencia</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Gerencia</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de selección debe cumplir con los parámetros y perfil necesarios para la nueva contratación. 2. El Gerente debe aprobar el ingreso. 3. El asesor jurídico debe verificar los requisitos y cumplimiento del contrato. 4. Revisar manual de contratación.


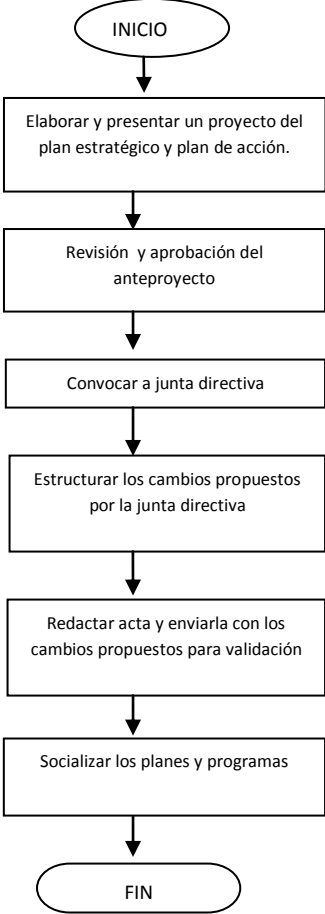
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 13]
		CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 3. Diagrama de flujo elaboración del plan estratégico y plan de acción

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
SUBPROCESO:	PLAN ESTRATEGICO		
ACTIVIDAD:	ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO Y PLAN DE ACCION		
OBJETIVO:	Establecer una plataforma coherente de planeación y seguimiento de la gestión institucional		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Elaborar y presentar un proyecto del plan estratégico y plan de acción.] A --> B[Revisión y aprobación del anteproyecto] B --> C[Convocar a junta directiva] C --> D[Estructurar los cambios propuestos por la junta directiva] D --> E[Redactar acta y enviarla con los cambios propuestos para validación] E --> F[Socializar los planes y programas] F --> FIN([FIN]) </pre>	Control interno Gerencia Gerencia Control Interno Control Interno Control Interno	1. Analizar la normatividad que rige a la empresa e identificar modificaciones en sus competencias.


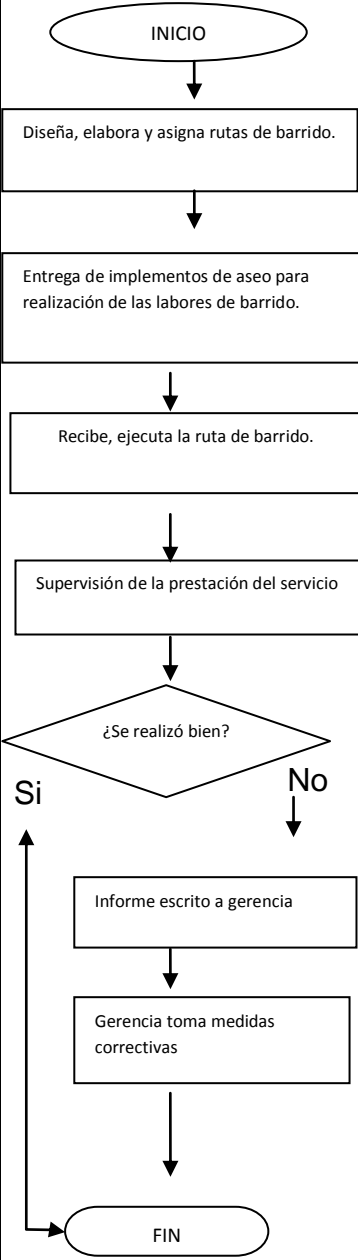
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 4. Diagrama de flujo barrido y limpieza

PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO		
SUBPROCESO:	BARRIDO Y LIMPIEZA		
ACTIVIDAD:	BARRIDO Y LIMPIEZA		
OBJETIVO:	Prestar un servicio con calidad y oportuno		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Los implementos entregados a los operarios son: Carrito, escoba plástica, rastrillo, palín, recogedor, bolsas plásticas, guantes, tapabocas, dotación.</p> <p>2. El operario barre aproximadamente 17 cuadras diarias.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Diseña, elabora y asigna rutas de barrido.] A --> B[Entrega de implementos de aseo para realización de las labores de barrido.] B --> C[Recibe, ejecuta la ruta de barrido.] C --> D[Supervisión de la prestación del servicio] D --> E{¿Se realizó bien?} E -- Si --> FIN([FIN]) E -- No --> F[Informe escrito a gerencia] F --> G[Gerencia toma medidas correctivas] G --> FIN </pre>	<p>Técnico operativo</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Contratista</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Gerencia</p>	<p>1. Los operarios deben portar el uniforme entregado por la empresa.</p> <p>3. Deben utilizar los implementos de seguridad que la empresa entrega.</p>


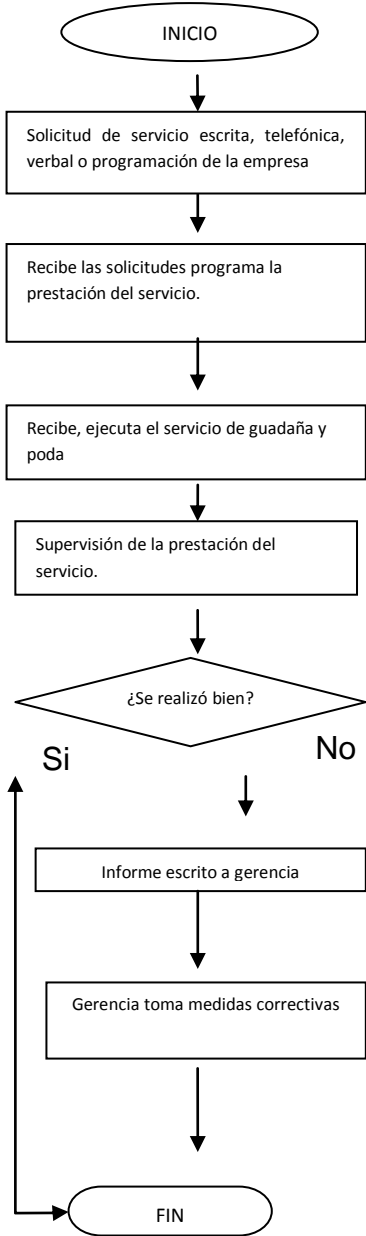
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 5. Diagrama de flujo guadaña y poda

PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO		
SUBPROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO		
ACTIVIDAD:	GUADAÑA Y PODA		
OBJETIVO:	Prestar un servicio con calidad y oportuno		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. La guadaña es propiedad de la empresa y se guarda en las instalaciones de la misma.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Solicitud de servicio escrita, telefónica, verbal o programación de la empresa] A --> B[Recibe las solicitudes programa la prestación del servicio.] B --> C[Recibe, ejecuta el servicio de guadaña y poda] C --> D[Supervisión de la prestación del servicio.] D --> E{¿Se realizó bien?} E -- Si --> FIN([FIN]) E -- No --> F[Informe escrito a gerencia] F --> G[Gerencia toma medidas correctivas] G --> FIN </pre>	<p>Usuario o técnico operativo</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Contratista</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Gerencia</p>	<p>1. Los operarios deben portar el uniforme entregado por la empresa.</p> <p>2. Salir a realizar el recorrido planteado en el cronograma de actividades.</p> <p>3. Deben utilizar los implementos de seguridad que la empresa entrega.</p>


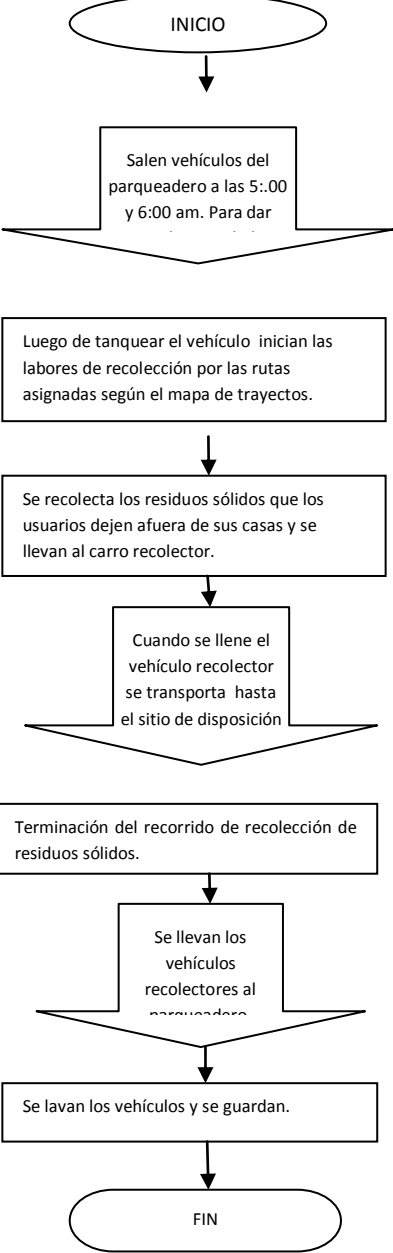
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 6. Diagrama de flujo recolección y transporte

PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO		
SUBPROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE		
ACTIVIDAD:	RECOLECCION Y TRANSPORTE		
OBJETIVO:	Prestar un servicio con calidad y oportuno		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Las rutas ya están asignadas.</p> <p>2. Los vehículos de la empresa se guardan en el parqueadero de obras públicas de la alcaldía.</p> <p>3. Los vehículos de la empresa se dirigen a la estación de servicio a tanquear diariamente.</p> <p>4. El recorrido de las rutas no tienen hora fija de inicio ni de terminación.</p> <p>5. Los vehículos tienen ruta fija por día.</p>		<p>Contratistas (Conductores)</p> <p>Técnico/ Contratistas</p> <p>Contratistas (Recolectores)</p> <p>Contratistas</p> <p>Contratistas</p> <p>Contratistas</p> <p>Contratistas</p>	<p>1. Los operarios deben portar el uniforme entregado por la empresa.</p> <p>2. Deben utilizar los implementos de seguridad que la empresa entrega.</p> <p>3. Mantener buena comunicación interpersonal.</p> <p>4. No pueden modificar las rutas sin previa autorización del supervisor.</p> <p>5. Informar oportunamente cualquier anomalía en la prestación del servicio.</p>


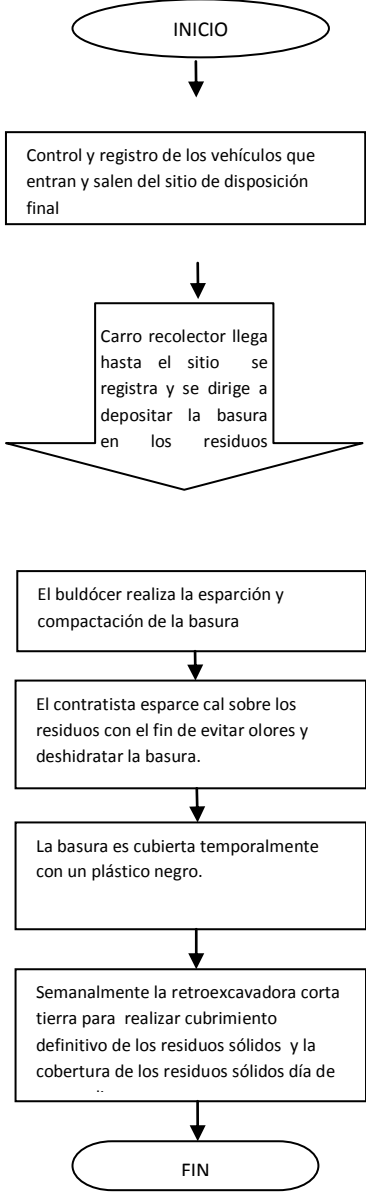
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 7. Diagrama de flujo disposición de residuos sólidos

PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO		
SUBPROCESO:	DISPOSICION FINAL		
ACTIVIDAD:	DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS		
OBJETIVO:	Prestar un servicio con calidad y oportuno		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1. La celda transitoria está técnicamente manejada.		<p>Contratistas (Portero)</p> <p>Conductor vehículo recolector</p> <p>Contratistas de maquinaria pesada</p> <p>Contratista Portero</p> <p>Contratista Portero</p> <p>Técnico/ Contratista de maquinaria pesada</p>	<p>1. Los operarios deben portar el uniforme entregado por la empresa.</p> <p>2. Deben utilizar los implementos de seguridad que la empresa entrega.</p> <p>3. Mantener buena comunicación interpersonal.</p> <p>4. No puede haber presencia de recicladores.</p>


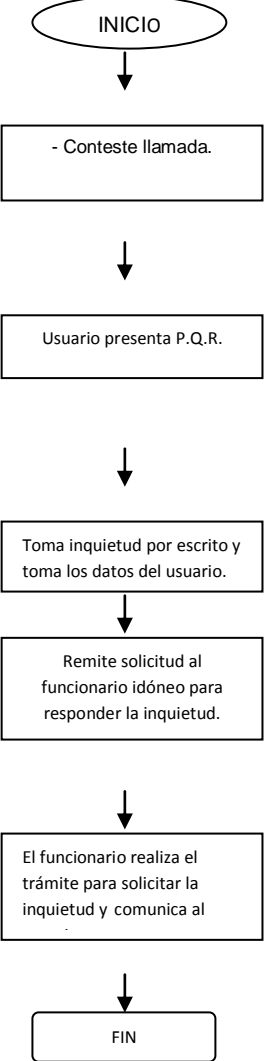
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 8. Diagrama de flujo PQR

PROCESO:	ATENCION AL CLIENTE		
SUBPROCESO:	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
ACTIVIDAD:	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
OBJETIVO:	Atender de forma oportuna las llamadas y las peticiones de los usuarios que ingresan a Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[- Conteste llamada.] A --> B[Usuario presenta P.Q.R.] B --> C[Toma inquietud por escrito y toma los datos del usuario.] C --> D[Remite solicitud al funcionario idóneo para responder la inquietud.] D --> E[El funcionario realiza el trámite para solicitar la inquietud y comunica al .] E --> FIN[FIN] </pre>	Secretaria ejecutiva Usuario Secretaria ejecutiva Secretaria ejecutiva Secretaria ejecutiva	1. Se debe dar respuesta en 5 días hábiles. 2. Se debe atender a los usuarios con mucha cordialidad y respeto.


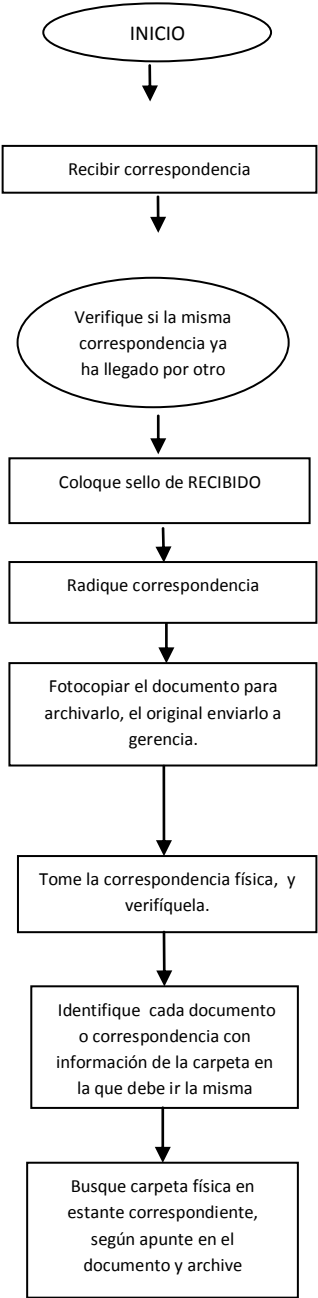
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 9. Diagrama de flujo recibo y radicación

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA		
SUBPROCESO:	GESTION DE DOCUMENTOS		
ACTIVIDAD:	RECIBO Y RADICACION DE CORRESPONDENCIA ARCHIVO FISICO ENRUTAMIENTO DE LA INFORMACION		
OBJETIVO:	Radicar absolutamente toda la información que ingrese a la Empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. La correspondencia pudo haber llegado por vía fax, por correo o por E-MAIL; caso en el cual ya fue radicada</p> <p>2. Radique correspondencia que no había ingresado a la empresa, este proceso consiste en asignar un consecutivo de ingreso a la correspondencia, con fecha y hora en la cual fue recibida la misma</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[Recibir correspondencia] R1 --> D1{Verifique si la misma correspondencia ya ha llegado por otro} D1 --> R2[Coloque sello de RECIBIDO] R2 --> R3[Radique correspondencia] R3 --> R4[Fotocopiar el documento para archivarlo, el original enviarlo a gerencia.] R4 --> R5[Tome la correspondencia física, y verifiquela.] R5 --> R6[Identifique cada documento o correspondencia con información de la carpeta en la que debe ir la misma] R6 --> R7[Busque carpeta física en estante correspondiente, según apunte en el documento y archive] </pre>	<p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Secretaria ejecutiva</p>	<p>1. El consecutivo de radicación no debe presentar faltantes o blancos, radicados no asignados o equivocados deben aparecer como anulados.</p> <p>2. La correspondencia recibida de proveedores y contratistas debe ser enviada inmediatamente a la Gerencia para que se tramite los más pronto posible</p>


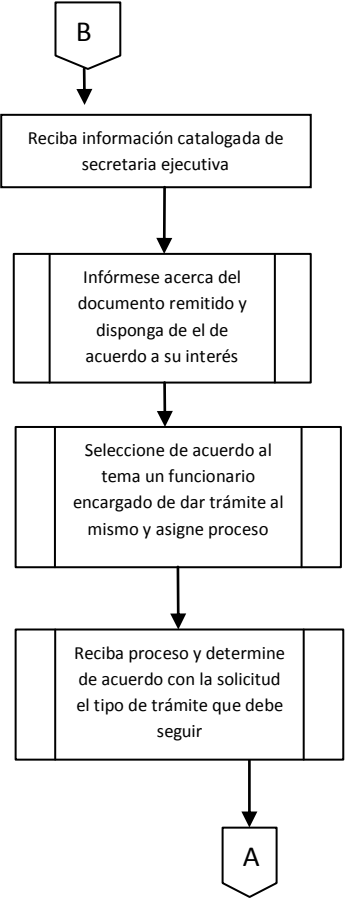
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 10. Diagrama de flujo enrutamiento de la información

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA		
SUBPROCESO	GESTION DE DOCUMENTOS		
ACTIVIDAD:	ENRUTAMIENTO DE LA INFORMACION		
OBJETIVO:	Informar y/o asignar por áreas todas y cada una de las correspondencias o solicitudes		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Las posibles tareas a desarrollar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaboración carta de respuesta - Análisis - Resoluciones - solicitudes 		<p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Funcionario encargado</p>	<p>1. Inmediatamente se reciba la información se le debe radicar y asignar un consecutivo</p>


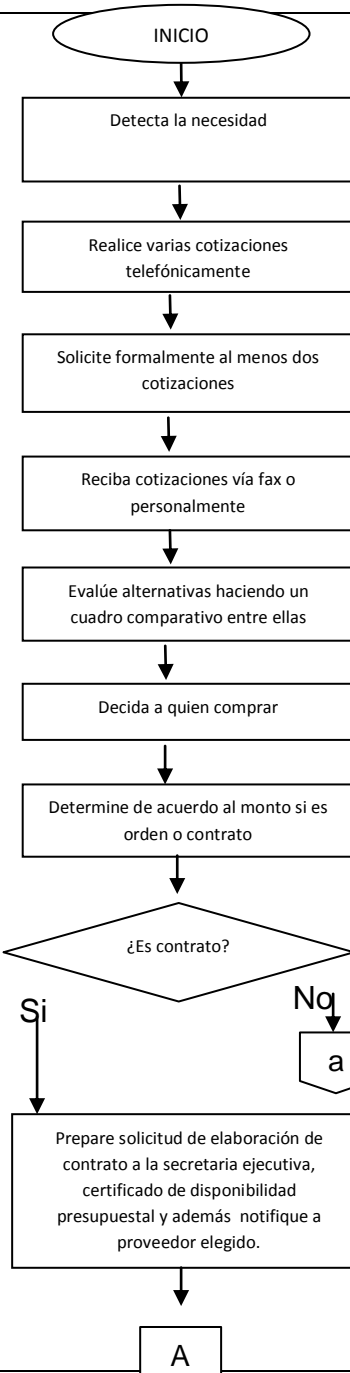

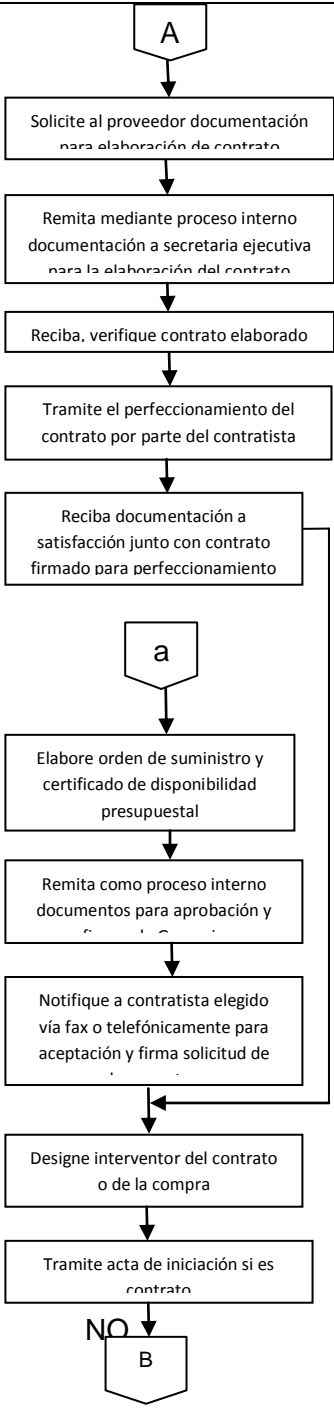

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

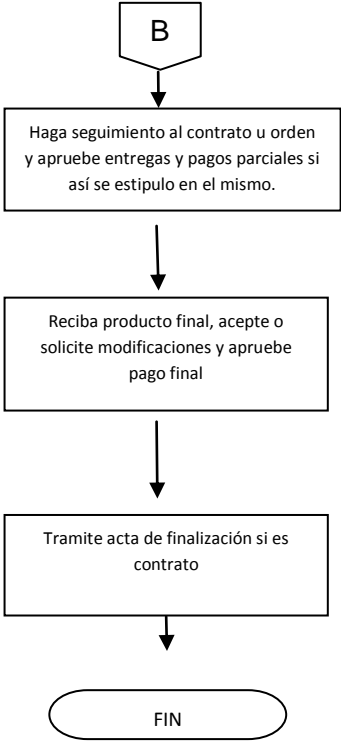
Figura 11. Diagrama de flujo ordenes y contrato de suministros

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA		
SUBPROCESO	CONTRATACION		
ACTIVIDAD:	ORDENES Y CONTRATOS DE SUMINISTRO		
OBJETIVO:	Tramitar la contratación de suministros por orden o por contrato para la empresa, garantizando el tener productos de óptima calidad suministrados por empresas calificadas.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. verifique que halla disponibilidad presupuestal y posteriormente realice varias cotizaciones telefónicamente determinando preliminarmente las mejores opciones</p> <p>- condiciones técnicas.</p> <p>- condiciones económicas.</p> <p>- condiciones comerciales.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Detecta[Detecta la necesidad] Detecta --> Cotizaciones[Realice varias cotizaciones telefónicamente] Cotizaciones --> Solicite[Solicite formalmente al menos dos cotizaciones] Solicite --> Reciba[Reciba cotizaciones vía fax o personalmente] Reciba --> Evalua[Evalúe alternativas haciendo un cuadro comparativo entre ellas] Evalua --> Decida[Decida a quien comprar] Decida --> Determina[Determine de acuerdo al monto si es orden o contrato] Determina --> EsContrato{¿Es contrato?} EsContrato -- Si --> Prepara[Prepare solicitud de elaboración de contrato a la secretaria ejecutiva, certificado de disponibilidad presupuestal y además notifique a proveedor elegido.] EsContrato -- No --> a{a} Prepara --> A{{A}} </pre>	<p>Área de la empresa solicitante</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p>	<p>1. La empresa debe mantener un sistema de información actualizado de proveedores clasificados por el tipo de suministro.</p> <p>2. Las cotizaciones presentadas por cada proveedor debe mantener como mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valor - Forma de pago. - Condiciones de entrega - Garantías. <p>3. Se debe realizar el plan de compras anualmente.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA		
SUBPROCESO:	CONTRATACION		
ACTIVIDAD:	ORDENES Y CONTRATOS DE SUMINISTRO		
OBJETIVO:	Tramitar la contratación de suministros por orden o por contrato para la empresa, garantizando el tener productos de óptima calidad suministrados por empresas calificadas.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1 . Prepare solicitudes de elaboración de contrato, y notifique al candidato que halla sido elegido que su contrato se encuentra en tramite.</p> <p>2. Cite en la empresa al contratista para obtener firma.</p> <p>3. Solicite documentación para perfeccionamiento de contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pólizas. - Certificación de cámara de com - Afiliación a seguridad social. - Rut. - Pasado Judicial. - Antecedentes fiscales. - Antecedentes disciplinarios. 		<p>Secretaria Ejecutiva</p> <p>Gerencia</p> <p>Control Interno</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Gerencia: autoriza orden de suministro</p> <p>Auxiliar Administrativa: elabora el CDP</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Gerencia</p> <p>Intervento</p>	<p>1. La fecha de iniciación de la orden es la misma en que el contratista acepta y firma la misma.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA		
SUBPROCESO:	CONTRATACION		
ACTIVIDAD:	ORDENES Y CONTRATOS DE SUMINISTRO		
OBJETIVO:	Tramitar la contratación de suministros por orden o por contrato para la empresa, garantizando el tener productos de óptima calidad suministrados por empresas calificadas.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>7. Haga seguimiento en términos de calidad, oportunidad y alcance.</p> <p>Ver procedimiento pagos</p>	 <pre> graph TD B{{B}} --> A[Haga seguimiento al contrato u orden y apruebe entregas y pagos parciales si así se estipulo en el mismo.] A --> B[Reciba producto final, acepte o solicite modificaciones y apruebe pago final] B --> C[Tramite acta de finalización si es contrato] C --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Supervisor (hace seguimiento).</p> <p>Gerencia (aprueba pago parcial).</p> <p>Supervisor</p> <p>Gerencia (Aprueba pago final).</p> <p>Supervisor.</p>	


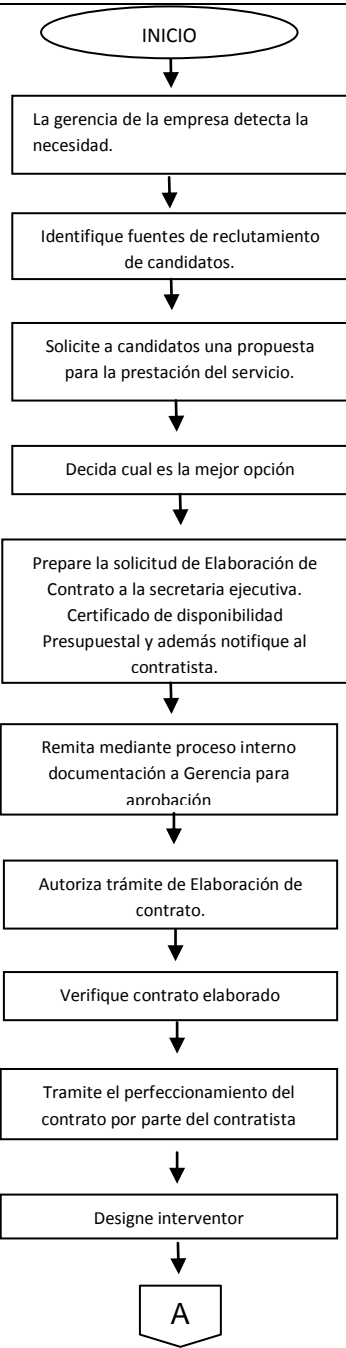
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 12. Diagrama de flujo contrato de prestación de servicios

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA		
SUBPROCESO	CONTRATACION		
SUBPROCESO	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS		
OBJETIVO:	Tramitar la contratación por servicios, profesionales de la mejor opción para la empresa.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Verifique que halla disponibilidad presupuestal y posteriormente identifique candidatos (persona natural o jurídica).</p> <p>2. La propuesta presentada por cada candidato debe contener como mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objeto - valor - termino - condiciones especificas y generales. - hoja de vida o registro en Cámara de Comercio (dependiendo si es persona Natural o Jurídica). 	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[La gerencia de la empresa detecta la necesidad.] B1 --> B2[Identifique fuentes de reclutamiento de candidatos.] B2 --> B3[Solicite a candidatos una propuesta para la prestación del servicio.] B3 --> B4[Decida cual es la mejor opción] B4 --> B5[Prepare la solicitud de Elaboración de Contrato a la secretaria ejecutiva. Certificado de disponibilidad Presupuestal y además notifique al contratista.] B5 --> B6[Remita mediante proceso interno documentación a Gerencia para aprobación] B6 --> B7[Autoriza trámite de Elaboración de contrato.] B7 --> B8[Verifique contrato elaborado] B8 --> B9[Tramite el perfeccionamiento del contrato por parte del contratista] B9 --> B10[Designe intervisor] B10 --> A{{A}} </pre>	<p>Área solicitante.</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Gerencia</p> <p>Control Interno</p> <p>Secretaria ejecutiva</p> <p>Gerencia</p>	<p>1. Las contrataciones y Órdenes de Servicios deben responder al plan anual de gestión.</p> <p>2. La selección puede ser directa o por concurso, se hace por concurso en los casos en que el estudio a efectuar es muy complejo y especializado por lo cual se deben producir términos de referencia, solicitar a varios Candidatos presentar propuestas y someterlos a concurso.</p> <p>3. Para cada concurso se reciben mínimo tres (3) propuestas de diferentes candidatos.</p>


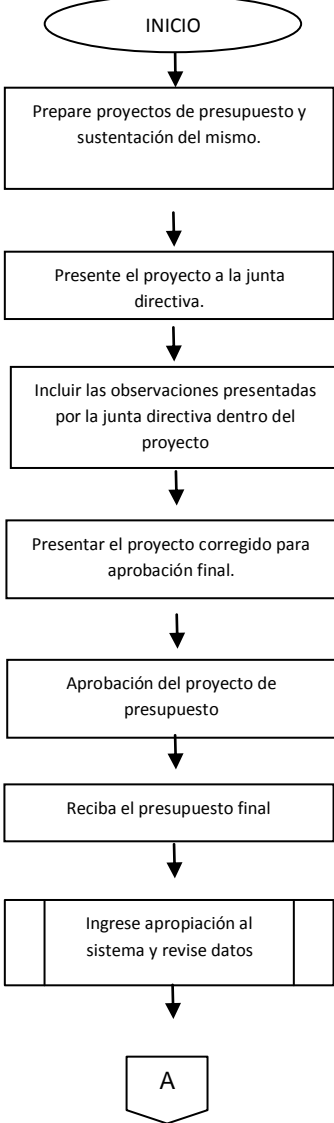

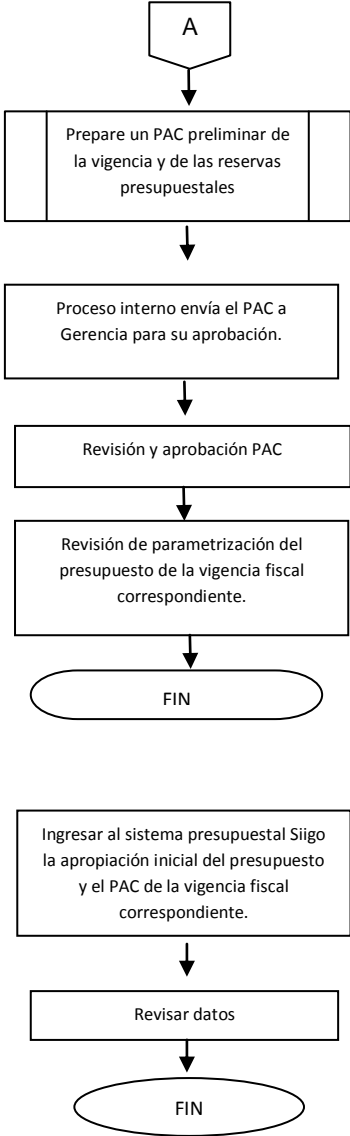
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 13. Diagrama de flujo elaboración de presupuesto de funcionamiento

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO	PRESUPUESTO		
ACTIVIDAD:	ELABORACION DEL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO		
OBJETIVO:	Elaborar el presupuesto de funcionamiento para distribuir la apropiación de la empresa		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Prepare proyecto de presupuesto así como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción. - Plan de Gestión - Plan de inversión. - Plan de compras. 	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[Prepare proyectos de presupuesto y sustentación del mismo.] B1 --> B2[Presente el proyecto a la junta directiva.] B2 --> B3[Incluir las observaciones presentadas por la junta directiva dentro del proyecto] B3 --> B4[Presentar el proyecto corregido para aprobación final.] B4 --> B5[Aprobación del proyecto de presupuesto] B5 --> B6[Reciba el presupuesto final] B6 --> B7[Ingrese apropiación al sistema y revise datos] B7 --> A{{A}} </pre>	<p>Contador</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Gerencia</p> <p>Junta Directiva</p> <p>Contador</p> <p>Auxiliar Administrativa</p>	<p>1. El proyecto de presupuesto de funcionamiento para una vigencia determinada. Debe estar preparado antes de finalizar el último trimestre de la vigencia anterior.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO	PRESUPUESTO		
ACTIVIDAD:	ELABORACION DEL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO		
OBJETIVO:	Elaborar el presupuesto de funcionamiento para distribuir la apropiación de la empresa		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1. Ingrese información de la aprobación asignada del PAC en el sistema Siigo presupuestal.		Contador Contador Gerencia Contador Auxiliar Administrativa Contador	


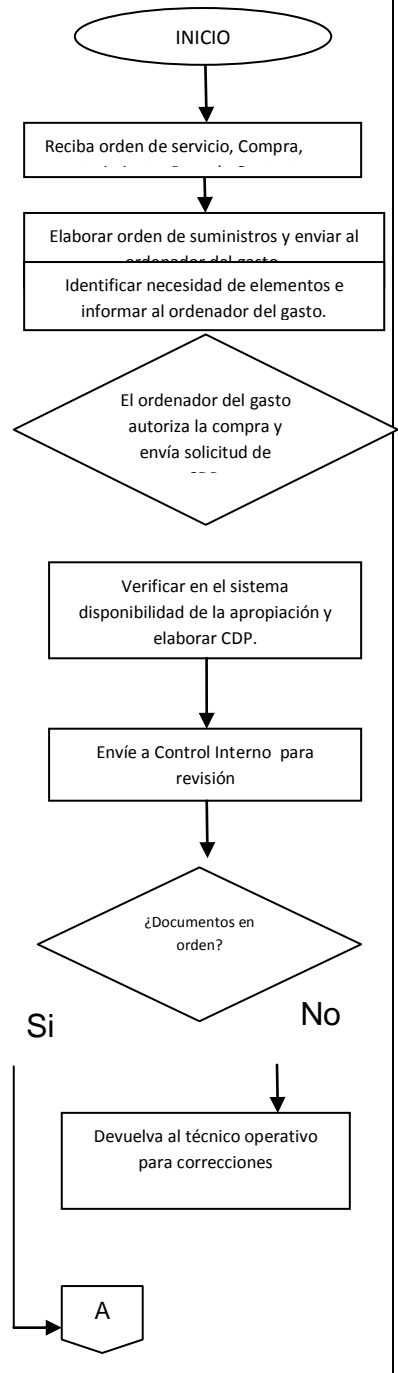
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 14. Diagrama de flujo compras

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO	PRESUPUESTO - CONTABILIDAD		
ACTIVIDAD:	COMPRAS		
OBJETIVO:	órdenes de servicio, compras, mantenimientos, suministros, etc., que se generan para la vigencia actual		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Elaborar ordenes de pedido de suministros, deben contener los siguientes campos:</p> <p>Objeto, duración, forma de pago. Imputación presupuestal, supervisión, horario, Garantías. Ver proceso de Contratos y Adquisiciones.</p> <p>2. Elaborar cotizaciones a varios proveedores.</p> <p>3. Verifique los saldos de la apropiación a afectar.</p> <p>4. Elaborar registros en el</p>		<p>Técnico Administrativo</p> <p>Técnico Administrativo</p> <p>Gerente</p> <p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p>	<p>1. Todo pago debe estar autorizado por el ordenador del gasto.</p>


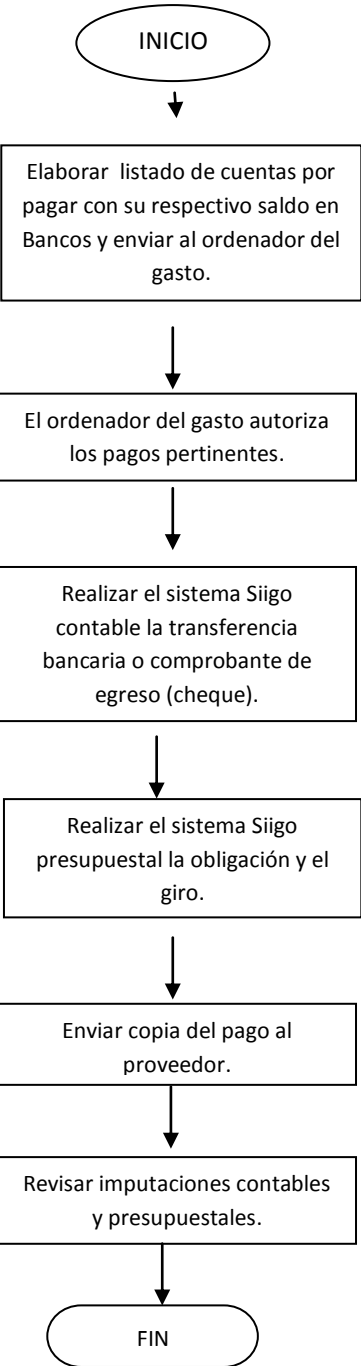
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 15. Diagrama de flujo pagos

PROCESO:	PRESUPUESTO - CONTABILIDAD		
SUBPROCESO	PAGOS		
OBJETIVO:	Hacer el pago de las órdenes de servicio, compras, mantenimientos, suministros, etc., que se generan para la vigencia actual		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Revise documentación dependiendo el tipo de pago, de la cuantía, de si es el primer pago o no, etc. Ver procedimientos de Proceso de Contratos y adquisiciones.</p> <p>2. Ver procedimiento de registros Contables y presupuestales.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Elaborar listado de cuentas por pagar con su respectivo saldo en Bancos y enviar al ordenador del gasto.] A --> B[El ordenador del gasto autoriza los pagos pertinentes.] B --> C[Realizar el sistema Siigo contable la transferencia bancaria o comprobante de egreso (cheque).] C --> D[Realizar el sistema Siigo presupuestal la obligación y el giro.] D --> E[Enviar copia del pago al proveedor.] E --> F[Revisar imputaciones contables y presupuestales.] F --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Gerente</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Contador</p>	<p>1. Todo pago debe estar autorizado por el ordenador del gasto.</p>


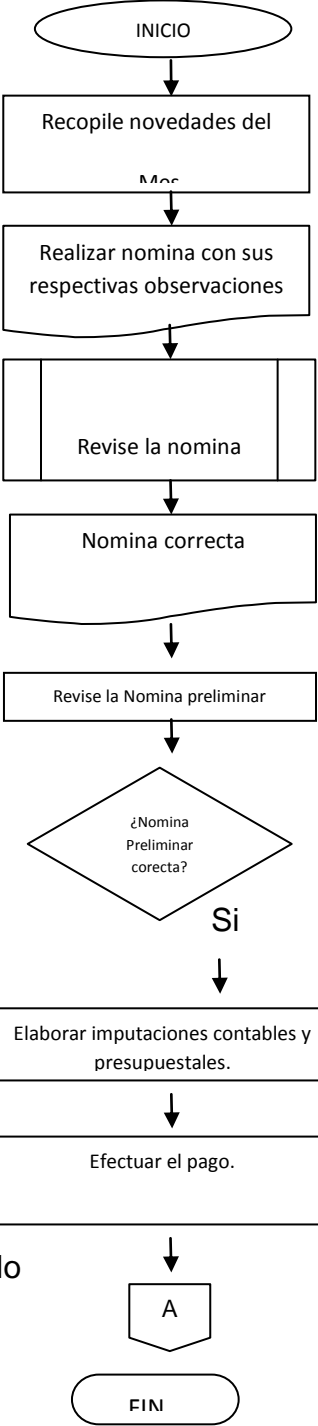
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 16. Diagrama de flujo pagos de nomina

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO	PRESUPUESTO - CONTABILIDAD		
ACTIVIDAD:	PAGOS DE NOMINA		
OBJETIVO:	Cumplir con el pago oportuno de la nomina cada mes		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Las novedades que se pueden presentar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vacaciones - Licencias no Remuneradas - Retiros - Enfermedades. - Afiliaciones - Traslados fondos de pensiones. <p>2. Haga liquidaciones en el libro de EXCEL en donde tiene la nomina.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Recopile novedades del Mes] A --> B[Realizar nomina con sus respectivas observaciones] B --> C[Revise la nomina] C --> D[Nomina correcta] D --> E[Revise la Nomina preliminar] E --> F{¿Nomina Preliminar correcta?} F -- Si --> G[Elaborar imputaciones contables y presupuestales.] F -- No --> A G --> H[Efectuar el pago.] H --> I[A] I --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Contador</p> <p>Gerente</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p>	<p>1. Todo pago de nomina debe estar autorizado por el ordenador del gasto.</p>


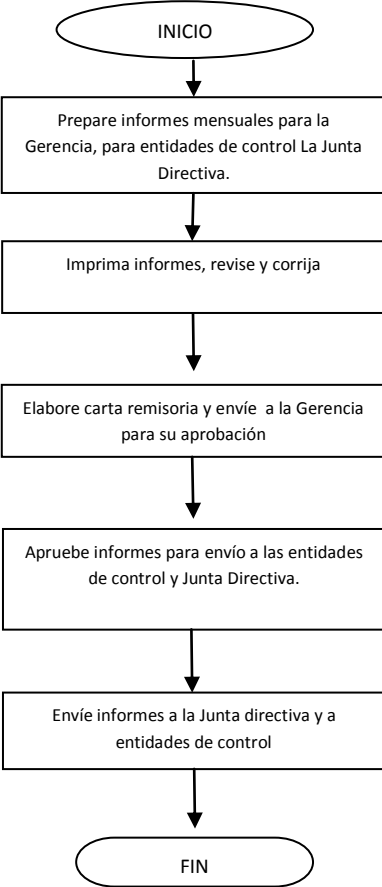
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 17. Diagrama de flujo informes mensuales y trimestrales de ejecución presupuestal

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
PROCESO:	PRESUPUESTO		
SUBPROCESO	INFORMES MENSUALES Y TRIMESTRALES DE EJECUCION PRESUPUESTAL		
OBJETIVO:	Cumplir con lo requerido por las entidades de control		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Los informes que se envían trimestralmente a la Contaduría General de la Nación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informe de ejecución Presupuestal de la Vigencia. <p>Se envía a través del CHIP</p> <p>2. Los informes que se envían a la Contraloría Departamental son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Austeridad del gasto. - Deuda publica - Contrato de obra <p>Estos informes se envía a través de SIRCVALLE</p> <p>3. A la junta directiva se envían informes trimestrales de ejecución presupuestal</p> <p>4. A la gerencia se envían informes mensuales.</p> <p>5. A la contraloría nacional se envía por medio del SIDER y el CHIP.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Prepare informes mensuales para la Gerencia, para entidades de control La Junta Directiva.] A --> B[Imprima informes, revise y corrija] B --> C[Elabore carta remisoría y envíe a la Gerencia para su aprobación] C --> D[Apruebe informes para envío a las entidades de control y Junta Directiva.] D --> E[Envíe informes a la Junta directiva y a entidades de control] E --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Contador</p> <p>Contador</p> <p>Contador</p> <p>Gerencia</p> <p>Secretaria ejecutiva</p>	<p>1. El archivo de los informes debe cumplir las especificaciones definidas Por las entidades de Control.</p>


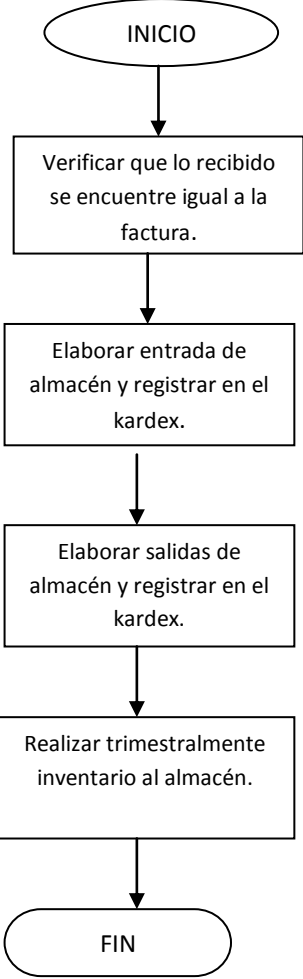
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 18. Diagrama de flujo manejo de inventarios y almacén

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO	PRESUPUESTO - CONTABILIDAD		
ACTIVIDAD:	MANEJO DE INVENTARIOS Y ALMACEN		
OBJETIVO:	Mantener control sobre todos los elementos ya sean de consumo, activos fijos que hay en la empresa		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Los elementos o activos que se mantienen en inventario pueden ser :</p> <p><u>Elementos de consumo.</u> Es decir que se agotan en el corto plazo.</p> <p><u>Activos Fijos:</u> los cuales tienen una vida útil más duradera como son equipos de Oficina y maquinaria.</p> <p>2. Verifique que los elementos recibidos sean iguales al pedido y a lo facturado.</p> <p>3. Realizar ingreso al almacén.</p> <p>5. Realizar salidas de almacén.</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Verificar que lo recibido se encuentre igual a la factura.] A --> B[Elaborar entrada de almacén y registrar en el kardex.] B --> C[Elaborar salidas de almacén y registrar en el kardex.] C --> D[Realizar trimestralmente inventario al almacén.] D --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Técnico Administrativo</p> <p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativa y Control Interno</p>	<p>1. Todo ingreso de almacén debe estar firmado por el técnico administrativo</p> <p>2. Todo ingreso de almacén debe estar firmado por el técnico administrativo y por la persona que recibe los materiales.</p>


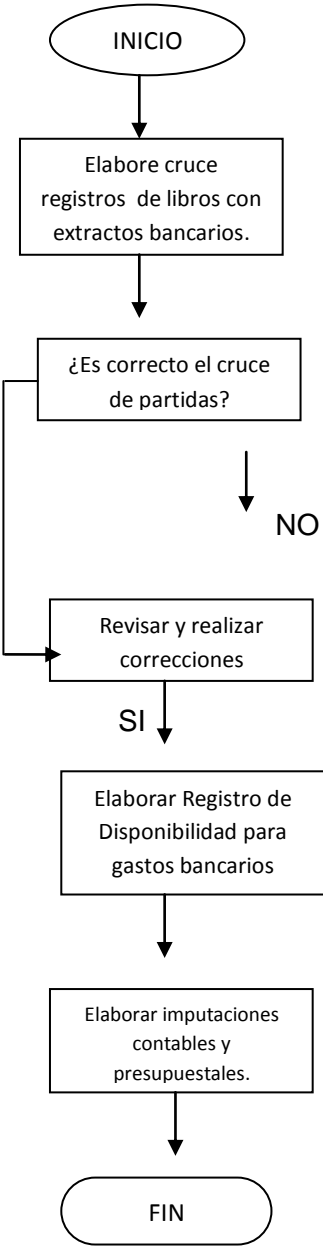
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 19. Diagrama de flujo conciliaciones bancarias

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO	SISTEMA CONTABLE		
ACTIVIDAD:	CONCILIACIONES BANCARIAS		
OBJETIVO:	Verificar mensualmente que la información de los extractos bancarios coincida con el auxiliar de bancos que lleva la empresa		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1. Ingrese al sistema Siigo de Contabilidad e imprima un Auxiliar de Bancos para poder realizar la conciliación.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Elabore cruce registros de libros con extractos bancarios.] A --> B{¿Es correcto el cruce de partidas?} B -- NO --> C[Revisar y realizar correcciones] C --> B B -- SI --> D[Elaborar Registro de Disponibilidad para gastos bancarios] D --> E[Elaborar imputaciones contables y presupuestales.] E --> FIN([FIN]) </pre>	Auxiliar Administrativa Auxiliar Administrativa Contador Auxiliar Administrativa Auxiliar Administrativa	1. El procedimiento de Conciliación bancaria se debe hacer mensualmente.


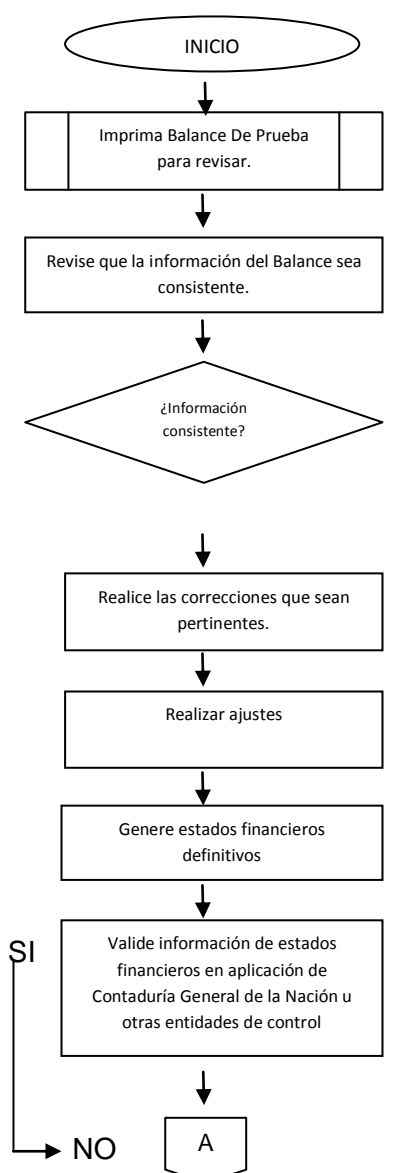

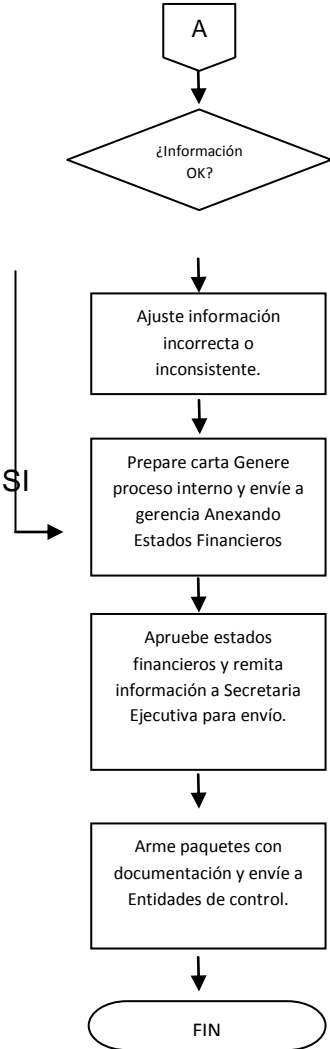
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 20. Diagrama de flujo elaboración y presentación de informes financieros

PROCESO:	GESTION FINANCIERA		
SUBPROCESO:	SISTEMA CONTABLE		
ACTIVIDAD:	ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES FINANCIEROS		
OBJETIVO:	Presentar trimestralmente o a cualquier momento según solicitud, los estados financieros de la empresa a las entidades de control, gerencia, junta directiva, asamblea general de accionistas, etc.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. Revise y analice que la información y la naturaleza de las cuentas en el Balance preliminar sean correctas.</p> <p>2. Genere los Estados Financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Balance General. - Estado de Resultados. - Notas a los estados Financieros. 	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Imprima Balance De Prueba para revisar.] A --> B[Revise que la información del Balance sea consistente.] B --> C{¿Información consistente?} C -- SI --> D[Valide información de estados financieros en aplicación de Contaduría General de la Nación u otras entidades de control] C -- NO --> C D --> E{{A}} </pre>	<p>Contador</p> <p>Contador</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Auxiliar Administrativa</p> <p>Contador</p> <p>Contador</p>	<p>1. Trimestralmente la Empresa debe presentar informe de sus estados financieros a la Contaduría General de la Nación y semestralmente a la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROCESO:	SISTEMA CONTABLE		
SUBPROCESO	ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES FINANCIEROS		
OBJETIVO:	Presentar trimestralmente o a cualquier momento según solicitud, los estados financieros de la empresa a las entidades de control, gerencia, junta directiva, asamblea general de accionistas, etc.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1. Valide con aplicación bajada de Internet la información de los Estados Financieros definitivos.	 <pre> graph TD A[A] --> B{¿Información OK?} B -- No --> C[Ajuste información incorrecta o inconsistente.] C --> D[Prepare carta Genere proceso interno y envíe a gerencia Anexando Estados Financieros] D --> E[Apruebe estados financieros y remita información a Secretaria Ejecutiva para envío.] E --> F[Arme paquetes con documentación y envíe a Entidades de control.] F --> G([FIN]) B -- Si --> F </pre>	Auxiliar Administrativa Contador Gerencia Secretaria ejecutiva	


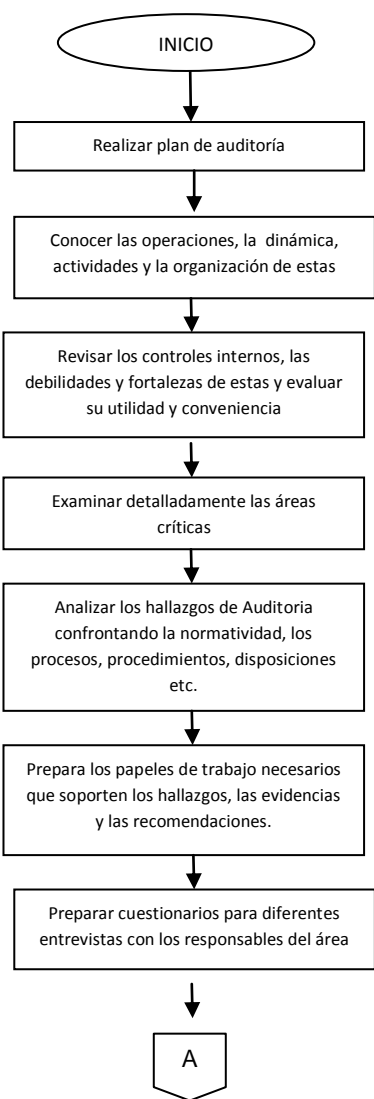

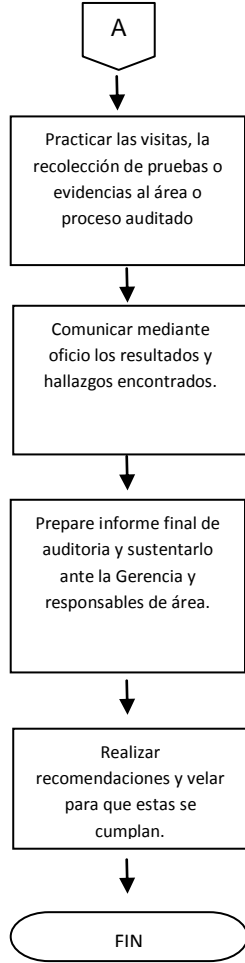
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 21. Diagrama de flujo realización de auditorias

PROCESO:	MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS		
SUBPROCESO	REALIZACION DE AUDITORIAS		
OBJETIVO:	Medir el grado de eficiencia y eficacia con que se maneja los recursos disponibles con el fin de formular acciones y recomendaciones que le permitan a la alta dirección el logro de los objetivos y un mejoramiento continuo.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[Realizar plan de auditoría] B1 --> B2[Conocer las operaciones, la dinámica, actividades y la organización de estas] B2 --> B3[Revisar los controles internos, las debilidades y fortalezas de estas y evaluar su utilidad y conveniencia] B3 --> B4[Examinar detalladamente las áreas críticas] B4 --> B5[Analizar los hallazgos de Auditoria confrontando la normatividad, los procesos, procedimientos, disposiciones etc.] B5 --> B6[Prepara los papeles de trabajo necesarios que soporten los hallazgos, las evidencias y las recomendaciones.] B6 --> B7[Preparar cuestionarios para diferentes entrevistas con los responsables del área] B7 --> A{{A}} </pre>	<p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno gerencia</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno Gerencia</p>	<p>1. Realizar Plan de Auditoria</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROCESO:	MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS		
SUBPROCESO	REALIZACION DE AUDITORIAS		
OBJETIVO:	Medir el grado de eficiencia y eficacia con que se maneja los recursos disponibles con el fin de formular acciones y recomendaciones que le permitan a la alta dirección el logro de los objetivos y un mejoramiento continuo.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
	 <pre> graph TD A[A] --> B[Practicar las visitas, la recolección de pruebas o evidencias al área o proceso auditado] B --> C[Comunicar mediante oficio los resultados y hallazgos encontrados.] C --> D[Prepare informe final de auditoria y sustentarlo ante la Gerencia y responsables de área.] D --> E[Realizar recomendaciones y velar para que estas se cumplan.] E --> F([FIN]) </pre>	Control interno Control interno Control interno Control interno Gerencia	


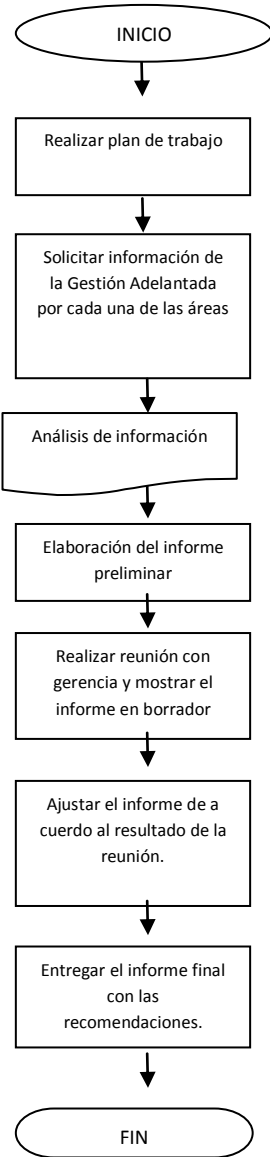
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 13]
		CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 22. Diagrama de flujo evolución y seguimiento a la gestión institucional

PROCESO:	EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION		
SUBPROCESO	EVALUCION Y SEGUIMIENTO A LA GESTION INSTITUCIONAL.		
OBJETIVO:	Establecer acciones de mejoramiento que permitan una adecuada toma de decisiones en Pro del mejoramiento de de la Gestión Institucional.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
<p>1. El informe preliminar debe contener los hallazgos encontrados, las acciones correctivas y las sugerencias o recomendaciones.</p> <p>2. El borrador enviado a Gerencia se debe revisar junto con el asesor de control interno</p>	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Realizar plan de trabajo] A --> B[Solicitar información de la Gestión Adelantada por cada una de las áreas] B --> C[Análisis de información] C --> D[Elaboración del informe preliminar] D --> E[Realizar reunión con gerencia y mostrar el informe en borrador] E --> F[Ajustar el informe de acuerdo al resultado de la reunión.] F --> G[Entregar el informe final con las recomendaciones.] G --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno</p> <p>Control interno</p>	<p>1. Para la realización del seguimiento se deben revisar los informes de periodos anteriores</p> <p>2. Cada área debe presentar un informe semestral de Gestión.</p>


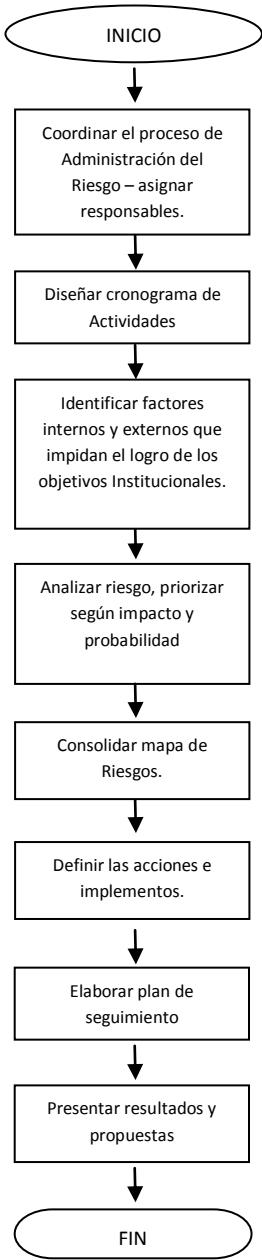
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 13]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-APO-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 23. Diagrama de flujo administración del riesgo

PROCESO:	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
SUBPROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL RIEGO		
OBJETIVO:	Permitir a la empresa evaluar eventos negativos tanto internos como externos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos Institucionales.		
COMENTARIO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	POLITICA
1. Diligenciar formato de identificación de Riesgos.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Coordinar el proceso de Administración del Riesgo – asignar responsables.] A --> B[Diseñar cronograma de Actividades] B --> C[Identificar factores internos y externos que impidan el logro de los objetivos Institucionales.] C --> D[Analizar riesgo, priorizar según impacto y probabilidad] D --> E[Consolidar mapa de Riesgos.] E --> F[Definir las acciones e implementos.] F --> G[Elaborar plan de seguimiento] G --> H[Presentar resultados y propuestas] H --> FIN([FIN]) </pre>	Control Interno Control Interno Control Interno Control Interno Control Interno Gerencia Control Interno Control Interno	1. Capacitar a los responsables de cada área. 2. Socializar y sensibilizar a los demás funcionarios de la empresa sobre la importancia del control del Riesgo.



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [77 - 4]
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE SALUD OCUPACIONAL	CÓDIGO: CR-APO-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 13. Caracterización gestión de salud ocupacional


MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO							
PROCESO: GESTIÓN DE SALUD OCUPACIONAL							
OBJETIVO: Preservar y fomentar la salud individual y colectiva de la población laboral de ASEO ROLDANILLO, mediante la planeación, ejecución y evaluación de acciones tendientes a prevenir y controlar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades comunes agravadas por el trabajo.							
LIDER DEL PROCESO:							
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS		
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO	
Gestión de Talento Humano Todos los procesos	Políticas en salud ocupacional.	P	Planear las diferentes actividades, que den cumplimiento a los programas y proyectos con el fin de mejorar el bienestar físico y mental del personal.	Programa de Salud Ocupacional. Factores de riesgo y el estado de salud de los trabajadores identificado y evaluado	Todos las áreas y procesos	Partes Interesadas	
Gestión de Talento Humano Todos los procesos	Requerimientos y normatividad vigente.	H	Diseñar programas de Salud Ocupacional (Comité Paritario, Medicina Preventiva y del trabajo e Higiene y Seguridad Industrial)		Todos las áreas y procesos	Partes Interesadas	
Gestión de Talento Humano	Programa de Salud Ocupacional.	H	Socializar el programa de Salud Ocupacional.		Fomento de la salud laboral y control de las condiciones de salud	Todos las áreas y procesos	Partes Interesadas

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [78 - 4]
	CARACTERIZACIÓN GESTION DE SALUD OCUPACIONAL	CÓDIGO: CR-APO-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Gestión de Talento Humano	Programa de Salud Ocupacional.	H	Ejecutar el programa de Salud Ocupacional.	Control y mitigación de los factores de riesgo ocupacionales	Todos las áreas y procesos	•
Gestión del Talento humano	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso	V	Realizar Seguimiento y retroalimentación al programa de Salud Ocupacional. Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad. Gestión del Talento humano	
Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	


POLITICAS DE OPERACION

- Los riesgos inherentes a toda operación deben manejarse en forma controlada a fin de evitar lesiones y enfermedades ocupacionales. El manejo del riesgo se obtiene a través de una adecuada planeación, ejecución controlada de trabajos, utilización de elementos y herramientas adecuadas y la ejecución de trabajos con personal entrenado para la labor que se desarrolla, lo cual facilita a la organización del trabajo, identificación de peligros y la aplicación de adecuada metodología para inspecciones e investigación de incidentes.
- Todos los niveles de la organización son responsables de suministrar ambientes seguros de trabajo y de fomentar actitudes y practicas de trabajo seguras.
- Es responsabilidad de la Gerencia establecer las normas y procedimientos para cada trabajo específico, suministrar los equipos, herramientas y elementos apropiados y proporcionar capacitación para asegurar que los trabajadores conozcan su labor y responsabilidades.
- Todo empleado, asociado o contratista debe cumplir con las políticas de salud y seguridad industrial, y seguir en todo momento las normas y procedimientos establecidos para cada trabajo en particular.
- Es responsabilidad de todo empleado, trabajar de manera que garantice la seguridad personal y la de los demás compañeros de trabajo.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [79 - 4]
	CARACTERIZACIÓN GESTION DE SALUD OCUPACIONAL	CÓDIGO: CR-APO-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Ser responsables con el medio ambiente en las comunidades o entorno donde desarrollamos la actividad; actuar de manera rápida y responsable en la corrección de incidentes o circunstancias que puedan entrañar un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente. Informar oportunamente de todas ellas a las autoridades y a las partes afectadas.
- Conservar los recursos naturales mediante la reutilización y el reciclaje de materiales, utilizando en lo posible materiales, embalajes y otros reciclables.
- Asegurar un uso responsable de la energía en todo nuestro negocio, incluyendo el ahorro energético, la mejora de la eficacia en el consumo de energía y la preferencia de fuentes de energía renovables sobre las no renovables cuando y donde sea viable.
- Esta totalmente prohibido para empleados el consumo de cualquier bebida alcohólica o drogas o sustancias alucinógenas, antes o durante la ejecución de cualquier trabajo o durante el cumplimiento del turno de trabajo.
- Llevar a cabo auditorias y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de esta política por parte de la organización y medir los progresos de ejecución en materia medioambiental e informar periódicamente a la Alta Dirección.

CONTROLES		INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria interna de Calidad. • Manejo y ejecución de programas de Salud Ocupacional. • Manejo e implementación de normas y procedimientos. • Control de manejo de normas y procedimientos. • Control de la salud laboral. • Identificado y evaluación Factores de riesgo y el estado de salud de los trabajadores 		<u>Eficacia</u> <u>Eficiencia</u> <u>Efectividad</u>	
DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Manual del Proceso Gestión de Seguridad Social Integral. • Procedimiento de Medicina Preventiva y del trabajo. • Procedimiento de Higiene Seguridad Industrial. • Procedimiento de comité Paritario. 		Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [80 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-01
	CARACTERIZACIÓN GESTION DE SALUD OCUPACIONAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Factores de riesgo, estado de salud de los trabajadores, Incumplimiento de las normas y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Profesional talento humano Líder de cada proceso. 	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos establecidos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de los programas de salud ocupacional.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [81 - 4]
	CARACTERIZACIÓN GESTION DE SALUD OCUPACIONAL	CÓDIGO: CR-APO-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

		ADMINISTRATIVO
<p>4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.</p>	<p>Políticas de desarrollo administrativo</p> <p>Plan Institucional</p> <p>Plan de Capacitación</p> <p>Plan de Estímulos</p>




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 4]
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	CÓDIGO: CR-APO-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 14. Caracterización control estratégico

PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO						
SUBPROCESO: PROMOCIÓN AMBIENTAL						
OBJETIVO: Fomentar el interés de la comunidad para su participación en las actividades sobre el manejo de residuos sólidos						
LIDER DEL PROCESO:						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación para la comunidad PEGIRS 	P	Diseño de un plan de capacitaciones dirigido a toda a población implicada en el proceso	Plan de promoción ambiental	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Plan de promoción ambiental	H	Divulgación y exposición de las capacitaciones hacia la comunidad	Actividades de reciclaje	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Actividades de seguimiento	V	Verificación de los de los planes propuestos	Conclusiones y recomendaciones	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Conclusiones y recomendaciones	A	Análisis de conclusiones y recomendaciones	Nuevo plan de promoción ambiental	Técnico ambiental	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 4]
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	CÓDIGO: CR-APO-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Los temas de las capacitaciones deben tratar única y exclusivamente sobre el cuidado del medio ambiente • Los encargados de la capacitación deben ser personas competentes, y que tengan un amplio dominio del tema. . 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la toma de conciencia por parte de la comunidad por medio de la recolección de basuras. • Constante seguimiento a los encargados de las capacitaciones 	<p><u>Eficacia</u> % de capacitaciones hechas a la comunidad</p> <p><u>Eficiencia</u> % en la eficiencia del tratamiento de residuos solidos</p> <p><u>Efectividad</u> %de basuras recicladas</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 4]
		CÓDIGO: CR-APO-02
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION	
INFORMACION PRIMARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 4]
	CARACTERIZACIÓN CONTROL ESTRATÉGICO	CÓDIGO: CR-APO-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [86 - 3]
	CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA	CÓDIGO: CR-APO-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 15. Caracterización de limpieza

MACROPROCESO: GESTION DEL SERVICIO						
PROCESO: LIMPIEZA						
OBJETIVO: Prestar el servicio de barrido manual y aseo del espacio público en vías principales y secundarias acorde con la normatividad legal vigente.						
LIDER DEL PROCESO:			PAULO EMILIO ORTEGA CORREAL			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo	Planos municipio de Roldanillo	P	Coordinación y Asignación de rutas de barrido y limpieza	Rutas de barrido de las calles	Contratistas (Operarios de Barrido)	Comunidad.
Técnico operativo	Solicitud de usuarios	P	Coordinación y Asignación de rutas para poda y césped	Poda de césped de vías públicas	Contratistas (Operario de guadaña)	Comunidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [87 - 3]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-APO-03
	CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA		VERSION 2
			Fecha Aprobación


CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA						
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo	Contratistas (guadañeros)	H	Poda de césped de las vías publicas y limpiezas zonas verdes del municipio.	Poda de césped de vías publicas		Comunidad.
Técnico operativo	Contratistas	H	Barrido de las calles	Eficiente barrido de las calles		Comunidad

CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA						
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo	Inspección ocular	V	Realizar las interventorías de la prestación del servicio de barrido y limpieza de las rutas del día	Calles limpias	Contratistas (Operarios de Barrido)	Entes de regulación


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [88 - 3]
	CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA	CÓDIGO: CR-APO-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Técnico operativo	Planillas de evaluación	A	Establecer los procesos de mejoramiento del servicio de acuerdo a los resultados de la verificación.	Planes del mejoramiento del servicio	Técnico operativo, control interno	Comunidad
-------------------	-------------------------	---	--	--------------------------------------	------------------------------------	-----------

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> Estas actividades deben contar con el aval del técnico operativo el cual es el directamente implicado en el proceso de limpieza. También contara con control interno, para cumplir los requisitos del sistema integrado de gestión administrativa El proceso implica la participación de la alta dirección la cual aprobara el presupuesto para la ejecución del proceso 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Constante vigilancia del personal operativo Verificar el estado de la herramienta utilizada en el proceso 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Cobertura de la prestación de servicio</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>% en la eficiencia de la prestación del servicio</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [89 - 3]
	CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA	CÓDIGO: CR-APO-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Direccionamiento Estratégico	Página Web Boletines de Prensa Intranet	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas	Alta dirección	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [90 - 3]
	CARACTERIZACIÓN DE LIMPIEZA	CÓDIGO: CR-APO-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [91 - 4]
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS	CÓDIGO: CR-APO-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 16. Caracterización gestión de compras

MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						
PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS						
OBJETIVO: Establecer una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores con el fin de crear valor para las partes y para los clientes.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional Jurídico Y T.H			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de recursos físicos. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de materia prima e insumos. 		<ul style="list-style-type: none"> Establecer los requisitos del producto a comprar. * Asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de Materia prima e insumos 	Gestión de recursos físicos. Todos los procesos	
Gestión de recursos físicos.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad. Objetivos de calidad Estructura documental 		<ul style="list-style-type: none"> Elaborar documentos de compra. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso. 	Gestión de recursos físicos.	
Gestión de recursos físicos. Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto aprobado. 		<ul style="list-style-type: none"> Administrar los contratos, para las disposiciones con los subcontratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Información para pago a proveedores. 	Gestión de recursos físicos. Gestión financiera	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [92 - 4]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-APO-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS		VERSION 2
			Fecha Aprobación

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de recursos físicos.	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión, principios y valores organizacionales. Política de calidad. Objetivos estratégicos. Cambios legales y reglamentarios. Catálogos, Propuestas. Cotizaciones mínimo de dos proveedores. Precio de la solicitud. Condiciones de entrega y pago. Calidad y garantía. 		<ul style="list-style-type: none"> Evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios. * Incluir proveedores aceptados en el listado maestro de proveedores habilitados. * Aplicar los criterios de selección de proveedores periódicamente (anual) 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de creación o modificación de la documentación. Proveedor seleccionado. Equipos, insumos y servicios con los estándares de calidad requeridos. Condiciones de pago mutuamente favorables. Cumplimiento de itinerario de entrega. Contratos 	Gestión de recursos físicos.	
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> Orden de Compra. Parámetros de Calidad y garantía. 		<ul style="list-style-type: none"> Realizar recepción técnica de materias primas e insumos. * Verificar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados. * Controlar el producto comprado que se desvía de los requisitos. Aceptar por concesión. * Realizar devoluciones a proveedores. * Administrar modulo de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Materias primas aceptadas y almacenadas Ordenes de ingreso y salida de almacén. Devoluciones Desempeño de los indicadores de gestión 	Gestión de recursos físicos. Todos los procesos	
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de proveedores 		<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar nuevos proveedores y subcontratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis comparativo de proveedores 	Gestión de recursos físicos	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [93 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de recursos físicos	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad. Gestión de recursos físicos	Entes interesados
Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	Entes interesados

CONTROLES		INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de Inventarios ✓ Actas del Comité de Compras ✓ Ejecución de evaluación de desempeño del proveedor. ✓ Solicitud de datos legales Soportes de los contratos ✓ Auditoria Oficina de Control Interno ✓ Auditoria Interna de Calidad ✓ Publicaciones en la página WEB ✓ Auditoria de la Contraloría General ✓ Informes a entes de control ✓ Informe a Cámara de Comercio 		<p><u>Eficacia</u> Gestión Proveedores</p> <p><u>Eficiencia</u> Optimización de pedidos de compras y suministros</p> <p><u>Efectividad</u> Índice de racionalidad del gasto de funcionamiento</p>	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [94 - 4]
		CÓDIGO: CR-APO-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Contratación Directa sin formalidades plenas Solicitud disponibilidad presupuestal Requisición Certificado de Precio Estudios Previos Certificación de Cumplimiento Orden de Compra Entrada al Almacén Salidas Almacén Servicio Técnico Manual de calidad. Procedimiento Control de Documentos. Procedimiento Control de Registros. Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas. Procedimiento de compras.	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales Software SICE Software SINAP

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [95 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Portafolios de Servicios, Cotizaciones	Proveedores	Escrito, folletos, catálogos
Directorios Proveedores	Legis	Internet, Pagina Web
Leyes aplicables al Proceso	Gobierno	Comunicaciones Internas y Externas
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Plan de Compras	Alcaldía de Roldanillo, Valle.	Informes Escritos
Requerimiento de Compra	Proveedores	Orden de Compra

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para adquisición de materias primas e insumos, y para el mejoramiento y mantenimiento del proceso.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [96 - 4]
		CÓDIGO: CR-APO-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 17. Caracterización gestión de los recursos físicos

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						
SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS						
OBJETIVO: Planear la adquisición, administrar y velar por la correcta custodia de los bienes Del instituto con el fin de satisfacer las necesidades de todos los procesos.						
LIDER DEL PROCESO:		GERENTE				
ENTRADA / INSUMO		PH	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	VA		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Necesidades de Bienes y Servicios	P	Elaborar Plan Anual de Compras de conformidad con el presupuesto.	Proyecto Plan de Compras	Gestión De Talento Humano	
	Estudios de conveniencia y oportunidades		Diseñar mecanismos de consumo y austeridad del gasto	Control de Gastos	Secretario de Hacienda	
Todos los Procesos	Información de proveedores		Consolidar bases de datos de proveedores	Informe consolidado de base de datos de proveedores	Todos los Procesos	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 7]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Todos los Procesos	Necesidades de Bienes y Servicios	H	Atender compras y servicios de menor cuantía	Bines y servicios suministrados	El área interesada	
Todos los Procesos	Datos requeridos		Elaborar informes de Gestión para organismos de Control	Informe de Gestión	Todos los procesos	Todos los organismos de control
Gestión De Talento Humano	Plan de Compras		Publicar Plan de Compras y contratación	Publicación	Todos los Procesos	Comunidad Organismos de Control
Todos los Procesos	Lista de chequeo de bienes		Adelantar y/o Coordinar el levantamiento físico del inventario.	Inventario de Bienes	Todos los Procesos	Organismos de Control
Todos los Procesos	Solicitudes de servicio		Coordinar la prestación de los servicios de ASEO ROLDANILLO.	Servicios Prestados	Todos los Procesos	Contratista
Todos los Procesos	Necesidades de Bienes y Servicios		Coordinar el suministro de los bienes contratados	Bienes	Todos los Procesos	Contratista
Todos los procesos	Bienes y Servicios Adquiridos		Establecer mecanismos de control de consumo y austeridad del gasto.	Controles establecidos	Control Interno	Organismos de Control

ENTRADA / INSUMO		PH	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	VA		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos	Bienes y/ o servicios Adquiridos	V	Verificar cumplimiento del Plan de Compras y de Contratación	Informes	Control Interno	Organismos de Control
Todos los Procesos	Bienes y/ o servicios Adquiridos		Analizar el Comportamiento de los indicadores de Gestión	Informes	Control Interno	Organismos de Control


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Todos los Procesos	Bienes y/o Servicios Adquiridos		Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras	Plan de Mejoramiento	Todos los Procesos Control Interno	Organismos de Control
Proceso Administración de Bienes y Servicios	Requerimiento	A	Convocar el Comité de Precios	Citación Invitación	Los Miembros del Comité	
POLITICAS DE OPERACION						
<p>Se debe verificar que la recepción de los materiales o bienes adquiridos cumplan con los requisitos establecidos en las órdenes de suministro o contratos.</p> <p>Solicitar a la persona encargada del manejo de inventarios la señalización del activo en el momento de ingresarlo al inventario de la Oficina de Recursos Físicos.</p> <p>Mantener actualizado el plan de compras de ASEO ROLDANILLO.</p> <p>Integrar y resguardar expedientes con facturas originales de los bienes muebles que conforman el patrimonio de ASEO ROLDANILLO.</p> <p>Integrar y resguardar con fotocopias de escrituras de los bienes inmuebles que conforman el patrimonio de ASEO ROLDANILLO.</p> <p>Para la baja definitiva de un bien mueble del inventario de ASEO ROLDANILLO deberá sujetarse a las características y procedimiento establecido.</p> <p>Para efectuar la compra la Oficina de Recursos Físicos se debe seleccionar al proveedor que mejor cumpla con requisitos tales como: Especificaciones solicitadas, calidad, costos, garantía, fácil consecución de repuestos.</p> <p>Realizar y actualizar el inventario de los recursos físicos de ASEO ROLDANILLO, según las fechas establecidas.</p>						

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de Inventarios ✓ Actas del Comité de Compras ✓ Ejecución de evaluación de desempeño del proveedor. ✓ Solicitud de datos legales Soportes de los contratos ✓ Auditoría Oficina de Control Interno ✓ Auditoría Interna de Calidad ✓ Publicaciones en la página WEB ✓ Auditoría de la Contraloría General ✓ Informes a entes de control ✓ Informe a Cámara de Comercio 	<p><u>Eficacia</u> Gestión Proveedores</p> <p><u>Eficiencia</u> Optimización de pedidos de compras y suministros</p> <p><u>Efectividad</u> Índice de racionalidad del gasto de funcionamiento</p>

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
F.17 Contratación Directa sin formalidades plenas F.18 Solicitud disponibilidad presupuestal F.19 Requisición F.20 Certificado de Precio F.21 Estudios Previos F.22 Certificación de Cumplimiento F.23 Orden de Compra F.24 Entrada al Almacén F.25 Salidas Almacén F-26 Servicio Técnico	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales Software SICE Software SINAP

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Portafolios de Servicios, Cotizaciones	Proveedores	Escrito, folletos, catálogos
Directorios Proveedores	Legis	Internet, Pagina Web
Leyes aplicables al Proceso	Gobierno	Comunicaciones Internas y Externas
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Plan de Compras		Informes Escritos
Requerimiento de Compra	Proveedores	Orden de Compra

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para el desarrollo del proceso.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 18. Caracterización de barrido

PROCESO: LIMPIEZA						
SUBPROCESO: BARRIDO						
OBJETIVO: Prestar el servicio de barrido manual y aseo del espacio público en vías principales y secundarias de acuerdo con los parámetros de calidad cumpliendo los requisitos legales aplicables y estableciendo controles para prevenir la contaminación.						
LIDER DEL PROCESO:			TECNICO OPERATIVO			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Usuarios Gestión Comercial	Necesidades de la comunidad. Peticiónes, quejas, solicitudes	P	Coordinación y Asignación de rutas de barrido y limpieza Verificar asistencia y disponibilidad de personal (operarios de barrido)	Rutas de barrido de las calles	Contratistas (Operarios de Barrido) Gestión comercial	Usuarios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 7]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO		VERSION 2
			Fecha Aprobación


CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo	Operarios	H	Realizar alistamiento de herramientas y dotación	Necesidades de recursos	Técnico Operativo Operarios	Usuarios
Técnico operativo	Equipos, materiales listos para operación	H	Realizar Operación: Barrido Manual Reportar daños de equipos de limpieza, agotamiento de insumos	Prestación del servicio Solución de PQR		Usuarios

CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO						
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo Control Interno	Requisitos legales aplicables a la prestación del servicio.	V	Verificar la calidad de prestación del servicio Identificar y establecer necesidades de recurso humano y elementos.	Calles limpias	Contratistas (Operarios de Barrido)	Entes de regulación


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO	CÓDIGO: CR-APO-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	Inspección Ocular Auditorías Internas					
Técnico operativo	Planillas de evaluación	A	Establecer los procesos de mejoramiento del servicio de acuerdo a los resultados de la verificación. Validar los cambios en la planeación y la prestación del servicio.	Planes del mejoramiento del servicio	Técnico operativo, control interno	Comunidad

POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> Estas actividades deben contar con el aval del técnico operativo el cual es el directamente implicado en el proceso de limpieza. También contara con control interno, para cumplir los requisitos del sistema integrado de gestión administrativa El proceso implica la participación de la alta dirección la cual aprobara el presupuesto para la ejecución del proceso La prestación del servicio debe ser de acuerdo a la normatividad que rigen los servicios públicos domiciliarios 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Constante vigilancia del personal operativo Verificar el estado de la herramienta utilizada en el proceso 	<p><u>Eficacia</u> Cobertura de la prestación de servicio</p> <p><u>Eficiencia</u> % de cumplimiento de rutas de barrido</p> <p><u>Efectividad</u> Nivel de satisfacción de los usuarios.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION	
Direccionamiento Estratégico Procedimientos, Manuales, instructivos		Página Web Boletines de Prensa Intranet	
INFORMACION PRIMARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas, procedimientos	Gerencia Técnico Operativo	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.	
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Gerente Técnico Operativo Operarios	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-APO-06
	CARACTERIZACIÓN DE BARRIDO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [108 - 4]
		CÓDIGO: CR-APO-07
	CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 19. Caracterización de transporte

PROCESO: DISPOSICION						
SUBPROCESO: TRANSPORTE						
OBJETIVO: Transportar los residuos sólidos generados al sitio de disposición final o relleno sanitario						
LIDER DEL PROCESO:			TECNICO OPERATIVO			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Usuarios Gestión Comercial	Necesidades de la comunidad. Peticiones, quejas, solicitudes Misión, Visión, Política, Objetivos, Indicadores y Metas.	P	Establecer el Programa y Plan de Operación (Establecer microrutas). Verificar asistencia y disponibilidad de personal (Conductores) Verificar disponibilidad de vehículos, equipos, herramientas y dotación.	Micro rutas asignadas	Contratistas (Conductores) Gestión comercial	Usuarios
Técnico operativo	Operarios	H	Socializar el Plan de Operación y dar instrucciones al personal al inicio de la operación. Hacer alistamiento de vehículos, equipos, herramientas y dotación.	Necesidades de recursos	Técnico Operativo Operarios	Usuarios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [109 - 4]
		CÓDIGO: CR-APO-07
	CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Técnico operativo	<p>Vehículos y equipos listos para la operación.</p> <p>Cronograma de Mantenimiento Preventivo.</p>	H	<p>Realizar Operación: Transporte de residuos sólidos, disposición de residuos solidos en el relleno sanitario.</p> <p>Identificar y establecer necesidades de infraestructura y de recurso humano.</p> <p>Reportar daños de vehículos para su reparación y/o mantenimiento correctivo oportuno.</p>	<p>Prestación del servicio</p> <p>Solución de PQR</p> <p>Necesidades de contratación de personal.</p> <p>Vehículos y equipos para mantenimiento y/o reparación.</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Operarios</p>	Usuarios
-------------------	---	---	--	---	---	----------



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [110 - 4]


CÓDIGO: CR-APO-07

VERSION 2


Fecha Aprobación

CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE


CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo Control Interno	Requisitos legales aplicables a la prestación del servicio. Inspección Ocular Auditorías Internas	V	Verificar la calidad de prestación del servicio Medición de la calidad de los procesos. Visita al relleno sanitario para verificar, que se este cumpliendo como lo esperado en los pesajes de los residuos sólidos.	Informe de gestión y desempeño, recomendaciones, retroalimentación. No conformidades generadas y potenciales de los procesos.	Contratistas (Operarios de Recolección)	Entes de regulación
Técnico operativo	Resultados de auditorias internas.	A	Establecer los procesos de mejoramiento del servicio de acuerdo a los resultados de la verificación. Validar los cambios en la planeación y la prestación del servicio.	Mitigación de los Impactos Ambientales asociados con las actividades de este proceso. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Técnico operativo, control interno	Comunidad

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [111 - 4]
	CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE	CÓDIGO: CR-APO-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Estas actividades deben contar con el aval del técnico operativo el cual es el directamente implicado en el proceso de limpieza. • También contara con control interno, para cumplir los requisitos del sistema integrado de gestión administrativa • El proceso implica la participación de la alta dirección la cual aprobara el presupuesto para la ejecución del proceso • La prestación del servicio debe ser de acuerdo a la normatividad que rigen los servicios públicos domiciliarios 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Constante vigilancia del personal operativo • Verificar el estado de la herramienta utilizada en el proceso 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Cobertura de la prestación de servicio</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>% de cumplimiento cronograma de Recolección</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Nivel de satisfacción de los usuarios.</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Direccionamiento Estratégico Procedimientos, Manuales, instructivos	Página Web Boletines de Prensa Intranet

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [112 - 4]
	CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE	CÓDIGO: CR-APO-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas, procedimientos	Gerencia Técnico Operativo	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente Técnico Operativo Operarios	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [113 - 4]
		CÓDIGO: CR-APO-07
	CARACTERIZACIÓN DE TRANSPORTE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-08
	CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 20. Caracterización de recolección


PROCESO: DISPOSICION						
SUBPROCESO: RECOLECCION						
OBJETIVO: Realizar la prestación del servicio de recolección de residuos solidos de acuerdo con parámetros de calidad cumpliendo los requisitos legales aplicables y estableciendo controles para prevenir la contaminación.						
LIDER DEL PROCESO:			TECNICO OPERATIVO			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Usuarios Gestión Comercial	Necesidades de la comunidad. Peticiónes, quejas, solicitudes Misión, Visión, Política, Objetivos, Indicadores y Metas.	P	Establecer el Programa y Plan de Operación (Establecer microrutas). Verificar asistencia y disponibilidad de personal (operarios de recolección)	Micro rutas asignadas	Contratistas (Operarios de Recolección) Gestión comercial	Usuarios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-08
	CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo	Operarios	H	<p>Socializar el Plan de Operación y dar instrucciones al personal al inicio de la operación.</p> <p>Realizar alistamiento de herramientas y dotación.</p>	Necesidades de recursos	Técnico Operativo Operarios	Usuarios
Técnico operativo	Equipos, materiales listos para operación	H	<p>Realizar Operación: Recolección de residuos sólidos</p> <p>Identificar y establecer necesidades de infraestructura y de recurso humano.</p>	<p>Prestación del servicio</p> <p>Solución de PQR</p> <p>Necesidades de contratación de personal.</p>	Técnico Operativo Operarios	Usuarios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-08
	CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo Control Interno	Requisitos legales aplicables a la prestación del servicio. Inspección Ocular Auditorías Internas	V	Verificar la calidad de prestación del servicio Medición de la calidad de los procesos.	Informe de gestión y desempeño, recomendaciones, retroalimentación. No conformidades generadas y potenciales de los procesos.	Contratistas (Operarios de Recolección)	Entes de regulación
Técnico operativo	Resultados de auditorías internas.	A	Establecer los procesos de mejoramiento del servicio de acuerdo a los resultados de la verificación. Validar los cambios en la planeación y la prestación del servicio.	Mitigación de los Impactos Ambientales asociados con las actividades de este proceso. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Técnico operativo, control interno	Comunidad

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 6]
	CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION	CÓDIGO: CR-APO-08
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Estas actividades deben contar con el aval del técnico operativo el cual es el directamente implicado en el proceso de limpieza. • También contara con control interno, para cumplir los requisitos del sistema integrado de gestión administrativa • El proceso implica la participación de la alta dirección la cual aprobara el presupuesto para la ejecución del proceso • La prestación del servicio debe ser de acuerdo a la normatividad que rigen los servicios públicos domiciliarios 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Constante vigilancia del personal operativo • Verificar el estado de la herramienta utilizada en el proceso 	<p><u>Eficacia</u> Cobertura de la prestación de servicio</p> <p><u>Eficiencia</u> % de cumplimiento cronograma de Recolección</p> <p><u>Efectividad</u> Nivel de satisfacción de los usuarios.</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Direccionamiento Estratégico Procedimientos, Manuales, instructivos	Página Web Boletines de Prensa Intranet

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 6]
	CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION	CÓDIGO: CR-APO-08
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas, procedimientos	Gerencia Técnico Operativo	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente Técnico Operativo Operarios	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 6]
		CÓDIGO: CR-APO-08
	CARACTERIZACIÓN DE RECOLECCION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 6]
	CARACTERIZACIÓN DE GUADAÑA	CÓDIGO: CR-APO-09
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 21. Caracterización de guadaña

PROCESO: LIMPIEZA						
SUBPROCESO: GUADAÑA						
OBJETIVO: Prestar el servicio de guadaña de zonas verdes						
LIDER DEL PROCESO:			TECNICO OPERATIVO			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Usuarios Gestión Comercial	Necesidades de la comunidad. Peticiónes, quejas, solicitudes	P	Coordinación y Asignación del cronograma de guadaña. Verificar asistencia y disponibilidad de personal (operarios de guadaña) y equipos de operación (guadaña)	Zonas verdes asignadas	Contratistas (Operarios de Guadaña) Gestión comercial	Usuarios


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1- 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-APO-09
	CARACTERIZACIÓN DE GUADAÑA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

CARACTERIZACIÓN DE GUADAÑA						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo	Operarios	H	Realizar alistamiento de herramientas y dotación	Necesidades de recursos	Técnico Operativo Operarios	Usuarios
Técnico operativo	Equipos, materiales listos para operación	H	Realizar Operación: Poda de césped Reportar daños de equipos de limpieza, agotamiento de insumos	Prestación del servicio Solución de PQR	Técnico Operativo Operarios	Usuarios


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-09
	CARACTERIZACIÓN DE GUADAÑA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ENTRADA / INSUMO						
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico operativo Control Interno	Requisitos legales aplicables a la prestación del servicio. Inspección Ocular Auditorías Internas	V	Verificar la calidad de prestación del servicio Identificar y establecer necesidades de recurso humano y elementos.	Zonas verdes Limpias	Contratistas (Operarios de Guadaña)	Entes de regulación
Técnico operativo	Planillas de evaluación	A	Establecer los procesos de mejoramiento del servicio de acuerdo a los resultados de la verificación. Validar los cambios en la planeación y la prestación del servicio.	Planes del mejoramiento del servicio	Técnico operativo, control interno	Comunidad


POLITICAS DE OPERACION
<ul style="list-style-type: none"> • Estas actividades deben contar con el aval del técnico operativo el cual es el directamente implicado en el proceso de limpieza. • También contara con control interno, para cumplir los requisitos del sistema integrado de gestión administrativa • El proceso implica la participación de la alta dirección la cual aprobara el presupuesto para la ejecución del proceso • La prestación del servicio debe ser de acuerdo a la normatividad que rigen los servicios públicos domiciliarios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 6]
	CARACTERIZACIÓN DE GUADAÑA	CÓDIGO: CR-APO-09
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CONTROLES			INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Constante vigilancia del personal operativo • Verificar el estado de la herramienta utilizada en el proceso 		<p>Eficacia Cobertura de la prestación de servicio</p> <p>Eficiencia % de cumplimiento cronograma de guadaña</p> <p>Efectividad Nivel de satisfacción de los usuarios.</p>			
DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION			
Direccionamiento Estratégico Procedimientos, Manuales, instructivos		Página Web Boletines de Prensa Intranet			
INFORMACION PRIMARIA					
QUE INFORMA		QUIEN INFORMA		COMO SE INFORMA	
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas, procedimientos		Gerencia Técnico Operativo		En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1- 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-APO-09
	CARACTERIZACIÓN DE GUADAÑA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente Técnico Operativo Operarios	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento estratégico.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [125 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-01
	PROCEDIMIENTO BARRIDO MANUAL Y ASEO PUBLICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Prestar el servicio de barrido manual y aseo del espacio público en vías principales y secundarias acorde con la normatividad legal vigente.

2. ALCANCE

Este aplica desde el alistamiento del equipo e insumos requeridos hasta la disposición temporal de los residuos en los sitios definidos para el cargue y disposición final de los mismos.

3. RESPONSABLE (S)

Supervisor

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ruta:


5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ninguno

6. ACTIVIDAD

Tabla 22. Actividades de procedimiento de barrido


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibir y revisar equipos e insumos	Operario	<p>Al inicio del turno el operario se reporta al supervisor para que este verifique su asistencia y el uso adecuado de la dotación.</p> <p>Alista el carro papelerero, escoba, recogedor y pala, solicita el suministro de las bolsas de barrido en la cantidad establecida por ruta.</p> <p>El supervisor asigna la ruta a cubrir y da instrucciones específicas para la prestación del servicio.</p>
2	Prestar servicio de barrido de acuerdo a la ruta definida	Operario	<p>Transporta el carro papelerero, herramientas y bolsas al sitio de inicio de ruta.</p> <p>Inicia la prestación del servicio de barrido en sentido contrario al flujo vehicular, barre guardando una distancia no mayor a 3</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [126 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-01
	PROCEDIMIENTO BARRIDO MANUAL Y ASEO PUBLICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
			<p>metros detrás del carro de papelerero en el borde de la acera y va cargando los residuos en la bolsa dispuesta en el carro papelerero.</p> <p>Cuando existen vías destapadas o zonas blandas realiza actividades de papeleo en las mismas.</p> <p>En temporada invernal, realiza actividades de destierre y limpieza en las vías disponiendo los residuos en las bolsas hasta ocupar el 50% de las bolsas.</p> <p>Para el barrido de galerías y zonas aledañas, utilizara de acuerdo al tipo de residuo una escobilla especial para barrer.</p>
3	Disponer temporalmente residuos embolsados en la vía.	Operario	Una vez se ha llenado la bolsa de barrido, esta se amarra con un nudo fuerte para sellar la misma, esta se dispone en sitios de fácil acceso a los vehículos de recolección para su cargue y posterior disposición.
4	Guardar equipos e insumos.	Operario	Regresa al sitio de parqueo y reporta al supervisor que la ruta fue cubierta en su totalidad, las novedades presentadas en el servicio y guarda los equipos y herramientas en los lugares definidos


7. PLAN DE CONTINGENCIA

En caso de presentarse un evento que pueda generar el riesgo de interrupción en la prestación del servicio, se tiene definido un plan de contingencia o emergencia que el responsable de este para cada evento, suministrara una respuesta oportuna para reducir la probabilidad de un impacto mayor de una situación no deseada:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [127 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-01
	PROCEDIMIENTO BARRIDO MANUAL Y ASEO PUBLICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Accidente de tránsito (leve o grave): cargo de la persona responsable
- Siniestro por causas de la naturaleza (terremotos, derrumbes, incendio, avalancha, inundación, entre otros): cargo de la persona responsable
- Orden Publico: cargo responsable
- Daño grave en el carro papelerero: cargo de la persona responsable
- Accidente de trabajo: cargo de la persona responsable

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-02
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Estandarizar los pasos y procedimientos para llevar a cabo las tareas operativas y administrativas, relacionadas con la conservación y mantenimiento de la infraestructura y los equipos de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica para la planeación y ejecución del mantenimiento predictivo, preventivo o correctivo en los muebles y enseres de la entidad.

3. ÁREA RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

Gerente de la entidad

4. DEFINICIONES

ACTIVO FIJO. Son bienes tangibles de propiedad de la institución, adquiridos con la intención de utilizarlos en forma permanente por un tiempo determinado, que no están destinados para la venta.

INSUMO. Bien consumible utilizado en la producción de otro bien o servicio.

PROVEEDOR. Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios.

COTIZACIÓN: Es la evaluación del valor de un bien dentro de un mercado regulado, la cotización muestra el precio de un bien en un lugar y momento dados.

HOJA DE VIDA. Corresponde al archivo que contiene la información que identifica un equipo, las partes que lo conforman, y sus características.


MANTENIMIENTO. Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

MANTENIMIENTO PREDICTIVO. Es el mantenimiento programado y planificado con base en el análisis, muestreo y registro de variables que determinan el estado de la maquina y que se monitorean para predecir la falla; tales variables pueden ser nivel de vibraciones, temperatura, presión, análisis de aceite, etc.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO. Es aquel que es realizado a los equipos con el fin de convencerlos en condiciones de operación. En este se puede detectar posibles fallas y defectos.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO. Es aquel que se ejecuta a las maquinas que están en operación después de detectar falla y que requiera de una reparación para su buen funcionamiento ya sea en forma urgente o planificado.

PROCESO. Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-02
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

REVISIÓN Y MONITOREOS DE EQUIPOS. Son las actividades preventivas y predictivas que se deben realizar a los equipos y componentes, cuando están funcionando o fuera de servicio, estas revisiones son consecuencia del programa de mantenimiento preventivo y predictivo y de otras actividades adicionales preventivas, los cuales dan la pauta para su ejecución.

RUTINAS DE INSPECCIÓN. Son inspecciones periódicas plasmadas en un programa de mantenimiento predictivo y preventivo y realizadas a los equipos en operación de acuerdo a los parámetros y variables de diagnóstico. Estas rutinas se llevan a cabo con personal propio o con el personal contratado.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los mantenimientos en la entidad. Deben de ser programados y ejecutados de acuerdo a un plan de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.

Se deben tener en cuenta que los mantenimientos preventivos y predictivos se desprenden de un programa de mantenimiento anual y los correctivos salen de las necesidades de cada dependencia o de las rutinas, o de las revisiones periódicas. Sin embargo estos deben ser flexibles según la necesidad.

5.1 PARA LAS MEJORAS O REPARACIONES LOCATIVAS Y EL MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES.

Las mejoras o las reparaciones locativas deben garantizar el buen estado y normal funcionamiento de los mismos.


En el momento de requisición de una mejora o reparación locativa y de muebles y enseres se deberán buscar como mínimo tres (3) proveedores que cumplan los siguientes requisitos:

5.1.1 Cada uno de los proveedores deberán entregar por escrito la cotización u oferta, en la que deben especificar, valor, tiempo de entrega y tiempo de garantía y valor agregado.

5.1.2 Los proveedores deberán anexar a su cotización un portafolio de servicios en el que informen las especificaciones de su empresa o de su servicio (cuando sea persona natural), a él deberán adjuntar los siguientes documentos:

- Certificado de Cámara de Comercio,
- Fotocopia de la cédula del representante Legal,
- Copia del R.U.T.
- Certificaciones de cumplimiento y de calidad de otros clientes.

5.1.3 Registrar en el formato anexo a este documento los resultados de la verificación de cada cotización u oferta.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-02
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.2 MANTENIMIENTO PREDICTIVO.

El mantenimiento predictivo para los equipos de la empresa debe garantizar y predecir los problemas para que se corrijan con anticipación. Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

5.2.1 DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, HARDWARE Y SOFTWARE, IMPRESORAS Y ESCANER

- a. programar y planificar el mantenimiento predictivo.
- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- e. En caso de que haya que cambiar algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.

5.2.2 FOTOCOPIADORA Y PLOTTER

- a. programar y planificar el mantenimiento predictivo.
- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- f. En caso de que haya que cambiar algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.


5.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo para los equipos de la empresa debe garantizar el buen estado y normal funcionamiento de los mismos.

Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

5.3.1 DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, HARDWARE Y SOFTWARE, IMPRESORAS, PLOTTER Y ESCANER.

- a. Visita inicial donde se hará la revisión de cada equipo para hacer el inventario y el diagnóstico.
- b. Mínimo 3 visitas al año (cada cuatro meses), debidamente programadas, en las que se deberán adelantar las siguientes actividades:
 - Limpieza y lubricación general del equipo tanto externa como interna
 - Revisión del software en cuanto a al adecuado funcionamiento de los programas, virus y actualización de antivirus.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-02
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Revisión general de todos los circuitos y conexiones del equipo incluyendo la verificación del funcionamiento del estabilizador.
- c. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- d. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- e. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- f. En caso de que haya que cambiar algún repuesto que no este amparado por el contrato, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del costo del repuesto.

5.3.2 FOTOCOPIADORA Y PLOTTER

- a. Visita inicial donde se hará el diagnóstico.
- b. Mínimo 3 visitas al año (cada cuatro meses), debidamente programadas, en las que se deberán adelantar las siguientes actividades:
 - Limpieza y lubricación general del equipo tanto externa como interna
 - Revisión general de todos las partes para garantizar su funcionamiento.
- c. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentra ubicado el equipo.
- d. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida del equipo.
- e. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

5.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo para los equipos de la empresa debe garantizar la respuesta inmediata y la solución del problema que origino el servicio.


Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

5.4.1 DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, HARDWARE Y SOFTWARE, IMPRESORAS, PLOTTER Y ESCANER

- a. Respuesta rápida y eficaz a la solicitud del servicio.
- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- e. En caso de que haya que cambian algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.

5.4.2 FOTOCOPIADORA Y PLOTTER

- a. Respuesta rápida y eficaz a la solicitud del servicio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-02
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- e. En caso de que haya que cambiar algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.

NOTA:

Para la calificación de las propuestas se tendrá en cuenta además de los aspectos relacionados en el presente documento, lo siguiente:


- La experiencia de la empresa oferente,
- la garantía de la calidad y el cumplimiento del servicio,
- los servicios adicionales ofrecidos como valor agregado,
- el valor.

6. ANEXOS

6.1 FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES

6.2 CALIFICACIÓN DE PROPUESTAS PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS.

6.3 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: PR-APO-03
	PROCEDIMIENTO RECOLECCION DOMICILIARIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Prestar el servicio domiciliario de recolección municipal de residuos sólidos acorde a los requerimientos de los usuarios y a lo establecido en los contratos de prestación de servicios y condiciones uniformes.

2. ALCANCE

Este aplica desde el alistamiento del equipo hasta el descargue de los residuos sólidos en el sitio de disposición final.

3. RESPONSABLE (S)

Supervisor

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ninguno.


5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato desarrollo de ruta de recolección
- Formato Informe de disposición final


6. ACTIVIDAD

Tabla 23. Actividades de procedimiento de recolección domiciliaria

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Alistar el vehículo y tripulación	Supervisor	<p>Al iniciar el turno, el personal se reporta al supervisor o el responsable del despacho, este constata el uso de la dotación de trabajo.</p> <p>El conductor revisa el estado y niveles de líquidos del motor.</p> <p>Nota: En caso de que el vehículo presenta una avería o falla la reporta al responsable del mantenimiento.</p> <p>Nota: En los casos donde la tripulación es recogida en el sitio de inicio de ruta, el supervisor o el encargado de la oficina de P.Q.R. en cada municipio verificara en la ruta el uso adecuado de la dotación de los operarios.</p>
2	Recibir y revisar elementos para la recolección de residuos	Conductor y operarios	<p>Alistan, revisan y cargan en el vehículo los elementos como palas, escobas y conos de protección.</p> <p>Nota: En los casos donde el vehículo deba desplazarse a prestar servicio o a disponer los residuos y exista peaje, el conductor reclamara de acuerdo al número de ejes.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: PR-APO-03
	PROCEDIMIENTO RECOLECCION DOMICILIARIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3	Transportar equipo y personal al inicio de ruta	Conductor	<p>El supervisor o responsable del despacho entrega los formatos de desarrollo de ruta e informe de disposición final al conductor.</p> <p>El conductor reporta al supervisor o responsable del despacho la salida a prestar el servicio y conduce el vehículo al sitio de inicio de ruta; los operarios se transportan en la cabina del vehículo hasta el inicio de la misma.</p> <p>Nota: En los casos en que el conductor sale del sitio de parqueo sin tripulación, recogerá estos en la oficina de P.Q.R. del municipio o en el sitio de inicio de ruta.</p>
4	Realizar recolección de residuos sólidos	Conductor y operarios	<p>Cuando el conductor llega con el vehículo al sitio de inicio de ruta, diligencia en el formato desarrollo de ruta de recolección el ítem de inicio de ruta, los operarios inician el cargue manual de las bolsas y residuos dispuestos por los usuarios y personal de barrido manual en las vía (residuos domiciliarios, basureros clandestinos domiciliarios y bolsas de barrido).</p> <p>De igual forma realizan el cargue mecánico de cajas estacionarios y otros recipientes donde los usuarios recolectan los residuos sólidos. Al momento de llenar su capacidad de cargue la canoa (tolva), el operario operara el sistema hidráulico de compactación, sin que ningún de estos meta las manos dentro de la misma al realizar esta actividad.</p> <p>Una vez el vehículo copa su capacidad instalada de cargue de residuos, se establece el punto de corte parcial o total de la ruta atendida.</p>
5	Transportar vehículo al sitio de disposición final	Conductor	<p>Los operarios abordan el vehículo y en la cabina acompañan al conductor hasta el sitio de disposición final o estación de transferencia.</p> <p>El conductor transporta el vehículo desde el punto de corte o final de ruta al sitio de disposición final o estación de transferencia.</p>


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-03
	PROCEDIMIENTO RECOLECCION DOMICILIARIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Descargar vehículo en el sitio de disposición final	Conductor y operarios	<p>Recibe la instrucción del operador del sitio de disposición para ser atendido, entrega orden de servicio, el operador cuantifica la carga a disponer (el vehículo es pesado en la bascula o se estima su producción acorde a la capacidad de cargue del mismo) y registra el dato de producción en el formato Informe de disposición final.</p> <p>El conductor y los operarios ingresan al sitio de disposición, estarán atentos a la instrucción del operador del sitio de transferencia o disposición final para evacuar los residuos; el operario desengancha los tornillos del portalón y procede a evacuar los residuos.</p> <p>El conductor informa al supervisor que el vehículo queda vacío, si la ruta asignada no ha terminado o la ruta ya fue terminada y el supervisor solicita apoyo en otra ruta, regresa al punto de corte o a la nueva coordenada y repite la actividad 4.</p>
7	Parquear vehículo	Conductor y operarios	<p>El conductor y los operarios se transportan al sitio de parqueo, el conductor entrega el formato desarrollo de ruta de recolección y el Informe de disposición final al supervisor o responsable del patio para que este registre la hora de ingreso del vehículo y su tripulación y a su vez entrega estos formatos al encargado de procesar estos.</p> <p>El conductor y los operarios asean la cabina del vehículo antes de que este sea parqueado en el lavadero de carros para su limpieza general.</p>

7. PLAN DE CONTIGENCIA

En caso de presentarse un evento que pueda generar el riesgo de interrupción en la prestación del servicio, se tiene definido un plan de contingencia o emergencia que el responsable de este para cada evento, suministrara una respuesta oportuna para reducir la probabilidad de un impacto mayor de una situación no deseada:

- Accidente de tránsito (leve o grave): cargo de la persona responsable

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-APO-03
	PROCEDIMIENTO RECOLECCION DOMICILIARIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Siniestro por causas de la naturaleza (terremotos, derrumbes, incendio, avalancha, inundación, entre otros): cargo de la persona responsable
- Orden publico: cargo de la persona responsable
- Varada del vehículo: cargo de la persona responsable
- Accidente de trabajo: cargo de la persona responsable

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [137 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-01
	FORMATO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 24. Formato diagnóstico clima laboral

ASEO ROLDANILLO JULIO DEL 2011			
Elemento:	CLIMA ORGANIZACIONAL		
Formato:	Cuestionario de encuesta		
Nombre de la Dependencia/Área:			
Cargo:			
Califique cada pregunta del cuestionario, de acuerdo con la siguiente tabla:			
Valor	Descripción		
1	No	3	Si
2	Parcialmente, a veces	4	No responde
Afirmaciones			Valoración
Satisfacción en la Institución			
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la Institución?		
2	¿Le gusta su Institución?		
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?		
4	¿Se siente integrado en su Institución?		
5	¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la Institución?		
6	¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se cambiaría?		
Condiciones Ambientales			
7	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		
8	¿Acaba la jornada cansado a consecuencia de su trabajo?		
9	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?		
10	¿Suele hacer frío?		
11	¿Suele hacer calor?		
12	¿Suele haber mucho ruido?		
Ergonomía			
13	¿Se le cansa la vista?		
14	¿Le duele la espalda?		
15	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?		
16	¿Desearía disponer de un puesto de trabajo mejor, más amplio y más cómodo?		
17	¿Cree usted que su silla es adecuada?		
18	¿Su pantalla está demasiado alta o baja para usted?		
Posibilidades De Creatividad E Iniciativa			
19	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?		
20	¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?		
21	¿Se siente realizado en su trabajo?		
22	¿Considera usted que es muy rutinario su trabajo?		
Compañeros De Trabajo			
23	¿Se lleva Usted bien con sus compañeros de trabajo?		
24	¿Le ayudaron y apoyaron sus compañeros los primeros días cuando usted entró en la Institución?		
25	¿Piensa que existe una especie de lucha entre sus compañeros, para subir o ascender, a costa del compañerismo?		
26	¿Si dejase la Institución, lo sentiría por sus compañeros?		
27	¿Considera que tiene sus compañeros de trabajo son además sus amigos?		
28	¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la Institución?		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [138 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-01
	FORMATO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Jefe y Superiores		
29	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	
30	Cree usted que su jefe o superiores son demasiado exigentes con su trabajo?	
31	¿Considera que su jefe es autoritario?	
32	¿Considera que su jefe es participativo?	
33	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	
34	¿Se considera vigilado por su jefe o superiores?	
35	¿Tiene usted comunicación con su jefe?	
36	¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	
Puesto de Trabajo		
37	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que usted posee?	
38	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con su titulación académica?	
39	¿Se considera usted infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa?	
40	¿Considera que hay puestos más importantes que el suyo ocupados por personas con menos experiencia y capacidad que la suya?	
41	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?	
42	¿Considera que trabaja usted más que sus compañeros aun ganando lo mismo?	
43	¿Le gustaría cambiar de puesto de trabajo dentro de su Institución?	
Remuneración		
44	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	
45	¿Según los sueldos que hay en su Institución, cree que debería de ganar más?	
46	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la Institución?	
47	¿Considera que podría ganar más en otra Institución por su experiencia formación o titulación académica?	
Reconocimiento		
48	¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo en su Institución?	
49	¿Considera Usted que realiza un trabajo útil en la Institución?	
50	¿Considera Usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	
51	¿Considera posible la promoción laboral en su Institución por un buen rendimiento?	
Comunicación		
52	¿Cree que existe buena comunicación de arriba a abajo, en su Institución, entre jefes y subordinados?	
53	¿Cree que existe buena comunicación de abajo a arriba, en su Institución, entre subordinados y jefes?	
54	¿Considera que en su Institución su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	
La información obtenida por este instrumento, es confidencial		



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO INVENTARIO GENERAL

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-APO-02

VERSION 2

Fecha Aprobación

Tabla 25. Formato inventario general

ÁREA:					FECHA:			
RESPONSABLE:								
DESCRIPCION	MARCA	MODELO	SERIAL	CODIGO	VLR HISTORICO	VLR AVALUO	ESTADO	OBSERVACIONES


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO MAPA DE SUBPROCESOS ASEO	CÓDIGO: FR-APO-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 24. Formato mapa de sub procesos





	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-04
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 26. Formato plan estratégico

PLAN ESTRATEGICO 2012
PLATAFORMA ESTRATEGICA
MISION
Prestar el servicio público de aseo: barrido , limpieza, recolección, transporte, disposición, aprovechamiento y comercialización de los residuos sólidos en el área urbana y rural nucleada del municipio de Roldanillo.
VISION
Constituirnos en polo de desarrollo y patrimonio de los Roldanillenses, contribuyendo eficazmente al mejoramiento de su calidad de vida, garantizando la prestación del mejor servicio.
POLITICA DE CALIDAD
Gestionamos el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para garantizar la conservación del medio ambiente, creando un positivo impacto social .
OBJETIVOS ESTRATEGICOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el desarrollo sostenible y sustentable en la prestación del servicio de aseo. 2. Mejorar las condiciones técnicas y operativas del servicio para garantizar que los procesos de gestion sean limpios y sanos. 3. Fomentar la participación ciudadana en el manejo responsable de los residuos sólidos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-04
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

[NUEVO MAPA DE PROCESOS](#)

ESQUEMA ADMINISTRATIVO

[NUEVO ORGANIGRAMA](#)

POLITICA CORPORATIVA

1. **Nuestros clientes**, clientes satisfechos son el motor de nuestra organización.
2. **Una empresa actualizada en tecnología**: Concientes del compromiso de prestar el mejor servicio, y elevar la productividad, permanecer a la vanguardia de las exigencias de la comunidad.municipio. Concientes del compromiso de prestar el mejor servicio,
3. **Una empresa conectada con el desarrollo de la comunidad**: Nuestros clientes hacen parte de una comunidad viva que esta llena de necesidades las cuales están inmersas en nuestros planes de inversión en armonía con la planificación del
4. **Una empresa con sentido de pertenencia**: Todos los actores Comunidad, Municipio y ASEO generan un sentido de pertenencia multidimensional que produce el impacto de desarrollo ordenado
5. **Una empresa con Planeación**: Nos caracterizamos por llevar un plan estratégico ordenado que incluye un plan de inversiones y actividades que nos permite evaluar y controlar nuestras acciones implementando normas de calidad y control diseñadas para nuest

POLITICA DE CONTROL INTERNO

Transparencia: Todos los actos realizados en nuestra empresa se destacan por su transparentes y su responsabilidad. Nuestro compromiso garantiza la trazabilidad a todas las actuaciones de nuestro equipo de colaboradores y de sus resultados.


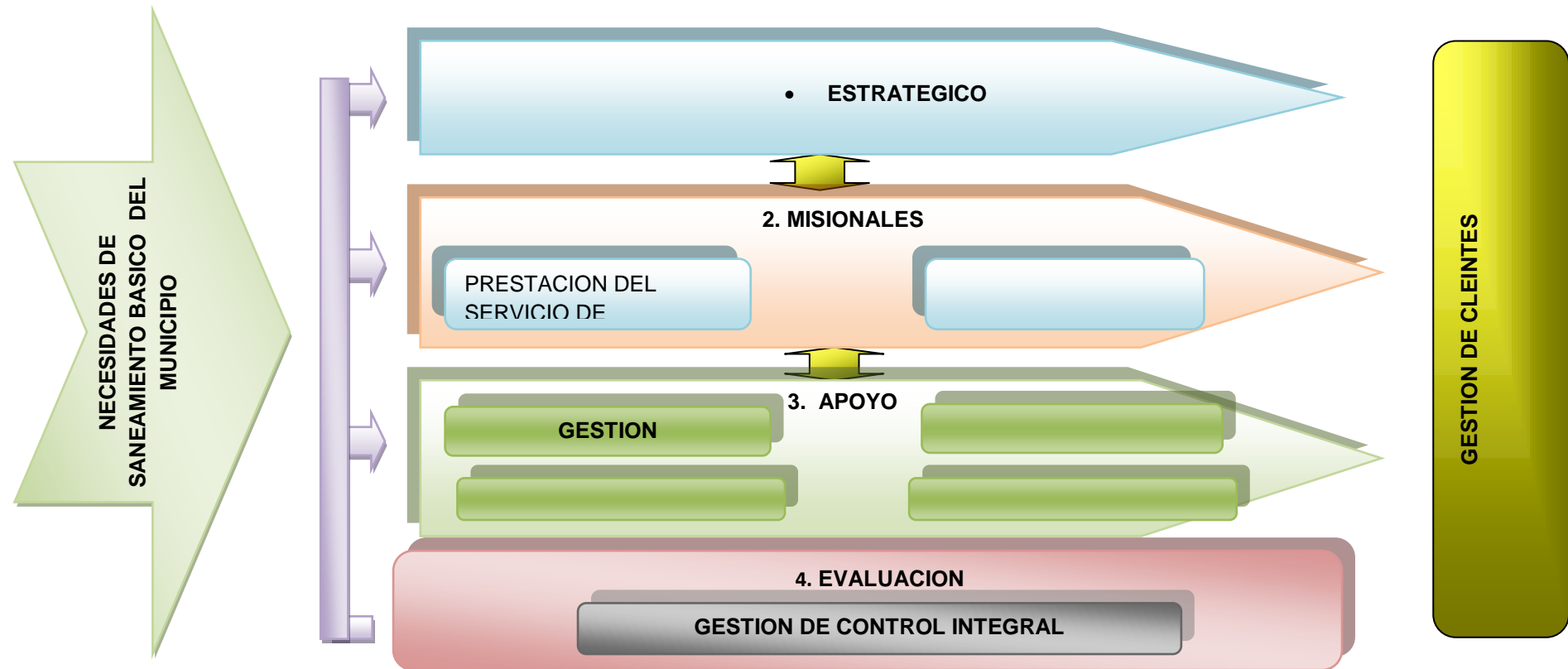

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO MAPA DE PROCESOS ASEO	CÓDIGO: FR-APO-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Figura 25. Formato mapa de procesos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-07
	FORMATO DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

MISIÓN

Prestar el servicio de aseo: barrido, limpieza, recolección, transporte, disposición, aprovechamiento y comercialización de los residuos sólidos en el área urbana y rural nucleada del municipio de Roldanillo.

VISIÓN

Contribuir eficazmente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio, prestando el mejor servicio, y constituyéndonos en polo de desarrollo y patrimonio de los Roldanillenses.

POLITICA DE CALIDAD


Gestionamos el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para garantizar la conservación del medio ambiente, creando un positivo impacto social.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Fortalecer el componente institucional para la prestación del servicio de aseo.
2. Mejorar las condiciones técnicas y operativas para el manejo de los residuos sólidos.
3. Fomentar el interés de la comunidad para su participación en las actividades sobre el manejo de los residuos sólidos.

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

- Ser una empresa líder en la prestación del servicio público de aseo contribuyendo al desarrollo del municipio de Roldanillo.
- Mejorar constantemente la calidad del servicio público de aseo de manera sostenible satisfaciendo la necesidad los Roldanillenses en cuanto al manejo de los residuos sólidos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-07
	FORMATO DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Inculcar en cada funcionario de la Empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. el sentido de pertenencia con el fin de que se manejen altos niveles de desempeño en cada una de las actividades a desarrollar.
- Desarrollar niveles óptimos de capacitación y nuevas actividades vinculando a la comunidad, en el manejo integral de residuos sólidos con el fin de inculcar la cultura del reciclaje para la optimización del componente de aprovechamiento.
- Ejercer programas de gestión ambiental como una función pública con la participación activa de los ciudadanos en forma integral para el embellecimiento de nuestro Municipio.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-APO-08
	FORMATO MANUAL DE OPERACIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 27. Formato manual de operación

Nombre del Documento	Componente	Elemento Meci	Responsables	Ubicación del documento en la entidad	Almacenamiento	
					Físico	Mag
Acto Administrativo de adopción o modificación del Sistema de Control Interno.	N.A.	N.A.	Gerencia	Control Interno	Documento	N.A.
Código de ética	Ambiente de control	Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	Gerencia	Control Interno	Documento	N.A.
Misión	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas	Gerencia	Control Interno	Documento	
Visión	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas	Gerencia	Control Interno	Documento	N.A.
Objetivos Institucionales	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas	Gerencia	Control Interno	Documento	N.A.
Mapa de procesos	Direccionamiento Estratégico	Modelo de operación por procesos	Gerencia	Control Interno	Documento	N.A.
Caracterización de los procesos	Direccionamiento Estratégico	Modelo de operación por procesos	Gerencia	Control Interno	Documento	N.A.
Indicadores de Gestión	Actividades de Control	Indicadores	Control Interno	Control Interno	Documento	N.A.
Mapa de Riesgos	Administración del riesgo	Contexto estratégico, identificación, análisis, valoración de políticas	Control Interno	Control Interno	Documento	N.A.
Elaboró Firma:		Nombre: Alejandra Ma. Jaramillo		Cargo:	Asesora de Control Interno	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-09
	FORMATO VALORES DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 28. Formato valores Aseo

No	VALORES	CALIFICACIÓN										RESULTADOS
1	RESPONSABILIDAD											
2	COMPROMISO											
3	HONESTIDAD											
4	COLABORACION											
5	RESPETO											
6	CUMPLIMIENTO											
7	HONRADEZ											
8	JUJUSTICIA											
9	EFICIENCIA											
10	TRANSPARENCIA											
11	SOLIDARIDAD											
12	LEALTAD											
13	EFICACIA											
14	IMPARCIALIDAD											
15	SERVICIO											
16	CONFIANZA											
17	EQUIDAD											
18	INTEGRIDAD											
19	HONORABILIDAD											
20	RECTITUD											
21	LIBERTAD											
22	PARTICIPACION											
23	PLURALISMO											
24	PROBIDAD											
25	VERACIDAD											
26	OTRO											



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-APO-10

VERSION 2

Fecha Aprobación

Tabla 29. Formato satisfacción del cliente

Valor	Descripción	Por favor califique de 1 a 4 el servicio ofrecido por ASEO ROLDANILLO:									
1	No - Mal										
2	Parcialmente - Regular										
3	Sí - Bien										
4	Excelente										
5	No Responde										
Afirmaciones		Valoracion									
I - ATENCION		1	%	2	%	3	%	4	%	TOTAL	%
1	Al solicitar cualquier servicio o producto en ASEO ROLDANILLO, ¿se siente bien?										0%
2	¿Encuentra una actitud cordial en los funcionarios que atienden su solicitud?										0%
3	¿El funcionario que lo atiende, le brinda información suficiente para obtener lo que necesita?										0%
II.- RAPIDEZ											
4	¿Al intentar comunicarse con ASEO ROLDANILLO, puede lograrlo de forma rápida?										0%
5	¿Logra obtener rápidamente atención personalizada del servicio.										0%
6	¿Puede obtener el resultado de su diligencia de forma rápida?										0%
III.- OPORTUNIDAD											
7	¿Puede contar con el servicio solicitado de manera oportuna?										0%
8	¿Recibe la respuesta a su solicitud, en el tiempo que la necesita?										0%
9	¿Puede acceder al servicio sin dificultad?										0%
10	¿Logra presentar o radicar su solicitud sin contratiempos?										0%
IV. - SUFICIENCIA											
11	¿El servicio, producto o información solicitada, satisface completamente los requerimientos presentados?										0%
12	¿Puede obtener la información que necesita de la institución o del servicio, en un solo punto de servicio?										0%
V. PERTINENCIA											
13	¿La información o el servicio que obtiene de ASEO ROLDANILLO, corresponde a lo solicitado?										0%
14	¿Los servicios que le ofrece ASEO ROLDANILLO, contienen datos reales, exactos y confiables?										0%



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO MAPA DE RIESGO

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-APO-11

VERSION 2

Fecha Aprobación

Tabla 30. Formato mapa de riesgo

PROCESO: ESTRATEGICOS, MISIONALES, APOYO										
RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES/ POLÍTICAS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADOR
Falta de recursos Financieros	20	2	40	Analisis de boletines, seguimiento a las ejecuciones presupuestales, gestión de los recursos externos	2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. Se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y m	Generar las acciones necesarias para asegurar los recursos para la ejecución de los planes de servicio, realizar las postulaciones de los planes de servicio en las fechas establecidas. Cumplir con los parámetros de los planes de servicio.	GERENTE	01/01/10	% de ejecución presupuestal= (Presupuesto ejecutado/total de presupuesto aprobado)*100
Baja calidad en la prestación del servicio	10	2	20	Analisis y seguimiento a la información e hipotecas sobre el inmueble.	1	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y me	Implementar procedimientos para realizar una selección objetiva y minuciosa de los proveedores.	TODAS LAS ÁREAS DE ASEO ROLDANILLO	12/08/10	% de personas beneficiadas/ No personas beneficiadas/total de personas postuladas
Sanciones legales por incumplimiento total o parcial de la Normatividad Vigente	5	1	5	verificar los calendarios de presentación de informes y cuantas, seguimiento a los plazos de tutelas, plazos de ordenes judiciales	1	Asumir el riesgo. Permite a la Entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.	Establecer un plan de seguimiento para la gestión y cumplimiento a las fechas de rendición.	TODAS LAS ÁREAS DE ASEO ROLDANILLO	01/01/10	% de informes ejecutados= (Total de informes rendidos/total de informes a rendir)*100
Falta de comunicación a Nivel Interno	10	1	10	Gestión de la matriz de comunicación	3	Asumir o reducir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible.	Desarrollar comites operativos.	REPRESENTANTE S DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	01/01/10	% en el desarrollo de comites=No de comites ejecutados/total de comites programados



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-APO-11

VERSION 2

FORMATO MAPA DE RIESGO

Fecha Aprobación

Falta de información oportuna para el desarrollo de las actividades	10	2	20	Revisión de la información de las bases de datos, manejo de quejas y reclamos sobre la información en las bases de datos externas.	1	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y me	Desarrollar comites operativos para el seguimiento de las actividades y procesos. Manejo de información organizacional oportuna y eficiente.	TODAS LAS ÁREAS DE ASEO ROLDANILLO	01/01/10	% de personal satisfecho=numero de quejas y reclamos atendidas/total de quejas y reclamos realizadas
Fallos judiciales por poblacion en ubicación de zonas de alto riesgo	10	1	10	Manejo de las tutelas	1	Asumir o reducir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible.	Disponer y gestionar los recursos para mitigar los fallos de tutela de zonas de alto riesgo.	ASEO ROLDANILLO	01/01/10	% de tutelas solucionadas= No de tutelas solucionadas/total de tutelas a solucionar
No cumplir con la implementacion en un 100% de los programas y procesos de la institucion	10	3	30	Seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos	1	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y me	Manejo y control de las funciones de los cargos según los procesos a ejecutar.	TODAS LAS ÁREAS DE ASEO ROLDANILLO	01/01/10	% de metas y oejtivos cumplidos = total de metas y objetivos cumplidos/total de metas y objetivos
Perdida o deterioro de los archivos físicos	20	1	20	Libro de correspondencia, procedimientos de gestión de documentos	2	Reducir, Compartir o transferir el riesgo. Cuando el riesgo tiene una Probabilidad baja y Impacto catastrófico se debe tratar de compartir el riesgo y evitar la entidad en caso de que éste se presente. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto cata	Dar cumplimiento e implementación a la normatividad de gestión documental y archivística.	SECRETARIA EJECUTIVA	01/01/10	% de implementación de los procedimientos de gestión archivística



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-APO-11

VERSION 2

FORMATO MAPA DE RIESGO

Fecha Aprobación

Mantenimiento del edificio e instalaciones locativas	20	1	20	Inventario de las instalaciones	2	Reducir, Compartir o transferir el riesgo. Cuando el riesgo tiene una Probabilidad baja y Impacto catastrófico se debe tratar de compartir el riesgo y evitar la entidad en caso de que éste se presente. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto cata	Gestión ante la administración central la asignación de recursos para la estructuración de las instalaciones	Gerente	01/01/10	No de mantenimientos realizados
Inadecuado manejo de los procesos de Seguridad	20	2	40	Gestión de informes	2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. Se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y m	Desarrollo de los procesos y controles de seguridad en las instalaciones de ASEO ROLDANILLO.	Gerente	01/01/10	No de hurtos por mes, No de acciones realizadas
Falta de eventos culturales y salud Ocupacional	10	2	20	Manejo en implementación de procesos y seguimiento al plan de desarrollo de las actividades de Talento humano	2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y me	Desarrollo del programa de salud ocupacional, Asegurar los recursos para el desarrollo de las actividades de clima y cultura organizacional, dar cumplimiento a los programas de talento humano	Profesional en T.H	01/01/10	% en el desarrollo de los planes y desarrollo de las actividades



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-APO-12
	FORMATO REVISIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 31. Formato revisión ambiental

NOMBRE Y APELLIDOS:				
PROCESO AL QUE PERTENECE:				
AREA ADMINISTRATIVA				
ASPECTOS AMBIENTALES A EVALUAR				
Aspectos ambientales	Expresiones. DESCRIBA OTRAS	ANALISIS DE IMPACTO (Leve, moderado o grave)	RECOMENDACIONES	COMPROMISOS
Emisiones al aire				
Ruido				
Descargas al agua				
Generación de residuos sólidos de tipo urbano (RSH)				
Generación de residuos sólidos peligrosos (RSP)				
Consumo de recursos naturales				
Peligros				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-01
	INSTRUCTIVO RESOLUCIÓN 0100 NO. 0330	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Por la cual se adopta el Sistema de Gestión Ambiental Interno de la Empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.

La Gerente de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.; en uso de sus facultades legales y estatutarias y


CONSIDERANDO:

Que en los Artículos 79, 80 y 269 de la Constitución Política en los numerales 1, 3, 5 y 20 del Artículo 31 de la Ley 99 de 1993 y en las demás disposiciones, se hace referencia a que el ser humano tiene derecho a desarrollarse en ambientes sanos en su vida laboral, social y familiar; así mismo, el Estado propenderá por la protección del medio ambiente para lo cual planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y fomentará la educación para su conservación y sustitución.

Que en tal sentido, las entidades prestadoras de servicios públicos están en la obligación de establecer métodos y procedimientos para el manejo y protección del medio ambiente y para ello la Gerente apoyará y generará políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el adecuado manejo del medio ambiente en el Municipio de Roldanillo y en especial al interior de la Empresa.

Que la Empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., garantizará el funcionamiento de un programa de Gestión Ambiental Interno que conlleve al cuidado y protección del medio ambiente y por ende redunde en la salud y calidad de vida del personal.

Que para la elaboración del Sistema de Gestión Ambiental Interno, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. realizó un diagnóstico de las condiciones ambientales y factores de riesgo que existen al interior de sus instalaciones en la ciudad de Roldanillo, y también la identificación de los factores de riesgo que puedan estar afectando el medio ambiente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 4]
		CÓDIGO: IN-APO-01
	INSTRUCTIVO RESOLUCIÓN 0100 NO. 0330	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Que en virtud de lo anterior, mediante la presente Resolución, la Gerencia de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. procederá a adoptar el Sistema de Gestión Ambiental Interno “SGAI”, como instrumento de Autogestión y Autorregulación, de manera tal que se cuente con criterios unificados para la Planeación y el control ambiental en sus áreas misionales y de apoyo.

Que para la elaboración del Sistema, se realizó un diagnóstico de las condiciones ambientales en las instalaciones de la entidad, y de los factores de riesgo que puedan estar afectando el medio ambiente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:


ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Sistema de Gestión Ambiental Interno “SGAI” para la Empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., el cual establece las actividades a desarrollar para proteger la diversidad e integridad del medio ambiente, prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental propendiendo por un ambiente sano que permita mantener la calidad de vida laboral del personal al interior de la entidad.

PARÁGRAFO: El Sistema de Gestión Ambiental Interno, tendrá como Política Ambiental:

- Participar y promover actividades en pro de la conservación de nuestros recursos naturales.
- Contribuir a la construcción de una cultura ambiental ciudadana para el mejoramiento de la calidad de vida y el fortalecimiento del tejido social en la Región.
- Promover cambios de actitud en la comunidad hacia el manejo ambiental del territorio a partir de sus propios actos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se establecen como actividades para ser desarrolladas en el Sistema de Gestión Ambiental Interno las siguientes:

Desarrollar programas de educación ambiental al personal en:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 4]
		CÓDIGO: IN-APO-01
		VERSION 2
	INSTRUCTIVO RESOLUCIÓN 0100 NO. 0330	Fecha Aprobación

- Reciclaje y reutilización.
- Manejo y disposición de residuos peligrosos.
- Manejo de residuos sólidos.
- Recursos naturales y del medio ambiente.


ARTÍCULO TERCERO: Se crea el COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL INTERNO SGAI, conformado por:

- Gerente (a) -
- Asesor de Control Interno.
- Técnico (a) Administrativa
- Técnico (a) Operativo- Dirección de Planeación.
- Contador
- Coordinador (a) del Grupo de Gestión del Talento Humano.
- Coordinador(a) del Grupo de Recursos Físicos
- Coordinador(a) del Grupo Gestión de Calidad

PARAGRAFO: Actuará como Coordinador del Comité del Sistema de Gestión Ambiental Interno el Gerente de la empresa.

ARTÍCULO CUARTO: Funciones. Son funciones del Comité del Sistema de Gestión Ambiental Interno:


- Estructurar el Sistema de Gestión Ambiental Interno, proponer sus objetivos y metas.
- Planificar las estrategias en materia ambiental, con la participación de las diferentes áreas de la Empresa.
- Revisar y hacer seguimiento a la información reportada en desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
- Emitir informes sobre el desarrollo de las actividades establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental Interno.
- Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con la política ambiental adoptada.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 4]
		CÓDIGO: IN-APO-01
	INSTRUCTIVO RESOLUCIÓN 0100 NO. 0330	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Apoyar la socialización de la Política Ambiental y el Sistema de Gestión Ambiental mediante la realización de conferencias, talleres, seminarios y foros para los funcionarios.

ARTÍCULO QUINTO: Serán funciones de los miembros del Comité del Sistema de Gestión Ambiental Interno las siguientes:

- Realizar estudios y análisis de los diferentes factores de riesgo ambientales que arrojen el diagnóstico del Sistema de Gestión Ambiental.
- la implementación y desarrollo de los programas establecidos por el Comité del Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con las actividades establecidas
- Liderar y participar en todos los procesos y actividades para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental Interno.
- Coordinar el desarrollo de programas de capacitación y sensibilización en el tema de buenas prácticas ambientales.
- Coordinar la ejecución de los trabajos físicos requeridos para dar cumplimiento con las actividades establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental, tales como adecuación de espacios, instalaciones de sistemas eléctricos, de iluminación, aire, etc.
- proponer, en coordinación con todas las áreas, los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental Interno y desempeño ambiental tendientes a la ejecución de los objetivos y metas ambientales propuestos; llevar el sistema de información de los mismos y diseñar las herramientas e instrumentos para su seguimiento y evaluación.
- Determinar los rubros dentro del presupuesto de la entidad para la ejecución de las actividades del Sistema de Gestión Ambiental Interno, de acuerdo con el Sistema presentado por el Comité de Gestión Ambiental.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 4]
		CÓDIGO: IN-APO-01
	INSTRUCTIVO RESOLUCIÓN 0100 NO. 0330	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PARAGRAFO: RESPONSABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS: La conservación del medio ambiente es responsabilidad de todos; en consecuencia, las personas que presten sus servicios a la entidad, deberán contribuir para que las funciones que realicen tengan el menor impacto ambiental posible y participarán activamente en todos los programas de capacitación y sensibilización ambiental programado.


ARTÍCULO SEXTO: REUNIONES: El Comité del Sistema de Gestión Ambiental Interno se reunirá ordinariamente por lo menos cada dos (2) meses y extraordinariamente cuando el Coordinador del Comité del Sistema de Gestión Ambiental Interno lo considere necesario.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Roldanillo, a los veintidós (22) días del mes de julio de dos mil once (2011)

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-02
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO


Prestar asesoría correcta a los usuarios en el momento de la reclamación.

2. CONTENIDO ESPECIFICO

2.1. RECLAMOS VERBALES (AUXILIAR PQR)

El responsable de atender las PQR tiene las siguientes funciones:

- Atiende y escucha las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos de los usuarios, referente a los servicios e inicia el trámite inmediato para su solución.
- Proporciona la información precisa y oportuna sobre los trámites y respuestas al problema bien sea de forma personal u otro medios.
- Orienta e informa a los Usuarios de todos los aspectos relaciones con la prestación de los servicios y las actividades que se estén llevando a cabo en la oficina.
- Recibe y gestiona los reclamos por consumos que presenten los clientes.
- Da información a los clientes del servicio, de la gestión adelantada por la reclamación hecha con anterioridad.
- Orienta, capacita y culturiza al cliente para el uso optimo del servicio.
- Comunica la queja / reclamo a la dependencia involucrada en el conflicto para dar solución rápida y se traten de implementar correctivos.
- Genera en el sistema el registro de atención al cliente y el estado del proceso de investigación, envía dicha información a la oficina de Control Interno.
- Asesora a los clientes del servicio para la adecuada presentación de sus reclamaciones.
- Solicita la práctica de pruebas necesarias para dar solución oportuna a las reclamaciones.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-02
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

2.2. RECLAMACIONES ESCRITAS (ASESOR JURIDICO, AUXILIARES JURIDICOS Y DE PQR).

El Asesor Jurídico y lo Auxiliares Jurídicos tiene las siguientes funciones:

- Recibe del usuario la solicitud de Derecho de Petición.
- Analiza que estén completos los requisitos del Derecho de Petición; comunica al usuario los requisitos faltantes.
- Radica el expediente y prepara la portada.
- Pasar el expediente del Derecho de Petición a los auxiliares de energía y acueducto para solicitar las pruebas cuando estas no sean complejas; en caso de ser compleja pasar al asesor jurídico el expediente del Derecho de Petición.
- Consulta los archivos históricos con ocasión a la reclamación y los anexa al expediente.
- Hace Auto de Derecho de pruebas con señalamiento de términos con un mínimo de 10 días y un máximo de 30 días hábiles y si es necesario hace Auto de prórroga de términos con señalamiento y da a conocer al usuario.
- Recoge y revisa que las pruebas solicitadas y allegadas estén completas para luego anexarlas al expediente para ser entregado al asesor jurídico y proceda analizarlos y elabore el proyecto de resolución.
- Transcribe documentos (oficios, proyectos de Resolución del Derecho de Petición).
- Hace notificaciones personales y de edictos emplaza torios del Derecho de Petición.
- Envía correspondencia de las respuestas de los Derechos de Petición y recursos de reposición y demás oficios.
- Hace los reportes para suspender el servicio, si transcurrido 20 días hábiles desde la fecha en que se le comunico al suscriptor o usuario el monto que debe cancelar como resultado de la investigación o visita, este no hiciere.

También se toma en cuenta las exigencias que integran el derecho de petición y que son:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-02
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

En primer lugar, la respuesta de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos debe ser adecuada a lo solicitado por el usuario, es decir no basta por ejemplo con dar una información cuando lo que se necesita es una decisión, que se toma con el funcionamiento en la ley 689/01 modificación a ley 142/94 y demás normas concernientes (Circulares de la S.S.P., resoluciones de la S.S.P. de la CRA y la CREG.).

En segundo lugar, la respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea, pues el funcionario de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos no sólo está llamando a responder, también debe esclarecer dentro de lo posible el camino jurídico que conduzca al peticionario a la solución del reclamo.

Finalmente la comunicación debe ser oportuna, el factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos fundamentales ya que como lo afirma la Corte Constitucional en sentencia T-220 de mayo 4/94: de nada sirve una respuesta adecuada y certera, cuando ella es tardía, caso en el cual tendríamos que dar aplicación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, donde señalada la procedencia del reclamo en reconocimiento del Silencio Administrativo Positivo.


NOTA: REQUISITOS PARA PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN.

El usuario debe presentar el Derecho de Petición por escrito con sus anexos respectivos que son:

- Copia de la factura de los servicios del periodo en reclamación.
- Dirección clara para la notificación y número telefónico.
- Anexar los soportes que crea pertinente para la petición.

2.3. RECEPCIÓN DE P.Q.R. POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Normalización es el responsable de recepcionar una P.Q.R por la calidad en la prestación del servicio, dar el tratamiento correspondiente y el reporte final de solución para cerrar la P.Q.R.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-02
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION	VERSION 2
		Fecha Aprobación


2.4. SUMAS NO RECLAMADAS

La ley que rige esta obligación es la 142 de 1994, establece en su artículo 155 inciso dos (2). Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

✓ RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de la aplicación del instructivo es del jefe de la oficina de PQR, Asesora jurídica.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 6]
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	CÓDIGO: IN-APO-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

IMPORTANCIA DEL CODIGO DE ETICA


- Para alimentar un diálogo reflexivo sobre unos ideales de convivencia integración, inclusión participativa, solidaridad y democracia.
- Para avanzar hacia la construcción del bien común.
- Para priorizar los principios y valores que aplicados conllevan a la humanización de la gestión pública.
- Para que nos reconozcamos mutuamente y sigamos construyendo una ciudad con mayores oportunidades.

OBJETIVOS PRIMORDIALES DEL CODIGO DE ETICA

- Influir en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, atendiendo el marco legal que la rige.
- Atender los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno, guía que incluye los acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

¿QUIENES PARTICIPAN EN LA CONSTRUCCION DEL CODIGO DE ETICA?

- Todos (as), los funcionarios y contratistas de la Empresa de Aseo Roldanillo S.A E.S.P. quienes de una manera conjunta y coordinada establecieron los siguientes principios y valores éticos.
 - Economía.
 - Responsabilidad.
 - Honestidad.
 - Respeto.
 - Lealtad.
 - Igualdad.
 - Moralidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 6]
		CÓDIGO: IN-APO-03
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. REGLAMENTACION

REPUBLICA DE COLOMBIA
MUNICIPIO ROLDANILLO VALLE
EMPRESA DE ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.
NIT. 900.144.220-7

RESOLUCION N° 033 - 2009


17 JUNIO DE 2009

Por medio de la cual se hacen modificaciones en el código de ética, convivencia y compromiso para los funcionarios de la empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

El Gerente de la empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. en uso de sus atribuciones estatutarias y legales en especial las contenidas en el artículo 54, y,

CONSIDERANDO:

1. Que los funcionarios o servidores públicos ejercen unos cargos en los que ofrecen sus conocimientos y habilidades al servicio de otros funcionarios, o directamente al servicio de la comunidad.
2. Que como tal los servidores públicos deben cumplir como prerrequisito la aceptación y el cumplimiento de unos códigos de ética, de convivencia y de comportamiento que deben estar formalmente institucionalizados por la empresa.
3. Que dichos códigos constituyen las normas generales de conducta aplicables a la práctica diaria para ofrecer mayores garantías de solvencia moral en el ejercicio del cargo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 6]
		CÓDIGO: IN-APO-03
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4. Que la ética y moral profesional constituye la ciencia normativa que contempla los deberes y derechos de los funcionarios que desempeñan determinados cargos y representan en suma, el compromiso moral y la conducta correcta.
5. Que se hace necesario que La Empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. formalice el conjunto de normas que componen el código de ética, convivencia y comportamiento de sus funcionarios y colaboradores.

Sin más consideraciones.


RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Establecer el código de ética, convivencia y comportamiento, para los funcionarios y contratistas:

PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

Constituirán los principios básicos de ética, convivencia y comportamiento en el ejercicio de sus funciones y en las interrelaciones con la comunidad y/o con sus superiores y subalternos los siguientes:

1. **Economía:** orienta a los servidores públicos hacia una política de austeridad y mesura del gasto, garantizado que en igualdad de condiciones de calidad, los bienes y servicios que la empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. obtengan al menor costo.
2. **Responsabilidad:** hace referencia a la capacidad que tiene la Entidad Pública para cumplir con los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del estado o, en caso de no hacerlo de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento.
3. **Honestidad:** Base fundamental e indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, ya que garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 6]
		CÓDIGO: IN-APO-03
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4. **Respeto:** Es el reconocimiento del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Conlleva al ser humano a evitar las ofensas y las ironías; no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios y reconoce la autonomía de cada ser humano y acepta el derecho a ser diferente.

5. **Sentido de Pertenencia:** Es querer lo que hacemos, realizar cada labor con fervor y respetar nuestro trabajo (empresa, uniformes, logos etc.), es estar comprometidos con el desarrollo satisfactorio y evolutivo de los procesos que se llevan a cabo en el lugar o en el medio, en el cual nos desempeñamos como funcionarios.

6. **Igualdad:** Orienta al ser humano a reconocer que todos los ciudadanos tienen la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto constitucional según el cual “todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión, política o filosófica”.


7. **Moralidad:** implica que todas las operaciones deben estar sometidas al acatamiento de las normas constitucionales y legales y a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

DIRECTRICES

En la empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., tratamos a los servidores con amabilidad y dignidad, escuchamos y consideramos las sugerencias de los mismos, con el propósito de lograr el equitativo compromiso.

- **Con Las Comunidades Organizadas**

En la empresa promovemos la participación de las comunidades organizadas por medio de la capacitación en los temas que les son propios y permitimos que éstas realicen un efectivo control social a la gestión pública. Atendemos las inquietudes, denuncias y quejas, protegemos los bienes públicos que son de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-03
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

nuestra competencia, actuamos y decidimos de manera imparcial, sin dejarnos influenciar por intereses particulares o políticos. Divulgamos a toda la comunidad el resultado de nuestra gestión administrativa y del ejercicio en el cumplimiento de los fines para los cuales fue creada la empresa.

- **Con Los Órganos De Control**

En la empresa comunicamos ampliamente en forma veraz y oportuna los resultados de nuestra gestión y facilitamos el libre examen por parte de los órganos de control, actuamos para que los resultados obtenidos en el ejercicio de la función fiscalizadora sean verificables y controvertidos. Reconocemos a los Órganos de Control, facilitamos el acceso a la información, atendemos y acatamos sus recomendaciones y sugerencias.

- **Con Otras Entidades Públicas**


En la empresa reconocemos la legitimidad de las entidades públicas, tratamos amable y dignamente a sus servidores, atendemos sus recomendaciones y sugerencias. Promovemos y exigimos a nuestros servidores la discreción sobre la información que conocemos de las entidades y de aquella que nos es encomendada para nuestra custodia.

- **Con Los Medios De Comunicación**

En la empresa mostramos a los medios de comunicación los resultados de nuestra gestión operativa y social, de manera verídica, oportuna y clara, para que éstos sean divulgados en forma amplia. Es deber de la empresa hacernos responsables de la información que suministramos y de las consecuencias que de ella se deriven.

- **Con Los Contratistas Y Proveedores**

En la empresa establecemos y mantenemos con los contratistas y proveedores una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respecto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de nuestra misión. La información generada en el trámite y la decisión de nuestras negociaciones son tratadas con discreción y atendemos la reserva correspondiente de conformidad con la ley.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-03
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


- **Con el Medio Ambiente**

Los servidores públicos de la empresa como directos beneficiarios del medio ambiente, somos conscientes de la importancia y cuidado del mismo y sus recursos, contribuimos a mejorar las condiciones ambientales en las instalaciones de la entidad, asumimos políticas de higiene y seguridad y optimizamos los recursos medio ambientales de los cuales hacemos uso para la eficiente prestación del servicio publico de aseo.”

COMPROMISOS

Los funcionarios y contratistas de la empresa Aseo Roldanillo S.A E.S.P se comprometen a:

1. Contribuir a alcanzar la visión de la empresa y a cumplir los objetivos estratégicos planteados.
2. Adoptar la autodisciplina y el autocontrol como parte de la cultura corporativa.
3. Trabajar en equipo.
4. Tener siempre presente que la utilización o divulgación de la información que maneja, puede poner en riesgo el buen nombre, la seguridad o la integridad de directivos, compañeros y/o de la empresa.
5. Cumplir con diligencia, eficiencia y responsabilidad las labores encomendadas o contratadas por la empresa.
6. Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función.
7. Cuidar la documentación e información que por razón de su cargo o función conserve bajo su cuidado, o a la cual tenga acceso.
8. Tratar con respeto y rectitud a sus superiores y compañeros.
9. Permanecer en el sitio de trabajo mientras realiza sus funciones o labores encomendadas.
10. Fomentar la cultura de la importancia de la sanidad y de la preservación del medio ambiente.
11. Atender las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos de la comunidad.
12. Colaborar en las campañas de aseo programadas por la empresa.
13. Contribuir con la formulación de estrategias para hacer de Roldanillo un municipio líder en saneamiento ambiental.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-03
	INSTRUCTIVO CÓDIGO DE ÉTICA ASEO ROLDANILLO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


14. Hacer estudios periódicos para conocer la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de aseo en el municipio.
15. Ser equitativos con la prestación del servicio de aseo en todas las zonas del municipio.
16. Comunicar oportunamente los inconvenientes que se presenten durante el desarrollo de sus actividades a la persona o entidad correspondiente.
17. Abstenerse de ingresar a lugares distintos a los señalados por la empresa a realizar labores de aseo.
18. Prestar el servicio de aseo de manera uniforme sin ninguna clase de preferencia.
19. No cobrar o recibir dinero extra por el servicio de aseo a los usuarios.
20. No consumir alcohol, sustancias psicoactivas o presentar síntomas de embriaguez en horas laborales.
21. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
22. Conservar un comportamiento pacífico y de tolerancia frente a sus superiores, compañeros, subalternos y demás servidores públicos.

ARTICULO SEXTO: Remítase copia de la presente resolución a funcionarios y contratistas de la empresa, para que se divulgue el presente código de ética.

ARTICULO SÉPTIMO: VIGENCIA la presente resolución regirá a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNICASE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. a los diez (10) días del mes de Abril de 2008.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 3]
	INSTRUCTIVO DIAGNOSTICO ETICO DE ASEO	CÓDIGO: IN-APO-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

**MODELO DE GESTIÓN ÉTICA PARA ENTIDADES DEL ESTADO
IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS ESTABLECIDOS PARA EL
DISEÑO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL
ASEO ROLDANILLO S.A E.S.P.**

El Código de Ética contendrá los Principios Éticos, los valores institucionales que se desprenden de tales Principios y las Directrices para la Gestión Ética, que se construyen como orientaciones concretas para llevar a la cotidianidad de la entidad los valores adoptados. Por lo tanto, un primer ejercicio práctico consiste en identificar los Principios Éticos de la Entidad.

¿Qué son los valores?


Son formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

**FORMULACIÓN DE VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES
GUÍA No. 1: TALLER “VALORES ÉTICOS”**

Objetivo: El presente taller tiene como objetivo construir participativamente los valores éticos institucionales de la Entidad, como insumo básico del Código de Ética.

INSTRUCCIONES

El formulario tiene un encabezado en donde usted debe marcar con una **X** el nivel jerárquico del cargo para el que ha sido contratado por parte de la entidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 – 3]
	INSTRUCTIVO DIAGNOSTICO ETICO DE ASEO	CÓDIGO: IN-APO-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

La primera columna refiere los valores y principios a los que Usted le da relevancia como Servidor Público.

La segunda columna, presenta la posibilidad de elección, marque con una **X** solo cinco valores con los que mas se identifica.

La tercera columna presenta la posibilidad de enumerar de 1 a 5, ordenando desde 1: el mas importante, hasta el 5 el menos importante para usted.

La cuarta columna permite escribir el concepto de cada uno de los valores seleccionados (de 1 a 5)

ASEO ROLDANILLO S.A E.S.P. GLOSARIO AXIOLÓGICO


COLABORACIÓN. Acción y efecto de trabajar en común con otra persona u otras personas. Contribuir para el logro de un fin. Ayudar a otra u otras personas en su trabajo o en el logro de sus fines.

COMPROMISO. Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Palabra que se da uno mismo para hacer algo. Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece.

CONFIANZA. Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.

CUMPLIMIENTO. Acción y efecto de llevar a cabo. Hacer lo que se debe o lo que se está obligado en los términos previstos.

EFICACIA. Fuerza y capacidad para obrar. Capacidad de acción para hacer efectivo un propósito.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-04
	INSTRUCTIVO DIAGNOSTICO ETICO DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

EFICIENCIA. Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos.

EQUIDAD. Disposición de ánimo que mueve a dar a cada uno lo que se merece.

HONESTIDAD. Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Honradez, decencia. Actitud para actuar con honradez y decencia.

HONORABILIDAD. Cumplimiento de los deberes respecto de los demás y de uno mismo.

HONRADEZ. Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.

IMPARCIALIDAD. Falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas o cosas, que permiten juzgar o proceder con rectitud.

INTEGRIDAD. Cualidad de íntegro. Comportamiento probo, recto, intachable.


JUSTICIA. Lo que debe hacerse según derecho o razón. Virtud de dar a cada uno lo que le corresponde o le pertenece.

LEALTAD. Cumplimiento de lo que dicen las leyes de la fidelidad y las del honor. Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo.

LIBERTAD. Facultad natural que tiene el ser humano de obrar de una manera o de otra y de no obrar, por lo que es responsable de sus actos.

PARTICIPACIÓN. Tomar parte. Compartir. Abrir espacios para que otros hagan parte de una actividad, o movilizarse para tomar parte en ella.

PLURALISMO. Reconocimiento y aceptación de los distintos modos de ser y de pensar.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 – 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-04
	INSTRUCTIVO DIAGNOSTICO ETICO DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROBIDAD. Integridad en el obrar.

RECTITUD. Calidad de recto o justo. Recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir. Comportamiento con justicia, severidad y firmeza.

RESPECTO. Miramiento, consideración, deferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.


RESPONSABILIDAD. Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.

SERVICIO. Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñadas por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

VERACIDAD. Condición de quien dice o profesa siempre la verdad.

SOLIDARIDAD. Adhesión y apoyo a las causas o empresas de otros.

TRANSPARENCIA. Calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INTRODUCCION

El plan estratégico institucional 2008-2022 de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., nace con la finalidad de dar respuestas a las nuevas demandas y retos que se establecen día a día por las exigencias de los usuarios y de la ley; éste plan está enmarcado en los procesos de cambio y fortalecimiento del servicio público de aseo, los cuales buscan ampliar la cobertura, incrementar la eficiencia del sector y asegurar la calidad del servicio prestado.


Por lo tanto este documento pretende mostrar el camino que llevará a Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. hacia una institución líder a nivel regional en la prestación del servicio público de aseo, que tenga como máximo objetivo el enfoque social cumpliendo con criterios de cobertura, calidad y servicio a la comunidad.

ACTIVIDAD 1:

Determinar las necesidades, expectativas y requerimientos de los clientes, beneficiarios y partes interesadas en los servicios de La Empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

Las necesidades de los usuarios de La Empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., se ven trazados en el servicio de aseo como tal, para esto La Empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Presta el servicio de aseo. Planteados en los siguientes componentes:

- Barrido y Limpieza.
- Recolección y Transporte.
- Disposición Final.
- Participación ciudadana
- Administrativo
- Económico financiero
- Comercial

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ACTIVIDAD 3:


Análisis de la matriz DOFA

Toda organización debe partir por un análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para el desarrollo de su Planeación estratégica.

Fortalezas:

Es la única empresa que presta el servicio público de aseo en el Municipio de Roldanillo.

- Cuenta con un sitio de disposición final técnica y ambientalmente manejado de los residuos sólidos para el Municipio de Roldanillo.
- Tiene personal calificado para desarrollo de los servicios que presta la empresa.
- Cuenta con clientes fijos.
- Cuenta con equipos de comunicación y computación de alta calidad.
- Realiza programas de capacitación al personal operativo
- Existe estabilidad y continuidad en la prestación del servicio público de aseo.
- Se desarrollan proyectos ambientales con apoyo de instituciones como el SENA y la C.V.C.
- Se realiza el mantenimiento continuo de equipos y maquinaria que existen en los diferentes componentes del servicio de aseo.
- La empresa realiza la recolección y el transporte en la zona urbana 2 veces por semana.
- El servicio de barrido y limpieza se presta en la zona urbana eficientemente.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Amenazas:

- Incertidumbre por cambios constantes en la normatividad nacional y departamental con respecto a la prestación del servicio público de aseo a nivel local.
- Cambios drásticos en las políticas de gobierno municipal
- Falta de cultura ambiental en el manejo adecuado de los residuos sólidos en la comunidad
- Reducción de subsidios por parte del ente territorial según la ley 142 a la empresa.

Oportunidades:

- Incremento en la expansión urbana o construcción de viviendas de interés social del Municipio ya que genera más ingresos por recaudo.
- Apoyo de la autoridad ambiental CVC en conceptos técnicos, ambientales y capacitaciones.
- Cada día la comunidad se concientiza más del pago por la prestación del servicio de aseo en la zona urbana.
- Generación de empleos.
- Existencia de una normatividad muy completa en el tema de residuos sólidos que permite a la empresa un desarrollo continuo.
- Existencia de entidades públicas donde se pueden gestionar recursos económicos en proyectos sobre el manejo integral de los residuos sólidos a nivel regional y nacional.
- Apoyo en asesorías por parte de entidades reguladoras y de vigilancia como son: CVC, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, etc.
- Mejoramiento continuo de la calidad del servicio de aseo.
- Capacitaciones sobre elaboración de compostaje y lombricomposteo dirigido al personal técnico y operativo.
- Recicladores informales capacitados con apoyo del SENA.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Debilidades:

- El recaudo de la tarifa de aseo de la zona rural es deficiente
- La empresa no cuenta con instalaciones propias y adecuadas para la atención al cliente
- El personal operativo es muy rotatorio
- Falta la terminación del proceso de formalización de los recicladores informales del municipio
- No existe comité de control social.
- Falta de programa de salud ocupacional e industrial dirigido a la parte administrativa, técnica y operativa.

MISIÓN


Satisfacer integralmente la demanda del servicio público domiciliario de aseo en el área urbana y rural nucleada del municipio de Roldanillo, contribuyendo eficazmente al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, generando conciencia colectiva en torno al valor de los residuos sólidos y la minimización de su producción.

VISIÓN

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Se proyecta al 2020 como una empresa líder con reconocimiento a nivel regional y nacional, como modelo en la prestación del servicio público de aseo municipal constituyéndose en polo de desarrollo y patrimonio de Roldanillo.

POLITICA DE CALIDAD

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. está orientada a la satisfacción oportuna de las necesidades de manejo integral de residuos sólidos de sus usuarios, cumpliendo la normatividad legal, fundamentados en la competencia de nuestra gente y en su capacidad para responder oportunamente a las necesidades de nuestros usuarios. Gestionamos el mejoramiento continuo en todos nuestros

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 7]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

procesos para garantizar la ampliación de cobertura, viabilidad empresarial, rentabilidad social, educación ciudadana y conservación del medio ambiente; creando un positivo impacto social y minimizando la afectación a las condiciones del entorno.

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

- Ser una empresa líder en la prestación del servicio público de aseo contribuyendo al desarrollo del municipio de Roldanillo.
- Mejorar constantemente la calidad del servicio público de aseo de manera sostenible satisfaciendo la necesidad los Roldanillenses en cuanto al manejo de los residuos sólidos.
- Inculcar en cada funcionario de la Empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. el sentido de pertenencia con el fin de que se manejen altos niveles de desempeño en cada una de las actividades a desarrollar.
- Desarrollar niveles óptimos de capacitación y nuevas actividades vinculando a la comunidad, en el manejo integral de residuos sólidos con el fin de inculcar la cultura del reciclaje para la optimización del componente de aprovechamiento.
- Ejercer programas de gestión ambiental como una función pública con la participación activa de los ciudadanos en forma integral para el embellecimiento de nuestro Municipio.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Mejorar las condiciones técnicas y operativas para el manejo de los residuos sólidos.
2. Fomentar el interés de la comunidad para su participación en las actividades sobre el manejo de los residuos sólidos.
3. Fortalecer el componente institucional para la prestación del servicio de aseo del municipio.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 27. Objetivos Estratégicos 1

9.1 OBJETIVO ESTRATEGICO 1
"MEJORAR LAS CONDICIONES TECNICAS Y OPERATIVAS PARA EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS"
ESTRATEGIAS
9.1.1 COMPONENTE: RECOLECCION Y TRANSPORTE
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de los componentes de recolección y transporte
9.1.2 COMPONENTE: BARRIDO Y LIMPIEZA
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento y aumento de la cobertura en las labores de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas del Municipio
9.1.3 COMPONENTE: DISPOSICION FINAL
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño, construcción y operación de un sitio de disposición final técnico y ambientalmente manejado, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración físico técnica del sistema de aprovechamiento de residuos sólidos
<ul style="list-style-type: none"> • Comercialización de los productos y subproductos del sistema de aprovechamiento


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 28. Objetivos Estratégicos 2

9.2 OBJETIVO ESTRATEGICO 2
“FOMENTAR EL INTERÉS DE LA COMUNIDAD PARA SU PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES SOBRE EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS”.
ESTRATEGIAS
9.2.1 COMPONENTE: PARTICIPACION CIUDADANA
<ul style="list-style-type: none"> • Educación, concientización y generación de compromiso de la comunidad hacia el manejo integral de los residuos sólido
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del comité de desarrollo y control social.
<ul style="list-style-type: none"> • Conformación y organización de los recicladores informales del Municipio.



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 29. Objetivos Estratégicos 3

9.3 OBJETIVO ESTRATEGICO 3
“FORTALECER EL COMPONENTE INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO DEL MUNICIPIO”
ESTRATEGIAS
9.3.1 COMPONENTE: ADMINISTRATIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo institucional de la prestación del servicio de aseo. • Fortalecimiento para direccionar el área administrativa con el fin de brindar confiabilidad a los usuarios y eficiencia en los componentes del servicio de aseo del Municipio.
1.3.2 COMPONENTE: FINANCIERO – ECONOMICO
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo financiero – económico para la prestación del servicio de aseo.
1.3.3 COMPONENTE: COMERCIAL
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento técnico para mejorar la eficiencia del recaudo, facturación y atención al usuario con respecto a la prestación del servicio de aseo.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO MANUAL DE RIESGO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Implementar un instrumento que le permita a La Empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. garantizar el cumplimiento de la misión y la visión a través de la prevención y administración de los riesgos, efectuando acciones preventivas y/o correctivas para el control efectivo de los riesgos identificados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS


- Entregar a los funcionarios de La Empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., los conceptos básicos y la descripción de técnicas de recolección de información que pueda utilizarse en la elaboración del “Mapa de Riesgos”
- Generar una visión general acerca de la administración y evaluación de riesgos, así como del papel de la gerencia en coordinación con la Oficina de Control Interno, con relación a los mismos.
- Concientizar a los funcionarios de la Empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. sobre la necesidad de identificar los riesgos para poder establecer las medidas correctivas y/o preventivas que se requieran.
- Fortalecer la cultura de autocontrol en los diferentes procesos.
- Conocer la metodología para identificar “Riesgos de Corrupción” en cualquier área de la Entidad.
- Contribuir al fortalecimiento institucional de La Empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., perfeccionando su imagen ante la comunidad en general.
- Fortalecimiento de la ética pública en La Empresa de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.
- Fortalecer el compromiso de los funciones frente a los principios organizacionales.
- Brindar una herramienta que facilite a las áreas de La Empresa de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. una adecuada administración del riesgo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: IN-APO-05
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Proteger los recursos de la Entidad.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos la administración del riesgo.
- Hacer partícipes a todos los funcionarios en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir los riesgos.
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.


ALCANCES BASICOS DEL MANUAL

- El Manual ubica las funciones a seguir para la identificación y administración del riesgo durante la ejecución de los procesos de recursos físicos, recursos humanos y recursos financieros, como en los procesos misionales de La Entidad.
- La responsabilidad por la implementación correcta del Manual, está a cargo del jefe de cada área.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
	INSTRUCTIVO MANUAL DE RIESGO	CÓDIGO: IN-APO-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

MARCO LEGAL


- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos de la empresa y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.
- Ley 489 de 1998. ESTATUTO BÁSICO de Organización y funcionamiento de la administración pública.
- Decreto 2145 de 1999, por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000. Directiva presidencial 09 de 1999, lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Decreto 1537 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos de la empresa que en el párrafo del Artículo 4º señala los objetivos del sistema de control interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones...y en su Artículo 3º establece el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno (...) que se enmarca en cinco tópicos (...) valoración de riesgos. Así mismo establece en su Artículo 4º la Administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades publicas (...). Decreto 188 de 2004, por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública y se dictan otras disposiciones. Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO MANUAL DE RIESGO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Contexto Estratégico:

Tabla 30. Factores de riesgo


FACTOR DE RIESGO EXTERNO	AMENAZA	RIESGO
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios constantes en la normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación tarifaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Traumatismo en la prestación del servicio. (1)
<ul style="list-style-type: none"> • Recaudo de la tarifa del servicio de aseo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudo tarifa 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos. (2)
<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • cultura ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor producción de residuos sólidos. (3)
<ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la norma sobre participación ciudadana.(4)
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de competidores al mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida del mercado (5)
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en el valor de los bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de la inflación 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de la capacidad financiera. (6)
FACTOR DE RIESGO INTERNO	DEBILIDAD	RIESGO
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de comunicación interna • Ética pública. • Desmotivación. • Programa de salud ocupacional. • Bajo nivel educativo de los operarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado manejo de las comunicaciones internas.(7) • Comportamientos indebidos, corrupción. (8) • Desarrollo inadecuado de los procesos. (9) • Incumplimiento de la norma sobre salud ocupacional. (10) • Mala recepción de información por parte de contratistas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Baja capacitación en temas técnicos específicos. • Inducción y reinducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación inadecuada del servicio (11) • Debilidad en el proceso de re inducción. (12)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio de aseo 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta organización de los recicladores informales. • Mantenimiento preventivo a los vehículos y maquinaria de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recicladores informales (13) • Deterioro del parque automotor y maquinaria (14)
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de peticiones, quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Malestar por parte de los usuarios (15)
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe Plan Anualizado de Caja • Pago de cuentas • Presupuesto manual 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimientos en pagos por falta de liquidez. (16) • Pago de cuentas urgentes. (17) • El presupuesto no está sistematizado (18)
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de algunos informes. • Inadecuado manejo de los inventarios y activos de la empresa. • El archivo de documentos no es el adecuado. • No se ha implementado el SICE. • No hay un buen procedimiento de supervisión y control a contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay compromisos de los funcionarios para la rendición de cuentas. (19) • No hay control sobre los bienes y suministros de la empresa.(20) • Inadecuado manejo de expedientes y documentos. (21) • Carencia de información para el proceso contractual (22) • No se presenta un debido informe sobre el objeto de los contratos. (23)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


<ul style="list-style-type: none"> Gestión Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Facturación Calculo de tarifas Pesaje en el sitio de Disposición Final Cobro de tarifa en la zona rural Censo de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> No se cobra la tarifa al 100% de los usuarios de la zona urbana. (24) No se ha implementado correctamente la resolución 351 y 352 de la CRA (25) La empresa no posee una Báscula de pesaje para el sitio de disposición final. (26) No existe un método de recaudo en la zona rural. (27) La empresa no cuenta con una base de datos actualizada de los usuarios del servicio. (28)
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y control 	<ul style="list-style-type: none"> Tramites y procedimientos Evaluación de procesos Planes y programas 	<ul style="list-style-type: none"> No hay evaluación y seguimiento de los trámites realizados por la empresa. (29) Falta definición de parámetros para evaluación de procesos.(30) Seguimiento deficiente a los planes y programas elaborados.(31)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO

Tabla 31. Identificación del riesgo


	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
1	Traumatismo en la prestación del servicio.	Cambios constantes por parte de los entes reguladores con respecto a la prestación del servicio.	Cambio constante en la normatividad por parte de los entes reguladores.	2	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto económico negativo • Inconformidad por parte de la ciudadanía en la prestación del servicio. • Sanciones 	10	20
2	Falta de recursos económicos	No se logra prestar el servicio de aseo eficientemente por los escasos recursos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ineficiencia en el recaudo por parte de la entidad recaudadora. ✓ Disminución de los subsidios por parte del Municipio. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento en el presupuesto de ingresos. ✓ Imposibilidad de inversión ✓ Incumplimiento de objetivos y metas. 	20	60
3	Mayor producción de residuos sólidos.	La comunidad no tiene la conciencia de que con sus actitudes generan más contaminación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sociedad de consumo ✓ Poco conocimiento sobre el manejo de los residuos sólidos. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Terminación de la vida útil de la Celda Transitoria. ✓ Sanciones 	20	60

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
4	Incumplimiento de la norma sobre participación ciudadana	No se estimula o restringe a la ciudadanía en la vigilancia o acompañamiento de las actividades de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No convocatoria por parte de la empresa. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los funcionarios o particulares hace uso indebido de los intereses o recursos de la entidad aprovechando la falta de control ciudadano. ✓ Intereses políticos 	10	30
5	Perdida del mercado	Al llegar otra empresa se perderían los clientes actuales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mala prestación del servicio por parte de la empresa. ✓ Inconformidad con el costo de la tarifa. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cierre de la empresa ✓ Desempleo. 	20	40
6	Disminución de la capacidad financiera.	El incremento de los bienes y servicios hacen que el costo de de la prestación del servicio aumente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento en el precio de la gasolina, carga prestacional, etc. ✓ Aumento del costo de materiales y suministros. ✓ 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento de compromisos con contratistas y proveedores. ✓ Pérdida de credibilidad. 	10	30
7	Inadecuado manejo de las comunicaciones internas.	La gerencia y los funcionarios no muestran interés en que la información fluya a lo largo y ancho de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta estrategia de comunicación interna. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada funcionario maneja la información a su acomodo. 	10	30

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
8	Comportamientos indebidos, corrupción.	La gerencia y los funcionarios no demuestran interés ni responsabilidad para mantener programas a favor de la ética.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta sentido de pertenencia ✓ Falta de compromiso 	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualquier comportamiento indebido puede ser tolerado, imitado o compartido. 	20	40
9	Desarrollo inadecuado de los procesos.	Los procesos no se desarrollan de acuerdo con los criterios establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de incentivos ✓ Desmotivación ✓ Poco compromiso de la gerencia. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento de objetivos ✓ Mal servicio ✓ Sanciones. 	10	30
10	Incumplimiento de la norma sobre salud ocupacional.	Los funcionarios y contratistas no toman las mínimas medidas de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de la norma ✓ No hay personal suficiente para la implementación del programa de salud ocupacional 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sanciones de ✓ Accidentes de trabajo. 	20	60
11	Prestación inadecuada del servicio	La empresa carece de mecanismos para capacitar a los funcionarios en temas complementarios a su profesión y al cargo que desempeñan, de manera que mejoren su nivel competitivo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carencia de programa de capacitación ✓ Desinterés de la gerencia. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulación inadecuada de proyectos por el desconocimiento de las metodologías de formulación. ✓ Deterioro de la imagen institucional ante otras entidades. ✓ Bajos niveles de productividad. 	10	30

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
12	Debilidad en el proceso inducción y reinducción.	No se da a conocer la estructura de la entidad, el direccionamiento estratégico, ni los deberes y derechos a que tienen los servidores públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No hay programa de inducción y reinducción. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal con desconocimiento de la entidad y de los objetivos. ✓ Incumplimiento de metas. 	10	20
13	Recicladores Informales	Manipulación de los residuos por parte de éstas personas lo que genera incomodidades a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta organización de los recicladores ✓ Falta de capacitación a recicladores. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entorpecimiento del servicio de recolección. ✓ Accidentes en el sitio de disposición final ✓ Quejas por parte de la ciudadanía. ✓ Cierre del sitio de disposición final. 	10	30
14	Deterioro del parque automotor	Al no realizar mantenimiento continuo los vehículos y maquinaria de la empresa empieza a deteriorarse.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maquinaria vieja ✓ Vías deterioradas ✓ Arreglos superficiales 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ineficiencia del servicio ✓ Quejas y reclamos por la prestación del servicio. ✓ Altos costos de mantenimiento 	10	30
15	Mala atención a los usuarios	No se ha implementado un adecuado sistema de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baja capacitación técnica ✓ No existe compromiso de los funcionarios encargados de la solución rápida de las PQR. 	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quejas y reclamos por la mala atención. ✓ Pérdida de imagen ante la ciudadanía 	10	20

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
16	Deficiente planeación del presupuesto.	Al no existir una buena planeación del presupuesto con respecto al PAC, se pueden presentar incumplimientos en los pagos.	✓ No haber elaborado el PAC	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento de compromisos. ✓ Pérdida de credibilidad. ✓ Descontrol en los rubros presupuestales 	20	60
17	Pago de cuentas urgentes.	Cancelación de cuentas sin tiempo disponible para su revisión.	✓ Mala planeación	3	✓ Pago de cuentas con inconsistencias o con soportes incompletos.	10	30
18	Presupuesto no está sistematizado	Se maneja el presupuesto en hoja de cálculo.	✓ No se tiene parametrizado el presupuesto en el sistema.	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atraso en los informes de ejecución presupuestal. ✓ Inconsistencias en la información por mal suma o mal digitación. 	10	30
19	Falta de puntualidad en la rendición de informes	Bajo control sobre compromisos efectuados y en las fechas límite para entrega de informes.	✓ Desconocimiento de normas	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes con errores ✓ Entrega de informes extemporáneos. ✓ Sanciones 	20	60
20	Falta de control sobre los bienes y las compras que realiza la empresa.	No hay un área de almacén definida, ni control para el manejo de suministros.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No hay plan de compras ✓ No se llevan inventarios 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perdida de bienes ✓ Derroche 	20	60

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
21	Inadecuado Manejo de expedientes y documentos	Existe un espacio que no reúne las condiciones adecuadas para almacenar documentos.	✓ El lugar donde se almacena los documentos es inseguro y húmedo.	3	✓ Pérdida de identidad y archivos históricos de la empresa. ✓ Perdida de recursos fiscales.	10	30
22	Carencia de información para el proceso contractual	No hay información técnica y de precios para la contratación ya que no se diligencia el SICE	✓ Incumplimiento de la ley ✓ No se lleva registro SICE	3	✓ Sobrecostos en la contratación. ✓ Sanciones	10	30
23	No se presenta un debido informe sobre el objeto de los contratos.	La supervisión se asume sin responsabilidad.	✓ Realización de informes de supervisión incompletos y sin fondo	3	✓ Incumplimiento de la ley ✓ Incumplimiento del objeto del contrato ✓ Demandas y sanciones.	10	30
24	No se cobra la tarifa al 100% de los usuarios de la zona urbana.	La empresa solo está cobrando al 80% de los usuarios del servicio de aseo en la zona urbana	✓ La empresa recaudadora (servicios de acueducto) de la tarifa no posee más usuarios inscritos. ✓ En algunas zonas del municipio existe otro acueducto.	3	✓ Deficiencia económica ✓ Ilíquidez ✓ Sobrecostos	20	60
25	No se ha implementado correctamente la resolución 351 y 352 de la CRA	La metodología reglamentada por la CRA no ha sido correctamente implementada	✓ Desconocimiento de la norma que regula el cobro de la tarifa.	3	✓ Fallas en el cálculo de la tarifa. ✓ Sanciones.	20	60

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	Prob.	CONSECUENCIAS	Imp	result
26	La empresa no posee una Báscula de pesaje para el sitio de disposición final.	La empresa no ha adquirido la báscula para el sitio de disposición final	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de la norma ✓ No se ha proyectado la compra de la bascula. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sanciones ✓ Errores en la presentación de informes al SUI. ✓ Baja captación de recursos por mal cobro en la tarifa. 	20	60
27	No hay una eficiencia del recaudo en la zona rural.	La tarifa en la zona rural se cobra a través del predial el cual los usuarios cancelan anual.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cultura de pago por parte de la comunidad. ✓ A pesar de que el predial es anual la comunidad no tiene cultura de pago 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deficiencia económica ✓ Sobrecostos ✓ Incumplimiento del presupuesto de ingresos. 	20	60
28	La empresa no cuenta con una base de datos actualizada de los usuarios del servicio.	La empresa no ha realizado un censo para saber exactamente a cuántos usuarios se les presta el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de personal para realizar esta labor ✓ Bajos recursos económicos. 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se captan los recursos reales de la prestación del servicio. ✓ Deficiencia económica 	10	30
29	No hay evaluación y seguimiento de los trámites realizados por la empresa.	No se cuenta con el apoyo efectivo de las diferentes áreas para el establecimiento de indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desinterés por parte de los funcionarios 	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se identifican los errores causados por la mala tramitología. ✓ Se dificulta el seguimiento y evaluación de los factores que inciden sobre la eficiencia y eficacia. 	20	60

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


30	Falta definición de parámetros para evaluación de procesos.	Los riesgos y punto críticos de los procedimientos no están identificados ni acompañados de estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No hay procedimientos documentados ✓ Indisposición 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de riesgos ✓ Cada funcionario trabaja a su acomodo. 	20	60
31	Seguimiento deficiente a los planes y programas elaborados.	No se han establecido los mecanismos para realizar el seguimiento a los planes y programas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se desconocen los planes y programas de la empresa. ✓ Desinterés por parte de los funcionarios 	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento de metas 	10	30

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

VALORACIÓN DEL RIESGO

Tabla 33. Valoración del riesgo

	RIESGO	DESCRIPCION	Prob	Imp	Eval	Controles	Efec	Doc	DISM	Valor
1	Traumatismo en la prestación del servicio.	Cambios constantes por parte de los entes reguladores con respecto a la prestación del servicio.	2 Medi a	10 Moderado	20 Zona de riesgo MODERADO	✓ No existen controles	NO	NO	NO	20 Zona de riesgo MODERADO
2	Falta de recursos económicos	No se logra prestar el servicio de aseo eficientemente por los escasos recursos.	3 Alta	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
3	Mayor producción de residuos sólidos.	La comunidad no tiene la conciencia de que con sus actitudes generan más contaminación.	3 Alta	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	✓ Capacitaciones a la comunidad por medio del SENA. ✓ Proyecto de Barrio piloto	NO	SI	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.						PAGINA [1 - 49]			
	NIT 900.144.220-7						CÓDIGO: IN-APO-06			
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO						VERSION 2			
							Fecha Aprobación			

4	Incumplimiento de la norma sobre participación ciudadana	No se estimula o restringe a la ciudadanía en la vigilancia o acompañamiento de las actividades de la entidad.	3 Alta	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE
5	Perdida del mercado	Al llegar otra empresa se perderían los clientes actuales.	1 Baja	20 Catastrófico	20 Zona de riesgo MODERADO	✓ Prestación del servicio con calidad y eficiencia.	SI	NO	Probabilidad	10 Zona de riesgo TOLERABLE
6	Disminución de la capacidad financiera.	El incremento de los bienes y servicios hacen que el costo de la prestación del servicio aumente.	3 Alta	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE
7	Inadecuado manejo de las comunicaciones internas.	La gerencia y los funcionarios no muestran interés en que la información fluya a lo largo y ancho de la entidad.	3 Alta	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ La comunicación interna se transmite de forma escrita	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO


PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06

VERSION 2

Fecha Aprobación

	RIESGO	DESCRIPCION	Prob	Imp	Eval	Controles	Efec	Doc	DISM	Valor
8	Comportamientos indebidos, corrupción.	La gerencia y los funcionarios no demuestran interés ni responsabilidad para mantener programas a favor de la ética.	2 Mediana	20 Catastrófico	40 Zona de riesgo IMPORT ANTE	✓ Se implemento por medio de acto administrativo o el código de ética	NO	SI	NO	40 Zona de riesgo IMPORT ANTE
9	Desarrollo inadecuado de los procesos.	Los procesos no se desarrollan de acuerdo con los criterios establecidos.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	✓ Realización de reuniones	NO	SI	NO	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE
10	Incumplimiento de la norma sobre salud ocupacional.	Los funcionarios y contratistas no toman las mínimas medidas de seguridad.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	✓ Se realizan campañas de salud periódicamente	SI	NO	Probabilidad	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
11	Prestación inadecuada del servicio	La empresa carece de mecanismos para capacitar a los funcionarios en temas complementarios a	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	No existen controles	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.						PAGINA [1 - 49]				
	NIT 900.144.220-7						CÓDIGO: IN-APO-06				
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO						VERSION 2				
							Fecha Aprobación				

		su profesión y al cargo que desempeñan, de manera que mejores su nivel competitivo.									
12	Debilidad en el proceso de inducción y reinducción.	No se da a conocer la estructura de la entidad, el direccionamiento estratégico, ni los deberes y derechos a que tienen los servidores públicos.	2	10	20	No existen controles	NO	NO	NO	20	Zona de riesgo MODERADO
13	Recicladores Informales	Incomodidad por parte de la comunidad ya que estas personas destapan las bolsas de basura.	3	10	30	✓ Se hace llamado a la policía para que retire a las personas que reciclan	NO	NO	NO	30	Zona de riesgo IMPORTANTE
14	Deterioro del parque automotor	Al no realizar mantenimiento continuo los	3	10	30	No hay controles	NO	NO	NO	30	Zona de riesgo IMPORTANTE



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO


PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06


VERSION 2

Fecha Aprobación


RIESGO	DESCRIPCION	Prob	Imp	Eval	Controles	Efec	Doc	DISM	Valor	
	vehículos y maquinaria de la empresa empieza a deteriorarse			ANTE				ANTE		
15	Mala atención a los usuarios	No se ha implementado un adecuado sistema de atención al cliente.	2 Medi a	10 Moderado	20 Zona de riesgo MODERADO	✓ Se lleva un registro de las peticiones, quejas y reclamos	NO	SI	NO	20 Zona de riesgo MODERADO
16	Deficiente planeación del presupuesto.	Al no existir una buena planeación del presupuesto con respecto al PAC, se pueden presentar incumplimientos en los pagos.	3 Alta	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	✓ Se lleva un control manual de la disponibilidad de los rubros presupuestales	NO	SI	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
17	Pago de cuentas urgentes.	Cancelación de cuentas sin tiempo disponible para su revisión.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ Las cuentas son revisadas de forma rápida	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.							PAGINA [1 - 49]				
	NIT 900.144.220-7							CÓDIGO: IN-APO-06				
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO							VERSION 2				
								Fecha Aprobación				


18	Presupuesto no está sistematizado	Se maneja el presupuesto en hoja de cálculo.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓	Se maneja el presupuesto en un pequeño programa en Excel	SI	SI	Probabilidad	20 Zona de riesgo MODERADO
19	Falta de puntualidad en la rendición de informes	Bajo control sobre compromisos efectuados y en las fechas límite para entrega de informes.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE		No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
20	Falta de control sobre los bienes y las compras que realiza la empresa.	No hay un área de almacén definida y no hay control para el manejo de suministros	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE		No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
21	Inadecuado Manejo de expedientes y documentos	Existe un espacio que no reúne las condiciones adecuadas para almacenar documentos.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE		Existe un espacio aunque no reúne los requisitos de las normas de archivos	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE
22	Carencia de información para el proceso contractual	No hay información técnica y de precios para la contratación ya que no se diligencia el SICE	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE		No hay controles	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06	
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	


	RIESGO	DESCRIPCION	Prob	Imp	Eval	Controles	Efec	Doc	DISM	Valor
23	No se presenta un debido informe sobre el objeto de los contratos.	La supervisión se asume sin responsabilidad.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	Se realizan de actas de interventoría	NO	SI	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE
24	No se cobra la tarifa al 100% de los usuarios de la zona urbana.	La empresa solo está cobrando al 80% de los usuarios del servicio de aseo en la zona urbana	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
25	No se ha implementado correctamente la resolución 351 y 352 de la CRA	La metodología reglamentada por la CRA no ha sido correctamente implementada	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	Existe un documento donde se realiza la aplicación a la resolución 351 de la CRA	NO	SI	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE
26	La empresa no posee una Báscula de pesaje para el sitio de disposición final.	La empresa no ha adquirido la báscula para el sitio de disposición final	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEPTABLE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.						PAGINA [1 - 49]			
	NIT 900.144.220-7						CÓDIGO: IN-APO-06			
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO						VERSION 2			
							Fecha Aprobación			

27	No hay una eficiencia del recaudo en la zona rural.	La tarifa en la zona rural se cobra a través del predial el cual los usuarios cancelan anual.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEP TABLE
28	La empresa no cuenta con una base de datos actualizada de los usuarios del servicio.	La empresa no ha realizado un censo para saber exactamente cuántos usuarios tiene la empresa.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	NO	NO	NO	30 Zona de riesgo IMPORTANTE
29	No hay evaluación y seguimiento de los trámites realizados por la empresa.	No se cuenta con el apoyo efectivo de las diferentes áreas para el establecimiento de indicadores.	2	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEP TABLE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06	
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	


30	Falta definición de parámetros para evaluación de procesos.	Los riesgos y punto críticos de los procedimientos no están identificados ni están acompañados de estrategias.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	NO	NO	NO	60 Zona de riesgo INACEP TABLE
31	Seguimiento deficiente a los planes y programas elaborados.	No se han establecido los mecanismos para realizar el seguimiento a los planes y programas	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	Se aprobó por medio de la Junta Directiva el Plan estratégico y el plan de acción	NO	SI	NO	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

MAPA DE RIESGOS

Tabla 34. Mapa de riesgo

	RIESGO	Prob.	Imp	Eval	Controles	Valor	Acciones	Responsable	Crono	Indicador
1	Traumatismo en la prestación del servicio, por cambio en la normatividad	2 Mediana	10 Moderado	20 Zona de riesgo MODERADO	✓ No existen controles	20 Zona de riesgo MODERADO	Revisión constante de la pagina web de las entidades reguladoras	Responsable de cada área.	Cada dos días	No. Veces que se revisa la pág./No. Días del mes
2	Falta de recursos económicos	3 Alta	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar recursos con otras entidades. ➤ Crear estrategias comerciales. 	Gerencia	Semestral	No. Gestiones realizadas/No. Proyectos aprobados
3	Mayor producción de residuos sólidos.	3 Alta	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitaciones a la comunidad por medio del SENA. ✓ Proyecto de Barrio piloto 	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	Realizar seguimiento a los proyectos iniciados y a las capacitaciones dadas por la empresa.	Técnico Operativo	Trimestral	No. Población capacitada/No. Población urbana

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.						PAGINA [1 - 49]			
	NIT 900.144.220-7						CÓDIGO: IN-APO-06			
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO						VERSION 2			
							Fecha Aprobación			

4	Incumplimiento de la norma sobre participación ciudadana	3 Alta	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer convocatoria a la ciudadanía para conformar el comité de control social. ➤ Inculcar a la comunidad la voluntad y el interés por participar del comité. 	Gerencia	En un año	No. Asistentes convocatoria / No. Convocados	Comité conformado
5	Perdida del mercado	1 Baja	20 Catastrófico	20 Zona de riesgo MODERADO	✓ Prestación del servicio con calidad y eficiencia.	10 Zona de riesgo TOLERABLE	Mejoramiento continuo en la calidad de prestación servicio	Técnico Operativo	Diariamente	No. PQR / No. Suscriptores	
6	Disminución de la capacidad financiera.	3 Alta	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar el consumo de combustible. ➤ Realizar el plan de compras 	Almacenerista	- Diario - Anualmente.	Gl. Combustible/ Km recorrido -No. Compras realizadas /No. Compras proyecto.	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO

PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06

VERSION 2

Fecha Aprobación

	RIESGO	Prob.	Imp	Eval	Controles	Valor	Acciones	Responsable	Crono g	Indicador
7	Inadecuado manejo de las comunicaciones internas.	3 Alta	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ La comunicación interna se transmite de forma escrita	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	➤ Cartelera interna ➤ Comunicación escrita	Secretaría ejecutiva	Continuo	No. Comunicaciones transmitidas/ No. Comunicaciones recibidas.
8	Comportamientos indebidos, corrupción.	2 Mediana	20 Catastrófico	40 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ Se implementa por medio de acto administrativo el código de ética	40 Zona de riesgo IMPORTANTE	Socialización del código de ética	Control Interno	Inmediato	No. Funcionarios y contratistas asistentes/ No. convocados
9	Desarrollo inadecuado de los procesos.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ Realización de reuniones	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	➤ Estudio del clima organizacional. ➤ Realizar encuesta de necesidades de bienestar social. ➤ Implementar el programa de	Gerencia	1. Semestral 2. Anual 3. Anual	1. Resultado del clima organizacional. 2. Análisis de las encuestas. 3. Adopción



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO

PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06

VERSION 2

Fecha Aprobación

												bienestar social.	del plan anual de bienestar social.
10	Incumplimiento de la norma sobre salud ocupacional.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	✓ Se realizan campañas de salud periódicamente	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	Realizar convenio con el hospital departamental o distrito de salud encargado para la implementación del programa de salud ocupacional.	Gerencia	Mensual			1. Programa implementado. 2. Comité paritario de salud ocupacional creado.	
11	Prestación inadecuada del servicio	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No existen controles	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	➤ Diagnóstico de capacitación. ➤ Asignación de recursos técnicos y financieros	1. Control Interno. 2. Gerencia	1. Anual			No. Capacitaciones dadas/ No. Capacitaciones requeridas.	
12	Debilidad en el proceso de inducción y reinducción.	2 Medio	10 Moderado	20 Zona de riesgo MODERADO	No existen controles	20 Zona de riesgo MODERADO	➤ Talleres de reinducción ➤ Manual de inducción y reinducción	Control Interno	1. Semestral 2. Anual			1. No. Personal con reinducción/ No. Personal. 2. Manual implementado	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO


PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06

VERSION 2

Fecha Aprobación

	RIESGO	Prob.	Imp	Eval	Controles	Valor	Acciones	Responsable	Crono g	Indicador
13	Recicladores Informales	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ Se hace llamado a la policía para que retire a las personas que reciclan	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	➤ Capacitación a recicladores ➤ Conformación de un grupo organizado, Coop	Técnico Operativo	1. Semestral 2. Anual	1. No. De asistentes convocados 2. Grupo de recicladores organizado.
14	Deterioro del parque automotor	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	➤ Realizar revisión técnica mecánica ➤ Realizar cronograma de mantenimiento preventivo	Almacenerista	1. Anual 2. Trimestral	1. No. De revisiones efectuadas/ No. De vehículos que posee la empresa. 2. No. De mantenimiento realizado/ No. De Mantenimiento programado.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06	
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

15	Mala atención a los usuarios	2 Mediana	10 Moderado	20 Zona de riesgo MODERADO	✓ Se lleva un registro de las peticiones, quejas y reclamos	20 Zona de riesgo MODERADO	➤ Capacitación en atención al cliente. ➤ Programa de PQR	Secretaría ejecutiva	1. Anual 2. Permanente	No. PQR/No. De usuarios del servicio.
16	Deficiente planeación del presupuesto.	3 Alta	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	✓ Se lleva un control manual de la disponibilidad de los rubros presupuestales	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	➤ Realizar el PAC ➤ Hacer efectivo el cumplimiento del PAC	1. Contador 2. Gerencia	1. Anual 2. Permanente	1. PAC adoptado por medio de acto administrativo. 2. PAC ejecutado
17	Pago de cuentas urgentes.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	✓ Las cuentas son revisadas de forma rápida	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	➤ Establecer cronograma para recibir documentos, elaboración de cuentas y de pagos.	Auxiliar Administrativa	Semestral	Pagos realizados/pagos programados
18	Presupuesto no está sistematizado	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	Se maneja el presupuesto en un pequeño programa en Excel	20 Zona de riesgo MODERADO	Realizar la parametrización en el programa SIIGO.	Contador/ Auxiliar administrativa	Inmediato	Programa de presupuesto funcionando.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO


PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06

VERSION 2

Fecha Aprobación

	RIESGO	Prob.	Imp	Eval	Controles	Valor	Acciones	Responsable	Crono g	Indicador
19	Falta de puntualidad en la rendición de informes	3 Alto	20 Catas trófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	Realizar un cronograma con las fechas de presentación de informes.	Cada área	Semestral	No. Informes enviados/ No. De informes solicitados.
20	Falta de control sobre los bienes y las compras que realiza la empresa.	3 Alto	20 Catas trófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar inventario de los bienes y suministros y registrarlos en kardex ➤ Registrar entradas y salidas de almacén. 	Almacena	1. Anual 2. Permanente	1. Inventario realizado y asentado. 2. No. Solicitudes registradas/ No. De compras realizadas
21	Inadecuado Manejo de expedientes y documentos	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	Existe un espacio aunque no reúne los requisitos de las normas de archivos	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adecuar el espacio con las normas de archivo. ➤ Capacitación al personal sobre normas de archivo ➤ Implementar tabla de retención documental. 	1-2. Gerencia 3. Secretaría ejecutiva / auxiliar administrativa	1. Semestral 2. Anual 3. Inmediato	1. Espacio adecuado. 2. No. Personal capacitado/ No. De personal. 3. Documento implementado

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06	
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

22	Carencia de información para el proceso contractual	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	No hay controles	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	➤ Realizar la implementación del SICE	Almacena	Inmediato	No. De contratos registrados/ No. De contratos realizados.
23	No se presenta un debido informe sobre el objeto de los contratos.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	Se realizan actas de interventoría	30 Zona de riesgo IMPORT ANTE	➤ Realizar actas de interventoría más profundas	Técnico Operativo	Mensual	No. De actas realizadas/ No. De contratos.
24	No se cobra la tarifa al 100% de los usuarios de la zona urbana.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	➤ Realizar convenio con empresas de servicios públicos que llegan a éstos usuarios para el cobro de la tarifa.	Gerencia	Inmediato	Convenios firmados.
25	No se ha implementado correctamente la resolución 351 y 352 de la CRA	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	Existe un documento donde se realiza la aplicación a la resolución 351 de la CRA	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	➤ Actualizar los datos de la resolución	Técnico Operativo	Mensual	Resolución aplicada



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO PLAN ESTRATEGICO


PAGINA [1 - 49]

CÓDIGO: IN-APO-06


VERSION 2

Fecha Aprobación


	RIESGO	Pro b.	Imp	Eval	Controles	Valor	Acciones	Respo nsable	Crono g	Indicador
26	La empresa no posee una Báscula de pesaje para el sitio de disposición final.	3 Alto	20 Catas trófic o	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar cotizaciones. ➤ Ingresarla al presupuesto para adquirirla 	Gerenci a	Vigenci a próxim o año	Compra de la báscula.
27	No hay una eficiencia del recaudo en la zona rural.	3 Alto	20 Catas trófic o	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEP TABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar convenio con el Municipio para el recaudo de la tarifa por medio del predial. ➤ Concientizar a la ciudadanía de la importancia de realizar el pago del servicio. 	1. Gerenci a 2. Técnico Operati vo	1. Anual 2. Trimest ral	1. Convenio firmado 2. No. De capacitados/ No. Población en la zona rural

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.							PAGINA [1 - 49]		
	NIT 900.144.220-7							CÓDIGO: IN-APO-06		
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO							VERSION 2		
								Fecha Aprobación		

28	La empresa no cuenta con una base de datos actualizada de los usuarios del servicio.	3 Alto	10 Moderado	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	No hay controles	30 Zona de riesgo IMPORTANTE	Realizar un CENSO	Gerencia	Anual	No. Censados/ No. De suscriptores.
29	No hay evaluación y seguimiento de los trámites realizados por la empresa.	2	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	Cronograma de Auditorías	de Control Interno	Trimestral	No. Auditorías realizadas/ auditorías programadas.
30	Falta definición de parámetros para evaluación de procesos.	3 Alto	20 Catastrófico	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	No hay controles	60 Zona de riesgo INACEPTABLE	Implementar indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	Control Interno	Anual	Indicadores implementados

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

31	Seguimiento deficiente a los planes y programas elaborados.	3	10	30	Se aprobó por medio de la Junta Directiva el Plan estratégico y el plan de acción	30	Zona de riesgo IMPORT ANTE	Implementar matriz de seguimiento y evaluación	Control interno	Anual	No. De programas ejecutados/ No. Programas propuestos.
-----------	--	---	----	----	---	----	----------------------------	--	-----------------	-------	--

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
	INSTRUCTIVO MANUAL DE RIESGO	CÓDIGO: IN-APO-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Política General

Siendo la prestación del servicio de aseo la actividad mas importante que se adelanta en la entidad, es necesario garantizar que se preste de una manera oportuna, integra y con calidad, con personal competente y comprometido con la misión de la entidad.

Políticas Operativas:

1. Riesgo: “Traumatismo en la prestación del servicio, por cambio en la normatividad”

Política: El funcionario responsable de cada área realizará día de por medio, revisión de la página web de las entidades que regulan la empresa así:

CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION	Control
Interno - Contabilidad	
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	Control
Interno	
CONTADURIA GENERAL DE LA NACION	
Contabilidad	
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	Área técnica
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE	Área técnica
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO T	Área técnica
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUB.	
Control Interno	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

2. Riesgo: “Falta de recursos económicos” por ineficiencia en el recaudo y Baja de subsidios.

Política:

- Se realizará convenio con entidades que transmiten recursos para desarrollar proyectos ambientales
- Se realizará reuniones periódicas con la entidad que recauda la tarifa del servicio de aseo para conciliar cuentas.

3. Riesgo: “Mayor producción de residuos sólidos”

Política: Establecer un cronograma de actividades donde se involucre a la comunidad y se enseñe el proceso de separación en la fuente.

4. Riesgo: “Incumplimiento de la norma sobre participación ciudadana”

Política: Se va a establecer canales de comunicación directa con la ciudadanía con el fin de garantizar su participación en los diferentes procesos de planeación y desarrollo de estrategias para garantizar la prestación del servicio con calidad.

5. Riesgo: “Pérdida del mercado”

Política: Implementar un mecanismo de evaluación a la prestación del servicio de aseo para garantizar el mejoramiento continuo del mismo.

6. Riesgo: “Disminución de la capacidad financiera”

Política:

- Una sola persona manejará almacén y pedido de insumos.
- Implementar el plan de compras
- Realizar las compras de insumos una vez al año.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

7. Riesgo: “Inadecuado manejo de las comunicaciones internas”

Política:

- El gerente implementará espacios de conversación y encuentro con su equipo de trabajo en forma periódica y constante para suministrar fortalecer la comunicación, el compromiso y sentido de pertenencia de sus subalternos con el fin de que desempeñen eficientemente sus labores y recibir retroalimentación sobre los temas tratados.
- Crear un método de comunicación que llegue a todos los funcionarios y contratistas de la empresa.

8. Riesgo: “Comportamientos indebidos, corrupción”

Política: Inculcar en los funcionarios el sentido de pertenencia a fin de que cada uno maneje los principios éticos plasmados en el código de ética.

9. Riesgo: “ Desarrollo inadecuado de los procesos”

Política:

- La gerencia debe mostrar interés en el desarrollo de los procesos a fin de que esté enterado de lo que sucede alrededor de él.
- El gerente debe manejar espacios de retroalimentación con los funcionarios y atender los comentarios y sugerencias que éstos dan.

10. Riesgo: “Incumplimiento de la norma sobre salud ocupacional”

Política: Realizar convenio con una entidad o persona natural para que se implemente en la empresa el programa de salud ocupacional.

11. Riesgo. “Prestación inadecuada del servicio”

Política:

- enviar a sus funcionarios a capacitaciones especializadas en cada campo con el fin de que el desempeño de cada uno sea eficiente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- las capacitaciones que se adelanten en la entidad obedecen a un plan diseñado con bases en las necesidades detectadas en la realización de los procesos con el fin de garantizar el mejoramiento de los mismos y de las competencias de los funcionarios que los desarrollan.

12. Riesgo: “Debilidad en el proceso de inducción y reinducción”

Política: Es responsabilidad del gerente asegurarse de que los integrantes de su equipo de trabajo reciban y comprendan la capacitación para el desempeño eficiente de sus colaboradores en la perspectiva del logro de los objetivos

13. Riesgo: “Recicladores informales”

Política: Incluir a los recicladores en los proyecto que la empresa emprenda en materia de educación ambiental a la comunidad.

14. Riesgo: “Deterioro del parque automotor”

Política:

- Implementar cronogramas que permitan realizar un mantenimiento periódico.
- Una sola persona debe realizar las cotizaciones y la compra de repuestos.
- Realizar gestiones para adquisición de un nuevo parque automotor.

15. Riesgo: “Mala atención a los usuarios”

Política: Se debe dar respuesta a las inquietudes de los usuarios a más tardar cinco días hábiles de forma escrita.

16. Riesgo: “Deficiente planeación del presupuesto”

Política: Realizar y aplicar el plan anualizado de caja.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

17. Riesgo: “Pago de cuentas urgentes”

Política:

- **Lunes:** se reciben factures, orden de pedidos, contratos, etc.; se hace firmar documentos soporte (CDP, RP, solicitud de disponibilidad)
- **Martes:** Se causan las cuentas por pagar
- **Miércoles:** Se revisa documentación verificando que se hayan afectado los rubros presupuestales adecuados y la cuenta de gastos.
- **Jueves:** se remiten las cuentas a gerencia para aprobación de pagos.
- **Viernes:** se realizan pagos.

18. Riesgo: “Presupuesto no esta sistematizado”

Política: Al iniciar el 2010 el presupuesto debe estar parametrizado y funcionando en el programa SIIGO.

19. Riesgo: “Falta de la puntualidad en la rendición de informes”

Política:

- Cada área responsable realizará una cartelera donde se programen las rendiciones correspondientes.
- Cada área debe tener el informe listo por lo menos tres días antes de la fecha de presentación.

20. Riesgo: “Falta de control sobre los bienes y las compras de la empresa”

Política:

- Una sola persona se debe hacer responsable del manejo de almacén.
- El encargado del almacén es quien hace la solicitud de insumos, suministros y materiales.

21. Riesgo: “Inadecuado manejo de los expedientes y documentos”

Política:

- La secretaria ejecutiva debe organizar el archivo conforme a las normas vigentes.
- Solicitar a la gerencia el apoyo para la organización del archivo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

22. Riesgo: “Carencia de información para el proceso contractual”

Política: Antes de legalizar cualquier contrato de prestación de servicios o de suministros se debe registrar en el SICE.

23. Riesgo: “No se presenta un debido informe sobre el objeto de los contratos”

Política:

- Cada contratista debe presentar al menos 5 encuestas de satisfacción realizadas a la comunidad o área donde se presta el servicio.
- El supervisor debe diligenciar una planilla de evaluación de cada contratista donde se verifica el cumplimiento a cabalidad del objeto del contrato, uso de elementos de seguridad, uso adecuado de los materiales y suministros entregados.

24. Riesgo: “No se cobra la tarifa al 100% de los usuarios de la zona urbana”

Política: Firma convenios con las empresas que prestan el servicio de acueducto para así poco a poco lograr cubrir al 100% de la ciudadanía.

25. Riesgo: “No se ha implementado correctamente la resolución 351 y 352 de la CRA”

Política: Solicitar asesoría a personas naturales o jurídicas que tenga el conocimiento y la experiencia de la aplicación de dicha norma para que ésta pueda ser aplicada en forma correcta.

26. Riesgo: “La empresa no posee una bascula de pesaje para el sitio de disposición final”

Política: Planificar para el presupuesto de la vigencia 2010 compra de la báscula de pesaje.

27. Riesgo: “No hay eficiencia en el recaudo de la zona rural”

Política:

- Realizar un cobro de tarifa en zona rural moderado.
- Sensibilizar a los ciudadanos de la zona rural para crea una cultura de pago.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

28. Riesgo: “La empresa no cuenta con una base de datos actualizada de los usuarios del servicio”

Política: Contratar persona capacitado para realizar el censo de los usuarios del servicio.

29. Riesgo: “No hay evaluación y seguimiento de los tramites realizados por la empresa”

Política: Las auditorias deben contener la revisión y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

30. Riesgo: “Falta definición de parámetros para evaluación de procesos”

Política: Se debe hacer un seguimiento trimestral a los hallazgos detectados en los planes de mejoramiento.

31. Riesgo: “*Seguimiento deficiente a los planes y programas elaborados*”

Política: Realizar conjuntamente con los funcionarios el replanteamiento del PGIRS y a su vez el plan estratégico de la empresa fijando unos responsables para dar cumplimiento total a lo planeado.

MAURICIO LLANOS PARRA
Gerente

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	FORMATO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

**SOCIALIZACION DEL MANUAL DE RIESGOS Y ESTABLECIMIENTO DE
COMPROMISOS**

Tabla 35. Responsables del manual de riesgo

NOMBRE	CARGO	FIRMA
MAURICIO LLANOS PARRA	GERENTE	
SONIA YISELA MONSALVE	REVISORA FISCAL	
JENIFER DIAZ GARCIA	CONTADORA	
ALEJANDRA JARAMILLO	ASESORA DE CONTROL INTERNO	
DIANA LUCILA GARCIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	
PAULO EMILIO ORTEGA	TECNICO OPERATIVO	
JUAN DE DIOS CADSTAÑEDA	CONTRATISTA	




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	INSTRUCTIVO MANUAL	CÓDIGO: IN-APO-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 36. Instructivo del manual de riesgo


	RIESGO	Acciones	Responsable	Cronog	Indicador
1	Traumatismo en la prestación del servicio, por cambio en la normatividad.	El funcionario responsable de cada área realizará día de por medio revisión de la página web de las entidades que regulan.	Responsable de cada área.	A partir del 18	No. Veces que se revisa la pág./No. Días del mes
2	Falta de recursos económicos.	Cada funcionario debe presentar un perfil de proyecto que pueda generar recursos y se presentara en la próxima reunión que será el 09 de septiembre del presente año.	Gerencia	09 de septiembre	No. Gestiones realizadas/No. Proyectos aprobados
3	Mayor producción de residuos sólidos.	Realizar seguimiento a los proyectos iniciados y a las capacitaciones dadas por la empresa.	Área Ambiental	A partir del 15 septiembre.	No. Población visitada/No. Población capacitada
4	Incumplimiento de la norma sobre participación ciudadana.	Cada área debe traer información sobre la conformación del comité de control social para la reunión que se realizará el 09 de septiembre del año en curso.	Todo el personal administrativo	09 de septiembre	No. Asistentes convocatoria/ No. Convocados Comité conformado
5	Perdida del mercado.	1. El técnico operativo realizará encuestas aleatorias a los usuarios cada mes para evaluar satisfacción.	1. Técnico Operativo 2. Secretaria Ejecutiva	1. A partir del 1 de septiembre cada mes.	No. encuestas / No. Suscriptores

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PÁGINA [1 - 49]
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	CÓDIGO: IN-APO-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


	2. La secretaria ejecutiva realizará llamadas a los usuarios dos veces al mes para evaluar la prestación del servicio de aseo.		2. A partir del 1 de septiembre cada 15 días.	
6	Disminución de la capacidad financiera. Se estableció que la auxiliar administrativa se encargará de la organización y manejo del almacén con el apoyo del contratista Juan de Dios Castañeda. <ul style="list-style-type: none"> • Organización del almacén • Control de entradas y salidas de inventarios • Cotizaciones • Compra de insumos y almacén. • Realización del plan de compras para la vigencia 2010 	Auxiliar administrativa	Almacén organizado y funcionando a partir del 15 de octubre de 2009.	Almacén Funcionando. Plan de compras 2010.
7	Inadecuado manejo de las comunicaciones internas. 1. Se realizará la compra de dos carteleras para poner allí la información de manejo interno. 2. Se realizarán reuniones periódicas de retroalimentación.	1. Gerencia	1. 30 de agosto de 2009 2. 1. Septiembre 09 2. Octubre 07 3. Noviembre 11 4. Diciembre 09	No. Comunicaciones transmitidas/No. Comunicaciones recibidas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO		VERSION 2
			Fecha Aprobación


8	Comportamientos indebidos, corrupción.	Socialización del código de ética Se intensificarán actividades inculcar los principios éticos de la empresa.	Control Interno	Inmediato	No. Funcionarios y contratistas asistentes/ No. convocados
9	Desarrollo inadecuado de los procesos.	Realizar las actividades especificadas en el plan de Bienestar Social.	Comité de bienestar social	A partir 30 de agosto.	1. Resultado del clima organizacional. 2. Análisis de las encuestas. 3. Adopción del plan anual de bienestar social.
10	Incumplimiento de la norma sobre salud ocupacional.	Para el presupuesto de la vigencia 2010 se debe crear un rubro en el que se incluya la conformación del plan de salud ocupacional.	Área contable	Vigencia 2010	1. Programa implementado. 2. Comité paritario de salud ocupacional creado.
11	Prestación inadecuada del servicio	Socializar el Plan de Capacitación y puesta en marcha del mismo.	1. Control Interno. 2. Gerencia	1. A partir del 30 de agosto	No. Capacitaciones dadas/ No. Capacitaciones requeridas.
12	Debilidad en el proceso inducción y reintucción.	Se realizará una jornada de reintucción con todos los funcionarios de la empresa.	Control Interno	12 de septiembre de 2009.	1. No. Personal con reintucción/No. Personal. 2. Manual implementado

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	Acciones	Responsable	Cronog	Indicador
13	Recicladores Informales	Se pretende incluir a los recuperadores ambientales informales en el proceso de construcción y puesta en marcha de la PMIRS.	Gerencia	A partir de la implementación del proyecto.	1. No. Asistentes/ No. De convocados 2. Grupo de recicladores organizado.
14	Deterioro del parque automotor	1. Diagnostico del parque automotor 2. Hoja de vida de los vehículos 3. Compra llantas para los vehículos	Gerencia Tec. Operativo	1. Inmediato 2. Septiembre 30 de 2009 3. Septiembre 15 de 2009.	1. No. Revisiones efectuadas/No. De vehículos que posee la empresa. 2. No. De mantenimiento realizado/ No. De Mantenimiento programado.
15	Mala atención a los usuarios	1. La secretaria ejecutiva llamará todos los viernes para verificar que las inquietudes de los usuarios resultantes dentro de la semana hallan sido resueltas. 2. Cada que llegue un oficio de una PQR la secretaria remitirá una copia al gerente y otra a la persona encargada de resolver la inquietud; igualmente se diligenciará el formato de PQR.	Secretaria ejecutiva	Inmediato	No. PQR/No. De usuarios del servicio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


16	Deficiente planeación del presupuesto.	Realizar el PAC para el 2010 y ejecutarlo.	1. área contable	Noviembre de 2009	1. PAC adoptado por medio de acto administrativo. 2. PAC ejecutado
17	Pago de cuentas urgentes.	<p>Establecer cronograma para recibir documentos, elaboración de cuentas y de pagos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunes: se reciben factures, orden de pedidos, contratos, etc.; se hace firmar documentos soporte (CDP, RP, solicitud de disponibilidad) • Martes: Se causan las cuentas por pagar • Miércoles: Se revisa documentación verificando que se hayan afectado los rubros presupuestales adecuados y la cuenta de gastos. • Jueves: se remiten las cuentas a gerencia para aprobación de pagos. • Viernes: se realizan pagos. 	Auxiliar Administrativa	A partir del 15 de agosto	Pagos realizados/pagos programados
18	Presupuesto no está sistematizado	Realizar la parametrización en el programa SIIGO.	Contador/ Auxiliar administrativa	30 de Noviembre	Programa presupuesto funcionando.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


	RIESGO	Acciones	Responsable	Cronog	Indicador
19	Falta de puntualidad en la rendición de informes	Se realizará una cartelera donde cada área programará las actividades a realizar y la rendición de los informes.	Cada área	A partir del primero de septiembre.	No. Informes enviados/ No. De informes solicitados.
20	Falta de control sobre los bienes y las compras que realiza la empresa.	Se realizará un inventario conciliado con contabilidad sobre los bienes de la empresa.	Auxiliar administrativa/ Control Interno	04 de septiembre	1. Inventario realizado y asentado. 2. No. Solicitudes registradas/ No. De compras realizadas
21	Inadecuado Manejo de expedientes y documentos	1. La secretaria ejecutiva realizará la organización del archivo histórico. 2. Adecuaciones en el archivo para evitar deterioro de documentos. 3. Implementar tabla de retención documental	1. Secretaria ejecutiva 2. Gerencia 3. Control interno	1. 30 septiembre 2. Vigencia 2010 3. 15 septiembre	1. Espacio adecuado. 2. No. Personal capacitado/ No. De personal. 3. Documento implementado
22	Carencia de información para el proceso contractual	1. La persona que realizara apoyo al encargado de almacén realizará la implementación del SICE. 2. Se solicitará capacitación a la Contraloría General de la Nación con respecto al SICE.	Contratista	1. Octubre 30 de 2009 2. Septiembre 15	No. De contratos registrados/ No. De contratos realizados.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación


23	No se presenta un debido informe sobre el objeto de los contratos.	El técnico Operativo diseñará un formato de evaluación que realizara de forma mensual en el cual verifica el cumplimiento de los contratos y se anexará a las actas de supervisión.	Técnico Operativo	30 septiembre	No. De actas realizadas/ No. De contratos.
24	No se cobra la tarifa al 100% de los usuarios de la zona urbana.	El gerente realizará gestiones con el objeto de cobrar a más usuarios el servicio que se presta. ➤	Gerencia	Octubre 30	Convenios firmados.
25	No se ha implementado correctamente la resolución 351 y 352 de la CRA	1. Solicitar asesoría a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA para la correcta implementación de la resolución 351 y 352. 2. Incluir en el presupuesto de 2010 una asesoría para la correcta implementación de la resolución 351 y 352 de la CRA.	1. Gerencia 2. Área contable	1. Septiembre 30 2. Vigencia 2010	Resolución aplicada
26	La empresa no posee una Báscula de pesaje para el sitio de disposición final.	Ya que la báscula viene con la Planta de Reciclaje, se realizarán pesajes periódicos.	Tec. Operativo	✓ Septiembre en la semana del 14 al 20 ✓ Noviembre en la semana del 23 al 29	Pesajes realizados/pesajes programados

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

27	No hay una eficiencia del recaudo en la zona rural.	El gerente realizará convenio con el Municipio para que éste le transfiera lo recaudado por medio del predial en la zona rural.	1. Gerencia	Septiembre 30	1. Convenio firmado 2. No. De capacitados/ No. Población en la zona rural
28	La empresa no cuenta con una base de datos actualizada de los usuarios del servicio.	Se propone que con el censo que realizará el SISBEN se podría utilizar esa información para la base de datos de la empresa.	Gerencia	Vigencia 2010	No. Censados/ No. De suscriptores.
29	No hay evaluación y seguimiento de los trámites realizados por la empresa.	Cronograma de Auditorías	Control Interno	15 septiembre	No. Auditorías realizadas/ auditorías programadas.
30	Falta definición de parámetros para evaluación de procesos.	Se realizará seguimiento a lo establecido en la presente acta y se establecerán planes de mejoramiento según lo hallado.	Control Interno	15 de Noviembre de 2009.	Indicadores implementados
31	Seguimiento deficiente a los planes y programas elaborados.	Realizar el seguimiento al plan estratégico, plan de acción y adecuarlo con el PGIRS	Control interno	Noviembre 30 de 2009.	No. De programas ejecutados/ No. Programas propuestos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: IN-APO-06
	INSTRUCTIVO PLAN ESTRATEGICO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

OBJETIVO

GENERAL

Proporcionar una herramienta que permita unificar los criterios para fortalecer la identificación, análisis, valoración y definición de las alternativas de acciones de mitigación de riesgos, que pueden afectar los productos o servicios generados para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

ESPECÍFICOS


Generar una visión sistémica acerca de la administración y evaluación de riesgos, consolidado en un Ambiente de Control adecuado a la entidad y un Direccionamiento Estratégico que fije la orientación clara la gestión dando las bases para el adecuado desarrollo de las Actividades de Control.

ALCANCE

Estos lineamientos deben ser aplicados por todas las oficinas y áreas que hacen parte de ASEO ROLDANILLO y que son responsables de la actualización y elaboración de los documentos del Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Gestión de Calidad.

REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el establecimiento del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.
- Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 4110 de 2004, Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

DEFINICIONES


Administración de riesgos: Rama de la administración que aborda las consecuencias del riesgo.

Análisis de riesgos: Determinar el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

Categoría: Cada uno de los grupos básicos en que puede incluirse o calificarse el riesgo identificado.

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

Control: Aspectos críticos que se deben tener en cuenta durante la ejecución del proceso o subproceso para obtener los resultados esperados. Los controles están asociados a una o más de las actividades descritas, pueden definirse como controles los siguientes: Revisión o aprobación de un documento

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

mediante firma o Voto de la persona competente, verificación de cumplimiento de términos legales, etc.; estando directamente relacionados con los mapas de riesgo.

Factores de riesgo: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la entidad.

Indicador: Es una expresión cuantitativa o cualitativa que permite establecer el estado del objeto a evaluar en un momento determinado.


Mapa de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Modelo de operación por procesos: Es la ruta de navegación que armoniza la misión y visión de la entidad en una gestión por procesos. En ASEO ROLDANILLO el modelo, se representa gráficamente e ilustra los cuatro niveles de macro procesos, como son: estratégicos, misionales, apoyo y evaluación los cuales están sistemáticamente relacionados.

Responsables: Son las dependencias o funcionarios encargados de adelantar las acciones propuestas.

Riesgo: Es toda aquella posibilidad de ocurrencia de un hecho que puede afectar la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad, o el logro de los objetivos institucionales.

Seguimiento: Establecer el estado de avance en un momento determinado de las acciones formuladas

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

El proceso de la identificación del riesgo debe estar en permanente revisión y actualización, de acuerdo a la dinámica de los procesos de la entidad. Esta etapa se documenta en el formato “Identificación de riesgos”.


Nota: Es importante que los funcionarios responsables de suministrar la información, tengan conocimiento previo del modelo de operación por procesos de la entidad, y de los macro procesos y procesos en los que interviene la dependencia.

5.1 Estructura del formato de Identificación de riesgos.

Riesgo: Se define mediante una frase corta, que identifique claramente el suceso indeseable (que está sucediendo o puede suceder), seguido de la palabra “por” de acuerdo con las siguientes categorías establecidas:

Decisiones erróneas: Pérdidas ocasionadas por errores en la información que soportan las decisiones, errores de juicio, aplicación errónea de criterios ó instrucciones para la realización de negocios que producen pérdidas a la Entidad.

Sanciones legales: Esta categoría resulta de las multas que debe pagar la Entidad cuando: Se ejecutan operaciones por fuera del marco legal establecido. Se violan los derechos a la intimidad o privacidad de la información de los clientes o empleados y no se produce a tiempo la información exigida por normas legales. Este riesgo se puede presentar en forma accidental o malintencionada.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 14]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Pérdida de credibilidad: Se presenta cuando: los negocios no se hacen, actos accidentales o mal intencionados de los funcionarios o de terceros, se ofrece mal un servicio a los clientes. Este riesgo puede ocurrir por causas accidentales y mal intencionados.

Daño y destrucción de activos: Se presenta por causas derivadas de desastres naturales o provocados por el hombre, que producen daños o la destrucción de los recursos que soportan la prestación del servicio.

Hurto / fraude: Es la apropiación indebida, por parte de un funcionario o de terceros de los activos de la Entidad. Conduce a pérdidas de dinero o de activos de la Entidad, causadas por la alteración de la información que representan operaciones de los negocios o servicios de la entidad.

A continuación se presentan algunos ejemplos de riesgos identificados:


- Decisiones erróneas por emitir conceptos financieros con análisis inadecuados.
- Decisiones erróneas por diferencias e inconsistencias en la información primaria.
- Decisiones erróneas por diferencias e inconsistencias en la información sectorial.
- Decisiones erróneas al definir el Plan Estratégico Informática desarticulado del Plan Institucional.
- Decisiones erróneas por inconsistencias en la información financiera del Departamento.
- Decisiones erróneas por inexactitud en los informes de seguimiento.
- Sanciones legales por vencimiento de términos en la emisión de conceptos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Sanciones legales por ejecución de los procesos financieros incumplimiento las normas establecidas.
- Sanciones legales por presentación de informes con observaciones no sustentadas o soportadas.
- Sanciones legales por incumplimiento total o parcial de la normatividad aplicable a la planeación institucional o sectorial.
- Pérdida de credibilidad por elaboración de documentos con información no sustentada.
- Pérdida de credibilidad por inadecuada prestación de servicios.
- Pérdida de credibilidad por inconsistencias en la información suministrada.
- Pérdida de credibilidad por inconsistencias en la información suministrada a los medios de comunicación.
- Pérdida de credibilidad por inoportunidad y falta de calidad en la prestación del servicio solicitado.
- Pérdida de credibilidad por ajustes errados en la programación del presupuesto del Departamento.
- Pérdida de credibilidad por inoportunidad en la ejecución de los Recursos Financieros.
- Daño o destrucción de activos por pérdida total o parcial de la información soporte.
- Fraude por cambios o manipulación intencionada de la información.
- Fraude por cambiar u omitir datos en las actividades de seguimiento y evaluación.

Nota: Priorizar los riesgos de mayor impacto para la entidad (colocar máximo 5).

Descripción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Ejemplo:

Riesgo: Decisiones erróneas por suministrar información equivocada.

Descripción: La Alcaldía Municipal suministra información errónea ya que no es producida directamente por la Entidad, sino que es procesada de otras entidades y fuentes primarias.

Causas: Son los medios, circunstancias y agentes generadores del riesgo. Estos pueden ser personas, materiales, instalaciones, el entorno, entre otros.


Ejemplo:

Riesgo: Decisiones erróneas por suministrar información equivocada.

Causas:

- La información no la produce la entidad, se toma de distintas fuentes.
- Idoneidad del personal a los temas específicos o requeridos.
- No está claramente definida la competencia de las entidades en el suministro de la información.
- La información recibida es incompleta e inconsistente.
- Imposibilidad de validar la información.
- Criterios no unificados entre entidades.
- Herramientas de validación insuficientes.
- Cambios en metodologías de recolección y procesamiento de información.
- Personal y tiempo insuficiente para la depuración de la información

Efectos: Son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: fallecimiento, daños físicos, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad, de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Ejemplo:


Riesgo: Decisiones erróneas por suministrar información equivocada.

Efectos:

- Generar respuestas que no corresponden a la política actual.
- Pérdida de credibilidad.
- Pérdida de imagen.
- Pérdida de confianza.
- Pérdida de capacidad de negociación.
- Desgaste administrativo.

Clase de riesgo: Se clasifican los riesgos teniendo en cuenta los siguientes tipos:

- Riesgo estratégico: Se enfoca al cumplimiento de la misión, objetivos estratégicos y definición de políticas.
- Riesgos operativos: Comprenden los relacionados con la parte operativa y técnica de la entidad.
- Incluye los riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias.
- Riesgos financieros: Se relacionan con el manejo de recursos en la entidad, incluyendo la ejecución presupuestal, elaboración de los estados financieros, los pagos, manejo de excedentes de tesorería y manejo sobre los bienes de la entidad. Eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos.
- Riesgos de cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general de su compromiso con la comunidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Riesgos de tecnología: Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad. Soportan el cumplimiento de la misión.

Nota: A un riesgo puede asociarse más de una clasificación al mismo tiempo.

- Probabilidad de ocurrencia: Puede ser medida con criterios de frecuencia, si el riesgo se ha materializado (ejemplo: número de veces en un tiempo determinado) o de factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado).

Se definió una escala cualitativa que establece las siguientes categorías:

Alta: Es muy factible que el hecho se presente o se ha presentado frecuentemente.

Media: Es factible que el hecho se presente o se ha presentado con regularidad.

Baja: Es muy poco factible que el hecho se presente o se ha presentado muy pocas veces.


Nota: Se debe tener en cuenta el análisis de los controles existentes (numeral 7).

- Impacto si se materializa: Son las consecuencias (magnitud de sus efectos) que puede ocasionar a la entidad la materialización del riesgo.

Se definió una escala cualitativa que establece las siguientes categorías:

Leve: Si el hecho llegara a presentarse tendría bajo impacto o efecto en la entidad.

Moderado: Si el hecho llegara a presentarse tendría medio impacto o efecto en la entidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 14]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Catastrófico: Si el hecho llegara a presentarse tendría bajo impacto o efecto en la entidad.

Nota: Se debe tener en cuenta el análisis de los controles existentes (numeral 7).

- Procesos donde aplica: El riesgo se asocia al proceso o grupo de procesos que afecta, de acuerdo con el proceso.


ESTRUCTURA DE LA MATRIZ DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

- Procesos donde aplica: Nombre del proceso del cual se genera el producto o servicio.
- Producto: Resultado obtenido de la ejecución del proceso.
- Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- Responsable de liberación: Persona que autoriza la entrega del producto al cliente.
- Riesgo: Relaciona el riesgo o riesgos identificados en el formato de identificación de riesgos asociados al proceso.
- Registro: Corresponde a la forma de evidenciar la naturaleza de la no conformidad y de cualquier acción tomada posteriormente.

Ejemplo:

Comunicación dirigida a la entidad que genera la información solicitando la aclaración de datos que presenten inconsistencias.

Correo electrónico, solicitando ajustes al documento técnico.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nota: La no conformidad que se presenta en un producto o servicio prestado por el DNP, esta directamente asociada con la materialización de los riesgos identificados para el proceso que genera el producto o servicio.

ESTRUCTURA DEL FORMATO DOCUMENTACIÓN DE CONTROLES, POLÍTICAS Y ACCIONES PARA ADMINISTRAR EL RIESGO

Riesgo: Relaciona el riesgo identificado en el formato.

Control: Referencia los controles que se están aplicando con respecto a las causas.

Tipo de control: Identifica la clase de control que se aplica y pueden ser:

Preventivos: Aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.

Correctivos: Aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de acciones que propiciaron su ocurrencia.

¿Esta documentado?: Indica si el control esta relacionado en algún documento.

Fuente de documentación: Es el documento en el que se identifica el control.


Ejemplo:

Si esta en un proceso: Indique el nombre del proceso con su respectivo código (debe pertenecer al macro proceso objeto de análisis).

Subproceso: Indique el nombre del subproceso con su respectivo código (debe pertenecer al macro proceso objeto de análisis).

Otros: identifique el nombre de la fuente en la cual esta documentado el control (requisito legal, lineamientos, contratos, entre otros)

- ¿Se esta aplicando actualmente?: Indique si el control identificado esta siendo aplicado en la actualidad.
- ¿Es efectivo para minimizar el riesgo?: indique si el control minimiza los efectos producidos por la materialización del riesgo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Análisis de controles: Indica porcentualmente el grado de documentación, aplicación y efectividad de los controles identificados. Este análisis proporciona criterios para definir la probabilidad de impacto.


Ejemplo

- Si para un riesgo identificado el 100% de los controles esta documentado, el 0% se esta aplicando y el 0% es efectivo; la probabilidad de ocurrencia actual es alta.
- Si para un riesgo identificado el 100% de los controles esta documentado, el 100% se esta aplicando y el 0% es efectivo; la probabilidad de ocurrencia actual es alta.
- Si para un riesgo identificado el 100% de los controles esta documentado, el 100% se esta aplicando y el 100% es efectivo; la probabilidad de ocurrencia actual es baja.
- Si para un riesgo identificado el 100% de los controles esta documentado, el 50% se esta aplicando y el 50% es efectivo; la probabilidad de ocurrencia actual es media.

CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se basa en los resultados obtenidos de la probabilidad e impacto de los riesgos, para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo y de esta manera fijar las acciones requeridas para su tratamiento.

Se utiliza la información obtenida en el formato “Identificación de riesgos” y la calificación de los riesgos en el formato “Documentación de controles, políticas y acciones para la administración de riesgos”, y se desarrolla en el formato “Matriz de calificación y evaluación de riesgos”.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 14]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Esta matriz (figura 1) ubica el riesgo (zona) mediante el cruce de su calificación (probabilidad vs impacto), de acuerdo con los siguientes criterios:

- Zona de riesgo aceptable (verde): Significa que su probabilidad es baja e impacto leve.
- Zona de riesgo tolerable (verde): Significa que su probabilidad es media e impacto leve, o su probabilidad es baja e impacto moderado.
- Zona de riesgo moderado (amarillo): Significa que su probabilidad es alta e impacto leve, o su probabilidad es media e impacto moderado o su probabilidad es baja e impacto catastrófico.
- Zona de riesgo importante (amarillo): Significa que su probabilidad es alta e impacto moderado, o su probabilidad es media e impacto catastrófico.
- Zona de riesgo inaceptable (rojo): Significa que su probabilidad es alta e impacto catastrófico.

Tabla 37. Matriz de calificación y evaluación de riesgos

Probabilidad	Valoración	Zonas de riesgo					
Alta	3	15	25%	30	50%	60	100%
Media	2	10	17%	20	33%	40	67%
Baja	1	5	8%	10	17%	20	33%
	Valoración	5		10		20	
	Impacto	Leve		Moderada		Catastrófico	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	CÓDIGO: GU-APO-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

PRIORIZACIÓN DE RIESGOS

Cuando se ubican los riesgos en el formato “Matriz de calificación y evaluación de riesgos” se define cuáles de ellos requieren acciones inmediatas (figura 2).

La priorización en el tratamiento de riesgos viene dada por:

Color: pasando por la secuencia de rojo (inaceptable, importante) – amarillo (moderado) verde claro (tolerable, aceptable).


Impacto en orden decreciente: catastrófico – moderado – leve

MATRIZ DE RESPUESTA A RIESGOS


Partiendo de la matriz de riesgos ubicada en el formato “Matriz de calificación y evaluación de riesgos”, verificamos las acciones sugeridas para el tratamiento de los riesgos con miras a la fijación de políticas para la administración de riesgos con ayuda del formato “Matriz de respuesta a riesgos” (Figura 3)

Tabla 38. Matriz de respuesta a riesgos


COMBINACIONES					
PROBABILIDAD	IMPACTO	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO	TRATAMIENTO
1	5	5	8%	Bajo	Aceptable Asumir el riesgo. Permite a la Entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 14]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS		VERSION 2
			Fecha Aprobación

1	10	10	17%	Bajo	Tolerable 1	Asumir o reducir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible.
2	5	10	17%	Bajo	Tolerable 2	Asumir o reducir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. Cuando la Probabilidad del riesgo es media y su Impacto leve, se debe realizar un análisis del costo beneficio con el que se pueda decidir entre reducir el riesgo, asumirlo o compartirlo.
3	5	15	25%	Medio	Moderado 1	Evitar el riesgo, se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. los Riesgos de Impacto leve y Probabilidad alta se previenen.
2	10	20	33%	Medio	Moderado 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. los Riesgos con Impacto moderado y Probabilidad media, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible.
1	20	20	33%	Medio	Moderado 3	Reducir, Compartir o transferir el riesgo. Cuando el riesgo tiene una Probabilidad baja y Impacto catastrófico se debe tratar de compartir el riesgo y evitar la entidad en caso de que éste se presente. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 14]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: GU-APO-01	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

3	10	30	50%	Alto	Importante 1	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico.
2	20	40	67%	Alto	Importante 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. Se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.
3	20	60	100%	Alto	Inaceptable	Evitar, Reducir, Compartir o transferir el riesgo. Es aconsejable eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible, de lo contrario se deben implementar controles de prevención para evitar la Probabilidad del riesgo, de Protección para disminuir el Impacto o compartir o transferir el riesgo si es posible a través de pólizas de seguros u otras opciones que estén disponibles. Siempre que el riesgo sea calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLÍTICA DE RIESGOS A ADOPTAR

Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la calificación y evaluación de riesgos. Permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo.


Para la consolidación de las Políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas anteriormente desarrolladas.

Se utiliza la información obtenida en el formato “Identificación de riesgos”, el formato “Matriz de producto o servicio no conforme”, el formato “Matriz de calificación y evaluación de riesgos”, el formato “Matriz de respuesta a riesgos”, y se registra en el formato “Documentación de controles, políticas y acciones para la administración de riesgos”.

Estas políticas tienen en cuenta las siguientes opciones (celdas color azul del formato “Documentación de controles, políticas y acciones para la administración de riesgos”):

- Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Ejemplo: Control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
		CÓDIGO: GU-APO-01
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.


- Compartir o Transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.

Ejemplo: La información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.

- Asumir un riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

Acciones Para Administrar Los Riesgos Documentados

Indica la forma como a partir de la identificación, definición de controles, valoración de riesgos, definición de políticas de riesgos y asociación de estos al producto o servicio no conforme, se formulan acciones preventivas y correctivas a las causas que originan el riesgo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	CÓDIGO: GU-APO-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

En esta etapa se utiliza el formato “Documentación de controles, políticas y acciones para la administración de riesgos” (cuadro rojo).

Para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como:

- Implementación de las políticas.
- Definición de estándares

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-01
	CARACTERIZACIÓN DE DISPOSICIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 39. Caracterización de disposición

MACROPROCESO: GESTION DEL SERVICIO						
PROCESO: RECOLECCION Y DISPOSICION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS DOMICILIARIOS						
OBJETIVO: PRESTAR EL SERVICIO DE RECOLECCION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS DESDE EL SITIO DONDE SE GENERA Y TRANSPORTARLOS AL SITIO DE DISPOSICION FINAL O RELLENO SANITARIO						
LIDER DEL PROCESO:			PAULO EMILIO ORTEGA CORREAL			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
PROVEEDOR	ENTRADA			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
TÉCNICO OPERATIVO	RUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRASPORTE	P	PROGRAMAR Y COORDINAR LA RECOLECCIÓN DOMICILIARIA DE RESIDUOS SOLIDOS	TRASPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS AL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	CONTRATISTAS	COMUNIDAD
VEHICULOS RECOLECTORES	RESIDUOS SOLIDOS	H	DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL RELLENO SANITARIO	MANEJO ADECUADO DE LOS RESIDUOS	CONTRATISTAS	ENTES DE CONTROL
TÉCNICO OPERATIVO	PLANILLA DE EVALUACIÓN	V	REALIZAR LA VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION	TOTALIDAD DE RESIDUO SOLIDOS DOMICILIARIOS RECOLECTADOS	TÉCNICO OPERATIVO	COMUNIDAD


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-01
	CARACTERIZACIÓN DE DISPOSICIÓN		VERSION 2
			Fecha Aprobación

TÉCNICO OPERATIVO	PLANILLA DE EVALUACIÓN	V	VISITA AL RELLENO SANITARIO PARA VERIFICAR, QUE SE ESTE CUMPLIENDO COMO LO ESPERADO EN LOS PESAJES DE LOS R. S	INFORMES Y PLAN DE MEJORAMIENTO	TÉCNICO OPERATIVO	
TÉCNICO OPERATIVO	INFORMES PLAN DE MEJORAMIENTO	A	APLICAR ACCIONES DE MEJORA EN LA PRESATCION DEL SERVICIO.	REALIZAR PLAN DE MEJORAMIENTO	TÉCNICO OPERATIVO	

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> Estas actividades deben contar con el aval del técnico operativo el cual es el directamente implicado en el proceso de limpieza. También contara con control interno, para cumplir los requisitos del sistema integrado de gestión administrativa El proceso implica la participación de la alta dirección la cual aprobara el presupuesto para la ejecución del proceso 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Constante vigilancia del personal operativo Verificar el estado de la herramienta utilizada en el proceso 	<p><u>Eficacia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Cobertura en la prestación del servicio <p><u>Eficiencia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> % en la eficiencia de prestación del servicio <p><u>Efectividad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	CARACTERIZACIÓN DE DISPOSICIÓN	CÓDIGO: CR-ABS-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Gestión de talento humano. F.08 Encuesta Interna Cultura Organizacional y Ambiente Laboral F.13 Acuerdo de Compromisos Comportamentales F.10 Acuerdo Compromisos laborales	Página Web Boletines de Prensa Intranet	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Disminución en el rendimiento laboral, personal próximo a jubilarse, ambiente laboral en malas condiciones, baja autoestima del personal	Profesional en Talento Humano Control de calidad Control interno	Escrita, o personal de forma inmediata mediante los formatos definidos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Programas de Capacitación	Todos los Procesos	Página Web, Intranet

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-01
	CARACTERIZACIÓN DE DISPOSICIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para financiar los programas de desarrollo institucional.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: CR-ABS-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 40. Caracterización gestión de bienes y servicios

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: GESTION DE BIENES Y SERVICIOS						
OBJETIVO: Planear la adquisición, administrar y velar por la correcta custodia de los bienes y servicios Del instituto con el fin de satisfacer las necesidades de todos los procesos.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENTE			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Necesidades de Bienes y Servicios	P	Elaborar Plan Anual de Compras de conformidad con el presupuesto.	Proyecto Plan de Compras	Gestión De Talento Humano	
	Estudios de conveniencia y oportunidades		Diseñar mecanismos de consumo y austeridad del gasto	Control de Gastos	Área contable	
Todos los Procesos	Información de proveedores		Consolidar bases de datos de proveedores	Informe consolidado de base de datos de proveedores	Todos los Procesos	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Todos los Procesos	Necesidades de Bienes y Servicios	H	Atender compras y servicios de menor cuantía	Bines y servicios suministrados	El área interesada	
Todos los Procesos	Datos requeridos		Elaborar informes de Gestión para organismos de Control	Informe de Gestión	Todos los procesos	Todos los organismos de control
Gestión De Talento Humano	Plan de Compras		Publicar Plan de Compras y contratación	Publicación	Todos los Procesos	Comunidad Organismos de Control
Todos los Procesos	Lista de chequeo de bienes		Adelantar y/o Coordinar el levantamiento físico del inventario.	Inventario de Bienes	Todos los Procesos	Organismos de Control
Todos los Procesos	Solicitudes de servicio		Coordinar la prestación de los servicios de ASEO ROLDANILLO.	Servicios Prestados	Todos los Procesos	Contratista
Todos los Procesos	Necesidades de Bienes y Servicios		Coordinar el suministro de los bienes contratados	Bienes	Todos los Procesos	Contratista
Todos los procesos	Bienes y Servicios Adquiridos		Establecer mecanismos de control de consumo y austeridad del gasto.	Controles establecidos	Control Interno	Organismos de Control

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Todos los Procesos	Bienes y/ o servicios Adquiridos	V	Verificar cumplimiento del Plan de Compras y de Contratación	Informes	Control Interno	Organismos de Control
Todos los Procesos	Bienes y/ o servicios Adquiridos		Analizar el Comportamiento de los indicadores de Gestión	Informes	Control Interno	Organismos de Control
Todos los Procesos	Bienes y/o Servicios Adquiridos	A	Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras	Plan de Mejoramiento	Todos los Procesos Control Interno	Organismos de Control
Proceso Administración de Bienes y Servicios	Requerimiento		Convocar el Comité de Precios	Citación Invitación	Los Miembros del Comité	


POLITICAS DE OPERACIÓN

Se debe verificar que la recepción de los materiales o bienes adquiridos cumplan con los requisitos establecidos en las órdenes de suministro o contratos.

Solicitar a la persona encargada del manejo de inventarios la señalización del activo en el momento de ingresarlo al inventario de la Oficina de Recursos Físicos.

Mantener actualizado el plan de compras de ASEO ROLDANILLO.

Integrar y resguardar expedientes con facturas originales de los bienes muebles que conforman el patrimonio de ASEO ROLDANILLO.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: CR-ABS-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


Integrar y resguardar con fotocopias de escrituras de los bienes inmuebles que conforman el patrimonio de ASEO ROLDANILLO.

Para la baja definitiva de un bien mueble del inventario de ASEO ROLDANILLO deberá sujetarse a las características y procedimiento establecido.


Para efectuar la compra la Oficina de Recursos Físicos se debe seleccionar al proveedor que mejor cumpla con requisitos tales como: Especificaciones solicitadas, calidad, costos, garantía, fácil consecución de repuestos.

Realizar y actualizar el inventario de los recursos físicos de ASEO ROLDANILLO, según las fechas establecidas.

CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de Inventarios ✓ Actas del Comité de Compras ✓ Ejecución de evaluación de desempeño del proveedor. ✓ Solicitud de datos legales Soportes de los contratos ✓ Auditoria Oficina de Control Interno ✓ Auditoría Interna de Calidad ✓ Publicaciones en la página WEB ✓ Auditoría de la Contraloría General ✓ Informes a entes de control 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Gestión Proveedores</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>Optimización de pedidos de compras y suministros</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Índice de racionalidad del gasto de funcionamiento</p>


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO: CR-ABS-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION
F.17 Contratación Directa sin formalidades plenas F.18 Solicitud disponibilidad presupuestal F.19 Requisición F.20 Certificado de Precio F.21 Estudios Previos F.22 Certificación de Cumplimiento F.23 Orden de Compra F.24 Entrada al Almacén F.25 Salidas Almacén F-26 Servicio Técnico		Página Web Boletines de Prensa Intranet
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Portafolios de Servicios, Cotizaciones	Proveedores	Escrito, folletos, catálogos
Directorios Proveedores	Legis	Internet, Pagina Web
Leyes aplicables al Proceso	Gobierno	Comunicaciones Internas y Externas

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Plan de Compras		Informes Escritos
Requerimiento de Compra	Proveedores	Orden de Compra

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Funcionario del área	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para el desarrollo del proceso.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2.	Políticas de desarrollo administrativo

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: CR-ABS-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos
---	--	---



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-03
	CARACTERIZACION ATENCION A CLIENTES	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 41. Caracterización atención al cliente

PROCESO: GESTION DE CLIENTES						
SUBPROCESO: ATENCION A CLIENTES						
OBJETIVO: Mejorar los procesos de atención al cliente y aplicar la mejora continua, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción del cliente y crear un ambiente de confianza con los usuarios del servicio						
LIDER DEL PROCESO:			Secretaria Ejecutiva			
ENTRADA / INSUMO		PH	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	VA		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Usuarios del servicio	Solicitud	P	Identificar tipo de solicitud.	Registro de PQR	Control interno	Usuarios del servicio
Control interno	Registros de PQR Radicación de correspondencia	H	Atender al ciudadano y recibir sus solicitudes Recepción de documentos y verificación de requisitos Direccionar la PQR	Redireccionar la PQR según la naturaleza de la misma.	Técnico Operativo Técnico Administrativo Control Interno	
Funcionarios del	Mejora del servicio	V	Seguimiento a los procesos de mejora	Resultados del	Funcionarios	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7		PAGINA [1 - 6]
			CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

proceso				proceso de mejora	del proceso	
Funcionarios del proceso	Resultados del proceso de mejora	A	Análisis de los resultados y corrección de los mismos en caso de no haber mejorado	Mejora continua del servicio		


POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> Los procesos de mejora del servicio deben hacerse de acuerdo a lo expuesto en el manual de calidad Las opciones de mejora continua del servicio deben ser previamente analizados por la alta gerencia y los funcionarios implicados 	
CONTROLES	
INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente el buzón de sugerencias Verificar que las quejas, peticiones y reclamos sean acodes con la empresa 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>% de mejora de los procesos</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>% en la eficiencia de la prestación del servicio</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p># de PQR</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTACION SOPORTE		SISTEMAS DE INFORMACION	
Procedimiento de atención a PQR Formato PQR Formato tratamiento de reclamos Formato Buzón de sugerencias Formato encuesta de satisfacción		Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales	
INFORMACION PRIMARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
Inconformidad, solicitud	Usuarios	PQR: verbal, escrita, telefónica, e-mail.	
Normatividad del sector	Entidades de vigilancia y control	Internet, Circulares, acuerdos, resoluciones y decretos.	
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
Informes de Auditoria	Control Interno	Escrito, e-mail	
Informe de novedades	Técnico Operativo, Técnico administrativo	Escrito, e-mail	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Secretaria ejecutiva Técnico Operativo Técnico Administrativo Gerencia	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto público recursos para financiar los programas de gestión documental.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-04
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 1 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

PROCESO: GESTION DE BIENES Y SERVICIOS						
SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACION						
OBJETIVO: Establecer una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores y contratistas con el fin de crear valor para las partes y para los clientes.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENCIA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de recursos físicos. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades se suministros, materiales, recurso humano. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Establecer los requisitos del producto o servicio a comprar. Asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra y de contratación especificados antes de comunicárselos al proveedor o contratista. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades se suministros, materiales, recurso humano. 	Gestión de recursos físicos. Todos los procesos	
Gestión de recursos físicos.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad. Objetivos de calidad Estructura documental 	H	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar documentos de compra. Elaborar contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos para el adecuado funcionamiento del proceso. 	Gestión de recursos físicos.	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación


Gestión de recursos físicos.	• Presupuesto aprobado.	H	• Administrar los contratos, para las disposiciones con los contratistas.	• Información para pago a proveedores.	Gestión de recursos físicos.	
Gestión financiera					Gestión financiera	

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de recursos físicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión, principios y valores organizacionales. • Política de calidad. • Objetivos estratégicos. • Cambios legales y reglamentarios. • Catálogos, Propuestas. • Cotizaciones • Precio de la solicitud. • Condiciones de entrega y pago. • Calidad y garantía. 	H	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios. • Incluir proveedores aceptados en el listado maestro de proveedores habilitados. • Aplicar los criterios de selección de proveedores y contratistas periódicamente (anual) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de creación o modificación de la documentación. • Proveedor seleccionado. • Equipos, insumos y servicios con los estándares de calidad requeridos. • Condiciones de pago mutuamente favorables. Cumplimiento de itinerario de entrega. • Contratos 	Gestión de recursos físicos.	Entidades de control y vigilancia
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Suministros. • Contrato • Parámetros de Calidad y garantía. 	H	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar recepción técnica de materias primas e insumos. • Verificar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Materias primas aceptadas y almacenadas • Ordenes de ingreso y salida de almacén. 	Gestión de recursos físicos.	Entidades de control y vigilancia


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

			<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el producto comprado que se desvía de los requisitos. Aceptar por concesión. • Realizar devoluciones a proveedores. • Verificar que el servicio prestado cumpla con los requerimientos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones • Desempeño de los indicadores de gestión 	Todos los procesos	
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de proveedores 	V	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar nuevos proveedores y subcontratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis comparativo de proveedores 	Gestión de recursos físicos	Entidades de control y vigilancia

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de recursos físicos	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad. Gestión de recursos físicos	Entes interesados
Control interno Gestión de	Informes de auditoria - Lineamientos	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	Entes interesados

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

calidad	para la mejora del proceso		mejoramiento			
CONTROLES				INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de Inventarios de insumos y materiales ✓ Ejecución de evaluación de desempeño del proveedor. ✓ Solicitud de datos legales Soportes de los contratos ✓ Auditoria Oficina de Control Interno ✓ Auditoría Interna de Calidad ✓ Publicaciones en la página WEB ✓ Informes a entes de control y vigilancia 				<p><u>Eficacia</u></p> <p>Gestión Proveedores</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>Optimización de pedidos de compras y suministros</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Índice de racionalidad del gasto de funcionamiento</p>		
DOCUMENTACION SOPORTE				SISTEMAS DE INFORMACION		
<p>Contratación Directa sin formalidades plenas</p> <p>Solicitud disponibilidad presupuestal</p> <p>Certificado de Disponibilidad Presupuestal</p> <p>Estudios Previos</p> <p>Certificación de Cumplimiento</p>				<p>Página Web</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>Intranet</p> <p>Video de Programas Institucionales</p> <p>Software SICE</p>		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación


<p>Entrada al Almacén</p> <p>Salidas Almacén</p> <p>Servicio Técnico</p> <p>Manual de calidad.</p> <p>Procedimiento Control de Documentos.</p> <p>Procedimiento Control de Registros.</p> <p>Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.</p> <p>Procedimiento de compras.</p>	<p>Software SINAP</p>
--	-----------------------



INFORMACION PRIMARIA


QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Portafolios de Servicios, Cotizaciones, propuestas económicas	Proveedores, contratistas	Escrito, folletos, catálogos
Directorios Proveedores	Cámara de Comercio	Internet, Pagina Web
Leyes aplicables al Proceso	Gobierno	Comunicaciones Internas y Externas




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Plan de Compras	Alcaldía de Roldanillo, Valle.	Informes Escritos
Requerimiento de Compra	Proveedores	Orden de Compra

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Técnico Operativo, Gerencia	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para adquisición de materias primas e insumos, y para el mejoramiento y mantenimiento del proceso.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 7.4 Adquisición de Bines y Servicios, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción	1.2 Componente Direccionamiento estratégico, 1.2.1. Planes y programas, 1.2.2. Modelo de Operación por procesos 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

preventiva.	del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Plan de Capacitación Plan de Estímulos
-------------	--	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-05
	CARACTERIZACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 2 CARACTERIZACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

PROCESO: GESTION DE BIENES Y SERVICIOS						
SUBPROCESO: RECURSOS FISICOS						
OBJETIVO: Planear la adquisición, administrar y velar por la correcta custodia de los bienes de la empresa con el fin de satisfacer las necesidades de todos los procesos.						
LIDER DEL PROCESO:		GERENTE				
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Necesidades de Bienes y Servicios Estudios de conveniencia y oportunidades	P	Diseñar mecanismos de consumo y austeridad del gasto	Control de Gastos	Gerencia	
Todos los procesos	Información de proveedores	H	Consolidar bases de datos de proveedores	Informe consolidado de base de datos de proveedores	Todos los Procesos	
	Necesidades de Bienes y		Atender compras y servicios de menor cuantía	Bines y servicios	El área interesada	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

	Servicios		suministrados		
	Datos requeridos	Elaborar informes de Gestión para organismos de Control	Informe de Gestión	Todos los procesos	Todos los organismos de control
	Lista de chequeo de bienes	Adelantar y/o Coordinar el levantamiento físico del inventario.	Inventario de Bienes	Todos los Procesos	Organismos de Control
	Solicitudes de servicio	Coordinar la prestación de los servicios de ASEO ROLDANILLO.	Servicios Prestados	Todos los Procesos	Contratista
	Necesidades de Bienes y Servicios	Coordinar el suministro de los bienes contratados	Bienes	Todos los Procesos	Contratista
	Bienes y Servicios Adquiridos	Establecer mecanismos de control de consumo y austeridad del gasto.	Controles establecidos	Control Interno	Organismos de Control

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos	Bienes y/ o servicios Adquiridos	V	Analizar el Comportamiento de los indicadores de Gestión	Informes	Control Interno	Organismos de Control


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Todos los Procesos	Bienes y/o Servicios Adquiridos	A	Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras	Plan de Mejoramiento	Todos los Procesos Control Interno	Organismos de Control
POLITICAS DE OPERACIÓN						
<p>Se debe verificar que la recepción de los materiales o bienes adquiridos cumplan con los requisitos establecidos en las órdenes de suministro o contratos.</p> <p>Solicitar a la persona encargada del manejo de inventarios la señalización del activo en el momento de ingresarlo al inventario de la Oficina de Recursos Físicos.</p> <p>Mantener actualizado el plan de compras de ASEO ROLDANILLO.</p> <p>Integrar y resguardar expedientes con facturas originales de los bienes muebles que conforman el patrimonio de ASEO ROLDANILLO.</p> <p>Integrar y resguardar con fotocopias de escrituras de los bienes inmuebles que conforman el patrimonio de ASEO ROLDANILLO.</p> <p>Para la baja definitiva de un bien mueble del inventario de ASEO ROLDANILLO deberá sujetarse a las características y procedimiento establecido.</p> <p>Para efectuar la compra la Oficina de Recursos Físicos se debe seleccionar al proveedor que mejor cumpla con requisitos tales como: Especificaciones solicitadas, calidad, costos, garantía, fácil consecución de repuestos.</p> <p>Realizar y actualizar el inventario de los recursos físicos de ASEO ROLDANILLO, según las fechas establecidas.</p>						

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de Inventarios ✓ Solicitud de datos legales Soportes de los contratos ✓ Auditoria Oficina de Control Interno ✓ Auditoría Interna de Calidad ✓ Publicaciones en la página WEB ✓ Informes a entes de control 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Gestión Proveedores</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>Optimización de pedidos de compras y suministros</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Índice de racionalidad del gasto de funcionamiento</p>

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<p>Contratación Directa sin formalidades plenas</p> <p>Solicitud disponibilidad presupuestal</p> <p>Estudios Previos</p> <p>Certificación de Cumplimiento</p> <p>Orden de Compra</p> <p>Entrada al Almacén</p>	<p>Página Web</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>Intranet</p> <p>Video de Programas Institucionales</p> <p>Software SIIGO Oficial</p>


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Salidas Almacén		
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Portafolios de Servicios, Cotizaciones	Proveedores	Escrito, folletos, catálogos
Directorios Proveedores		Internet, Pagina Web
Leyes aplicables al Proceso	Gobierno	Comunicaciones Internas y Externas
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
		Informes Escritos
Requerimiento de Compra	Proveedores	Orden de Compra

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Gerencia Técnico Operativo Contabilidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para el desarrollo del proceso.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACION RECUPERACION	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 3 CARACTERIZACIÓN DE RECUPERACIÓN

PROCESO: PROMOCION AMBIENTAL						
SUBPROCESO: RECUPERACION						
OBJETIVO: Lograr la disminución de la producción de residuos sólidos con la comunidad.						
LIDER DEL PROCESO:			El funcionario asignado			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico ambiental	PGIRS Plan Estratégico	P	Diseño de una estrategia de sensibilización para fomentar la separación en la fuente	Plan de promoción ambiental	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Estrategias de recuperación	H	Sensibilización y educación ambiental Capacitación y formalización de recuperadores informales Rutas de recolección selectiva.	Actividades de reciclaje Campañas de reciclaje	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Actividades de seguimiento	V	Verificación de los de los planes propuestos	Conclusiones y recomendaciones	Técnico ambiental	Comunidad


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7		PAGINA [1 - 6]
			CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Técnico ambiental	Conclusiones y recomendaciones	A	Análisis de conclusiones y recomendaciones	Nuevo plan de promoción ambiental	Técnico ambiental	


POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Los temas de las capacitaciones deben tratar única y exclusivamente sobre el cuidado del medio ambiente • Los encargados de la capacitación deben ser personas competentes, y que tengan un amplio dominio del tema. . 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la toma de conciencia por parte de la comunidad por medio de la recolección de basuras. • Constante seguimiento a los encargados de las capacitaciones 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>% de capacitaciones hechas a la comunidad</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>% en la eficiencia del tratamiento de residuos solidos</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>%de basuras recicladas</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ABS-06
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: IN-APO-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 4 CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN

PROCESO: PROMOCIÓN AMBIENTAL						
SUBPROCESO: EDUCACION						
OBJETIVO: Fomentar el interés de la comunidad para su participación en las actividades sobre el manejo de residuos sólidos.						
LIDER DEL PROCESO:			El asignado por la gerencia			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Técnico ambiental	Necesidades de capacitación para la comunidad Plan estratégico	P	Diseño de un plan de capacitaciones dirigido a toda a población implicada en el proceso	Programa de capacitación	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Programa de capacitación	H	Divulgación y exposición de las capacitaciones hacia la comunidad	Asistencia de la comunidad	Técnico ambiental	Comunidad
Técnico ambiental	Actividades de seguimiento	V	Verificación de los de los planes propuestos	Conclusiones y recomendaciones	Técnico ambiental	Comunidad


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Técnico ambiental	Conclusiones y recomendaciones	A	Análisis de conclusiones y recomendaciones	Nuevo plan de promoción ambiental	Técnico ambiental	
-------------------	--------------------------------	---	--	-----------------------------------	-------------------	--


POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Los temas de las capacitaciones deben tratar única y exclusivamente sobre el cuidado del medio ambiente • Los encargados de la capacitación deben ser personas competentes, y que tengan un amplio dominio del tema. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la toma de conciencia por parte de la comunidad por medio de la recolección de basuras. • Constante seguimiento a los encargados de las capacitaciones 	<p><u>Eficacia</u> % de capacitaciones hechas a la comunidad</p> <p><u>Eficiencia</u> % en la eficiencia del tratamiento de residuos solidos</p> <p><u>Efectividad</u> %de basuras recicladas</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO: CR-ABS-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del	Políticas de desarrollo administrativo


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ABS-07
	CARACTERIZACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos
--	--	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	CARACTERIZACION GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO: IN-APO-08
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 5 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE PQR

PROCESO: GESTION DE CLIENTES						
SUBPROCESO: GESTION DE PQR						
OBJETIVO: Dar solución oportuna a las inconformidades de los usuarios, referente a la prestación del servicio de aseo						
LIDER DEL PROCESO:			Secretaria Ejecutiva			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Usuarios del servicio	PQR	P	Recepción de la PQR Revisión y análisis de las peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios.	Registro de PQR	Técnico Operativo Técnico Administrativo Control Interno	Usuarios del servicio
Secretaria Ejecutiva	Registro de PQR	H	Realización de visita Recopilación de pruebas Respuesta al usuario	Respuesta a PQR	Técnico Operativo Técnico Administrativo Control Interno	Usuarios del servicio Entidades de vigilancia y control


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: FR-ABS-01
	FORMATO REQUERIMIENTO DE RECURSOS		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Funcionarios del proceso	Respuesta a PQR	V	Aplicar los análisis de mejora a los procesos con los cuales no están satisfechos nuestros usuarios	Informe de novedades	Funcionarios del proceso Control Interno	Usuarios del servicio Entidades de vigilancia y control
Funcionarios del proceso	Informe de Auditoria	A	Análisis de los resultados y corrección de los mismos en caso de no haber mejorado	Mejora continua del servicio	Gerencia Técnico Operativo Control Interno	Usuarios del servicio Entidades de vigilancia y control


POLITICAS DE OPERACIÓN

- Los procesos de mejora del servicio deben hacerse de acuerdo a lo expuesto en el manual de calidad
- Las opciones de mejora continua del servicio deben ser previamente analizados por la alta gerencia y los funcionarios implicados
- SEGUIMIENTO:** Reuniones periódicas de retroalimentación con personal encargado de la atención al cliente

CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Revisar periódicamente el buzón de sugerencias Monitoreo permanente a las PQR Atención oportuna y amable 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Tiempo de Respuesta a PQR (Tiempo de respuesta a PQR / Tiempo de respuesta meta)</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>(No. De PQR gestionados / total de PQR recibidos)*10</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO REQUERIMIENTO DE RECURSOS	CÓDIGO: FR-ABS-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	<u>Efectividad</u> Numero de encuestas realizadas /Numero de encuestas programadas * 100	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Procedimiento de atención a PQR Formato PQR Formato tratamiento de reclamos Formato Buzón de sugerencias Formato encuesta de satisfacción	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Inconformidad, solicitud	Usuarios	PQR: verbal, escrita, telefónica, e-mail.
Normatividad del sector	Entidades de vigilancia y control	Internet, Circulares, acuerdos, resoluciones y decretos.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Informes de Auditoria	Control Interno	Escrito, e-mail
Informe de novedades	Técnico Operativo, Técnico administrativo	Escrito, e-mail

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO REQUERIMIENTO DE RECURSOS	CÓDIGO: FR-ABS-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Secretaria ejecutiva Técnico Operativo Técnico Administrativo Gerencia	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto público recursos para financiar los programas de gestión documental.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	FORMATO CONTROL DE RECURSOS	CÓDIGO: IN-APO-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 3 FORMATO DE CONTROL DE RECURSOS

ITEM	ACTIVIDAD	REQUISITO ISO 9001	RESULTADO	PROCESOS 1	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO INVENTARIO TECNICO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS Y MAQUINAS	CÓDIGO: FR-ABS-05
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


TABLA 5 FORMATO DE INVENTARIO TECNICO

DATOS GENERALES																	
EQUIPO : _____ MARCA: _____ MODELO : _____ SERIE : _____ CODIGO: _____ CANTIDAD: _____ ÁREA: _____ RESPONSABLE: _____	FECHA DE COMPRA: _____ PRECIO: _____ CAPACIDAD: _____ POTENCIA: _____ VOLTAJE: _____ TIEMPO DE GARANTIA _____ DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: _____																
DATOS TÉCNICOS (Registrar donde aplique)																	
TIPO DE ENERGIA ELECTRICIDAD _____ GAS _____ MIXTA _____ NINGUNA: _____ OBSERVACIONES _____	ESTADO COMPLETO: _____ IMCOMPLETO: _____ BUENO: _____ REPARABLE: _____ DESCARTABLE: _____	EXISTENCIA DE INFORMACION TECNICA Manual de Operación: _____ Manual de Instalación: _____ Manual de Servicio: _____ Manual de partes: _____ Otra literatura: _____ No existe información técnica: _____															
FABRICANTE: _____ DIRECCION: _____ TEL/FAX: _____ e-mail: _____ SUMINISTRANTE: _____ DIRECCION: _____ TEL/FAX: _____ e-mail: _____ NOMBRE DEL CONTACTO: _____ REPRESENTANTE EN EL PAIS: _____ DIRECCION: _____ TEL/FAX: _____ e-mail: _____ NOMBRE DEL CONTACTO: _____																	
REGISTROS DE ELABORACION Y ACTUALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO		CONTROL DE MANTENIMIENTO															
TIPO DE MANTENIMIENTO: _____ # DE MANTENIMIENTOS ANUAL: _____ RESPONSABLE: _____ CARGO: _____ FIRMA: _____ FECHA: _____		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #008000; color: white;"> <th style="width: 20%;">FECHA</th> <th style="width: 30%;">PROVEEDOR</th> <th style="width: 50%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	FECHA	PROVEEDOR	OBSERVACIONES												
FECHA	PROVEEDOR	OBSERVACIONES															

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-ADI-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 6 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO: GESTION DE LA INFORMACION						
OBJETIVO: Promover la organización y el fortalecimiento de la información, cumplir y hacer cumplir en la empresa, las normas existentes y los lineamientos que expida el Archivo General de la Nación para garantizar la eficacia de la gestión y la conservación del patrimonio documental de la entidad.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional Universitario			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos	Necesidades de los procesos archivísticos y técnicos de la entidad	P	Elaboración del plan de acción con su correspondiente cronograma de actividades	Plan de Gestión documental	Todos los Procesos	Consejo departamental de archivo. Consejo municipal de archivo.
Todos los Procesos	Documentos de gestión	H	Manejar los archivos de gestión	Archivos de gestión organizados	Todos los Procesos	
Todos los	TRD, organigrama y mapa de	H	Manejar Tablas de Retención	Documentos	Todos los	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: FR-ABS-03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		VERSION 2
			Fecha Aprobación


Procesos	procesos de calidad.		Documental (TRD)	codificados	Procesos	
----------	----------------------	--	------------------	-------------	----------	--

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos, Entidades Publicas Y Privadas De Orden Municipal, Departamental Y Nacional	Correspondencia Interna y Externa.	H	Administración de Ventanilla Única	Documentos Radicados	Todos los Procesos	Entidades Publicas Y Privadas De Orden Municipal, Departamental Y Nacional
Todos los Procesos	Documentos Inventariados	H	Realizar Transferencias Documentales	Documentos transferidos	Todos los procesos	
Proceso de gestión Documental	Plan de acción	V	Verificar el cumplimiento del plan	Informe de Gestión	Control Interno, Control de Calidad, secretaria de desarrollo humano y servicios administrativos	Contraloría, consejo municipal de archivo y consejo departamental de archivo.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ABS-03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Todos los Procesos	Solicitud de información, requerimientos legales	A	Servicios de Información Sistematizada	Información generada	Todos los Procesos	Municipal, Departamental y Nacional
--------------------	--	---	--	----------------------	--------------------	-------------------------------------

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos dados en calidad de préstamo deberán ser devueltos en un término de 72 horas. • La administración, organización y disposición de la documentación que se produce y se recibe en los diferentes procesos de la entidad, se desarrolla con observancia de los parámetros y criterios previstos por la normatividad aplicable vigente. • La planificación y ejecución de transferencia de las unidades documentales del archivo de gestión al archivo general debe hacerse cada comienzo del año con un cronograma. • La tabla de retención documental será el único mecanismo que estandariza la gestión documental. 	
CONTROLES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato único de inventario documental. ✓ Listado de series y sub series. ✓ Formato servicio de referencia. ✓ Formato de préstamo de documentos. ✓ Formato servicio de reprografía. ✓ Auditoria de control interno. ✓ Auditoria interna de calidad. 	<p style="text-align: center;">INDICADORES</p> <p><u>Eficacia</u> Nivel de cumplimiento del plan de acción trazado.</p> <p><u>Eficiencia</u> % de transferencias = cantidad de trasferencias programadas/ Número de transferencias realizadas.</p> <p><u>Efectividad</u></p>


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ABS-03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		Número de dependencias codificadas / numero de dependencias existentes
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Manual archivo de gestión Manual archivo de correspondencia. Formato préstamo de documentos Formato servicio de referencia Formato servicio de reprografía Tabla de Retención Documental Formato único de inventario documental	Página Web Boletines de Prensa Intranet	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Normatiza la gestión documental municipal	Gobierno	Escrito, correo electrónico
Tablas de retención municipal	Archivo general de la nación	Internet, Circulares, acuerdos, resoluciones y decretos.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ABS-03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

solicitudes	Usuarios	Escrito, circulares
Transferencias municipales existentes en el archivo	Usuarios internos	Escrito
INFORMACION SECUNDARIA		
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Resultados evaluación de desempeño	Todos los Procesos	Escrito
Ajustes y modificaciones en la TRD	Todos los Procesos	Página Web, Intranet

RECURSOS		
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Personal de la Empresa asignado al proceso	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto de la empresa recursos para financiar los programas de gestión documental.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: FR-ABS-03
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

<p>NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5</p> <p>4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3</p> <p>1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1.</p> <p>Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.</p>	<p>Políticas de desarrollo administrativo</p> <p style="text-align: center;">Plan Institucional</p> <p style="text-align: center;">Plan de Capacitación</p>
--	--	---


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-ADI-02
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 7 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN JURIDICA

MACROPROCESO: GESTIÓN JURIDICA						
PROCESO: GESTIÓN JURIDICA						
OBJETIVO: Prestar asesoría a las distintas áreas que conforman a ASEO ROLDANILLO en lo pertinente al proceso de contratación, al marco jurídico de la actuación del día a día, así como, velar por una adecuada representación judicial en Pro de los intereses de la institución.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional Jurídica			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Entidades del Estado Comunidad beneficiarios Partes interesadas Procesos internos	y Información interna y externa	P	Definir aspectos legales a cumplir en cada uno de los procesos y verificar la disponibilidad de los documentos legales a cumplir.	Plan de servicios de apoyo jurídico	Todos los procesos	Partes interesadas, Comunidad y beneficiarios
Entidades del Estado Comunidad beneficiarios Partes interesadas	y Información interna y externa	P	Realizar plan de actividades de asistencia jurídica.	Conceptos Respuestas	Todos los procesos	Partes interesadas, Comunidad y beneficiarios


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ADI-02
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Procesos internos						
Entidades del Estado Comunidad beneficiarios y Partes interesadas Procesos internos	Información interna y externa	H	Brindar instrucción a funcionarios sobre aspectos legales a cumplir en el desarrollo de sus funciones.	Registros de aprobación jurídica	Todos los procesos	Partes interesadas, Comunidad y beneficiarios
Entidades del Estado Comunidad beneficiarios y Partes interesadas Procesos internos	Información interna y externa	H	Revisar documentos, para verificar cumplimiento legales.	Conceptos Respuestas de Registros de aprobación jurídica	Todos los procesos	Partes interesadas, Comunidad y beneficiarios
Entidades del Estado Comunidad beneficiarios y Partes interesadas Procesos internos	Información interna y externa	H	Asesorar en la investigación de actos que generen procesos sancionatorios en la prestación de los servicios, administración del recurso humano, compras y contrataciones.	Asesorías, Respuestas	Todos los procesos	Partes interesadas, Comunidad y beneficiarios
Entidades del Estado	Información	H	Asesorar en la definición de aspectos legales en	Aspectos legales	Todos los	Partes

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ADI-02
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA		VERSION 2
			Fecha Aprobación


Comunidad beneficiarios	y	interna y externa		la formulación ejecución y control de proyectos.	en la formulación ejecución y control de proyectos	procesos	interesadas, Comunidad y beneficiarios
Partes interesadas							
Procesos internos							

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Entidades del Estado Comunidad y beneficiarios Partes interesadas Procesos internos	Información interna y externa	H	Realizar seguimiento y control permanente a los procesos jurídicos en curso	seguimiento y control	Control Interno Gerente Todos los procesos	Entes de control
Entidades del Estado Comunidad y beneficiarios Partes	Información interna y externa	H	Dar respuesta de orden jurídico a entes de control, personas u organizaciones según necesidades de ASEO ROLDANILLO	Respuestas	Control Interno Gerente Todos los procesos	Entes de control

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ADI-02
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA		VERSION 2
			Fecha Aprobación


interesadas						
Procesos internos						
Gestión Jurídica	Registros Hechos causados	V	Evaluar el desempeño integral de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos actividades, controles e indicadores, entre otros.	Informe de desempeño Auditoria al proceso	Control Interno Gerente	Entes de control
Control Interno	Informe de Auditoria	A	Elaborar planes de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Profesional Jurídica	Entes de control

POLITICAS DE OPERACION
<p>Para facilitar el trámite del concepto jurídico, la solicitud deberá ser clara y precisa, adicionalmente incluir los antecedentes, las disposiciones sustentadas que se hayan emitido, incluyendo la de la Entidad solicitante, los conceptos emitidos anteriormente sobre la materia objeto de consulta.</p> <p>En caso de requerirse pronunciamiento por parte de otra área, ésta deberá responder de manera oportuna dentro de los términos establecidos con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley.</p> <p>Los informes requeridos a las áreas correspondientes por los temas de tutela deben ser allegados dentro de los términos solicitados por la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que se considera la viabilidad de presentar este procedimiento de manera independiente, teniendo en cuenta la naturaleza de esta</p>


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ADI-02
		VERSION 2
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA	Fecha Aprobación

acción Constitucional, a través de la cual se busca la protección de derechos fundamentales y dados los términos tan cortos que dan los Jueces de Tutela, para que la Oficina Asesora Jurídica defienda sus intereses, por lo cual, el tratamiento de esta clase de actuaciones debe ser diferente al de los procesos ordinarios o al de las acciones populares.


CONTROLES	INDICADORES
Rendición de informes anuales de gestión Control de los indicadores del proceso Control y Evaluación periódica de los procesos judiciales.	<u>Eficacia</u> <u>Eficiencia</u> <u>Efectividad</u> Porcentaje de demandas ganadas = Demandas Ganadas / Demandas Programadas y Radicadas en los Juzgados x 100
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Actas, circulares, oficios y memorandos de conciliaciones y procesos de repetición. Sentencia, auto o acto administrativo de representaciones judiciales o administrativas. Sentencia o acto administrativo sobre cobro coactivo.	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADI-02
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Contraloría Departamental del Valle del Cauca Imprenta Nacional Personería Municipal	Oficina Asesora Jurídica	Documento impreso, Correos Electrónicos, Página Web
Reporte de contratos legalizados mensualmente	Oficina Asesora Jurídica	Documento impreso, Correos Electrónicos, Página Web
Cambios en los procedimientos de contratación	Oficina Asesora Jurídica	Documento impreso, Correos Electrónicos, Página Web
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Áreas internas de .	Oficina Asesora Jurídica	Escrito
Informes de Gestión	Oficina Asesora Jurídica	Página Web, Intranet, Copia Electrónica.
Evaluaciones de Desempeño funcionarios de carrera Administrativa	Oficina Asesora Jurídica	Físico (Portafolio de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ADI-02
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		Evidencias).
Actos administrativos	Todos los procesos	Pagina Web, escrito
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en Jurídica	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Asignar el presupuesto los recursos para el desarrollo de los procesos de gestión jurídica.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria,	Política 1. Desarrollo del Talento Humano. Política 2. Democratización


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ADI-02
		VERSION 2
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN JURÍDICA	Fecha Aprobación

	3.1.2. Auto evaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	de la Entidad Pública. Política 4. Moralización y Transparencia de la Gestión Pública.
--	--	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-ADI-02
		VERSION 2
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTRO	Fecha Aprobación


CUADRO 8 CARACTERIZACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACIÓN						
SUBPROCESO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS						
OBJETIVO: Establecer los parámetros generales para la elaboración, revisión, aprobación y actualización de documentos, al igual que definir las condiciones para realizar la identificación, almacenamiento, protección, disposición, recuperación y acceso a los registros del Sistema de Gestión de la Entidad, con el fin de facilitar el respectivo control, entendimiento y consulta.						
LIDER DEL PROCESO:			TECNICO ADMINISTRATIVO			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	P	<ul style="list-style-type: none"> Planear la estructura global de la documentación de la entidad. Aprobar los documentos antes de su divulgación. Disponer de los documentos en el sitio de uso. 	Documentos aprobados, clasificados y codificados	Todos los procesos. Gestión de calidad	
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	H	<ul style="list-style-type: none"> Normalizar los documentos generados por la empresa. Controlar los documentos de origen interno y externo del SGC. Velar por el cumplimiento de control de documentos internos y/o externos. 	Documentos con especificaciones a nivel de gestión, nivel de confidencialidad, efectividad, contenido y prórroga de los	Todos los procesos. Gestión de	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

				documentos.	calidad	
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	V		Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros	Todos los procesos. Gestión de calidad	
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	A		Disposición de los documentos en el sitio de uso.	Todos los procesos. Gestión de calidad	Entes de control


POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> Los documentos dados en calidad de préstamo deberán ser devueltos según plazo de tiempo establecido. La administración, organización y disposición de la documentación que se produce y se recibe en los diferentes procesos, se desarrolla con observancia de los parámetros y criterios previstos por los parámetros definidos por la entidad. Las necesidades de elaboración, modificación o eliminación de un documento pueden originarse a partir de las inquietudes de cualquier funcionario, en caso que exista la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento se comunica con el Administrador del Sistema de Gestión. Es responsabilidad de cada funcionario consultar permanente la documentación pertinente a su proceso y garantizar su actualización. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Control de cambios y distribución de documentos y formatos. Listado general de documentos. 	<u>Eficacia</u>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
		VERSION 2
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	Fecha Aprobación


<ul style="list-style-type: none"> Listado general de registros. Auditoría interna de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad <p><u>Eficiencia</u></p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>% de control de documentos del SG</p>	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna de Calidad. Elaboración Mapas de Riesgos. <p>Registros</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa Anual de Auditoría Interna/ Informe de resultados de las auditorías y seguimiento / Acciones de mejora. 	<p>Página Web</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>Intranet</p> <p>Video de Programas Institucionales.</p>	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorias internas 	Auditor de calidad	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos establecidos
<ul style="list-style-type: none"> Auditorias no productivas ni viables 	Auditor de calidad	% de eficacia en el desarrollo de las auditorias
<ul style="list-style-type: none"> Equipo auditor no competente 	Auditor de calidad	% de cumplimiento del equipo auditor

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.1 Requisitos Generales / 4.2.1 Generalidades / 4.2.3 Control de Documentos / 4.2.4 Control de Registros / 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad / 5.5.3 Comunicación Interna / 6.1 Provisión de Recursos / 8.1 Generalidades / 8.2 Seguimiento y Medición / 8.2.3 Seguimiento y Medición de	1.1.1 Protocolos Éticos / 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos / 1.3.1 Contexto Estratégico / 1.3.2 Identificación de riesgos / 1.3.3 Análisis de Riesgos / 1.3.4 Valoración de los Riesgos / 1.3.5 Políticas de Administración del Riesgo / 2.1.1 Políticas de Operación / 2.1.2 Procedimientos / 2.1.3 Controles / 2.1.4 Indicadores / 2.2.2 Información Secundaria / 2.3.1 Comunicación Organizacional / 2.3.3 Medios de	Políticas de desarrollo administrativo


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
		VERSION 2
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	Fecha Aprobación

los Procesos / 8.4 Análisis de Datos / 8.5 Mejora.	Comunicación / 3.1.1 Autoevaluación del Control / 3.1.2 Autoevaluación de Gestión / 3.2.1 Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno / 3.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional / 3.3.2 Plan de Mejoramiento por procesos / 3.3.3 Plan de Mejoramiento Individual.	
--	---	--

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 9 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA

MACROPROCESO: GESTION FINANCIERA						
PROCESO: GESTION FINANCIERA						
OBJETIVO: Gestionar, Administrar y controlar eficientemente los recursos necesarios a fin de proveer a las diferentes áreas con el objetivo de lograr las metas y el desarrollo del plan estratégico de ASEO ROLDANILLO.						
LIDER DEL PROCESO:			LIDER PROGRAMA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
-Todos los procesos -Órganos legislativos. - Instancias Rectoras De	- Plan de Desarrollo y estratégico. - Fuentes de ingresos. - Banco de Programas y Proyectos De Inversión.	P	Realizar la elaboración y Planeación Del Presupuesto, según la disponibilidad y la aprobación del presupuesto por parte de la administración municipal. • Realizar la Ejecución Presupuestal de la entidad.	-Ejecuciones, Acuerdos, Decretos Presupuestales. -Proyecciones	Todos Los Procesos -Instancias De Control.	-La Comunida d. -Grupos de interés.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Planeación Y	- Plan Financiero aprobado.			Financieras.		
Financieras.	- Plan operativo Anual de Inversiones(POAI)		<ul style="list-style-type: none"> Realizar el Control Presupuestal de la entidad. 	-Disponibilidades		
- Instancias Consultivas	- Marco Fiscal De Mediano Plazo.			Presupuestales.		
	- Saneamiento Contable			-Reservas		
	- Actos Administrativos Municipales que Modifiquen y aprueben el Presupuesto.					
	- Presupuesto de la entidad.					
	- Plan Anualizado, Mensualizado de Caja (PAC).					


ENTRADA / INSUMO	P	ACTIVIDADES CLAVES DEL	SALIDA	USUARIOS PROCESOS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Proveedor	Entrada	H V A	PROCESO	PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los Procesos. • -Gestión Financiera. • -Gestión Contable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normas Contables y Financieras -Procedimiento de Jurisdicción Coactiva - Estados Contables - Facturas de Cuentas por cobrar) -Comprobantes de ingreso -Comprobantes de Egresos. - Informes de Listados De Cuentas Por Pagar. -Saldos en Caja y Bancos -Plan de inversiones Ejecutado. 	H	<p>Realizar la gestión Contable de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar Cuentas • Registrar la Cuentas • realizar el Análisis Contable y Financiero. • Elaborar y Remitir Informes 	<ul style="list-style-type: none"> -Estados Contables.(Balance General Y Estado De Pérdidas Y Ganancias (PYG) .y/o Estado De Resultados) - Registros Contables. - Informes de ejecuciones Financieras y Contables - Listados De Cuentas Por Pagar - Cierre De Tesorería 	<ul style="list-style-type: none"> -Proceso de Gestión Financiera. -Instancias Consultivas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Instancias De Control

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

				De La Respectiva Vigencia Fiscal. - Cálculo		
- Todos los procesos. -Gestión Financiera. -Gestión contable. -Gestión presupuestal.	- Normas Presupuestales - PAC Aprobado - Registros Contables - Conciliaciones Bancarias. - Certificados de Ingresos y Recaudos. - Órdenes de pago - Contratos, convenios. - Proyectos. - Obligaciones Financieras Y Administrativas. - Carga Prestacional y Salarial. - Impuestos, Tasas Y Contribuciones.	H	Administrar los recursos de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> Efectuar recaudos si es el caso Efectuar pagos 	-Boletín Diarios De Tesorería. -Orden De Pagos. - Cuentas Por Pagar. - Cuentas de Cobros -Cheques. -Saldo de Deuda Pública. - Ejecución Presupuestal. -Cuentas conciliadas -Avances Y Anticipos.	- Proceso de Tesorería - Planeación Financiera - Instancias consultivas del Proceso De Gestión Financiera.	-Contraloría Departamental - Públicos de Interés - Comunidad. -Proveedores De Bienes Y Servicios - Instancias Rectoras.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Todos los Procesos.	- Índices Financieros	H	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la rendición de cuentas a los entes interesados Realizar la evaluación de impacto de la ejecución financiera. 	-Informes de hallazgos, inconsistencias.	-Entes de Control. - Alta gerencia	-Comunidad en General
---------------------	-----------------------	---	---	--	---------------------------------------	-----------------------

ENTRADA / INSUMO						
ENTRADA / INSUMO		P H	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	V A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Presupuestal	Documentos Ejecuciones Presupuestales	V	Recopilación, verificación y registro de datos	Informes de Presupuesto	Gestión Presupuestal	
Proceso Gestión Presupuestal	Registros De ingresos y gastos de presupuesto	V	Evaluar el desempeño integral del proceso gestión financiera, para dar cumplimiento a los objetivos, actividades, controles e indicadores, entre otros enmarcados en el plan financiero y presupuestal.	Informe de desempeño Auditoria al proceso	Gestión Financiera	Entes de control



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 9]


CÓDIGO: CR-AGC-01

VERSION 2


Fecha Aprobación

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA


<p>- Normatividad Legal relacionada con la materia.</p> <p>- Todos los Procesos</p>	<p>- Informes de hallazgos,</p> <p>Inconsistencias Internas.</p> <p>-Informes De Auditoría</p> <p>De Control Interno</p> <p>-Informes De Hallazgos</p> <p>Encontrados Por Las</p> <p>Instancias De Control</p>	<p>A</p>	<p>Definir y adoptar acciones correctivas y preventivas sobre el proceso</p>	<p>-Plan de mejoramiento</p> <p>(acciones correctivas)</p> <p>-Acciones de mejora.</p>	<p>Gestión Financiera</p>	<p>Entes de control</p>
<p>POLITICAS DE OPERACION</p>						
<p>Capacitación a los funcionarios vinculados a los procesos de Gestión Financiera sobre aspectos conceptuales, normativos y procedimentales necesarios para mejorar el Cometido de los recursos de la entidad.</p> <p>Hacer efectivo el cumplimiento del Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC) mediante estrategias de ejecución y fortalecimiento financiero con relación a las metas anuales; involucrando de manera participativa a todas las áreas.</p>						
<p>CONTROLES</p>				<p>INDICADORES</p>		
				<p><u>Eficacia</u></p> <p>% de Ejecución Presupuestal = Presupuesto ejecutado/ Presupuesto</p>		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
		CÓDIGO: CR-AGC-01
		VERSION 2
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	Fecha Aprobación


<p>Informes de Gestión evaluando el presupuesto.</p> <p>Cumplimiento de los indicadores de calidad y control interno.</p> <p>Gastos causados con certificados y registro presupuestal.</p> <p>Cumplimiento del Estatuto de Presupuesto</p>	<p>proyectado x 100</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>Estados Financieros Elaborados Correctamente: Estados financiero entregados oportuna y Confiablemente /Estados Financieros Requeridos.</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Oportunidad En La Entrega De Los Estados Financieros= Estados Financieros entregados oportunamente/Estados Financieros Solicitados</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> -Administración De La Caja Menor. - Elaboración de Pago. - Planeación y Elaboración Del Presupuesto Municipal - Elaborar certificado de disponibilidad presupuestal (cdp). - Elaborar registros presupuestales - Elaboración de Procedimiento de Jurisdicción Coactiva. - Actualización de cálculo actuarial. 	<p>Sistema contable APOLO.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Programas Institucionales.</p> <p>Internet.</p>
INFORMACION PRIMARIA	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Gastos de Inversión, Gastos de Funcionamiento, Ingresos, Reservas, Servicio Deuda. CGR (informe a la contraloría general de la nación) SIRCVALLE Reservas Informe Mensual y anual. Balance Presupuestales	Profesional financiero	Documento impreso, Medio Magnético. Módulos y Plataformas de los entes de control.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Informes y comunicados de contraloría nacional y departamental, contaduría Nacional. Normas y leyes de la nación	Contraloría nacional y departamental Contaduría nacional Nación	Físico Magnético Electrónico Pagina Web.
RECURSOS		


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN FINANCIERA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Personal Calificado en temas financieros, contables y administrativos	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto los recursos para financiar el desarrollo de los procesos y actividades.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 10 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERIA

MACROPROCESO: GESTION FINANCIERA						
PROCESO: GESTION TESORERIA						
OBJETIVO: Asegurar el recurso financiero de ASEO ROLDANILLO a través del recaudo de los ingresos, el pago de las obligaciones adquiridas y la colocación del recurso financiero disponible en inversiones seguras y rentables de corto plazo.						
LIDER DEL PROCESO:			PROFESIONAL FINANCIERA			
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
PROVEEDOR	ENTRADA			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión Financiera	Plan Financiero	P	Planear las actividades que den cumplimiento a lo establecido en la gestión de los ingresos, pagaduría, conciliaciones y administración de PAC de acuerdo al proceso de Planeación Económica y Social	Plan de Acción de Tesorería	Gestión de Financiera	Bancos Proveedores
Proveedores, contratistas	Cuotas de cobro, contratos, calendario tributarios, normas tributarias	H	Verificar y realizar las retenciones en la fuente, reteica, liquidación de estampillas departamentales con base a la liquidación de pago a proveedores.	Liquidación de pagos, declaración de la retención en la fuente, reteica, estampillas liquidadas.	Gestión de Financiera	Proveedores, DIAN, Municipio de Roldanillo, Valle.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERIA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

						Gobernación del valle del cauca.
Nación, Departamento, Municipio, Clientes externos	Cofinanciación de proyectos, recursos propios	H	Realizar el recaudo de recursos de las transferencias nacionales, departamentales y municipales y de clientes externos de la entidad	Recaudo de recursos	Gestión de Financiera	Comunidad del Municipio de Roldanillo, Valle. Bancos
			Realización y presentación de informes de la			


ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO						
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO
Gestión Financiera	Registros Recaudo de recursos	V	Evaluar el desempeño integral de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos actividades, controles e indicadores, entre otros.	Informe de desempeño Auditoria al proceso	Gestión de Financiera	Entes de control
Control Interno	Informe de Auditoria	A		Plan de	Gestión de	Entes de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERÍA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


		Elaborar planes de mejoramiento.	Mejoramiento	Financiera	control
POLITICAS DE OPERACIÓN					
<p>En relación con los pagos que deben efectuarse ante el Instituto, queda prohibida la exigencia de comprobantes de pago hechos con anterioridad, como condición para aceptar un nuevo pago, salvo que este último implique la compensación de deudas con saldos a favor o pagos en exceso.</p> <p>Las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se deben afectar conforme al marco legal.</p> <p>El área financiera debe hacer un Estudio especializado de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas en la organización.</p> <p>Es responsabilidad del Instituto informar a los usuarios de los saldos y obligaciones que poseen con la entidad.</p> <p>Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p>					
CONTROLES					
CONTROLES			INDICADORES		
Rendición de informes mensuales y anuales de gestión Control de los indicadores del proceso.			<u>Eficacia</u> % de gastos generados con respecto a la proyección PAC = (total de gastos mensuales/proyección de gastos establecido según el PAC mensual)*100		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERÍA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Control y Evaluación periódica de satisfacción al cliente.	<u>Eficiencia</u> Nivel de cumplimiento en el Recaudo con respecto a al PAC = (Cantidad de recaudo mensual/proyección de recaudo según el PAC mensual)*100. <u>Efectividad</u> Porcentaje de cumplimiento en las obligaciones adquiridas = total de obligaciones canceladas trimestralmente /total de obligaciones adquiridas trimestralmente)*100	
Control de auditorías internas.		
Control y seguimiento a los planes de mejoramiento.		
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Manual de Proceso de Gestión financiera	Correo electrónico	
Proceso de Registro de ingresos y gastos.	Internet	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Boletines semanales de bancos.	Profesional Financiera	Documento impreso, Correos
Reporte de cuentas por pagar mensual.		Electrónicos.
Informes de gestión.	Profesional Financiera	Documento impreso, Correos Electrónicos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Resultados Evaluación de Quejas y Reclamos	Proceso Gestión Control Interno y de Calidad	Documento impreso, Correos Electrónicos.
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional Financiera	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto los recursos para financiar la parte tecnológica para la modernización de los procesos y el desarrollo de las actividades que mejoren la atención al usuario
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo,	Política 1. Desarrollo del Talento Humano.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: CR-AGC-02
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN TESORERIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Auto evaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos	Política 2. Democratización de la Entidad Pública. Política 4. Moralización y Transparencia de la Gestión Pública.
--	---	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL	CÓDIGO: CR-AGC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 11 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL

PROCESO: GESTION FINANCIERA						
SUBPROCESO: GESTION PRESUPUESTAL						
OBJETIVO: Programar, ejecutar y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo con las disponibilidades de ingresos y las prioridades del gasto buscando el equilibrio entre estos, que permita la sostenibilidad de las finanzas del Instituto, atender las metas fijadas en el plan global de desarrollo y la gestión.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENCIA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Necesidades de recursos económicos	P	Efectuar la planeación del recurso financiero	Plan Financiero	Gestión de Financiera. ASEO ROLDANILLO	Comunidad.
Estado Gestión de Financiera	Plan estratégico Normas Plan Financiero	P	Realizar la Planeación de gestión presupuestal.	Presupuesto Proyectado	Gestión de Financiera.	Comunidad.
Procesos de Direccionamiento Estratégico	Plan estratégico Ejecuciones	H	Elaborar el anteproyecto del presupuesto	Documento de Presupuesto	Gestión de Financiera	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 7]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-AGC-03
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Gestión Financiera	presupuestales vigencias anteriores					
--------------------	---	--	--	--	--	--

ENTRADA / INSUMO						
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Junta directiva Gestión Financiera	Proyecto de Presupuesto. Presupuesto aprobado por la Junta directiva	H	Aprobar y Liquidar el presupuesto	Presupuesto Aprobado Acto Administrativo de Liquidación de Presupuesto	Todos los Procesos Gestión Financiera	Comunidad.
Gestión Presupuestal	Techos presupuestales aprobados	H	Ejecutar el Presupuesto	Certificados de disponibilidad Registros presupuestales Cuadros de ejecuciones	Gestión Financiera	Comunidad. Entidades de Control. Entidades Departamentales y



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 7]

CÓDIGO: CR-AGC-03

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL

VERSION 2

Fecha Aprobación

				presupuestales Ordenes de gasto		Nacionales.
Gestión Presupuestal	Presupuesto aprobado	H	Hacer modificaciones o ajustes presupuestales	Presupuesto ajustado Créditos o contracréditos presupuestales	Gestión Financiera	Entidades de Control, Comunidad.
Junta directiva Gestión Financiera	Presupuesto aprobado	H	Hacer adiciones y reducciones presupuestales	Presupuesto ajustado	Gestión Financiera	Entidades de Control, Comunidad.

ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA		USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO	
Gestión de Presupuestal	Documentos Ejecuciones Presupuestales	V	Recopilación, verificación y registro de datos	Informes de Presupuesto	Gestión Presupuestal		



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 7]

CÓDIGO: CR-AGC-03

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL

VERSION 2

Fecha Aprobación

Proceso Gestión Presupuestal	Registros De ingresos y gastos de presupuesto	V	Evaluar el desempeño integral del proceso gestión presupuestal, para dar cumplimiento a los objetivos, actividades, controles e indicadores, entre otros enmarcados en el plan financiero y presupuestal. Ejecución plan estratégico	Informe de desempeño Auditoria al proceso	Gestión Financiera	Entes de control
Control Interno	Informe de Auditoria	A	Elaborar planes de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Secretario de Hacienda	Entes de control

POLITICAS DE OPERACION

- Para la planeación del presupuesto general de se debe tener en cuenta el plan de desarrollo.
- Antes de causar un gasto se debe solicitar el certificado de disponibilidad presupuestal.
- El movimiento presupuestal debe estar apalancado con los flujos de caja, esto con el fin de no causar déficit fiscal al causar un gasto contra una cuenta de presupuesto sin situación de fondos.
- Las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se deben afectar conforme al marco legal.
- Las necesidades de inversión de las diferentes áreas de la organización deben ser entregadas por escrito al área financiera para su aprobación y asignación de presupuesto.

CONTROLES


INDICADORES

Informes de Gestión evaluando el presupuesto.


Cumplimiento de los indicadores de calidad y control interno.

Eficacia


% de Ejecución Presupuestal = Presupuesto ejecutado/ Presupuesto proyectado x 100

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL	CÓDIGO: CR-AGC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


<p>Gastos causados con certificados y registro presupuestal.</p> <p>Cumplimiento del Estatuto de Presupuesto</p>	<p><u>Eficiencia</u></p> <p>Puntualidad de los pagos = N° de pagos realizados en el término establecido / N° total de pagos * 100</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Margen de sostenibilidad financiera = Superavit primario positivo</p>	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
<p>Manual de Proceso de Gestión financiera</p> <p>Ejecuciones Presupuestales.</p> <p>Cierre Presupuestal.</p> <p>Informe de Seguimiento del Plan Financiero.</p>	<p>Sistema contable APOLO.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Programas Institucionales.</p> <p>Internet.</p>	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
<p>Gastos de Inversión, Gastos de Funcionamiento, Ingresos, Reservas, Servicio Deuda.</p> <p>CGR (informe a la contraloría general de la nación), CGN (Contaduría General de la Nación)</p> <p>RCL</p>	<p>Auxiliar Administrativa, contador</p>	<p>Documento impreso, Medio Magnético.</p> <p>Módulos y Plataformas de los entes de control.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: CR-AGC-03
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Reservas		
Informe Mensual y anual.		
Ejecuciones presupuestales		
INFORMACION SECUNDARIA		
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Informes y comunicados de contraloría nacional y departamental, contaduría Nacional. Normas y leyes de la nación	Contraloría nacional y departamental Contaduría nacional Nación	Físico Magnético Electrónico Pagina Web.
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Personal Calificado en temas financieros, contables y administrativos	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto los recursos para financiar el desarrollo de los procesos y actividades.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTAL	CÓDIGO: CR-AGC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE	CÓDIGO: CR-AGC-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 12 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE

PROCESO: GESTION FINANCIERA						
SUBPROCESO: GESTION CONTABLE						
OBJETIVO: Generar información financiera, contable, pertinente, oportuna, y acorde con la realidad de ASEO ROLDANILLO, que sea útil para la toma de decisiones a través de la ejecución de los procedimientos que rigen la contabilidad pública y de un sistema que permita establecer de manera exacta la relación costo-beneficio de los productos y servicios generados por los procesos de la empresa.						
LIDER DEL PROCESO:			CONTADOR – AUX. ADMINISTRATIVA			
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
PROVEEDOR	ENTRADA			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
La Nación	Plan de cuentas expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	P	Realizar la practica contable de acuerdo a las normas expedidas por la entidad competente	Notas de contabilidad, comprobantes de egreso, recibos de caja,	Todas las diferentes áreas.	Los entes de control Municipal, Departament al y Nacional
Todas las diferentes áreas	Notas debito y crédito	H	Desarrollar el Procedimiento parametrización y ajustes contables.	Libros de Contabilidad	Presupuesto -tesorería	Entes de control



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 6]


CÓDIGO: CR-AGC-04

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE

VERSION 2

Fecha Aprobación

Todas las diferentes áreas	Ingresos recaudados por cobrar y pagar. Adquisición de bienes y servicios.	H	Realizar los registros contables de todos los movimientos financieros de la empresa Revisar y ajustar los saldos de ingresos y cuentas por cobrar, cuentas por pagar en las diferentes áreas de la empresa.	Libros Auxiliares de Contabilidad	Presupuesto -tesorería	Los entes de control Municipal, Departament al y Nacional
Todas las diferentes áreas	Propiedad, planta y equipo e insumos.	H	Realizar la contabilización de la Propiedad Planta y Equipo la empresa existente y llevar control de activos fijos.	Libros Auxiliares de Contabilidad	Todas las diferentes áreas	Los entes de control Municipal, Departament al y Nacional
Área financiera	Sistema contable, Libros de contabilidad	H	Generar estados financieros periódicamente. Realizar informes financieros	Libros Auxiliares de Contabilidad	Presupuesto -tesorería-	Los entes de control Municipal, Departament al y Nacional
Todas las diferentes áreas	Libros de contabilidad Cierre Contable y Hechos Posteriores.	A	Verificar que todos los saldos contables se encuentren conciliados con los existentes en las diferentes áreas y así proceder a hacer el cierre contable mensual y al final de la vigencia Fiscal.	Estados Financieros	Presupuesto -tesorería- Alta Gerencia	Los entes de control Municipal, Departament al y Nacional y comunidad

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-AGC-04
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

						en general.
Tesorería	Gastos contabilizados	V	Verificar periódicamente que todos los ingresos y egresos se encuentren causados	Libros Auxiliares contables	Presupuesto y tesorería	Los entes de control Municipal, Departament al y Nacional

POLITICAS DE OPERACIÓN

Los lineamientos contenidos en esta caracterización son de observancia general y sin excepción alguna, para el personal involucrado adscrito a la Oficina Contable de ASEO ROLDANILLO.

Únicamente el personal responsable del área financiera, debe generar información relacionada con Estados Financieros, deudores morosos, retención en la fuente, cuentas cero, centros de costos, operaciones recíprocas, medios magnéticos y ajustes contables.

CONTROLES

INDICADORES

Rendición de informes anuales de gestión


Rendición de Informes trimestrales y semestrales.

Control de los indicadores del proceso


Eficacia:

Rendimiento del patrimonio (ROE) = Utilidad Neta / Prom. Patrimonio Total


Razón Corriente: Activo corriente/Pasivo Corriente

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE	CÓDIGO: CR-AGC-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


	<p>Capital de Trabajo: (Activo corriente-Inventarios)/Pasivo Corriente</p> <p>Método de Estados Comparativos:</p> <p>Carecerá de significado un análisis de estados financieros si no se realiza sobre una base comparativa, esta comparación podrá hacerse entre los estados financieros del presenta año con los estados financieros de varios años anteriores.</p> <p><u>Eficiencia:</u></p> <p>Revisión Ordenes de Pago: Número de Ordenes recibidas/Número de Ordenes Revisados.</p> <p>Presentación de Informes: Número de Informes requeridos/ Número de informes presentados</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>Nivel de utilidad de los procesos contable del Instituto: Total de ingresos de /total de egresos de</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Procedimiento de gestión contable.	<p>Página Web</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>Intranet</p> <p>Video de Programas Institucionales</p>
INFORMACION PRIMARIA	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-AGC-04
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Informes antes de control. Balances trimestrales.	Aux. Administrativa; Contador	-Escrito -A través del CHIP -Medios de comunicación. -Medio electrónico
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Información Financiera	Aux. Administrativa; Contador	Escrito, página Web, Intranet, correo Institucional
Informes de gestión	Aux. Administrativa; Contador	Escrito, página Web, Intranet, correo Institucional
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Personal con conocimientos contables y administrativos	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Presupuesto Asignado

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-AGC-04
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2004 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Auto evaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Política 1. Desarrollo del Talento Humano. Política 2. Democratización de la Entidad Pública. Política 4. Moralización y Transparencia de la Gestión Pública.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. PRESENTACIÓN

El presente manual se ha elaborado con el propósito de especificar el proceso de evaluación de competencias laborales y el proceso de evaluación del desempeño laboral en ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.:


También se relaciona la normatividad vigente que enmarca el cumplimiento y el desarrollo de estas metodologías dentro de la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen y evalúan las competencias y el desempeño laboral de los empleos que conforman la planta de personal de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. y los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como: selección de personal, inducción de nuevos funcionarios, capacitación y entrenamiento en los puestos de trabajo y evaluación del desempeño.
- Generar en los miembros de la organización el compromiso con el desempeño eficiente de los empleos, entregándoles la información básica sobre los mismos.
- Proporcionar información de soporte para la planeación e implementación de medidas de mejoramiento y modernización administrativas, estudio de cargas de trabajo.
- Facilitar el establecimiento de parámetros de eficiencia y criterios de autocontrol.
- Verificar, valorar y calificar el desempeño de un servidor en el marco del propósito principal, las funciones y responsabilidades del empleo, con condiciones previamente establecidas en la etapa de fijación de compromisos laborales y comportamentales, su aporte al logro de las metas institucionales generando valor agregado a las entidades.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4. ALCANCE

Va dirigido a todos aquellos quienes quieran entender y manejar el concepto pero, en particular, es una herramienta para los encargados de efectuar la evaluación de las competencias y el desempeño laboral de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

5. RESPONSABLES

Alta Dirección

6. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

ACCIÓN PREVENTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.


ACTITUD. Disposición interna para hacer lo que está previsto o dejar de hacer lo que no se debe, llegando a constituirse en una forma de reaccionar ante una situación o persona determinada, con base en lo que se piensa o se siente con respecto a ella. Entre ellas pueden considerarse: entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

APTITUDES. Capacidad para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es susceptible de desarrollarse con los conocimientos y la práctica.

APTITUDES Y HABILIDADES. Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad de la persona para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

CNSC. Son las siglas de la Comisión Nacional del Servicio Civil, que es el órgano responsable de la administración y vigilancia de las carreras, excepto de las carreras especiales, y es el órgano de garantía y protección del sistema de mérito en el empleo público en Colombia.

CALIFICACION. Expresar, con el calificativo de sobresaliente, satisfactorio o no satisfactorio, el resultado de la evaluación definitiva del empleado, según el rango de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

puntos dentro del cual se ubique dicho resultado en la escala de evaluación establecida por la entidad.

COMISIÓN EVALUADORA. Grupo de evaluadores responsables de realizar la evaluación del desempeño laboral de los empleados, uno de los cuales debe ser de libre nombramiento y remoción.

COMPETENCIAS. Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

COMPETENCIA LABORAL. Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo.

COMPETENCIA PROFESIONAL. Conjunto de saberes (teóricos, prácticos y valorativos) demostrados por una persona, que lo habilitan para el ejercicio de un oficio, arte o profesión.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES. Comportamiento laboral requerido en los empleados para el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios en el Estado.


COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO. Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares para el desempeño del empleo, según su nivel jerárquico.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES O CRITERIOS DE DESEMPEÑO. Es el conjunto de productos o resultados laborales que permiten medir o especificar lo esperado, en términos de “resultados observables” como consecuencia de la realización del trabajo. Describen en forma detallada lo que el empleado respectivo, ejerciendo un determinado empleo, tiene que lograr y demostrar para comprobar que es competente e idóneo.

COMPETENTE. Persona que posee un conjunto de, conocimientos, habilidades y destrezas y la capacidad para aplicarlos en varios de contextos y organizaciones.

CONTRIBUCIÓN INDIVIDUAL: Conjunto de productos laborales que debe realizar el empleado, en el ejercicio de las funciones inherentes a un empleo, en cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO. Requisitos de calidad del resultado obtenido. - Condiciones o características que debe reunir el producto o servicio para satisfacer los

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

requerimientos de cada uno de los elementos de competencia. -Características de los resultados relacionados con el elemento de competencia.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES. Los conocimientos básicos o esenciales comprenden el conjunto de teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos del saber que debe poseer y comprender quien esté llamado al desempeño del empleo, para alcanzar las contribuciones individuales.

DESEMPEÑO. Forma de actuar del empleado en el cumplimiento de sus funciones y en la consecución de los resultados asignados para el período objeto de evaluación.

DESTREZA. Precisión necesaria para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo con el grado de exactitud requerida. Se adquiere con la experiencia a través de entrenamiento intenso.

DIRECTRIZ. Conjunto de instrucciones o normas generales dadas por la Comisión Nacional del Servicio Civil para que las entidades desarrollen, adopten y apliquen el sistema de evaluación del desempeño laboral de sus empleados de carrera o en período de prueba.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados planificados.


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

ELEMENTO DE COMPETENCIA. Función productiva que puede ser realizada por una persona como contribución a la realización de la unidad de competencia. Página 47 de 50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS. Proceso por medio del cual se valoran las evidencias de la competencia laboral del empleado, de conformidad con el desempeño descrito en la definición de compromisos, se emite el juicio para calificar los resultados de su desempeño como sobresaliente, satisfactorio o no satisfactorio y se identifican las áreas de desempeño que requieren ser fortalecidas mediante capacitación para alcanzar o mejorar la competencia.

EVALUADOR. Persona o Comisión Evaluadora responsable de realizar la evaluación del desempeño laboral.

EVIDENCIAS. Prueba inobjetable que demuestra que los productos, servicios o comportamientos del empleado corresponden o no a lo esperado. Las evidencias consisten en productos, registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable que sea pertinente para los propósitos de la auditoría.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO. Aplicación de teorías, métodos, técnicas y procedimientos para el logro de los resultados esperados.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL. Es una herramienta de gestión que con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de los empleados de carrera y en período de prueba en el desempeño de sus respectivos cargos, busca valorar el mérito como principio sobre el cual se fundamenten el ingreso y la permanencia en el servicio.

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO. Registro de comportamientos y acciones excepcionales observados en el empleado durante el ejercicio de sus funciones.

EVIDENCIAS DE PRODUCTO. Resultados tangibles de la actuación del empleado en la realización de los elementos de competencia. Ejemplos: un informe, una instalación eléctrica, una compra.

FUNCIÓN PRODUCTIVA. Conjunto de actividades laborales necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área ocupacional.

HABILIDAD. Facilidad demostrada por el empleado para realizar una tarea con base en los conocimientos adquiridos.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. Mecanismo o medio diseñado para realizar la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba.

META INSTITUCIONAL. Resultados esperados del desempeño de la entidad, expresados en términos de calidad, magnitud o cantidad, en desarrollo de los planes, programas y proyectos, como respuesta a las demandas de los usuarios y beneficiarios.


MÉRITO. Demostración permanente de las calidades y competencias laborales exigidas al empleado en el cumplimiento de sus funciones y en la prestación del servicio.

“NO CONFORMIDAD”. Diferencia entre los resultados obtenidos y los compromisos adquiridos, de acuerdo con la meta, los criterios de desempeño o las evidencias preestablecidas.

NORMA: Disposición que prescribe parámetros o criterios que deben satisfacerse.

NORMAS DE COMPETENCIA. Descripción de los conocimientos, las habilidades y operaciones que el empleado debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo.

PARÁMETRO. Referente técnico que permite establecer la conformidad de los resultados alcanzados con los compromisos fijados: unidades y elementos de competencia objeto de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

la evaluación, escalas de valoración, criterios de desempeño y calificación e instrumento de evaluación.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA). Conjunto de programas y proyectos que la entidad desarrolla en el término de un año, en cumplimiento de las estrategias definidas para cumplir con su misión y lograr los objetivos propuestos para ese año.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS. Conjunto de pruebas recolectadas a lo largo del período a evaluar y que se aportan durante la evaluación para demostrar la competencia laboral del empleado, sus aportes al cumplimiento de las metas institucionales y su potencial de desarrollo profesional.

PROCEDIMIENTO. Forma establecida para realizar una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

PROCESO. Conjunto de recursos y actividades interrelacionados, que transforma entradas (insumos) en salidas (productos o servicios), con valor agregado.

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO. La identificación de la misión crítica que explica la necesidad de existencia del empleo o razón de ser dentro de la estructura de procesos y misión encomendados al área a la cual pertenece.

RANGO DE PUNTOS. Conjunto de puntos establecido, entre un mínimo y un máximo, para obtener la calificación del desempeño laboral.


REGISTRO. Documento que contiene información sobre los resultados alcanzados o que provee evidencias sobre el desempeño.

RESULTADOS. Salida o producto, tangible o intangible, de cualquier categoría genérica (una factura, un dispositivo clínico, un servicio o un producto intermedio), fruto de un proceso o conjunto de procesos y actividades.

SEGUIMIENTO. Revisión periódica practicada al desempeño del empleado y al avance en los proyectos, productos o servicios asignados. Página 49 de 50

SISTEMA. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

TÉCNICA DE EVALUACIÓN. Acción que permite construir una estrategia y determinar el tipo de instrumento de evaluación a utilizar durante el proceso de observación directa del desempeño del candidato ya sea en el lugar del trabajo o bajo condiciones lo más parecidas al mismo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TRANSPARENCIA. Libre acceso a la información pública. La información relacionada con la evaluación del desempeño laboral de los empleados debe estar disponible para los actores del proceso y de libre acceso para evaluador y evaluado.

UNIDAD DE COMPETENCIA. Conjunto de funciones productivas o elementos de competencia que puede realizar una persona y que contribuyen a la realización del propósito principal del empleo.

VALORES. Corresponden a los principios de conducta, entre ellos se cuentan la ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio, entre otros.

VALIDAR. Proceso en el que se asegura que los contenidos o evidencias de desempeño correspondan al trabajo real y a las normas de competencia establecidas.

VALORAR. Asignar valor a los resultados del trabajo obtenidos por el empleado, de acuerdo con los compromisos, metas, criterios de valoración y evidencias establecidas al comienzo del período objeto de evaluación.


VERIFICACIÓN. Confirmación, con base en evidencias, del resultado alcanzado por empleado.

7. MARCO LEGAL

Las siguientes normas respaldan y regulan el proceso de evaluación de competencias y el desempeño laboral en ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P..

La CNSC expidió el Acuerdo 137 del 14 de enero de 2010 "por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba" el cual derogó los Acuerdos 18 y 27 de 2008 y 116 de 2009 y rige para todas las entidades a partir del período anual u ordinario de evaluación del desempeño que inicia el 1 de febrero de 2011. No obstante, una vez cumplido el requisito de publicación en el Diario Oficial, los representantes legales de las entidades que así lo decidan, podrán mediante acto administrativo anticipar su aplicación para el período de evaluación que inicia el 1 de febrero de 2010.

Así mismo, la CNSC expidió el Acuerdo 138 del 14 de enero de 2010 el cual se establecen los criterios técnicos y legales que fundamentan el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de carrera y en período de prueba y se determinan los elementos mínimos para el desarrollo de Sistemas de Evaluación del Desempeño

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Laboral Propios”, el cual derogó el Acuerdo 17 de 2008 y rige desde la fecha de su publicación.

LEY 909 DE 2004 (septiembre 23) Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4500 de 2005, Reglamentada por el Decreto Nacional 3905 de 2009: por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.


Decretos leyes 770, 785 de 2005, y el decreto 2539 de 2005: los cuales establecen los criterios y la obligatoriedad de las instituciones del orden nacional y territorial para definir e incorporar en los manuales específicos de funciones y de requisitos las competencias laborales para el ejercicio de los empleos públicos.

ACUERDO No. 137 (14 de enero de 2010): “Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores de Carrera Administrativa y en Período de Prueba” (05/02/2010).


ACUERDO No. 138 (14 de enero de 2010): “Por el cual se establecen los criterios técnicos y legales que fundamentan el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de carrera y en período de prueba y se determinan los elementos mínimos para el desarrollo de Sistemas de Evaluación del Desempeño Laboral Propios” (05/02/2010).

ACUERDO No. 116 (1º de octubre de 2009): Por el cual se modifica y adiciona al Artículo 22 del Acuerdo 18 de 2008 y por el cual se adiciona el Acuerdo 27 de 2008.

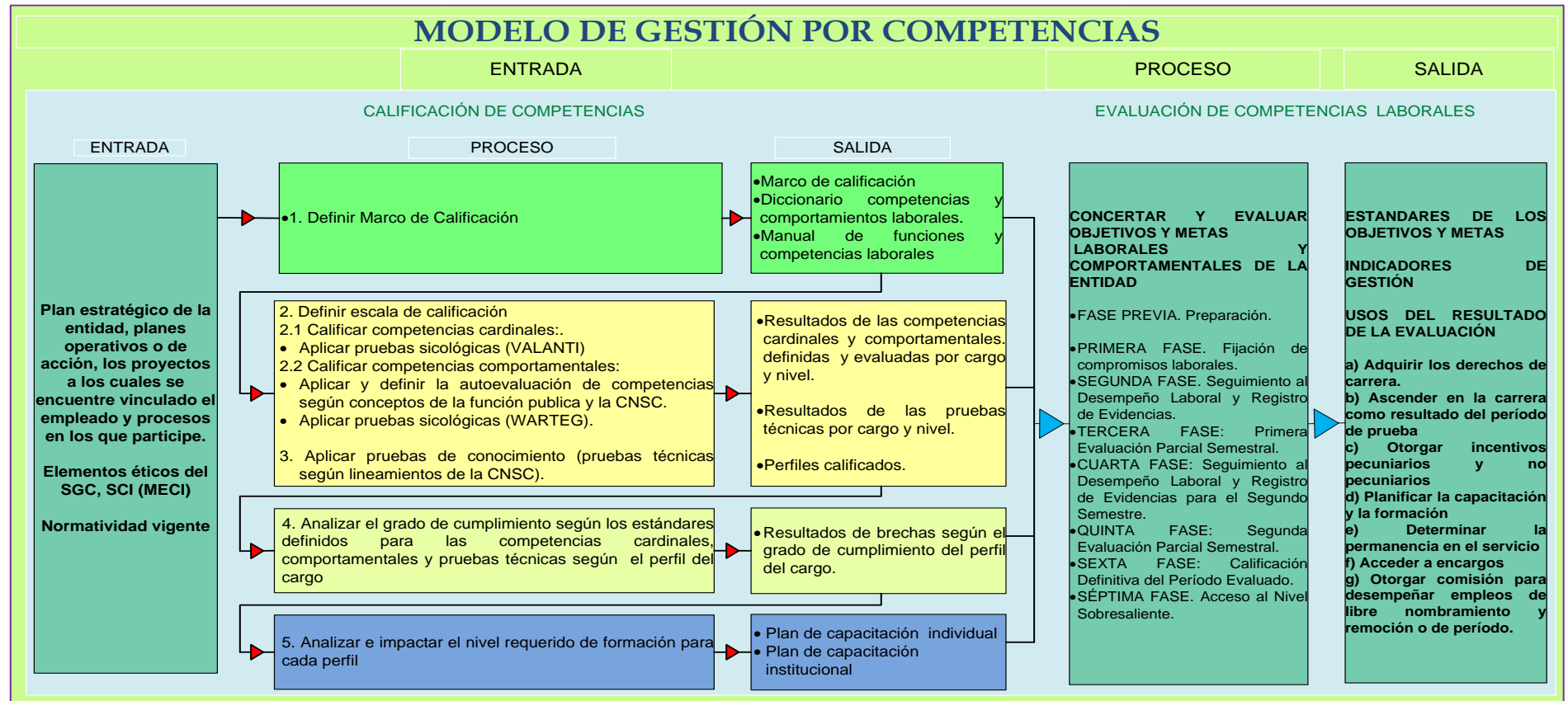
ACUERDO No. 027(18 de diciembre de 2008): "Por el cual se precisa la Evaluación Sobresaliente en el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral y se adopta un Instructivo.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

ACUERDO No. 18 (22 de enero de 2008): por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados de Carrera Administrativa y en

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

8. MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS


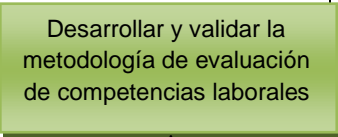
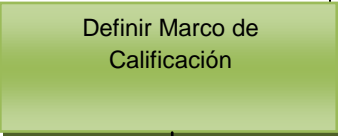



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

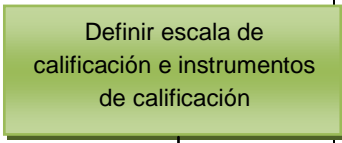
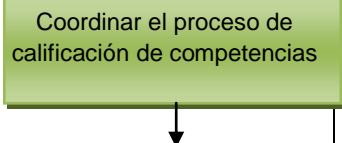
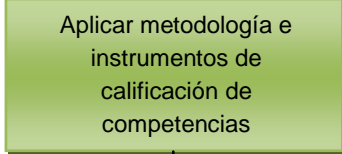


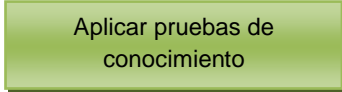
8.1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES


Se define el procedimiento para evaluar las competencias laborales en el siguiente Flujograma.

8.2. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
0	 ↓			
1	 ↓	Talento Humano	Metodología de evaluación de competencias	Se debe de estructurar a partir de las normas vigentes y los requerimientos de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.
	 ↓	Talento Humano	Diccionario competencias y comportamientos laborales, Manual de funciones y competencias laborales	Según el plan estratégico de la entidad, planes operativos o de acción, los proyectos a los cuales se encuentren vinculado el empleado y procesos en los que participe. Elementos éticos del SGC, SCI (MECI) Normatividad vigente

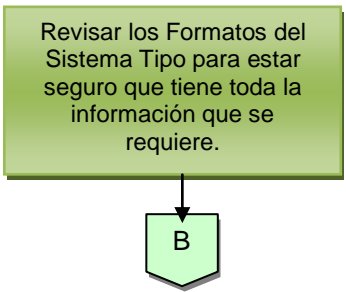
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2
			Fecha Aprobación

	 ↓	Talento Humano	Escala de calificación e instrumentos de calificación	Validar y adoptar la metodología e instrumentos de calificación
	 ↓	Talento humano	Formatos autoevaluación de competencias, evaluación de competencias, VALANTI, WARTEGG,	Se debe difundir, capacitar y coordinar la metodología de la evaluación de competencias, explicando lo descrito en este procedimiento y la forma de utilizar los instrumentos, y formatos relacionados.
	 ↓ 	Talento Humano	Relación de puestos de trabajo, Autoevaluación de competencias, Cuestionario valanti, Prueba de personalidad wartegg, Evaluación de competencias (jefes inmediatos)	<ul style="list-style-type: none"> •Evaluar competencias cardinales y comportamentales mediante la aplicación de pruebas psicológicas (VALANTI y WARTEGG). •Aplicar y definir la autoevaluación de competencias según conceptos de la función pública y la CNSC.
	 	Talento Humano	Pruebas técnicas	Pruebas técnicas según lineamientos de la CNSC

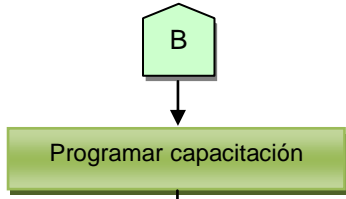
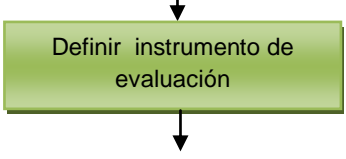
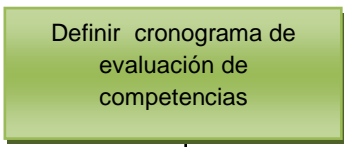

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2
			Fecha Aprobación

2	Consolidar resultados	Talento Humano	Formato de comparación perfil de cargos	<ul style="list-style-type: none"> •Resultados de las competencias cardinales y comportamentales definidas y evaluadas por cargo y nivel. •Resultados de las pruebas técnicas por cargo y nivel. •Perfiles calificados.
3	Análisis de resultados según el grado de cumplimiento del perfil del cargo	Talento Humano	Formato de comparación perfil de cargos	Determinar las necesidades de formación para la elaboración del plan de capacitación individual e institucional
4	Elaborar plan de capacitación	Talento Humano	Plan de capacitación individual e institucional	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el análisis de la información, el responsable del área de Talento Humano elabora el plan de capacitación, de acuerdo a las necesidades de formación identificadas en la calificación de competencias.
1	Recibir, analizar y actualizar lineamientos de Evaluación del Desempeño ↓	Talento Humano	Normas legales vigentes, políticas y parámetros de evaluación	La oficina de Gestión Humana asume y divulga los lineamientos definidos por las normas legales vigentes, las políticas y los parámetros a seguir para la realización de la evaluación del desempeño laboral.

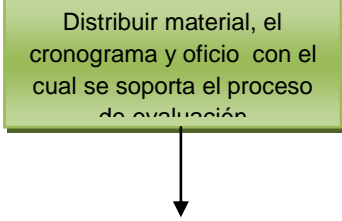
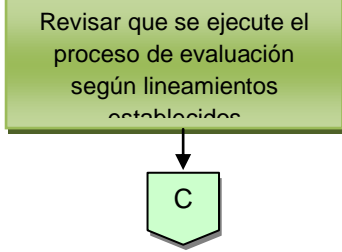
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	<p>Revisar los Formatos del Sistema Tipo para estar seguro que tiene toda la información que se requiere.</p> 		Formatos del Sistema Tipo	Los que propone la CNSC
--	---	--	---------------------------	-------------------------


8.3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
		Talento humano		Capacitación colectiva e individual del personal Evaluado y Evaluador para apropiarse del tema y la normatividad que lo regula.
		Talento humano	instrumento de evaluación	Seleccionar el tipo de evaluación e instrumento de acuerdo con el período a evaluar o la circunstancia que la origina.
2		Talento humano	Cronograma	Según periodo a evaluar y fechas establecidas por la CNSC
		Talento Humano		A través del sistema o base de datos se genera el listado de los funcionarios evaluados y evaluadores, además del personal nombrado en periodo de prueba.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2
			Fecha Aprobación

1		Talento Humano Comité Evaluador		Con base en el listado generado, elabora oficio dirigido a los jefes de proceso con personal administrativo y funcionarios en periodo de prueba a cargo, el cual contiene los pasos a seguir para la evaluación; así mismo, la información de las fechas de entrega de los formatos de evaluación.
		Talento Humano Comité Evaluador	Formatos, Oficio y Cronograma de actividades	

No.	FLUJOGRAMA	RESPON SABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
		Talento Humano	Informe de Consolidación de Resultados	
		Talento Humano	Informe de Consolidación de Resultados	
		Talento Humano Funcionarios Evaluados Comité Evaluador	Formato de concertación de compromisos laborales y comportamentales diligenciados	
		Funcionarios Evaluados Comité Evaluador	Formato de concertación de compromisos laborales y comportamentales ajustados	
		Talento Humano Comité Evaluador	Formatos de seguimiento	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	 ↓	Talento Humano Comité Evaluador	Formatos de Evaluación del Desempeño.	
	 ↓	Talento Humano	Formatos de Plan de Mejoramiento	
				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

9. CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

9.1. GENERALIDADES

Para garantizar la ejecución y el desarrollo del proceso de evaluación de competencias laborales, se especifican los siguientes puntos:

- Se Adoptan instrumentos de valoración de competencias laborales. Los instrumentos que se adoptan son la relación de puestos de trabajo, autoevaluación de competencias, cuestionario valanti, prueba de personalidad wartege, evaluación de competencias por los jefes inmediatos.
- Definir el instrumento de evaluación, los niveles de cumplimiento, las escalas de calificación y los formatos para la evaluación de las competencias.
- El responsable de la evaluación de competencias es el área de Gestión de Talento Humano, conjuntamente con el comité evaluador definido. Son también responsables los jefes Inmediatos y evaluados, quienes deberán participar activa, permanente y constructivamente en las diferentes etapas o fases del proceso de evaluación.
- La preparación del proceso de evaluación de competencias laborales, le corresponde al área de Gestión Humana, quien lidera la implementación del mismo, para lo cual programa y coordina, la evaluación a través de la capacitación de los evaluadores y evaluados, respecto a las normas y procedimientos que rigen el tema.
- El área de Gestión Humana proyecta las circulares y comunicaciones necesarias, en las cuales se establecen compromisos tales como:
 - Fecha de inicio del proceso de evaluación.
 - Convocatoria al proceso de evaluación
 - Seguimiento al proceso de evaluación.
 - Responsables del proceso de evaluación
 - Fecha final del proceso de evaluación y calificación definitiva del período evaluado.
- El proceso de evaluación se soporta en tres principios fundamentales:
 - Validez: Las evidencias recogidas durante el proceso de evaluación, deben corresponder con la norma de competencia laboral frente a la cual se evalúa una persona, proporcionando pruebas reales y ciertas; y las técnicas e instrumentos utilizados, corresponder a la metodología establecida.
 - Transparencia: El proceso de evaluación debe ser de libre concurrencia, sin barreras ni restricciones, asequible a toda persona, facilitando su participación en el momento que así lo requiera.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación


- **Confiabilidad:** El proceso es confiable en la medida en que las mismas evidencias, para el mismo candidato, recogida por otros evaluadores en otros lugares, tienen el mismo juicio.
 - El evaluador, previa verificación del cumplimiento de los compromisos y con base en el portafolio de la aplicación de los instrumentos, evidencias, evaluaciones y reuniones de retroalimentación, asignará el puntaje que corresponda al cumplimiento de las metas con relación a los compromisos fijados al inicio de la evaluación.
 - Con base a los resultados las acciones de mejoramiento pueden ser de capacitación, entrenamiento y/o otros medios organizacionales como son, asignación de recursos, procedimientos, asignación de responsabilidades, autonomía del cargo o solución de problemas actitudinales o conductuales.

9.2. MARCO DE CALIFICACIÓN

El marco de calificación se soporta en el Diccionario De Competencias y Comportamientos Asociados así como el Manual De Funciones Y Competencias adoptadas por la entidad. A continuación se presentan las competencias a evaluar junto con el grado de desempeño requerido.

VER ANEXOS

MAN-FUN-01 Manual De Funciones Y Competencias.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- **Competencias comportamentales.** Las competencias comportamentales se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Responsabilidad por personal a cargo.
 - Habilidades y aptitudes laborales.
 - Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.
 - Iniciativa de innovación en la gestión.
 - Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.

- **Competencias comunes a los servidores públicos.** Todos los servidores públicos a quienes se aplican los Decretos 770 y 785 de 2005, deberán poseer y evidenciar las siguientes competencias (ver Tabla 1), junto con las definidas por la entidad de acuerdo a su misión y visión. En la siguiente tabla se especifica la competencia y el grado de desempeño requerido por la entidad.

Tabla 1. Competencias comunes a los servidores públicos

COMPETENCIA	Grado De Desempeño Requerido
RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD)	100%
RESPONSABILIDAD (CALIDAD EN EL TRABAJO)	100%
COMPROMISO (EMPODERAMIENTO)	100%
JUSTICIA	100%
TOLERANCIA Y PACIENCIA (AUTOCONTROL)	100%
SERVICIO-ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO (ORIENTACIÓN AL CLIENTE)	100%
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	100%
TRANSPARENCIA (ETICA)	100%
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN (CONCIENCIA ORGANIZACIONAL)	100%

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- **Competencias Comportamentales por nivel jerárquico.** Las siguientes son las competencias comportamentales que han definido en la entidad para cada nivel jerárquico de empleos. En las siguientes tablas se especifican la competencia junto con su definición y el grado de desempeño requerido por la entidad.

Tabla 1. Competencias Nivel Directivo

COMPETENCIA	Grado De Desempeño Requerido
LIDERAZGO	75%
PLANEACIÓN (PENSAMIENTO ANALÍTICO)	75%
TOMA DE DECISIONES (INICIATIVA)	75%
DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL (Desarrollo de las personas)	75%
CONOCIMIENTO DEL ENTORNO (PENSAMIENTO ESTRATÉGICO)	75%
RELACIONES PÚBLICAS	75%
TRABAJO EN EQUIPO	75%
COMPETENCIA DEL NÁUFRAGO	75%

Tabla 2. Competencias Nivel Asesor

COMPETENCIA	Grado De Desempeño Requerido
EXPERTICIA PROFESIONAL (PENSAMIENTO CONCEPTUAL)	75%
CONOCIMIENTO DEL ENTORNO (PENSAMIENTO ESTRATÉGICO)	75%
CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES (RELACIONES PUBLICAS)	75%
INICIATIVA	75%



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tabla 3. Competencias Nivel Profesional

COMPETENCIA	Grado De Desempeño Requerido
EXPERTICIA PROFESIONAL (PENSAMIENTO CONCEPTUAL)	75%
APRENDIZAJE CONTINUO	50%
TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN	75%
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	75%
EMPODERAMIENTO (EMPOWERMENT)	75%
PRODUCTIVIDAD (NIVEL DE COMPROMISO – DISCIPLINA PERSONAL – PRODUCTIVIDAD)	75%
ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	75%
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DE ORGANIZACIÓN	50%
INICIATIVA / PROACTIVIDAD	75%
Se agregan cuando tenga personal a cargo	
LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO	75%
TOMA DE DECISIONES (INICIATIVA)	75%

Tabla 3. Competencias Nivel Técnico


COMPETENCIA	Grado De Desempeño Requerido
EXPERTICIA TÉCNICA (PENSAMIENTO CONCEPTUAL)	75%
TRABAJO EN EQUIPO	50%
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	75%

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CAPACIDAD PARA APRENDER/ APRENDIZAJE CONTINUO	50%
DINAMISMO/ PROACTIVIDAD	75%
PRODUCTIVIDAD	75%
RESPONSABILIDAD	75%
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	75%
CONFIANZA EN SÍ MISMO	75%
Se evalúa a cargos que se desarrollan externamente de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. y tienen mayor contacto con la comunidad	
DESARROLLO DE RELACIONES	75%

Tabla 5. Competencias Nivel Asistencial

COMPETENCIA	Grado De Desempeño Requerido
MANEJO DE LA INFORMACIÓN (BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN)	50%
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	50%
DISCIPLINA (NIVEL DE COMPROMISO – DISCIPLINA PERSONAL – PRODUCTIVIDAD)	75%
CAPACIDAD PARA APRENDER/ APRENDIZAJE CONTINUO	50%
DINAMISMO/ PROACTIVIDAD	75%
PRODUCTIVIDAD	75%
RESPONSABILIDAD	75%
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	75%
CONFIANZA EN SÍ MISMO	75%
DESARROLLO DE RELACIONES	50%

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 69]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01	
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

9.3. FORMATO DE BRECHAS DEL PERFIL DE CARGOS

La siguiente tabla muestra el análisis de brechas según resultados generados en la calificación de competencias.

Tabla 7 Análisis De Brechas Según Calificación De Competencias Comunes, Comportamentales Y Pruebas Técnicas Por Nivel Jerárquico


FACTOR A EVALUAR	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		Grado De Desempeño evaluado					Grado De Desempeño Requerido según perfil					Diferencia						
			Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial		
CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS COMUNES Y COMPORTAMENTALES	Calificación de Competencias cardinales	P. psicológica Valanti																	
		Instrumento de Calificación																	
	Calificación de Competencias comportamentales	Autoevaluación de competencias Según lineamientos CNSC																	
		p. psicológica Wartegg																	
		Instrumento de Calificación																	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 69]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01	
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

		ción por nivel jerárquico																		
	Pruebas de conocimiento	Pruebas técnicas según lineamientos de la CNSC																		
Promedio competencias laborales = (Σsumatoria competencias/4)																				
Ponderación =Promedio competencias laborales x (valor definido del 100% de la evaluación de competencias laborales)																				

Tabla 8 Análisis De Brechas Según Calificación De Competencias Comunes, Comportamentales Y Pruebas Técnicas Por Cargo


Nombre Del evaluado					
Cargo:					
Nivel.					
FACTOR A EVALUAR	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		Grado De Desempeño evaluado	Grado De Desempeño Requerido	Diferencia
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS COMUNES Y COMPORTAMENTALES	Calificación de Competencias cardinales	P. psicológica Valanti		25%	
		Instrumento de Calificación		25%	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	Calificación de Competencias comportamentales	Autoevaluación de competencias Según lineamientos CNSC		16,6%	
		p. psicológica Wartegg		16,6%	
		Instrumento de Calificación por nivel jerárquico		16,6%	
	Pruebas de conocimiento	Pruebas técnicas según lineamientos de la CNSC			
Promedio competencias laborales = (ξsumatoria competencias/4)				100%	
Ponderación =Promedio competencias laborales x (valor definido del 100% de la evaluación de competencias laborales)					

9.4. INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

La evaluación del desempeño laboral demanda la recolección permanente de evidencias, que sustenten las puntuaciones asignadas a las competencias y contribuciones individuales de los evaluados. Para tal fin, es necesario utilizar distintos instrumentos que permitan obtener información sobre diversos aspectos del

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

desempeño laboral, así como mediciones objetivas del desempeño y los resultados alcanzados por los evaluados. A continuación se describen tales instrumentos para la calificación de competencias.

9.4.1. **RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO:** Las relaciones de puestos de trabajo son un instrumento técnico a través del cual se realiza la ordenación del personal, de acuerdo con las necesidades de los servicios y se precisan los requisitos para el desempeño de cada puesto (ver anexo1).

- La ejecución de esta prueba la lleva a cabo el funcionario que previamente haya sido capacitado y estructurado en el instrumento.
- Aplicación: individual.
- Duración: entre 10 y 15 minutos.

9.4.2. **AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS:** Es un instrumento que resalta una serie de preguntas referidas a los comportamientos que muestran las competencias que un empleado debe disponer y que puede estar desarrollando a diario en su vida profesional y personal sin que sea consciente de la misma. De este modo, las respuestas permitirán saber qué competencias ya dispone y aquellas otras que necesita trabajar para el futuro o la continuación del desarrollo organizacional. (Ver anexo 2)

- La ejecución e interpretación de esta prueba la lleva a cabo el funcionario que previamente haya sido capacitado y estructurado en el instrumento.
- Aplicación: individual o colectiva.
- Duración: entre 25 y 30 minutos.

9.4.3. **CUESTIONARIO VALANTI (CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS CARDINALES (comunes)):** El cuestionario de valores y antivalores VALANTI es un instrumento psicológico sistematizado que ofrece la oportunidad de predecir la escala de valores y competencias cardinales (comunes) de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. y de los candidatos a formar parte de la entidad. A partir de su diagnóstico, nos permite formar grupos de trabajo congruentes con los valores que gobiernan la entidad, potenciar la formación de los funcionarios, fomentar una cultura organizacional y mejorar la calidad del trabajo, así como el clima del mismo. (ver anexo 3)

El VALANTI determina, si los valores de los funcionarios coinciden con los de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., su misión y su visión, además este instrumento da a conocer si los valores de los funcionarios están acordes con los cargos que ocupan.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- La ejecución e interpretación de esta prueba la lleva a cabo un profesional en psicología que tenga las competencias requeridas para el desarrollo de este instrumento y el permiso legal.
- Aplicación: individual o colectiva.
- Duración: entre 20 y 30 minutos.

9.4.4. PRUEBA DE PERSONALIDAD WARTEGG: El objetivo principal de este instrumento es la calificación de competencias actitudinales de los funcionarios de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., a partir de la posibilidad de conocer el rendimiento individual, el comportamiento, la situación y la toma de posición del individuo frente a aspectos determinados (ver anexo 4)


- La ejecución e interpretación de esta prueba la lleva a cabo un profesional en psicología que tenga las competencias requeridas para el desarrollo de este instrumento y el permiso legal.
- Aplicación: individual o colectiva.
- Duración: entre 20 y 30 minutos.
- Descripción: Es una prueba gráfica - proyectiva, simple, breve y de cómoda aplicación, interpretación y ejecución. El tipo de trabajo propuesto es agradable y descomplicado a partir de los 15 años y para ambos sexos.

9.4.5. CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS POR NIVEL JERÁRQUICO: Permite evaluar las competencias laborales a nivel jerárquico.

A partir del diccionario de competencias y comportamientos generales de la administración municipal se estructuró el manual específico de competencias y comportamientos asociados, el inventario de competencias y el instrumento de evaluación (Ver anexo 5).

El instrumento de evaluación de competencias por nivel jerárquico da como resultado el grado de desempeño que posee el funcionario frente al grado de desempeño requerido por ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

- La ejecución y desarrollo de esta prueba la llevan a cabo los jefes inmediatos que previamente hayan sido capacitados y estructurados en el instrumento.
- Aplicación: individual.
- Duración: entre 25 y 30 minutos.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Escalas de Calificación. La calificación de competencias laborales se adopta mediante la siguiente escala y el desarrollo del instrumento de Calificación se realiza mediante el formato establecido (Ver anexo 5):
 - **5: DESTACADO:** Se observa un alto nivel de desarrollo de la competencia. Se obtienen los resultados esperados.
 - **3: NIVEL SATISFACTORIO (MEDIO):** Se observa que la competencia está desarrollada en un nivel medio. Se obtiene los resultados esperados pero algunos aspectos pueden ser mejorados.
 - **1: NO SATISFACTORIA:** Se observa un bajo nivel en el desarrollo de la competencia. Se debe trabajar en mejorar conductas y comportamientos del empleado para obtener los resultados esperados.

10. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

10.1. GENERALIDADES

La evaluación de desempeño laboral tiene como propósito servir de guía respecto a los conceptos y procedimientos establecidos en el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral propuesto por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

La Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC, creó los instrumentos para la aplicación del Sistema Tipo los cuales se emplearán en la alcaldía municipal de Roldanillo, Valle..

10.2. NORMATIVIDAD

Las disposiciones que rigen el proceso en referencia son: el artículo 125 de la Constitución Política; la Ley 909 de 2004; artículos 33 a 43 del Decreto 760 de 2005; artículos 50 a 64 del Decreto 1227 de 2005, los Acuerdos N° 17, 18 y 27 de 2008 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

- **Quién evalúa:** Debe ser un empleado de libre nombramiento y remoción.
- **A quienes evaluar:** A empleados de carrera administrativa, en período de prueba y asesores de Libre Nombramiento y Remoción.
- **Período de evaluación:** Las 2 evaluaciones parciales semestrales conforman la evaluación anual, la primera evaluación parcial corresponde al período

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de julio de cada año, la segunda evaluación parcial corresponde al período comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de enero del año siguiente.

En los períodos de evaluación se tienen en cuenta las **evaluaciones parciales eventuales** que se efectúen por:

- a) Cambio de empleador: quien deberá evaluar a sus subalternos antes de retirarse del empleo.
- b) Por cambio definitivo de empleo como resultado de traslado. Cuando el empleado deba separarse temporalmente del ejercicio de sus funciones por más de 30 días calendario; al asumir por encargo las funciones de otro, o con ocasión a licencias, comisiones o vacaciones.
- c) La que corresponda al lapso comprendido entre la última evaluación, si la hubiere, y el final del período semestral a evaluar.

Plazo para realizar las evaluaciones parciales eventuales: Las evaluaciones parciales deben realizarse dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se produzca la situación que las origine, excepto las ocasionadas por cambio de jefe que deberá realizarse antes del retiro de este.

- **Dónde encuentro los formularios de evaluación:** Los formularios están a su disposición en el área de talento humano.
- **Qué ocurre si el evaluador no evalúa:** Los empleados objeto de evaluación tienen el derecho a solicitarla, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento del plazo previsto para evaluar o a la ocurrencia del hecho que la motiva. Si dentro de los 5 días siguientes a la solicitud el responsable de evaluar no lo hace, la evaluación parcial o semestral o la calificación definitiva se entenderá satisfactoria en el puntaje mínimo (70 puntos). **La no calificación dará lugar a investigación disciplinaria** (Num. 35, art. 48 Ley 734).


Nota: el responsable de evaluar incurrirá en falta disciplinaria gravísima, sancionable con destitución por dar lugar a la configuración del silencio administrativo positivo (Núm. 35, art. 48 Ley 734).

10.3. FASES DEL PROCESO

10.3.1. FASE PREVIA. Preparación.

Comprende las actividades que garanticen la ejecución y desarrollo del proceso de evaluación. Para esta fase se debe tener en cuenta:

1. Evaluado y evaluador deben apropiarse de la normatividad que regula el tema.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

2. Revisar los Formatos del Sistema Tipo para estar seguro que tiene toda la información que se requiere.
3. Asegúrese de que el personal que va a ser evaluado, conozca el contenido del presente instructivo.

10.3.2. PRIMERA FASE. Fijación de compromisos laborales

Se realiza dentro de los 15 primeros días del mes de febrero. El evaluado y el evaluador concertan los acuerdos sobre los productos o resultados finales esperados que debe entregar el empleado en el marco de sus funciones, los planes institucionales, planes operativos, los procesos y demás herramientas con que cuente la entidad.

Los siguientes documentos son indispensables para adelantar el proceso:

- Sistema de Gestión de la Calidad
 - Planes de Acción y Mejoramiento
 - Metas Institucionales
 - Plan Operativo
 - Plan Estratégico
 - Funciones del empleado
 - Proyectos, programas y planes en que interviene el evaluado.
- Diligenciar evaluado y evaluador las Hojas 1 y 2 y el Anexo 2.

10.3.3. Diligenciamiento Formato Información General (Hoja 1)

En este formato deberán consignarse los datos **completos** de identificación de quienes intervienen en el proceso, de acuerdo con las recomendaciones descritas y como se señala a continuación:

Entidad: Digite el nombre o razón social de la entidad (Alcaldía Municipal De Roldanillo, Valle.

- **Fecha de diligenciamiento:** Seleccione las fechas que comprenden el inicio y finalización del período de evaluación de acuerdo a la clase de evaluación a realizar, desplegando y escogiendo la opción adecuada en los campos previamente establecidos y formulados por la CNSC (día, mes y año de la realización de Acuerdos de Compromisos Laborales).
 Seleccione la fecha de diligenciamiento de los formatos de evaluación del desempeño laboral, desplegando y escogiendo la opción adecuada en los campos previamente establecidos y formulados por la CNSC.

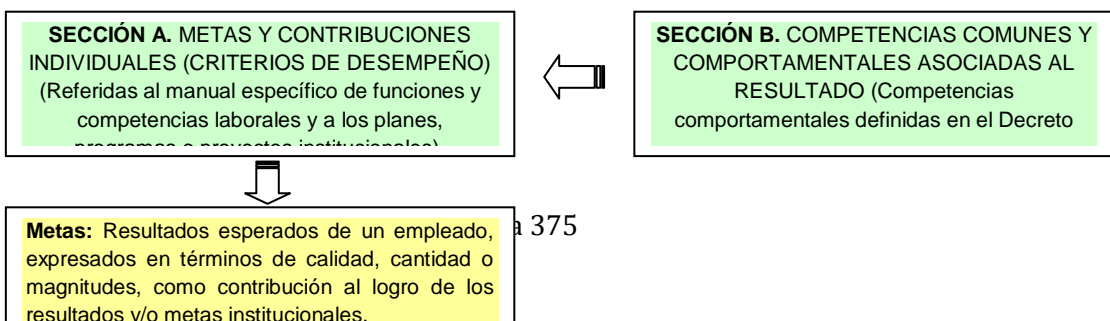
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


Digite en las casillas en blanco de la matriz denominada "Intervinientes en el Proceso de Evaluación", por filas de la siguiente forma:

- **Evaluado:** Registrar los nombres y apellidos completos del servidor público evaluado sin puntos ni comas, así como el documento de identidad, la denominación del empleo con el código y el grado (esta información la encuentra en el acta de posesión o puede solicitar un reporte que contenga estos datos a la Dirección de Personal), nivel jerárquico (profesional, técnico o asistencial) y la dependencia o área funcional
- **Evaluador:** Registrar nombres y apellidos de la persona responsable de evaluar sin puntos ni comas, así como el número de documento de identidad, la denominación del empleo, nivel jerárquico, dependencia y área funcional.
- **Información del Empleo.** Compuesta de la denominación, el código del empleo y el grado salarial del evaluado, Jefe Inmediato, Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora. (Ej: PROFESIONAL ESPECIALIZADO - 222- 08).
- **Nivel jerárquico:** Seleccione el nivel jerárquico, del empleo del listado preestablecido en el formato, para el evaluado, Jefe Inmediato, Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora. (Ej: PROFESIONAL).
- **Dependencia o área funcional:** Información de la dependencia o área funcional en la que se encuentra ubicado el empleo (Ej: Subdirección de Talento Humano).

Meta(s) institucional(es) a la(s) que contribuirá el desempeño del evaluado: Establezca las metas institucionales o de la dependencia a las que contribuirán los compromisos del evaluado (Lit. a) Num. 4.1 Art. 4º Acuerdo No. 137 de 2010).

Relacionar la evaluación del empleado con el plan estratégico de la entidad y los planes operativos o de acción o los proyectos a los cuales se encuentre vinculado el empleado, también se debe tener en cuenta los procesos en los que participe. Para diligenciar este aspecto el evaluado y el evaluador deben tener claridad frente al Plan de Desarrollo, el Plan de Acción y Mejoramiento, la Metas Institucionales, el Plan Operativo, el Plan Estratégico y el Sistema de Gestión de Calidad. Establecer la relación de lo anterior con el que hacer del evaluado y registrarlo en el espacio en blanco.




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación



Contribuciones individuales o Criterios de Desempeño: Condiciones o características que debe reunir el producto o servicio para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

- **Objeto del área a la cual contribuye el desempeño del evaluado (opcional):** Digite el objeto del área a la cual contribuye el desempeño del evaluado, información que será opcional y se encuentra en el acto administrativo de estructura de la entidad.
- **Propósito principal del empleo objeto de la evaluación:** Razón de ser del empleo que explica la necesidad de su existencia, dentro de la estructura de procesos y misión encomendados al área a la cual pertenece. Transcriba con exactitud el propósito principal del empleo establecido en el Manual de Funciones y Competencias Laborales vigente definido para el empleo.

Es importante en la evaluación y calificación de servicios calificar el desempeño del servidor en términos del propósito del cargo que ocupa, es decir el para que del cargo dentro de la estructura de la entidad. Correlacionado con el propósito del empleo se encuentran las competencias comunes y comportamentales y las metas individuales asignadas al servidor.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

HOJA 1 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL, INFORMACION GENERAL

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL INFORMACION GENERAL							
ENTIDAD		MUNICIPIO DE CARTAGO-VALLE DEL CAUCA						Nit. 900.144.220-7	
PERÍODO DE EVALUACIÓN		DÍA	MES	ÑO	al	DÍA	MES	ÑO	
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		DÍA	MES	ÑO					
INTERVINIENTES EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN	IDENTIFICACIÓN	EVALUADO				COMISIÓN EVALUADORA			
	Nombre Completo					EVALUADOR (Jefe Inmediato)	EVALUADOR (Funcionario de...		
	Documento de Identidad					Objetivo del cargo: EJ: Supervisar, coordinar, controlar y participar en el desarrollo de los planes y proyectos, en el equipo de trabajo, aplicando los conocimientos especializados que sean necesarios dentro del análisis y ejecución de los estudios e investigaciones que hacen parte de dichos planes y proyectos.			
	Empleo (denominación-código-grado)	Recuerde que se incluyen solo las metas							
	Nivel Jerárquico								
	Dependencia o Área Funcional a la que Pertenece								
META(S) INSTITUCIONAL(ES) O DE LA DEPENDENCIA LA(S) QUE CONTRIBUIRÁ EL P...									
OBJETO DEL ÁREA A LA CUAL CONTRIBUYE EL DESEMPEÑO EVALUADO (Opcional)									
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO OBJETO DE LA EVALUACIÓN									

10.3.4. Diligenciamiento Formato Acuerdo De Compromisos Laborales (Hoja 2, Sistema Tipo).

En este formato se consigna la información de los productos, servicios o resultados susceptibles de ser medidos, cuantificados y verificados, que el evaluado deberá alcanzar en el período a evaluar.

El instrumento importará de manera automática los datos del evaluado y del período a evaluar que fueron consignados en la Información General, en la parte superior, los cuales son inmodificables y se encuentran protegidos por la CNSC.

Por lo anterior, se señalan a continuación los campos que se encuentran habilitados en el formato para ser diligenciados únicamente por medio del equipo de cómputo utilizado para realizar la evaluación del desempeño.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- **Período evaluado**

Se deberá diligenciarse al inicio del período de evaluación o cuando el evaluado sea asignado a una nueva área de desempeño como resultado de un traslado o de encargo, en él, se consignarán los compromisos adquiridos por el funcionario a partir de la información consignada en el Formato I de Información General (1 de febrero del año actual al 31 de enero del año siguiente).

- **Compromiso laboral:** Digite los compromisos laborales pactados para el período a ser evaluado. (Lit. b) Num. 4.1 Art. 4º Acuerdo No. 137 de 2010), y en el mismo espacio establecer las condiciones de resultado. (Lit. c) Num. 4.1 Art. 4º Acuerdo No. 137 de 2010).

El jefe inmediato y el evaluado deberán establecer los compromisos laborales individuales como aporte significativo al logro de las metas institucionales, los proyectos y los procesos, además de los equipos de mejoramiento de que hace parte, para lo cual se deben precisar los resultados esperados del desempeño del empleado durante el período de evaluación, los parámetros a evaluar y los criterios aplicables al desempeño en cada compromiso, con el fin de valorar el resultado general.

Deben ser resultados medibles y observables para que la evaluación sea objetiva y se desligue de cualquier connotación de subjetividad por parte del evaluador.

El número de Compromisos Laborales recomendado es 4 por razones técnicas y de manejo, aunque se pueden ampliar a 5 ó 6 máximo.

La técnica para formular los compromisos laborales es una frase que contenga un **verbo**, un **objeto** y una **condición**.

- El **verbo** debe ser activo, es decir, indicar un resultado que sea observable y verificable. Verbos que indiquen procesos internos no son recomendados como pensar, reflexionar, colaborar, apoyar, analizar, etc. Los verbos indicados son: controlar, presentar, diseñar, suministrar, ejecutar, administrar, mantener, etc. Tener en cuenta que los verbos deben estar encaminados al cargo y al nivel.

Es por ello que se relaciona a continuación un listado de posibles verbos a utilizar:


Tabla 9 LISTADO DE VERBOS

LISTADO SUGERIDO DE VERBOS				
Absolver	Contabilizar	Conciliar	Establecer	Parametrizar
Accesar	Contestar	Concretar	Estandarizar	Planear
Acreditar	Controlar	Conducir	Estructurar	Presentar

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 69]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01	
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

Activar	Convocar	Conectar	Evaluar	Presupuestar
Actualizar	Coordinar	Configurar	Gerenciar	Producir
Adaptar	Correlacionar	Conformar	Hacer	Programar
Adecuar	Corroborar	Constatar	Identificar	Proyectar
Administrar	Constatar	Constituir	Implantar	Publicar
Adquirir	Costear	Construir	Implementar	Publicitar
Alquilar	Cotizar	Desarrollar	Incorporar	Recaudar
Ampliar	Crear	Detectar	Incrementar	Recepcionar
Analizar	Cualificar	Diagnosticar	Ingresar	Recolectar
Aplicar	Cuantificar	Digitalizar	Institucionalizar	Recopilar
Aprobar	Custodiar	Diseñar	Inventariar	Registrar
Apropiar	Calificar	Distribuir	Investigar	Reglamentar
Argumentar	Capacitar	Divulgar	Jerarquizar	Regular
Armonizar	Caracterizar	Documentar	Mantener	Reproducir
Asegurar	Categorizar	Dotar	Modificar	Seccionar
Atender	Celebrar	Editar	Optimizar	Seleccionar
Auditar	Censar	Ejecutar	Ordenar	Sistematizar
	Certificar	Elaborar	Organizar	Validar
	Clasificar	Entregar		Verificar
	Conceptuar			
	Concertar			

- El **objeto** es la concreción del resultado (producto o servicio) esperado, por ejemplo, los términos “proyecto, propuesta, concepto, base de datos”.
- La **condición (finalidad)** especifica las características de calidad que debe cumplir el resultado esperado, como por ejemplo: “diseñar un proyecto que se ajuste a las necesidades y características de la población beneficiaria”; “presentar una propuesta de acuerdo con las especificaciones dadas y el presupuesto asignado”;

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

“emitir un concepto que responda a las inquietudes del consultante, dentro de los términos...”; “siguiendo las normas de seguridad industrial de la entidad y los procedimientos establecidos”.

- Algunos ejemplos de Compromisos Laborales son: “Diseñar un proyecto de manejo integral de residuos sólidos de acuerdo a la normatividad vigente”, “Monitorear semanalmente el avance a los proyectos asignados según los estándares e identificación de alternativas de mejoramiento”.

- **Metas:** Digite las metas establecidas en los Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo que la entidad haya definido, las cuales no son negociables. Establecer los compromisos laborales, que estén asociados a las metas y ponderar de acuerdo con el impacto y relevancia frente a la gestión de la entidad o dependencia.

Las metas son los resultados esperados del desempeño, en desarrollo de los planes, programas, proyectos y procesos, como respuesta a las demandas de los usuarios y beneficiarios; las metas a alcanzar se expresan en términos de cantidad, calidad, grado, tiempo; es decir que pueden expresarse en términos de números, porcentajes, proporciones o características, grados, especificaciones, de acuerdo con la naturaleza del resultado.

Por ejemplo: “Actualizar la base de datos a 30 de marzo”, “Responder el 100% de solicitudes en 9 días hábiles”.

- **Criterios:** Los criterios son el conjunto de condiciones, requisitos de calidad, indicadores o factores que deben reunir los compromisos laborales establecidos y las evidencias requeridas, que den cuenta del desempeño del empleado en el cumplimiento de la meta; precisan el cómo y el qué se espera del desempeño del empleado a evaluar.
- **Evidencias:** Señalar las evidencias o soportes que serán tenidos en cuenta por el Jefe Inmediato y/o el Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituirse una Comisión Evaluadora para verificar el cumplimiento de los compromisos y las metas establecidas en los numerales anteriores.

Estas evidencias son pruebas que demuestran que los productos y servicios del empleado corresponden o no a lo esperado. Las evidencias son de tres tipos:

Producto: Por ejemplo programación de actividades, registros, control de gastos y consumos.

Desempeño: Por ejemplo manifestaciones de satisfacción de los usuarios, trabajo en equipo, suministrar información clara y confiable.

Conocimiento: Por ejemplo sustentación de las propuestas o proyectos, conocimiento de las normas referidas a la labor desempeñada.


- Porcentaje de cumplimiento: Establezca para cada compromiso pactado el porcentaje de cumplimiento, el cual debe estar entre 1% y 100%, y la sumatoria vertical de los mismos debe ser igual a 100%. Esta sumatoria y los avisos o



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

alertas, se encuentran protegidos y formulados por la CNSC. El número mínimo de compromisos a fijar es de tres (3).

- Registre el porcentaje de avance durante cada período a evaluar, donde la sumatoria horizontal por cada compromiso debe ser igual o inferior al porcentaje de cumplimiento pactado. Esta sumatoria y los avisos o alertas, se encuentran protegidos y formulados por la CNSC. Tenga en cuenta que estos campos deben ser diligenciados únicamente en las siguientes circunstancias:
 - a. Evaluación Anual u Ordinaria, compuesta por las Evaluaciones Parciales Semestrales.
 - b. Evaluación del Período de Prueba.

NOTA: En la evaluación del período de prueba, utilice única y exclusivamente la columna del 1º Semestre, y califique el mismo con base en la totalidad del porcentaje de cumplimiento pactado.
- Imprima el formato y firme en los campos blancos establecidos para el Evaluado, Jefe Inmediato y/o el Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituirse una Comisión Evaluadora.
- En caso de existir renuencia por parte del evaluado en la firma del formulario, y con base en el Par.2º Lit b) Art. 9º Acuerdo 137 de 2010, solicite la firma de un testigo de la misma área en que está ubicado el evaluado y si no lo hubiere a un servidor de una dependencia relacionada o cercana, donde deberá diligenciar el nombre y la fecha del hecho.
- Para reclamación por inconformidad del evaluado en los compromisos establecidos, registre en los campos en blanco los datos del oficio que soporta dicha reclamación (Número de Radicación y Fecha).
- Escriba la decisión adoptada en única instancia por la Comisión de Personal, junto con la motivación de la decisión.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ACUERDO DE COMPROMISOS LABORALES												
EVALUADO	Nombre Completo									Documento de Identidad				
	Empleo									Nivel Jerárquico				
	Dependencia o Área Funcional													
Período Evaluado	DIA	MES	AÑO	AL				DIA	MES	AÑO				
COMPROMISOS LABORALES														
Compromisos Laborales Pactados con sus Condiciones de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	EVIDENCIAS	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	2º Semestre Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	TOTAL							
1. Proponer el Modelo de Evaluación de la entidad, acorde a las directrices de la CNSC, documentarlo e implementarlo en el Municipio de Cattago, en el periodo a evaluar.					40%									
2. Incorporar al Modelo de Evaluación de la entidad, acorde a las directrices de la CNSC, documentarlo e implementarlo en el Municipio de Cattago, en el periodo a evaluar.					30%									
3. Implementar un instrumento de valoración de competencias, que cumpla con los parámetros del modelo de competencias del Municipio, el Decreto 2639 y la reglamentación del proceso de ingreso de nuevos servidores al Municipio, en el periodo a evaluar.					30%									
CANTIDAD DE COMPROMISOS LABORALES PACTADOS	TOTAL				100%									
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN EN CASO DE CONSTITUIR COMISIÓN EVALUADORA	Renuncia del Evaluado para firmar el formulario	NOMBRE DEL TESTIGO	FIRMA DEL TESTIGO		FECHA (dd/mm/aa)							
RECLAMACIÓN EN ÚNICA INSTANCIA ANTE LA COMISIÓN DE PERSONAL (Num 5.8 Art. 5 Acuerdo 137 de 2010)			DECISIÓN DE LA COMISIÓN DE PERSONAL		MOTIVACIÓN DE LA DECISIÓN									
Número de Radicado														
Fecha Reclamación (dd/mm/aa)														

10.3.4.1. Diligenciamiento formato acuerdo de compromisos comportamentales (HOJA 3)


Se tendrán en cuenta las indicaciones de la Dirección de la alcaldía municipal respecto a las necesidades prioritarias para el desarrollo de los proyectos y para el cumplimiento de las metas institucionales fijadas para cada período.

Los compromisos comportamentales tendrán efectos con fines de mejoramiento individual e institucional, sin que sus resultados incidan en la calificación de servicios del empleado. Por ejemplo: “Manejo de la Información”, “Experticia Profesional”.

La fijación de los compromisos comportamentales debe establecerse en un máximo de 3 para cada período de evaluación.

El instrumento importará de manera automática los datos del evaluado y del período a evaluar que fueron consignados en la Información General, en la parte superior, los cuales son inmodificables y se encuentran protegidos por la CNSC.

Esta hoja permite escoger las competencias comunes a los servidores públicos y las comportamentales por nivel jerárquico, al encontrarse predeterminadas en el formato

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

por la CNSC, atendiendo a las competencias dispuestas en el Decreto No. 2539 de 2005. Estas competencias deben ser máximo tres (3) para cada semestre a evaluar, teniendo en cuenta que para las entidades de los órdenes nacional, departamental y distrital, en las capitales de departamento y en los municipios de categoría especial y primera se incluirán los Compromisos Laborales y los Compromisos Comportamentales.

Para los municipios de segunda a sexta categoría será de obligatoria aplicación la fijación de Compromisos Laborales. Sin embargo, si estas entidades se encuentran en proceso de adopción de los Sistemas de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, podrán adoptar lo previsto para las entidades señaladas en el inciso anterior.


Deberá escoger el Tipo de Competencia, sea ésta común a todos los servidores públicos o comportamental por nivel jerárquico, del listado predefinido en el formato.



Competencias comunes a los servidores públicos: En caso de seleccionar alguna de ellas para ser tenida en cuenta, escogerá las conductas asociadas. Una vez realice los pasos anteriormente descritos, debe realizar el seguimiento a las fortalezas y aspectos a corregir por parte del servidor público evaluado, estableciendo un seguimiento de mejoramiento y la verificación del mismo.

Tenga en cuenta, que las conductas asociadas a las competencias comunes, inician con el nombre asignado a la competencia, y luego aparece transcrita dicha conducta, para que al momento de establecer alguna de ellas, concuerden con las establecidas en el Decreto No. 2539 de 2005.

Competencias Comportamentales Por Nivel Jerárquico: En caso de seleccionar alguna de ellas para ser tenida en cuenta, escogerá las conductas asociadas para el nivel jerárquico del empleo que ocupa el servidor público evaluado, las cuales se encuentran predefinidas en el formato de manera automática. Debe escoger las conductas asociadas a cada competencia del nivel. Una vez realice los pasos anteriormente descritos, debe realizar el seguimiento a las fortalezas y aspectos a corregir por parte del servidor público evaluado, estableciendo un seguimiento de mejoramiento y la verificación del mismo.

Tenga en cuenta, que las conductas asociadas a las competencias por nivel jerárquico, inician con el nombre asignado a la competencia, y luego aparece transcrita dicha conducta, para que al momento de establecerlas, concuerden con las contenidas en el Decreto No. 2539 de 2005.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ACUERDO DE COMPROMISOS COMPORTAMENTALES					
EVALUADO	Nombre Completo			Documento de Identidad			
	Empleo			Nivel Jerárquico			
	Dependencia o Área Funcional	/					
SEGUIMIENTO A COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES - PRIMER SEMESTRE -							
TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	Conducta Asociada	SEGUIMIENTO		Sugerencias de Mejoramiento	Verificación del Cumplimiento	
			Fortalezas	Aspectos a Corregir			
Comunes a los Servidores Públicos	Orientación a resultados	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.					
TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	Conducta Asociada	SEGUIMIENTO		Sugerencias de Mejoramiento	Verificación del Cumplimiento	
			Fortalezas	Aspectos a Corregir			
FIRMA DEL EVALUADOR	FIRMA DEL EVALUADO		RENUNCIARIO DELIBRE	RENUNCIACION EN CASO DE	NOMBRE DEL TESTIGO	FIRMA DEL TESTIGO	FECHA (dd/mm/aa)

Competencias comunes a los servidores públicos y comportamentales por nivel jerárquico

10.3.4.2. SEGUNDA FASE. Seguimiento al Desempeño Laboral y Registro de Evidencias para el Primer Semestre:

Esta fase se inicia inmediatamente después de la fijación de Compromisos Laborales y Comportamentales hasta el 31 de julio de cada año.

Vincula al evaluado y al evaluador, el último debe orientar y apoyar el desempeño del empleado, reconociendo avances y dificultades, en las cuales se incluirán los ajustes necesarios para cumplir con los compromisos fijados, estos se introducen como mejoras o correctivos y se registran en el **Plan de Mejoramiento** (formato acuerdos de compromisos comportamentales, anexo 2).

10.3.4.3. Registro En El Portafolio De Evidencias

El Portafolio de Evidencias son las pruebas recolectadas en el período a evaluar y demuestran la competencia laboral del empleado, estas deben ser representativas del desempeño laboral del funcionario e indican el cumplimiento de los Compromisos Laborales. Las evidencias podrán ser aportadas por el evaluador, el evaluado o por un tercero cuando se defina al momento de la fijación de los compromisos laborales.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Aunque este formato no hace parte de la primera fase, se debe tener en cuenta desde el comienzo en razón que hace parte del seguimiento para el cumplimiento de los compromisos el cual se debe evaluar todo el tiempo.

Permite tanto al evaluado como al evaluador, llevar un registro de los avances y condiciones en las cuales se desarrolla el cumplimiento de los compromisos laborales.

El registro es vital dentro del proceso ya que facilita el acompañamiento durante el mismo y orienta al evaluador sobre los logros obtenidos, para ello es necesario determinar si las evidencias son inferiores a lo esperado, se ajustan a lo previsto o superan las expectativas iniciales al reunir mayores o mejores condiciones de calidad, oportunidad, cantidad u otros factores o indicadores establecidos.

La claridad en el manejo y administración de esta herramienta afianza la validez del proceso de evaluación del desempeño laboral tanto para evaluados como para evaluadores.



Copia de este y los demás formatos deben ser entregados al evaluado para que como herramienta de gestión, efectúe el seguimiento al avance de los compromisos adquiridos. Se deberá enfatizar la importancia del acopio de evidencias y su incidencia para el acceso al nivel sobresaliente. En el portafolio podrán incluirse evidencias no previstas en la fase de fijación de compromisos laborales.

10.3.4.4. Diligenciamiento Formato Registro Portafolio De Evidencias (HOJA 5).

- **Compromiso Laboral:** Compromiso laboral definido al inicio del cual vamos a acopiar la evidencia.
- **Descripción de la Evidencia:** Son los documentos, proyectos, realizaciones, convenidos en el momento de realizar el Acuerdo de Compromisos Laborales.
Antes de incluir cualquier evidencia en el portafolio se debe verificar su autenticidad, actualidad y validez, de lo contrario las pruebas no son procedentes y alteran los resultados de la evaluación.
En este espacio se puede ubicar por ejemplo: “Avance del proyecto de manejo integral de residuos sólidos”, “monitoreo de avance de los proyectos”.
- **Fecha de inclusión en el Portafolio:** Fecha completa en que se registra o anexa la evidencia.
- **Observaciones y Comentarios:** La evidencia puede ser física, aunque se recomienda describir el lugar o archivo donde se ubica, además de alguna aclaración pertinente como aciertos, faltas, datos o hechos. Por ejemplo: “sustentación de la propuesta ante la directora”, “realización de asesoría con el coordinador del municipio”, “cronograma cumplido a excepción de la aplicación del instrumento de evaluación”, “Se realizaron 5 visitas técnicas durante el mes de marzo a los siguientes municipios...”.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- **Evidencia aportada por:** Marcar con X quien hace el aporte.
- **Firma del evaluador y del evaluado.**

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL REGISTRO EN EL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS				
EVALUADO	Nombre Completo		Documento de Identidad			
	Empleo		Nivel Jerárquico			
	Dependencia o Área Funcional					
EVIDENCIAS						
Compromiso Laboral al que apunta la Evidencia	Descripción de la Evidencia	Fecha de Inclusión en el Portafolio (dd/mm/aa)	Observaciones, Comentarios y/o Cantidad de Folios que componen la Evidencia	Evidencia Aportada por	FIRMA DEL EVALUADOR	FIRMA DEL EVALUADO
<small>PODRÁ ADICIONARSE EL NÚMERO DE FORMATOS QUE SEAN REQUERIDOS</small>						

10.4. TERCERA FASE. Primera Evaluación Parcial Semestral: Corresponde a la evaluación que deberá efectuar el evaluador entre el 1º de febrero y el 31 de julio de cada año y que se realizará a más tardar el 15 de agosto; en la cual se constatan y verifican los logros alcanzados y el cumplimiento de los compromisos y condiciones acordadas en la fijación de los mismos. Al evaluar se tendrán en cuenta los imprevistos surgidos durante el período y su incidencia en el cumplimiento de los compromisos fijados.

La evaluación obtenida deberá ser comunicada al evaluado junto con el plan de mejoramiento y las acciones correctivas o preventivas que se requieran. Así mismo, se indicarán los aspectos destacables de su desempeño. Copia de la evaluación será entregada por el evaluador al evaluado. Contra ésta evaluación no procede recurso alguno, por tratarse de una etapa de retroalimentación.

10.4.1. Formato Acuerdos de Compromisos Laborales (Hoja 2).

- Revisar cada compromiso laboral.
- Verificar si el empleado obtuvo el resultado esperado y en qué proporción, de acuerdo con la meta establecida.
- Verificar si dicho resultado cumple con todos y cada uno de los criterios establecidos.
- Verificar que en el Portafolio de Evidencias se encuentren las evidencias requeridas que comprueban el resultado anterior.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
		CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Tener en cuenta los imprevistos surgidos durante el período y su incidencia en el cumplimiento de los compromisos fijados.
- Valorar los resultados alcanzados asignando una cantidad en puntos en la columna de Alcanzados, la cual debe corresponder proporcionalmente al porcentaje de la meta alcanzada y al cumplimiento de los criterios fijados, de acuerdo con la importancia y el impacto que representen para el logro de las metas institucionales.
- Realizar la sumatoria de los puntos asignados y ubicar este valor al final de la columna Alcanzados (total).
- Trasladar el puntaje obtenido a la casilla “Total Evaluación Primer Semestre (A)” del formato Consolidación de Resultados. Diligenciar el espacio de fecha de evaluación y firma del evaluado y el evaluador correspondiente a la Evaluación del primer semestre.
- Analizar junto con el empleado las dificultades, obstáculos, retrasos y limitaciones técnicas o administrativas, que pudieron impedir el cumplimiento de los Acuerdos de Compromisos Laborales.
- Indicar las acciones correctivas o preventivas que se requieran para la consecución de las metas individuales y registrarlas en el Plan de Mejoramiento (Formato – Acuerdo de Compromisos comportamentales, Hoja 3).
- Definir el evaluado y el evaluador el valor máximo en puntos que se le otorgará a cada una de los compromisos acordados para el segundo semestre, de manera que refleje la importancia para el período de evaluación y ubicarlo en las casillas de Resultados Alcanzados. El valor total a asignar corresponde a 100 puntos.


10.4.2. Formato Consolidación de Resultados (Hoja 4):

El instrumento importará de manera automática los datos del evaluado y del período a evaluar que fueron consignados en la Información General, en la parte superior, los cuales son inmodificables y se encuentran protegidos por la CNSC.

En ésta hoja aparecerá la información consolidada de los resultados obtenidos en los períodos evaluados, los niveles de cumplimiento de acuerdo con las escalas establecidas porcentualmente en el Acuerdo 137 de 2010, las cuales están previamente formuladas y fijadas por la CNSC.

Adicionalmente contiene la información del acceso al nivel sobresaliente, junto con los factores de cumplimiento dados por la CNSC. A continuación se informa la manera de diligenciar el formato.

1. Seleccione con una (X), la clase de evaluación que va realizar, y en frente de la

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

misma, escoger la situación o causa que la motiva, recuerde que ésta debe ser coherente con el período evaluado y tenga en cuenta que el formato se alimenta automáticamente de los datos diligenciados en Información General y Acuerdo Compromisos Laborales.

2. Consignar la motivación de la calificación definitiva, y la fecha de la notificación; así como los campos para registrar los recursos que se interpongan frente a la misma.

Es importante señalar a continuación el funcionamiento del mismo:

Evaluación Del Período De Prueba: En ésta clase de evaluación, aparecerá el resultado porcentual de la evaluación en el recuadro denominado Evaluación del Primer Período o del Período de Prueba, registrando exclusivamente la fecha de la evaluación.



En el recuadro Calificación Definitiva, aparecerá el espacio para registrar la fecha de la notificación y automáticamente se visualizará la escala y el nivel alcanzado por el evaluado.

En el recuadro de Calificación del nivel sobresaliente, tendrá los criterios descritos en el Parágrafo del Lit. b) del Num. 4.2.2 del Art. 4º del Acuerdo 137 de 2010.

Evaluación Anual U Ordinaria Y Parciales Semestrales: Para ésta Calificación Definitiva, en el formato Consolidación de resultados, aparecerá el espacio de la fecha de notificación la cual debe ser registrada, la escala y el nivel alcanzado por el evaluado.

En el recuadro calificación del nivel sobresaliente, tendrá los criterios descritos en el Parágrafo del Lit. b) del Num. 4.2.2 del Art. 4º del Acuerdo 137 de 2010. Si el evaluado no puede acceder al nivel sobresaliente, el formato automáticamente recibirá el cumplimiento de los factores alcanzados, pero nunca los contabilizará. Por el contrario, si el evaluado puede acceder al nivel sobresaliente, el formato recibirá el cumplimiento de los factores alcanzados, contabilizando los mismos al finalizar el cuadro donde están consignados los factores para el acceso a éste nivel.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	
	CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS	

Seleccione sólo una de las opciones marcadas con una (X)		Marque una justificación acorde al Tipo de Evaluación	
CLASE DE EVALUACIÓN		CIRCUNSTANCIA DE LA EVALUACIÓN	
Evaluación Definitiva	X	Evaluación Anual u Ordinaria	
Evaluación Parcial Semestral			
Evaluación Parcial Eventual			


CONSOLIDACIÓN DE LAS EVALUACIONES			
EVALUACIÓN DEL PRIMER PERÍODO O DEL PERÍODO DE PRUEBA - COMUNICACIÓN		EVALUACIÓN DEL SEGUNDO PERÍODO - COMUNICACIÓN	
% Avance Evaluación 1ª Semestre o % Evaluación del Período de Prueba	0,0%	Fecha de la Evaluación DIA MES AÑO 1 Mar 2010	% Avance Evaluación 2ª Semestre 0,0%
			Fecha de la Evaluación DIA MES AÑO 1 May 2010
Firma del Servidor Público Evaluado		Firma del Servidor Público Evaluado	
Firma del Jefe Inmediato		Firma del Jefe Inmediato	
Firma del Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora		Firma del Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora	

CALIFICACIÓN DEFINITIVA - NOTIFICACIÓN -		CALIFICACIÓN DEL NIVEL SOBRESALIENTE	
Calificación Definitiva	0,0%	Fecha de la Notificación DIA MES AÑO	¿Es posible acceder a la calificación en el Nivel Sobresaliente?
			NO
FACTORES DEL NIVEL SOBRESALIENTE		CUMPLIMIENTO	
Evaluación de la Gestión por Dependencia			
Par calidad y oportunidad			
Par oportuno, propositivo e iniciativas adicionales			
Par iniciativa tendiente a acciones proactivas en las actividades que cumplió			
Par participación y aprovechamiento de capacitación relacionada con las actividades propias del empleo y que genere un valor agregado para la entidad a la dependencia			
Par participación en grupos o actividades que requieren de participación voluntaria			
Par cumplimiento de las Competencias Comportamentales			
TIDAD DE FACTORES DEL NIVEL SOBRESALIENTE CUMPL		0	

MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEFINITIVA		INTERPONE RECURSOS	
		SI	NO

RECURSOS			
PRIMERA INSTANCIA		SEGUNDA INSTANCIA	
CONFIRMA		CONFIRMA	
MODIFICA	(dd/mm/aa)	MODIFICA	(dd/mm/aa)
REVOCA		REVOCA	
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO		NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO	
FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO		FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO	
NOMBRE DEL NOTIFICADOR		NOMBRE DEL NOTIFICADOR	
FIRMA DEL NOTIFICADOR		FIRMA DEL NOTIFICADOR	

CALIFICACIÓN DEFINITIVA			
CALIFICACIÓN DEFINITIVA EN F		FIRMA DEL NOTIFICADO	FIRMA DEL NOTIFICADOR
CALIFICACIÓN DEFINITIVA	0,0% Y 0 FACTORES DE CUMPLIMIENTO.		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

10.4.3. Acuerdos de Compromisos Comportamentales (hoja 2):

- Analizar el cumplimiento de cada compromiso comportamental respecto a las habilidades, destrezas, puntos fuertes, debilidades, aspectos por mejorar.
- Realizar anotaciones de tipo cualitativo pertinentes en la columna “**Primer Semestre Seguimiento Observaciones**”. Por ejemplo: “el funcionario presta el servicio con amabilidad y efectividad”, “Da respuesta oportuna a las consultas de los usuarios y propone mejoras del servicio en función de sus necesidades”.


10.4.4. Concertar el Plan de Mejoramiento (Anexo 2 ó 3):

- a) El Plan de Mejoramiento se realiza basado en el seguimiento y las revisiones del cumplimiento de los compromisos adquiridos, en la indagación de las causas del cumplimiento y en las propuestas de alternativas de solución.
- b) Enumerar las fortalezas del empleado y hacer las recomendaciones con miras a un mejoramiento institucional y personal del funcionario referido a aspectos laborales y comportamentales.
- c) Prescribir **Acciones Preventivas**: Ante problemas o situaciones potencialmente indeseables conviene adoptar un plan de contingencia para evitar que se desencadenen.
- d) **Acciones Correctivas**: Buscan eliminar las causas de un no conformidad detectada y prevenir que vuelva a ocurrir.
- e) El evaluador debe hacer seguimiento al Plan de Mejoramiento.

Nota: Es importante diligenciar el Plan de Mejoramiento no solo para corregir las deficiencias, prevenir la incidencia de causas que limiten el logro de los resultados o mejorar el desempeño, sino también servir de insumo para el **Plan de Capacitación** que formula la Dirección de Desarrollo Humano.

10.4.5. CUARTA FASE. Seguimiento al Desempeño Laboral y Registro de Evidencias para el Segundo Semestre: De manera similar al seguimiento y registro de evaluación que debe surtir en la primera fase, deberá acompañarse el desempeño laboral del empleado y acopiarse las evidencias que resulten pertinentes al segundo período de evaluación.

10.4.6. QUINTA FASE. Segunda Evaluación Parcial Semestral: Deberá surtir de manera similar a la evaluación correspondiente al primer semestre y de manera independiente a aquel, corresponde a la evaluación que deberá efectuar el evaluador entre el 1º de agosto y

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

el 31 de enero de cada año y que se realizará a más tardar el 15 de febrero; en esta evaluación sólo deberán ser tenidas en cuenta las evidencias relacionadas con lo acaecido en el período respectivo.

10.4.7. SEXTA FASE. Calificación Definitiva del Período Evaluado: Corresponde a la sumatoria de los porcentajes de avance obtenidos durante las dos evaluaciones semestrales o de las evaluaciones eventuales surtidas en el período de evaluación.

10.4.8. SÉPTIMA FASE. Acceso al Nivel Sobresaliente. El evaluado podrá acceder al nivel Sobresaliente siempre y cuando haya alcanzado el 95% de cumplimiento de los compromisos laborales en la Evaluación Definitiva y demuestre que genera un valor agregado a través del logro de algunos de los siguientes factores:


1. Evaluación de Gestión por Dependencias. Se realiza para la verificación de cumplimiento de metas institucionales por cada dependencia. La entidad, deberá establecerla mediante acto administrativo al inicio del período a evaluar y como máximo en el mes de abril, y solo beneficiará a los evaluados si la dependencia alcanza al menos el noventa por ciento (90%) de cumplimiento en las metas fijadas en el Plan operativo Anual o su equivalente, de acuerdo con los parámetros establecidos en el instrumento expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

En este caso, la entidad establecerá las condiciones para aplicar el informe de la Oficina de Control Interno en el proceso de evaluación.

2. Por calidad y oportunidad. Se refiere a la entrega anticipada de los resultados o en términos inferiores a los legalmente establecidos satisfaciendo los requerimientos de los usuarios a través del mejoramiento en la prestación del servicio y en los productos obtenidos.

3. Por aportes, propuestas o iniciativas adicionales que demuestren mayor economía, celeridad y realización, con elementos que enriquezcan y mejoren los parámetros establecidos, tanto en la dependencia como en la entidad.

4. Por iniciativas tendientes a acciones proactivas en las actividades que cumpla, las cuales deben ser útiles y aplicables en la entidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

5. Por participación y aprovechamiento de capacitación relacionada con las actividades propias del empleo y que genere un valor agregado para la entidad o la dependencia, expresado entre otros en mejora del servicio, logro de las metas y aplicación de los conocimientos adquiridos.

6. Por participación en grupos o en actividades que requieren de disposición voluntaria como Comités, Brigadas de Salud, Grupos de Apoyo, Grupos de Investigación, Implementación de Sistemas de Calidad entre otros; siempre y cuando su participación activa pueda demostrarse y el tiempo de dedicación no afecte el cumplimiento de las obligaciones propias del empleo.

10.5. AJUSTE O MODIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS LABORALES
Anexo No. 1: El formato, tendrá previamente establecidos los datos del evaluado y del período evaluado, los cuales fueron consignados en la de Información General, en la parte superior, los cuales son inmodificables y se encuentran protegidos por la CNSC, al igual que los compromisos laborales fijados y diligenciados en Acuerdo Compromisos Laborales.

Una vez seleccione el compromiso laboral pactado, que se va a ajustar, en la hoja aparecerán las metas, las evidencias, los porcentajes pactados y de avance, ya que el formato trae la información de manera automática. En la parte inferior, hay un campo establecido para explicar las razones para ajustarlo o modificarlo, así como el campo para realizar el ajuste o modificación al compromiso laboral.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
LABORALES

PAGINA [1 - 69]


CÓDIGO: MAN-ATH-01

VERSION 2

Fecha Aprobación

EVALUADO		Nombre Completo	Documento de Identidad			
		Empleo	Nivel Jerárquico			
		Dependencia o Área Funcional				
CIRCUNSTANCIA PARA EL AJUSTE A LOS COMPROMISOS FIJADOS						
EVALUADOR		Nombre Completo	Documento de Identidad			
		Empleo	Nivel Jerárquico			
		Dependencia o Área Funcional				
Período Evaluado	DÍA	MES	AÑO			
			al			
			DÍA			
			MES			
			AÑO			
<i>Compromiso Laboral Pactado inicialmente</i>						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL
				Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	
RAZONES PARA AJUSTAR EL COMPROMISO LABORAL						
<i>Ajuste al Compromiso Laboral</i>						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL
				Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	
<i>Compromiso Laboral Pactado inicialmente</i>						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL
				Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	
RAZONES PARA AJUSTAR EL COMPROMISO LABORAL						
<i>Ajuste al Compromiso Laboral</i>						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL
				Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	
FIRMA DEL EVALUADO		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO				FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN EN CASO DE CONSTITUIR COMISIÓN EVALUADORA

PODRÁ ADICIONARSE EL NÚMERO DE FORMATOS QUE SEAN REQUERIDOS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

10.5.1. EVALUACIONES PARCIALES EVENTUALES Anexo No. 2 - Sistema Tipo de EDL.


El formato, tendrá previamente establecidos los datos del evaluado y del período evaluado, consignados en Información General, al igual que los compromisos laborales fijados y diligenciados en Acuerdo Compromisos Laborales-, así como el porcentaje de cumplimiento pactado , las observaciones del evaluador frente a los compromisos, el número de días a evaluar, el cálculo porcentual de cumplimiento de acuerdo a los días efectivamente laborados, y el espacio para diligenciar el alcance en cada compromiso teniendo como referencia el porcentaje de cumplimiento alcanzado.



Adicionalmente, tiene el espacio para informar sobre la comunicación de la realización de la evaluación parcial eventual, ya sea durante el primer semestre o durante el segundo semestre, discriminados en los recuadros inferiores.

En la parte inferior derecha de la hoja, se encuentra el cuadro Consolidado Ev. Parciales para consignar el resultado obtenido en cada una de las evaluaciones parciales eventuales realizadas durante el semestre, o durante el período anual de evaluación.

Tenga en cuenta que por cada evaluación parcial debe diligenciar un formato del Anexo 2, sin embargo el consolidado solamente se diligencia una vez utilizando el formato de la primera evaluación parcial que se realice.

El porcentaje alcanzado de la sumatoria de Evaluaciones Parciales, se visualizará en el formato Consolidación de Resultados, una vez se seleccione en el espacio clase Evaluación, la opción Evaluaciones Parciales y se escoja la situación que la originó, de lo contrario no podrá ver los resultados mencionados.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ANEXO No. 2 EVALUACIONES PARCIALES EVENTUALES								
EVALUADO	Nombre Completo			Documento de Identidad						
	Empleo			Nivel Jerárquico						
	Dependencia o Área Funcional									
CIRCUNSTANCIA DE LA EVALUACIÓN										
EVALUADOR	Nombre Completo			Documento de Identidad						
	Empleo			Nivel Jerárquico						
	Dependencia o Área Funcional									
Período Evaluado	DÍA	MES	AÑO	al	DÍA	MES	AÑO			
EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL										
Compromisos Laborales Pactados		Observaciones del (os) Evaluador (es)		Porcentaje de Cumplimiento Pactado por Semestre (Entre 1% y 100%)		No. De Días	Porcentaje de Cumplimiento por Días Laborados	Porcentaje de Cumplimiento por Días Laborados	Porcentaje de Cumplimiento Efectivamente Alcanzado	
TOTAL										
COMUNICACIÓN DE LA EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL										
EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL EFECTUADA DURANTE EL 1er. PERÍODO				EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL EFECTUADA DURANTE EL 2do. PERÍODO				<i>Consolidado Ev. Parciales Eventuales</i>		
								Ev. Parcial Eventual	# Días	% Alcanzado
Fecha de la Evaluación DÍA MES AÑO				Fecha de la Evaluación DÍA MES AÑO				1		
								2		
Firma del Servidor Público Evaluado				Firma del Jefe Inmediato				3		
								4		
Firma del Jefe Inmediato				Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora				5		
								6		
Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora								7		
								8		
Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora								9		
								10		
Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora								11		
								12		
								TOTAL		

PODRÁ ADICIONARSE EL NÚMERO DE FORMATOS QUE SEAN REQUERIDOS


10.5.2. EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA Anexo No. 3 - Sistema Tipo de EDL

En esta hoja aparecerá un campo para que sea consignada la motivación de la evaluación extraordinaria, así como la fecha de realización y la firma del evaluador.



Adicionalmente, aparecerá la información de los compromisos laborales pactados inicialmente así como el porcentaje de cumplimiento pactado en Acuerdo Compromisos Laborales, las metas y evidencias, así como el porcentaje de avance durante el período a evaluar.

En la parte inferior están dispuestos unos campos para consignar la notificación de la evaluación y los recursos de que fue susceptible la misma, así como la resolución de los mismos.

El consolidado de esta evaluación deberá dar cuenta de las evaluaciones

 ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Nit. 900.144.220-7	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

parciales eventuales realizadas desde el comienzo del período respectivo, y hasta el momento de surtirse la evaluación extraordinaria.

 CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil <small>IGUALDAD, MERITO Y OPORTUNIDAD</small>		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA				 ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Nit. 900.144.220-7	
EVALUADO	Nombre Completo			Documento de Identidad			
	Empleo			Nivel Jerárquico			
	Dependencia o Área Funcional						
Período Evaluado	DÍA	MES	AÑO	at	DÍA	MES	AÑO
MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN EXTRAORDINARIA DEFINITIVA							Firma del Evaluador y Fecha de la Evaluación Extraordinaria
							DÍA MES AÑO
Compromisos Laborales Pactados con sus Condiciones de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado por Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)			
TOTAL							
NOTIFICACIÓN							
Nombre del Evaluado		Nombre del Jefe Inmediato				RECURSO	
						SI	
						NO	
Firma del Servidor Público Evaluado		Firma del Jefe Inmediato				FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN DEL RECURSO	
MOTIVACION DE LA CALIFICACION DEFINITIVA							INTERPONER RECURSOS
							SI NO
							FECHA Y NÚMERO DE RADICACION DEL RECURSO
PRIMERA INSTANCIA				SEGUNDA INSTANCIA			
CONFIRMA		MOTIVACION		CONFIRMA		MOTIVACION	
MODIFICA	(dd/mm/aa)			MODIFICA	(dd/mm/aa)		
REVOCA				REVOCA			
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO			
FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO			
NOMBRE DEL NOTIFICADOR				NOMBRE DEL NOTIFICADOR			
FIRMA DEL NOTIFICADOR				FIRMA DEL NOTIFICADOR			
CALIFICACION DEFINITIVA				CALIFICACION DEFINITIVA			
CALIFICACION DEFINITIVA EN FIRME		FIRMA DEL NOTIFICADO		CALIFICACION DEFINITIVA		FIRMA DEL NOTIFICADOR	
CALIFICACION DEFINITIVA				CALIFICACION DEFINITIVA			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

11. ANEXOS

11.1. FORMATO No. 1: RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

A continuación se presenta el formato de la relación de puestos de trabajo realizada por los funcionarios o la persona establecida. Además se especifica con color verde los campos a diligenciar.

FORMATO1. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO						
1.	NOMBRE Y APELLIDO	Colocar los nombres y apellidos de quien ocupa el puesto de trabajo				
2.	DENOMINACIÓN DEL CARGO	El nombre del cargo establecido				
3.	NIVEL DEL CARGO (Directivo, Asesor, Profesional, Técnico, Asistencial)	El nivel jerárquico del cargo el cual puede ser Directivo, Asesor, Profesional, Técnico, Asistencial				
4.	PERSONAL A CARGO	Cantidad de personas que posee bajo su responsabilidad				
5.	DEPENDENCIA	El nombre de la dependencia donde esta el puesto de trabajo				
6.	ÁREA	Nombre del área a la que pertenece el puesto de trabajo				
7.	JEFE INMEDIATO	Nombres y apellidos del jefe inmediato				
8.	ANTIGÜEDAD EN LA ENTIDAD	Cantidad de tiempo que lleva trabajando en la entidad				
9.	TIEMPO DE DESEMPEÑO DEL CARGO ACTUAL	Cantidad de tiempo que lleva desarrollando en cargo actual				
10.	MODALIDAD DE VINCULACIÓN	LN	PR	CA	OS	CO
		Marcar con una x según las convenciones				
11.	PROCESO AL QUE PERTENECE SU ACTIVIDAD	Nombre del proceso al cual pertenecen las				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	actividades que ejecuta
12. TAREAS REALIZADAS	Especificación de tareas que realiza en el puesto de trabajo.
13. FORMACIÓN ACADÉMICA Título (bachiller, Pregrado, Postgrado, etc.)	Especificación de los estudios realizados o su formación académica que a desarrollado.
14. TIEMPO DE EXPERIENCIA	Cantidad de experiencia que posee en su vida laboral
15. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	Especificación de los conocimientos y habilidades que se requieren para desempeñar el cargo que ejecuta
15. Convenciones de la modalidad de vinculación	
LN: LIBRE NOMBRAMIENTO	CO: COOPERATIVA
PR: PROVISIONALIDAD	CA: CARRERA ADMINISTRATIVA
OS: ORDEN DE SERVICIO	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

11.2. FORMATO No. 2: AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

A continuación se presenta el formato de la autoevaluación de competencias que la realizan los funcionarios o la persona establecida. Además se especifica con color verde los campos a diligenciar y calificar.

AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS						
1. Evaluado: Nombre del la persona que realiza la autoevaluación						
2. CONVENCIONES: Estos son los parámetros definidos en instrumento para realizar la evaluación						
1	Nunca o en pocas ocasiones utiliza la habilidad	3	Siempre hace uso de la habilidad			
2	Frecuentemente hace uso de la habilidad	4	Maneja la habilidad como experto y puede enseñar a otros			
3. COMPETENCIA	4. DEFINICIÓN	5. CONDUCTAS ASOCIADAS	6. VALORACIÓN			
			1	2	3	4
Por favor, marque con una X, según sea su apreciación.						
Nombre de la competencia a evaluar definidas por la entidad	Definición de la competencia a evaluar definidas por la entidad	Especificación de las conductas y comportamientos asociados a la competencia	Parámetros de Calificación definidos en el numero 2 de este formato			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Observaciones: Juicios observados en el proceso de calificación						



11.3. FORMATO No. 3. CUESTIONARIO VALANTI: CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS CARDINALES

La ejecución e interpretación de esta prueba la lleva a cabo una profesional en el área de psicología la cual debe tener las competencias requeridas para el desarrollo de este instrumento y el permiso legal.

VALANTI
Cuestionario

Nombre:		Edad:		Sexo:	
Ciudad:		Empresa:		Hombre	Mujer
Estudios:	Secundaria Técnico Universitario Otro:				

Por favor, marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, según la importancia que usted le da a cada frase en su vida personal. Las únicas opciones de respuesta son: [0-3], [1-3], [2-3], [1-2]. Siempre la suma de puntos de las dos casillas debe ser 3.

1	Muestro dedicación a las personas que amo										Generar divisiones y discordia entre los seres humanos
2	Soy tolerante										Sentir ira
3	Al pensar, utilizo mi intuición o "sexto sentido"										Tener odio en el corazón
4	Logro buena concentración mental										Ser escandaloso
5	Normalmente razono mucho										Apasionarse por una idea
6	Pienso con integridad										Crear rivalidad hacia otros
7	Soy una persona de iniciativa										Trabacionar a un desconocido
8	Doy amor										Sentirse infeliz
9	Me siento en calma										La maldad
Segunda parte											
Por favor, marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, para la frase más inaceptable, según su juicio. El puntaje más alto, será para la frase que indique lo peor. Las únicas opciones de respuesta son: [0-3], [1-3], [2-3], [1-2].											
10	Inrespetar la propiedad										Hacer distinciones entre las personas
11	Ser irresponsable										Ser infiel
12	Caer en contradicciones al pensar										Mostrar apatía al pensar
13	Ser violento										Sentirse angustiado
14	Sentirse presumido										Vengarse del que hace daño a un familiar
15	Activo con perseverancia										Diskraerse
16	Prefiero actuar con ética										Ser egoísta con todos
17	Me siento una persona digna										Odier
18	Perdono todas las ofensas de cualquier persona										
19	Me distaco por el liderazgo en mis acciones										
20	Me coloco objetivos y metas en mi vida personal										
21	En mi trabajo normalmente soy curioso										
22	Para pensar hago síntesis de las distintas ideas										
23	Pienso con veracidad										
24	Acuerdo con perseverancia										
25	Prefiero actuar con ética										
26	Me siento una persona digna										
27	Perdono todas las ofensas de cualquier persona										
28	Me distaco por el liderazgo en mis acciones										
29	Me coloco objetivos y metas en mi vida personal										
30	En mi trabajo normalmente soy curioso										
31	Para pensar hago síntesis de las distintas ideas										
32	Pienso con veracidad										

© 1997, 2001, Ps. Octavio Escobar & PSICOLOGIA CIENTIFICA COM, Bogotá, Colombia. escobar@psicologiacientifica.com / soporte@psicologiacientifica.com
Reproducir prohibido. La hoja de respuestas se genera y guarda electrónicamente por el sistema de gestión de pruebas (VALANTI).

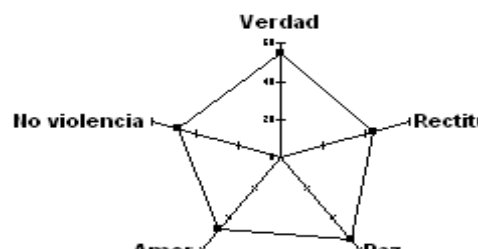
11.4. INFORME DEL CUESTIONARIO VALANTI

Esta es un instrumento que esta estandarizado y a partir de los datos recogidos en el cuestionario se introducen en un paquete de datos establecido y genera el resultado para cada funcionario evaluado.

Nombre:	JOSE DELGADO		Valor	Verdad	Rectitud	Paz	Amor	No violencia
Edad:	26	Sexo: M	Promedio Normar nacional, 1997 (n=730)	15,65	21,05	17,35	16,68	21,22
Cargo:	ANALISTA		Desviación Standar Normar nacional, 1997 (n=730)	4,70	4,44	6,61	5,41	7,19
Estudios:	PROFESIONAL		Puntaje director	18	18	19	15	20
27-Mar-10	1	2	16	1	2	17	1	2
	2	1	17	1	2	18	1	2
	3	1	18	1	2	19	2	1
	4	2	19	2	1	20	2	1
	5	2	20	2	1	21	1	2
	6	2	21	1	2	22	1	2
	7	2	22	1	2	23	1	2
	8	2	23	1	2	24	2	1
	9	2	24	2	1	25	2	1
	10	3	25	2	1	26	2	1
	11	2	26	2	1	27	2	1
	12	2	27	2	1	28	2	1
	13	2	28	2	1	29	2	1
	14	1	29	2	1	30	2	1
	15	2	30	2	1			

JOSE DELGADO	55	43	52	47	48
Interpretación del puntaje estándar	Promedio Alta	Promedio Baja	Promedio	Promedio	Promedio
	*****	***	*****	*****	*****
Distancia con la Organización	55	43	52	47	48

Perfil valoral, cuestionario VALANTI



Resultado arrojado por el programa valanti

El área intelectual (Valor VERDAD) es la más importante para JOSE DELGADO. El área menos importante es la física (Valor RECTITUD).

Valora la verdad un poco más que el resto de la gente. Resalta la parte intelectual de sus valores, dándole buena prioridad a cualidades como veracidad, raciocinio, curiosidad y honestidad intelectual.

La importancia del valor rectitud no es fundamental. La parte física de sus valores es colocada en segundo plano, dándole un poco menos importancia a cualidades como compromiso, confiabilidad, deber, cumplir metas, respeto, responsabilidad y sacrificio.

La valoración de la paz está dentro de la norma de la población. La parte emocional de sus valores está equilibrada, dándole adecuada importancia a cualidades como calma, concentración, paciencia, reflexión, satisfacción, y silencio interior.

El valor amor le impacta dentro de la norma del grupo. La parte intuitiva de sus valores está equilibrada, dándole adecuada importancia a cualidades como amabilidad, amistad, ayuda, apoyo, compartir, compasión, cuidado, perdón, simpatía y tolerancia.

El valor no violencia está dentro de lo normal. La parte espiritual de sus valores está equilibrada, dándole adecuada importancia a cualidades como amor universal, aprecio por las demás culturas y creencias, hermandad, justicia social y unidad humana.

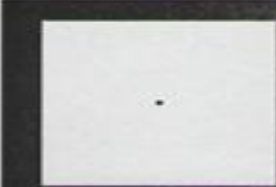



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación





**11.5. FORMATO No. 4: PRUEBA DE PERSONALIDAD WARTEGG:
CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS ACTITUDINALES.**

La ejecución e interpretación de esta prueba la lleva a cabo una profesional en el área de psicología y que debe tener las competencias requeridas para el desarrollo de este instrumento y el permiso legal.

PRUEBA DE PERSONALIDAD WARTEGG

Nombre	Fecha
Edad	Sexo
Profesión	Grado de Instrucción
	Lugar de Nacimiento

TITULOS DIBUJOS

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____


DIBUJO QUE MAS LE GUSTO _____

DIBUJO QUE MENOS LE GUSTO _____

DIBUJO QUE LE PARECIO MAS FACIL _____

DIBUJO QUE LE PARECIO MAS DIFICIL _____

Copyright by Werlag für psychologie, Dr. C.J. FROEGEL, Göttingen.
Autora Manual Español, Tere de Morales

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 69]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación


11.6. FORMATO No. 5: CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

A continuación se presenta el formato de calificación de competencias que la realizan los jefes inmediatos o la persona establecida y preparada. Además se especifica con color verde los campos a diligenciar y calificar.


1. AREA: Nombre del área o dependencia		2. FECHA: El día el mes y el año en que se desarrolla la para la evaluación			
3. CARGO: Nombre del Cargo		5. EVALUADO POR (Nombre / Cargo): Nombre de quien evalúa			
4. ACTUAL OCUPANTE: Nombre quien desarrolla el cargo		6. FIRMA : Firma del quien evalúa			
7. COMPETENCIAS: Las competencias cardinales, actitudinales a evaluar según el nivel jerárquico ((directivo, asesor, profesional, técnico, asistenciales)					
8. Convenciones de calificación (VALORACIÓN)					
<p>Para la calificación de competencias laborales se realiza mediante la siguiente escala</p> <p>5: DESTACADO: Se observa un alto nivel de desarrollo de la competencia. Se obtienen los resultados esperados.</p> <p>3: NIVEL SATISFACTORIO (MEDIO): Se observa que la competencia está desarrollada en un nivel medio. Se obtiene los resultados esperados pero algunos aspectos pueden ser mejorados.</p> <p>1: NO SATISFACTORIA: Se observa un bajo nivel en el desarrollo de la competencia. Se debe trabajar en mejorar conductas y comportamientos del empleado para obtener los resultados esperados.</p>					
9. COMPETENCIA	10. GRADO DE DESEMPEÑO REQUERIDO	11. CONDUCTAS Y COMPORTAMIENTOS	12. Valoración (5, 3 o 1)		13. OBSERVACIONES
			Por Variable	Total	
Nombre de la competencia	Este es el nivel requerido de desempeño	Especificación de las conductas y comportamientos	Calificar 1, 3 o 5 de acuerdo a los	Promedio de calificaci	Juicios observados en el proceso de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 69]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

a evaluar definidas por la entidad	establecido por la entidad según la competencia y el nivel jerárquico (100%, 75%, 50%. 25%....)	asociados a la competencia	parámetros de calificación definidos en la valoración (Numeral 8 de este formato)	ón de las variables calificada s	calificación
14. TOTAL			Promedio total de la valoración de las competencias		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

11.7. HOJA 1 - INFORMACION GENERAL

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL INFORMACION GENERAL						
ENTIDAD		MUNICIPIO DE ROLDANILLO-VALLE DEL CAUCA						
<i>PERÍODO DE EVALUACIÓN</i>		DIA	MES	AÑO	al	DIA	MES	AÑO
<i>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO</i>		DIA	MES	AÑO				
INTERVINIENTES EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN	IDENTIFICACIÓN	EVALUADO			COMISIÓN EVALUADORA			
					EVALUADOR (Jefe Inmediato)	EVALUADOR (Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora)		
	Nombre Completo							
	Documento de Identidad							
	Empleo (denominación-código-grado)							
Nivel Jerárquico								



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: MAN-ATH-01

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

VERSION 2


Fecha Aprobación

Dependencia o Área Funcional a la que Pertenece


META(S) INSTITUCIONAL(ES) O DE LA DEPENDENCIA A LA(S) QUE CONTRIBUIRÁ EL DESEMPEÑO DEL EVALUADO

OBJETO DEL ÁREA A LA CUAL CONTRIBUYE EL DESEMPEÑO DEL EVALUADO (Opcional)

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO OBJETO DE LA EVALUACIÓN

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

11.8. HOJA 2 - ACUERDO DE COMPROMISOS LABORALES

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ACUERDO DE COMPROMISOS LABORALES					
EVALUADO	Nombre Completo				Documento de Identidad		
	Empleo				Nivel Jerárquico		
	Dependencia o Área Funcional						
Período Evaluado	DIA	ME S	AÑO	AL	DIA	MES	AÑO
COMPROMISOS LABORALES							
Compromisos Laborales Pactados con sus Condiciones de Resultado	Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)	EVIDENCIAS	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL
					Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	
1. Proponer el Modelo de Evaluación de la entidad, acorde a las directrices de					40%		



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]


CÓDIGO: MAN-ATH-01

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES


VERSION 2

Fecha Aprobación

<p>la CNSC, documentarlo e implementarlo en el Municipio de Roldanillo, Valle., en el período a evaluar.</p>						
<p>2. Incorporar 20 estudiantes bajo la modalidad de práctica al Municipio, acorde a los procedimientos establecidos, seleccionados bajo criterios de excelencia y servicio público, en el año 2010.</p>				30%		
<p>3. Implementar un instrumento de valoración de competencias, que cumpla con los parámetros del modelo de competencias del Municipio, el Decreto 2539 y la reglamentación existente, que complemente el proceso de ingreso de los nuevos servidores al Municipio, en el período a evaluar.</p>				30%		


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2
			Fecha Aprobación

CANTIDAD DE COMPROMISOS LABORALES PACTADOS		TOTAL			100%		
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN EN CASO DE CONSTITUIR COMISIÓN EVALUADORA	Renuncia del Evaluado para firmar el formulario	NOMBRE DEL TESTIGO	FIRMA DEL TESTIGO	FECHA (dd/mm/aa)	
RECLAMACIÓN EN ÚNICA INSTANCIA ANTE LA COMISIÓN DE PERSONAL (Núm. 5.8 Art. 5 Acuerdo 137 de 2010)		DECISIÓN DE LA COMISIÓN DE PERSONAL		MOTIVACIÓN DE LA DECISIÓN			
Número de Radicado							
Fecha Reclamación (DD/MM/AA)							

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


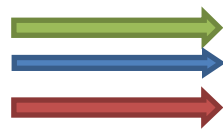
11.9. HOJA 3 - ACUERDO DE COMPROMISOS COMPORTAMENTALES


	SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ACUERDO DE COMPROMISOS COMPORTAMENTALES					
	EVALUADO	Nombre Completo		Documento de Identidad		
		Empleo		Nivel Jerárquico		
Dependencia o Área Funcional						
SEGUIMIENTO A COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES - PRIMER SEMESTRE -						
TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	Conducta Asociada	SEGUIMIENTO		Sugerencias de Mejoramiento	Verificación del Cumplimiento
			Fortalezas	Aspectos a Corregir		
Comunes a los Servidores Públicos	Orientación a resultados	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	Conducta Asociada	SEGUIMIENTO		Sugerencias de Mejoramiento	Verificación del Cumplimiento
			Fortalezas	Aspectos		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

				a Corregir		
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN EN CASO DE CONSTITUIR COMISIÓN EVALUADORA	Renuencia del Evaluado para firmar el formulario	NOMBRE DEL TESTIGO	FIRMA DEL TESTIGO	FECHA (dd/mm/aa)

11.10. HOJA 4 - CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS		
Seleccione sólo una de las siguientes opciones con una (X)				Escoja una justificación acorde a los Tipos de Evaluación
CLASE DE EVALUACIÓN				CIRCUNSTANCIA DE LA EVALUACIÓN
Evaluación Definitiva	X			Evaluación Anual u Ordinaria

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Evaluación Parcial Semestral									
Evaluación Parcial Eventual									
CONSOLIDACIÓN DE LAS EVALUACIONES									
EVALUACIÓN DEL PRIMER PERÍODO O DEL PERÍODO DE PRUEBA - COMUNICACIÓN -					EVALUACIÓN DEL SEGUNDO PERÍODO - COMUNICACIÓN -				
<i>% Avance Evaluación 1º Semestre o % Evaluación del Período de Prueba</i>		Fecha de la Evaluación			<i>% Avance Evaluación 2º Semestre</i>		Fecha de la Evaluación		
		DIA	MES	AÑO			DIA	MES	AÑO
		1	Mar	2010			1	Mar	2010
Firma del Servidor Público Evaluado:					Firma del Servidor Público Evaluado:				
Firma del Jefe Inmediato:					Firma del Jefe Inmediato:				
Firma del Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora:					Firma del Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora:				
CALIFICACIÓN DEFINITIVA - NOTIFICACIÓN -					CALIFICACIÓN DEL NIVEL SOBRESALIENTE				
Calificación Definitiva		Fecha de la Evaluación			¿Es posible acceder a la calificación en el Nivel Sobresaliente?				
		DIA	MES	AÑO					
					FACTORES DEL NIVEL SOBRESALIENTE			CUMPLIMIENTO	
					Evaluación de la Gestión por Dependencias				



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]


CÓDIGO: MAN-ATH-01

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES


VERSION 2

Fecha Aprobación


Firma del Servidor Público Evaluado _____ _____	Por calidad y oportunidad	
	Por aportes, propuestas o iniciativas adicionales	
	Por iniciativas tendientes a acciones proactivas en las actividades que cumplió	
	Por participación y aprovechamiento de capacitación relacionada con las actividades propias del empleo y que genere un valor agregado para la entidad o la dependencia	
	Por participación en grupos o en actividades que requieren de disposición voluntaria	
Firma del Jefe Inmediato- _____ _____	Por cumplimiento de las Competencias Comportamentales	
	CANTIDAD DE FACTORES DEL NIVEL SOBRESALIENTE CUMPLIDOS	
MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEFINITIVA		INTERPONE RECURSOS
		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		FECHA Y NUMERO DE RADICACIÓN DEL RECURSO
RECURSOS		


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PRIMERA INSTANCIA				SEGUNDA INSTANCIA				
CONFIRMA		(DD/MM/AA)	MOTIVACIÓN	CONFIRMA		(DD/MM/AA)	MOTIVACIÓN	
MODIFICA				MODIFICA				
REVOCA				REVOCA				
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				
FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				
NOMBRE DEL NOTIFICADOR				NOMBRE DEL NOTIFICADOR				
FIRMA DEL NOTIFICADOR				FIRMA DEL NOTIFICADOR				
CALIFICACIÓN DEFINITIVA								
CALIFICACIÓN DEFINITIVA EN FIRME			FIRMA DEL NOTIFICADO		FIRMA DEL NOTIFICADOR			
CALIFICACIÓN DEFINITIVA								


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

11.11. HOJA 5: REGISTRO EN EL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL REGISTRO EN EL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS				
EVALUADO	Nombre Completo		Documento de Identidad			
	Empleo		Nivel Jerárquico			
	Dependencia o Área Funcional					
EVIDENCIAS						
Compromiso Laboral al que apunta la Evidencia	Descripción de la Evidencia	Fecha de Inclusión en el Portafolio (DD/MM/AA)	Observaciones, Comentarios y/o Cantidad de Folios que componen la Evidencia	Evidencia Aportada por	FIRMA DEL EVALUADOR	FIRMA DEL EVALUADO
<i>PODRÁ ADICIONARSE EL NÚMERO DE FORMATOS QUE SEAN REQUERIDOS</i>						

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7		PAGINA [1 - 4]
			CÓDIGO: MAN-ATH-01
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES		VERSION 2
			Fecha Aprobación

11.12. ANEXO 1 - AJUSTE O MODIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS LABORALES

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL AJUSTE O MODIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS LABORALES											
EVALUADO	Nombre Completo			Documento de Identidad									
	Empleo			Nivel Jerárquico									
	Dependencia o Área Funcional												
CIRCUNSTANCIA PARA EL AJUSTE A LOS COMPROMISOS FIJADOS													
EVALUADOR	Nombre Completo			Documento de Identidad									
	Empleo			Nivel Jerárquico									
	Dependencia o Área Funcional												
Período Evaluado	DIA		ME S		AÑO		al	DIA		ME S		AÑO	
<i>Compromiso Laboral Pactado Inicialmente</i>													



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: MAN-ATH-01

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

VERSION 2

Fecha Aprobación

Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	Metas <i>(Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)</i>	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre	2º Semestre	TOTAL
				Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	
RAZONES PARA AJUSTAR EL COMPROMISO LABORAL						
Ajuste al Compromiso Laboral						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	Metas <i>(Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)</i>	Evidencias o Soportes	Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)	1º Semestre Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	2º Semestre Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)	TOTAL



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: MAN-ATH-01

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

VERSION 2

Fecha Aprobación

			100%)			
<i>Compromiso Laboral Pactado Inicialmente</i>						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	<i>Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de Desarrollo)</i>	<i>Evidencias o Soportes</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento Pactado (Entre 1% y 100%)</i>	<i>1º Semestre</i>	<i>2º Semestre</i>	TOTAL
				<i>Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)</i>	<i>Porcentaje de Avance durante el Semestre (Entre 1% y 100%)</i>	
RAZONES PARA AJUSTAR EL COMPROMISO LABORAL						
<i>Ajuste al Compromiso Laboral</i>						
Compromiso Laboral Pactado con su Condición de Resultado	<i>Metas (Planes de Acción, Planes Operativos, Planes</i>	<i>Evidencias o Soportes</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento Pactado</i>	<i>1º Semestre</i>	<i>2º Semestre</i>	TOTAL
				<i>Porcentaje de Avance durante el Semestre</i>	<i>Porcentaje de Avance durante el</i>	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]


CÓDIGO: MAN-ATH-01

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES


VERSION 2


Fecha Aprobación

	<i>Institucionales y/o Planes de Desarrollo)</i>		<i>o (Entre 1% y 100%)</i>	<i>(Entre 1% y 100%)</i>	<i>Semestre (Entre 1% y 100%)</i>	
FIRMA DEL EVALUADO		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO			FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN EN CASO DE CONSTITUIR COMISIÓN EVALUADORA	
<i>PODRÁ ADICIONARSE EL NÚMERO DE FORMATOS QUE SEAN REQUERIDOS</i>						


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

11.13. ANEXO 2 - EVALUACIONES PARCIALES EVENTUALES


		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL ANEXO No. 2 EVALUACIONES PARCIALES EVENTUALES										
EVALUADO	Nombre Completo					Documento de Identidad						
	Empleo					Nivel Jerárquico						
	Dependencia o Área Funcional											
CIRCUNSTANCIA DE LA EVALUACIÓN												
EVALUADOR	Nombre Completo					Documento de Identidad						
	Empleo					Nivel Jerárquico						
	Dependencia o Área Funcional											
Período Evaluado	DIA		MES		AÑO	al	DIA		MES		AÑO	
EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL												
Compromisos Laborales Pactados	<i>Observaciones del (os) Evaluador (es)</i>				Porcentaje de Cumplimiento Pactado por Semestre (Entre 1% y	No. De Días	<i>Porcentaje de Cumplimiento por Días Laborados</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento por Días Laborados</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento Efectivamente Alcanzado</i>			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


			100%)						
TOAL									
COMUNICACIÓN DE LA EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL					<i>Consolidado Ev. Parciales Eventuales</i>				
<i>EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL EFECTUADA DURANTE EL 1er. PERÍODO</i>			EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL EFECTUADA DURANTE EL 2do. PERÍODO		<i>Ev. Parcial Eventual</i>	<i># Días</i>	<i>% Alcanzado</i>		
	<i>Fecha de la Evaluación</i>			<i>Fecha de la Evaluación</i>		<i>Prime r Seme stre</i>	1		
	<i>DIA MES AÑO</i>			<i>DIA ME S AÑO</i>			2		
							3		
							4		
							5		
							6		
<i>Firma del Servidor Público Evaluado</i>			Firma del Servidor Público Evaluado		<i>Segu ndo</i>	7			
						8			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

		<i>Semestre</i>	9		
<i>Firma del Jefe Inmediato</i>	Firma del Jefe Inmediato		10		
			11		
			12		
<i>Firma del Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora</i>	Firma del Funcionario de Libre Nombramiento y Remoción en caso de constituir Comisión Evaluadora	TOTAL			
<i>PODRÁ ADICIONARSE EL NÚMERO DE FORMATOS QUE SEAN REQUERIDOS</i>					

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

11.14. ANEXO 3 - EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

		SISTEMA TIPO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA											
EVALUADO	Nombre Completo								Documento de Identidad				
	Empleo								Nivel Jerárquico				
	Dependencia o Área Funcional												
Período Evaluado		DIA		MES		AÑO	al		DIA		MES		AÑO
MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN EXTRAORDINARIA DEFINITIVA											<i>Firma del Evaluador y Fecha de la Evaluación Extraordinaria</i>		
											DIA	MES	AÑO
Compromisos Laborales Pactados con sus Condiciones de Resultado		<i>Metas</i> <i>(Planes de Acción, Planes Operativos, Planes Institucionales y/o Planes de</i>				<i>Evidencias o Soportes</i>		Porcentaje de Cumplimiento Pactado por Semestre (Entre 1% y 100%)			<i>Porcentaje de Avance durante el Semestre</i> <i>(Entre 1% y 100%)</i>		



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES


PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: MAN-ATH-01


VERSION 2

Fecha Aprobación


		<i>Desarrollo)</i>			
TOTAL					
NOTIFICACIÓN					
<i>Nombre del Evaluado</i>		Nombre del Jefe Inmediato	RECURSO		
			<i>Si</i>		
			<i>no</i>		
<i>Firma del Servidor Público Evaluad</i>		Firma del Jefe Inmediato			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

				FECHA Y NUMERO DE RADICACIÓN DEL RECURSO			
MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEFINITIVA				INTERPONE RECURSOS			
				SI	NO		
				FECHA Y NUMERO DE RADICACIÓN DEL RECURSO			
RECURSOS							
PRIMERA INSTANCIA			SEGUNDA INSTANCIA				
CONFIRMA		(DD/M M/AA)	MOTIVACIÓN	CONFIRMA		(DD/MM/AA)	MOTIVACIÓN
MODIFICA			MODIFICA		MODIFICA		
REVOCA			REVOCA		REVOCA		
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO			NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				
FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO			FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				
NOMBRE DEL NOTIFICADOR			NOMBRE DEL NOTIFICADOR				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	MANUAL DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	CÓDIGO: MAN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

FIRMA DEL NOTIFICADOR		FIRMA DEL NOTIFICADOR	
CALIFICACIÓN DEFINITIVA			
CALIFICACIÓN DEFINITIVA EN FIRME		FIRMA DEL NOTIFICADO	FIRMA DEL NOTIFICADOR
CALIFICACIÓN DEFINITIVA			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-01
	CARACTERIZACIÓN DE GESTION ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 13 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
PROCESO: GESTION ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS						
OBJETIVO: Fortalecer las competencias laborales de todo el personal a través de la capacitación y el entrenamiento, para alcanzar la excelencia en el desempeño de sus labores en ASEO ROLDANILLO.						
LIDER DEL PROCESO:		Profesional En Talento Humano				
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano.	Diagnostico de necesidades de Capacitación	P	Planear las diferentes actividades que den cumplimiento y fortalecimiento a la capacitación del personal.	Plan organizacional de Formación y Capacitación	Personal de INCAI	
Gestión de Talento Humano.	Planta de Personal	H	Elaborar el Plan organizacional de Capacitación y los programas de inducción y/o reintucción.	Empleados Capacitados	Gestión de Talento Humano.	
Gestión de Talento Humano.	Plan organizacional de Formación y Capacitación	H	Aprobar el Plan organizacional de Capacitación y los programas de inducción y/o reintucción.	Programa de Inducción y/o Reintucción	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano.	Informe de Evaluación de Desempeño	H	Ejecutar el Plan organizacional de Capacitación y los programas de inducción y/o reintucción.	Cursos de Capacitación.	Personal de INCAI	
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de mejoramiento del proceso. Realizar Seguimiento y Evaluación a la Gestión Integral del Proceso. 	Informes de gestión y análisis de indicadores	Todas las áreas y procesos. Gestión de Talento Humano	
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoría – Lineamientos 	A	Implementar acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas	Planes de mejoramiento	Todas las áreas y procesos Control interno	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
	CARACTERIZACIÓN DE GESTION ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS	CÓDIGO: CR-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Control interno y de calidad	para la mejora del proceso				y de calidad	
------------------------------	----------------------------	--	--	--	--------------	--

POLITICAS DE OPERACION		
<ul style="list-style-type: none"> • La alta gerencia debe apoyar y ejercer control en el cumplimiento y desarrollo de programas y procesos de gestión entrenamiento y desarrollo de competencias en la organización. • Identificar los temas y los responsables de cada uno que garanticen el conocimiento de las actividades para una eficiente prestación de servicios. • Establecer programas de inducción previo y concertado con el área que solicita el personal que ingresa. • Para realizar una buena inducción y entrenamiento de personal es necesario que las personas que deben participar en el procedimiento tengan la disponibilidad y disposición necesaria para brindarle información. • Estructurar y validar los procesos del desarrollo de competencias en toda la organización con una plena planeación y concertadamente con cada área pertinente. • La verificación periódica de las competencias de los funcionarios mediante la aplicación de la evaluación de desempeño laboral para establecer acciones de mejora. 		
CONTROLES	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria interna de Calidad. • Verificar el cumplimiento y desarrollo de programas y procesos de gestión entrenamiento y desarrollo de competencias. • Verificar los procesos de inducción. • Realizar la Evaluación de desempeño laboral 	<p>Eficacia Nivel de satisfacción de las necesidades de capacitación presentadas por el empleado.</p> <p>Eficiencia No de funcionarios capacitados</p> <p>Efectividad % de implementación del Plan organizacional de Capacitación</p>	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento gestión entrenamiento y desarrollo de competencias • Plan organizacional de Capacitación 	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Programas de capacitación, evaluaciones, normas vigentes	Profesional en Talento Humano	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-01
	CARACTERIZACIÓN DE GESTION ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		capacitación y evaluación
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Programas de Capacitación	Todos los Procesos	Página Web, Intranet
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de los programas de entrenamiento y desarrollo de competencias
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	CARACTERIZACIÓN DE PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO: CR-ATH-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 14 CARACTERIZACIÓN DE PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
PROCESO: PLANEACION DEL TALENTO HUMANO						
OBJETIVO: Define Estrategias y lineamientos de planificación para la optimización del Talento Humano, con el objeto de proveer, mantener y desarrollar el personal competente, íntegros y comprometidos con el logro de los objetivos organizacionales y el mejoramiento continuo de sus procesos.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional En Talento Humano			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> Plan Global de desarrollo Necesidades de desarrollo de Talento Humano. 		<ul style="list-style-type: none"> Programar las actividades necesarias para Administrar la planta de personal y la Administración y Desarrollo del Talento Humano. Definir las estrategias, instrumentos y metodología de aplicación requeridos para el Plan de Desarrollo del Talento Humano. Elaborar el Plan de Desarrollo del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de Talento Humano definidas Plan de desarrollo del Talento Humano elaborado 	Gestión Talento Humano	
Gestión de Talento Humano. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de Talento Humano Planes de desarrollo del Talento Humano Acuerdos y lineamientos establecidos de desarrollo de Talento Humano 		<ul style="list-style-type: none"> Divulgación de plan operativo de talento humano. 	de plan operativo de talento humano divulgado	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Talento Humano Alta dirección 	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-02
	CARACTERIZACIÓN DE PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de mejoramiento del proceso. Realizar Seguimiento y Evaluación a la Gestión Integral del Proceso. 	Informes de gestión y análisis de indicadores	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoria – Lineamientos para la mejora del proceso 	A	Implementar acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas	Planes de mejoramiento	Todas las áreas y procesos Control interno y de calidad	


POLITICAS DE OPERACION

- El desarrollo integral del talento humano como base fundamental para el proceder de la gestión de la organización.
- La formación y capacitación continua que permita el crecimiento personal, cognitivo y social del personal organizacional.
- La salud y seguridad ocupacional como eje primordial para el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y de la prestación de los servicios de la organización.
- La retención del talento humano competente con sentido de compromiso y pertenencia, enfocados en la ética, los valores y el crecimiento personal, bajo buenas prácticas de manejo y uso eficiente de los recursos, a través de incentivos que permitan estimular al personal que demuestren un alto rendimiento con la obtención de los resultados esperados.
- El acompañamiento total incluyendo ingreso, permanencia y Desvinculación asistida.

CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Listas de chequeo Solicitud de datos legales soportes de los contratos. Auditoria interna de Calidad 	<p>Eficacia % Plan de desarrollo de Talento Humano construido</p> <p>Eficiencia % Plan de desarrollo de Talento Humano divulgado</p> <p>Efectividad % de implementación de del Plan de Desarrollo del Talento Humano, y el plan operativo de talento humano.</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Manual de proceso Planeación del talento Humano. Planes de desarrollo del Talento Humano 	Página Web Boletines de Prensa


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-02
	CARACTERIZACIÓN DE PLANEACIÓN DEL TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		Intranet Video de Programas Institucionales.
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Leyes aplicables al recurso humano Solicitudes y requerimientos pertinentes a la planeación del talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor de calidad • Administrador • Vicepresidente técnico científico • Presidente 	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de solicitudes y requerimientos.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Programas de Capacitación	Todos los Procesos	Página Web, Intranet
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de presupuesto para financiar los programas de talento humano.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	CÓDIGO: CR-ATH-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 15 CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
PROCESO: DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL						
OBJETIVO: Garantizar condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del personal de ASEO ROLDANILLO, para mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo; logrando satisfacción, motivación y rendimiento laboral.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional En Talento Humano			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano. Todas las áreas y procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo del Talento Humano. • Plan de Rotación Laboral. • Informe personal de (despidos o renuncias, Reporte de Enfermedades Profesionales, Reporte de pensionados, Quejas Disciplinarias, Informe de 	P	Identificar las variables críticas de calidad de vida laboral.	Variables de la Calidad de Vida Laboral	Todas las áreas	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-03
	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

	Competencias).					
Gestión de Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de Cultura Organizacional. • Diagnóstico de Clima Laboral. 	P	Diseñar Programas para el mejoramiento de calidad de vida laboral.	Programas de mejoramiento	Todas las áreas	

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano. Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico Ético. • Modelo Operativo por Procesos. • Planes de Mejora de todos los procesos. • Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral. 	H	Aprobar Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral.	Programas de mejoramiento Aprobados.	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral 	H	Socializar Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral.	Personal capacitado, Programas de mejoramiento socializados. Plan de Desarrollo de Carrera.	Todas las áreas y procesos.	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 6]


CÓDIGO: CR-ATH-03

CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL


VERSION 2

Fecha Aprobación


Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral 	H	Ejecutar las estrategias definidas en los Programas.	Plan de Desarrollo de Carrera. Plan Anual de Incentivos.	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano Todas las áreas y procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores, Actividades y Estrategias 	H	Evaluar la efectividad del proceso. (Cumplimiento de Indicadores, Actividades y del Impacto de las Estrategias).	Desarrollo de indicadores, e informes de gestión	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos de Gestión para el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de mejoramiento del proceso. Realizar Seguimiento y Evaluación a la Gestión Integral del Proceso. 	Informes de gestión y análisis de indicadores	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoria – Lineamientos para la mejora del proceso 	A	Implementar acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas	Planes de mejoramiento	Todas las áreas y procesos Control interno y de calidad	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	CÓDIGO: CR-ATH-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


POLITICAS DE OPERACION		
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar Ambientes laborales satisfactorios y propicios para el bienestar y el desarrollo del funcionario aumentando por consiguiente la motivación y el rendimiento laboral. 		
CONTROLES	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> Medición de clima laboral. Evaluación de la adaptación del cambio. Programa de Pre Pensionados. Fortalecimiento de trabajo en equipo. Programa de incentivos y estímulos. 	<p><u>Eficacia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> No. De Evaluación de la adaptación del cambio. <p><u>Eficiencia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> No de capacitaciones de calidad y vida laboral/total de capacitaciones programadas. <p><u>Efectividad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> No de acciones realizadas 	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Gestión de talento humano. F.08 Encuesta Interna Cultura Organizacional y Ambiente Laboral F.13 Acuerdo de Compromisos Comportamentales F.10 Acuerdo Compromisos laborales	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Disminución en el rendimiento laboral, personal próximo a jubilarse,	Profesional en Talento Humano	Escrita, o personal de forma inmediata mediante los

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	CÓDIGO: CR-ATH-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

ambiente laboral en malas condiciones, baja autoestima del personal	Control de calidad Control interno	formatos definidos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Programas de Capacitación	Todos los Procesos	Página Web, Intranet
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para financiar los programas de desarrollo institucional.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo,	Políticas de desarrollo administrativo


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	CÓDIGO: CR-ATH-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos
--	---	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 16 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
SUBPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
OBJETIVO: Realizar los procesos de ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios de la empresa proporcionando condiciones para el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes y mejoramiento de la calidad de vida del personal, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y el desempeño de la entidad.						
LIDER DEL PROCESO:						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Talento Humano Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Planes operativos. Directrices, políticas y lineamientos estratégicos. Normatividad. 	P	Elaborar el Plan de Acción, Plan de Inducción y Reinducción	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción. Manual de inducción y reinducción 	Talento Humano	Evaluación del sistema de control interno
Todos los procesos	Información sobre necesidades y competencias del personal	P	Identificar las necesidades del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones y competencias - cargos vacantes 	Todos los procesos	
Todos los procesos - Caja de	Diagnostico de necesidades de	P	Elaborar el Plan Anual de Bienestar Social	Plan de Bienestar	Todos los procesos	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Compensación familiar	bienestar					
Todos los procesos - ARP	Panorama de riesgos	P	Elaborar el plan de seguridad y salud Ocupacional	Plan de seguridad y salud ocupacional	Todos los procesos	
Todos los procesos	Necesidades de capacitación	P	Elaborar el Plan Anual de Capacitación	Plan de Capacitación	Todos los procesos	

ENTRADA / INSUMO		P H VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERN O
Gestión de Talento Humano	• Vacantes - Manual de funciones y competencias	H	Implementar el proceso de Selección y vinculación	Resolución nombramiento, acta de posesión, funcionario idóneo para ejercer el cargo	Todos los procesos	
Gestión de Talento Humano	Manual de inducción y reinducción, manual de funciones, funcionario posesionado	H	Realizar los procesos de Inducción y reinducción	Servidor público competente	Todos los procesos	
Gestión de Talento Humano	Plan de capacitación	H	Realizar la capacitación del talento humano	Servidor Público Capacitado	Todos los procesos	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 10]


CÓDIGO: CR-ATH-04

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

VERSION 2


Fecha Aprobación

Personal capacitado	Evaluación de la capacitación	H	Evaluar la eficacia del plan de capacitación y realizar ajustes pertinentes	Resultados de la evaluación - oportunidades de mejora	Gestión De Calidad, Gestión De Talento Humano	
Gestión de Talento Humano	Plan de Bienestar social, Plan anual de incentivos y estímulos	H	Implementar el programa de Bienestar social, estímulos e incentivos	Servidor público motivado en un clima organizacional adecuado	Todos los procesos	
Gestión de Talento Humano	Actividades realizadas de bienestar social	H	Evaluar la satisfacción de las actividades Realizadas	Resultados de la evaluación - oportunidades de mejora	Gestión De Calidad, Gestión De Talento Humano	
Todos los procesos	Planes de acción por proceso, Sistema de evaluación de desempeño, Funcionarios a evaluar	H	Evaluar el desempeño	Servidor público evaluado, Planes de mejoramiento individual	Todos los procesos, Gestión De Talento Humano	
Funcionarios	Soportes hojas de vida	H	Administrar la documentación de los expedientes de Historias Laborales	Hojas de vida actualizadas	Todos los procesos	
Todos los procesos, Gestión de Talento Humano, Gestión	Nómina, aportes, seguridad social, presupuesto de gastos por servicios personales	H	Tramitar el pago de nómina	Servidor público remunerado	Todos los procesos	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación


Financiera					
------------	--	--	--	--	--

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Solicitudes de afiliación, novedades, traslados y demás tramites	H	Tramitar las novedades de la nómina	Tramite de situaciones de seguridad social	Funcionarios	EPS, ARP, FNA, AFP, Caja de compensación familiar
Comisión nacional del Servicio Civil CNSC	Requerimientos de la Comisión	H	Realizar los Trámites requeridos por la CNSC en lo correspondiente a los procesos de carrera administrativa	Personal seleccionado	Todos los procesos	
ARP, Gestión del Talento humano	Plan de seguridad y salud ocupacional	H	Implementar el programa de seguridad y salud ocupacional	Actividades realizadas	Todos los procesos	
Todos los procesos	Situaciones administrativas	H	Tramitar las situaciones administrativas (certificaciones, carne, vacaciones, licencias, renunciaciones)	Situaciones administrativas Tramitadas	Todos los procesos	
Todos los procesos,	Quejas, informes internos y/o externos, informes de	H	Investigar la conducta de los sujetos disciplinables y determinar si están o no	Fallos, Actos	Sujetos disciplinables,	Partes Interesadas,

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación


usuarios externos, Partes Interesadas, Entes de Control	la Oficina de Control interno, Informes de los Entes de Control		inmersos en una falta disciplinaria de conformidad con lo establecido para tal fin en La Ley 734 de 2002.	administrativos	el quejoso, Alta gerencia	Entes de Control
Todos los procesos, Gestión del Talento Humano	Evaluación del desempeño no satisfactoria, fallo disciplinario de destitución, renuncia regularmente aceptada, declaratoria de insubsistencia, derecho a pensión de jubilación o vejez, invalidez absoluta, cumplimiento edad de retiro forzoso, supresión del empleo, muerte del titular del empleo.	H	Realizar el retiro del servicio	Acto administrativo	Servidor público, Todos los procesos	

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión del Talento humano	Solicitud de informes y resultados de Indicadores.	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

	Resultados de la ejecución del proceso				calidad	
Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Gestión de calidad Gestión del Talento humano	

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normatividad aplicable al proceso en cada una de sus actividades. • El personal seleccionado para desempeñar un cargo en ASEO ROLDANILLO debe ser competente de acuerdo al perfil establecido para el cargo. • El programa de capacitación se orienta al fortalecimiento de las competencias del personal. • Las evaluaciones de desempeño se realizan de conformidad con los lineamientos de la comisión nacional de servicio civil. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Chequeo • Solicitud de datos legales Soportes de los contratos • Auditoria Oficina de Control Interno • Auditoría Interna de Calidad 	<p><u>Eficacia</u></p> <p>Nivel de cumplimiento de las metas del personal evaluado</p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>% de Ejec. Nómina = Costo de la Nómina Ejec / costo de la Nómina</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	Proyectada <u>Efectividad</u> Número de funcionarios nuevos con inducción/ Número Total de Funcionarios Nuevos
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
F.01 Formato Único Hoja de Vida F.02 Visita Domiciliaria F.03 Confirmación de Referencias F.04 Concepto de Entrevista de Selección F.05 Certificación Laboral F.06 Adelanto de Cesantías F.07 Inscripción Vinculación Carrera Administrativa F.08 Encuesta Interna Cultura Organizacional y Ambiente Laboral F.09 Información General F.10 Acuerdo Compromisos laborales F.11 Consolidación de Resultados F.12 Registro del Portafolio de Evidencias F.13 Acuerdo de Compromisos Comportamentales	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 10]

CÓDIGO: CR-ATH-04


CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

VERSION 2


Fecha Aprobación

- F.14 Ajuste o Modificación a los Compromisos Laborales
- F.15 Evaluaciones Parciales, Eventuales y Extraordinarias
- F.16 Evaluación Periodo de Prueba
- P.01 Capacitación del Personal
- P.02 Evaluación Interna de Desempeño
- P.03 Vinculación personal por carrera Administrativa
- P.04 Vinculación Personal planta de libre nombramiento y remoción
- P.05 Contratación por Orden de Prestación de Servicios
- M.01 Manual de Funciones
- M.02 Manual de Inducción
- M.03 Manual de Reinducción
- M.04 Código de Ética
- G.01 Plan de Acción
- G.02 Plan de Desempeño Laboral
- G.03 Plan de Mejoramiento Individual
- G.04 Plan de Capacitación


INFORMACION PRIMARIA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

QUE INFORMA		QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Hojas de Vida		Aspirantes	Escrito
Solicitudes		Entes de control	Internet, Requerimientos
Leyes aplicables al recurso humano		Gobierno	Internet, Circulares
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA		QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Resultados evaluación de desempeño		Todos los Procesos	Escrito
Programas de Capacitación		Todos los Procesos	Página Web, Intranet
RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para financiar los programas de desarrollo institucional.	
SISTEMAS INTEGRADOS			
NTCGP 1000:2009 CALIDAD		MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
		CÓDIGO: CR-ATH-04
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ATH-05
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 17 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
PROCESO: GESTION RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN						
OBJETIVO: Realizar una selección objetiva, transparente y oportuna, basada en el mérito con el fin de garantizar el acceso y ascenso del personal en ASEO ROLDANILLO.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional en Talento Humano			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano	Diagnostico de la capacidad del personal	P	Realizar la planeación del personal requerido para el desarrollo de los procesos de ASEO ROLDANILLO.	Personal requerido	Gestión de Talento Humano	
Todas las áreas y procesos	Solicitudes para cubrir una Vacante.	P	Identificar la necesidad específica de selección y vinculación de personal	Identificación de necesidades de recurso humano	Gestión del Talento Humano	
Gestión de Talento	Base de datos de los aspirantes al	H	Analizar aspirantes, de acuerdo a la naturaleza del empleo y el perfil a	Evaluación de perfiles	Todas las áreas y	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-05
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Humano	cago. Hojas de vida		aprovisionar.		procesos	
Gestión de Talento Humano	Aspirantes según el perfil escogido	H	Realizar las pruebas y entrevistas de selección	Proceso de selección	Gestión de Talento Humano	
Gestión de Talento Humano	Hojas de vida de los perfiles seleccionados	H	Verificación de datos e historia laboral	Hojas de vida validadas	Gestión de Talento Humano	
Gestión de Talento Humano	Personal nuevo	H	Elegir el candidato idóneo para el empleo vacante.	Personal nuevo	Todas las áreas y procesos	

ENTRADA / INSUMO		PH	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	VA		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano	Personal elegido	H	Vincular al candidato seleccionado.	Personal vinculado	Todas las áreas y	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ATH-05
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

					procesos	
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de mejoramiento del proceso. Realizar Seguimiento y Evaluación a la Gestión Integral del Proceso. 	Informes de gestión y análisis de indicadores	Todas las áreas y procesos. Gestión de Talento Humano	
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoria – Lineamientos para la mejora del proceso 	A	Implementar acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas	Planes de mejoramiento	Todas las áreas y procesos Control interno y de calidad	


POLITICAS DE OPERACION

La selección de personal de la entidad se realizará teniendo en cuenta las competencias requeridas para ejercer el cargo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines de la organización.


- Contar con los requerimientos y aprobación pertinente de cada una de las áreas para iniciar el proceso de selección.
- Contar con un formato de perfil solicitado personal, con un plan de contratación definido que sustente la necesidad recibida y garantice la política de calidad.
- Para realizar un proceso de selección de personal es necesario que las actividades que se van a desarrollar se encuentren bien definidas dentro de un formato de perfil solicitado.
- Verificar que las competencias que se requieren para desarrollar las actividades se cumplan en la persona que se selecciones de acuerdo a los criterios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
		CÓDIGO: CR-ATH-05
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

definidos por la organización. • La gestión del proceso de gestión reclutamiento y selección debe ser transparente en el desarrollo de cada uno de los procesos.		
CONTROLES		
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de requerimientos de personal. • Validación de Procedimientos y formatos. • Gestión de Procesos. • Auditoría interna de Calidad. • Validar los Procedimientos, formatos y control de todos los procesos. 	INDICADORES <u>Eficacia</u> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Provisión Oportuna de Cargos Vacantes. <u>Eficiencia</u> <u>Efectividad</u> <ul style="list-style-type: none"> • 	
DOCUMENTACION SOPORTE		
Gestión de talento humano.	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
SISTEMAS DE INFORMACION		
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Personal que no cumple con los requerimientos que se requiere para desarrollar las funciones asignadas.	Profesional en Talento Humano Líder de cada área	Escrita, o personal de forma inmediata mediante los formatos definidos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-05
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Disponibilidad de cargos a la CNS	Profesional en Talento Humano Líder de cada área	Página Web, Intranet
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de los programas de reclutamiento y selección.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva,	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	CÓDIGO: CR-ATH-05
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

8.5.3. Acción preventiva.	riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Plan de Capacitación Plan de Estímulos
---------------------------	--	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-06
	CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 18 CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

MACROPROCESO: ESTRATEGICO						
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA						
OBJETIVO: Establecer políticas, estrategias, directrices macro, orientadas a la obtención, administración y asignación eficiente de recursos humanos, físicos y metodológicos, necesarios para garantizar su adecuada disponibilidad y el cumplimiento de las metas de desarrollo de proyectos de construcción y mejoramiento de vivienda.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENCIA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Propósito de la organización. Compromisos con los requisitos de los beneficiarios. Requisitos mínimos del beneficiario. Análisis del entorno. 	P	Definir políticas, directrices, metodologías y acciones de carácter administrativo, jurídico y organizacional para la gestión y manejo de todos los recursos y actuaciones de ASEO ROLDANILLO.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas corporativas administrativas y operativas. Directrices y lineamientos estratégicos, Misión, Visión, Objetivos, política de calidad, planes, programas y proyectos establecidos 	ASEO ROLDANILO	Beneficiarios, Entidades de control
Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos mínimos del beneficiario. Análisis del entorno. 	P	Generar y gestionar proyectos de vivienda con elegibilidad, el desarrollo de subsidios y el otorgamiento de	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos de vivienda nueva y de mejoramiento con elegibilidad 	ASEO ROLDANILO	Beneficiarios de los proyectos de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 5]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-06
	CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

			crédito para el mejoramiento y/o la adquisición de vivienda.			vivienda
Municipio, departamento, nacionalidad, cajas de compensación, bando agrario	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de vivienda nueva y mejoramiento de vivienda con elegibilidad 	P	Desarrollar el plan de gestión estratégica para el desarrollo y gestión de recursos para proyectos de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 	ASEO ROLDANILLO	Beneficiarios de los proyectos de vivienda
Municipio, departamento, nacionalidad, cajas de compensación, bando agrario	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades específicas de los proyectos de vivienda. • Requisitos específicos de los proyectos. • Proyectos de mejoramiento de vivienda. 	H	Asignar y ajustar los recursos pertinentes a cada proyecto con respecto a variables del contexto.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos asignados. • Presupuesto. 	ASEO ROLDANILLO	Beneficiarios de los proyectos de vivienda

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión Estratégica	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad. Gestión Estratégica	Entes interesados a nivel municipal, departamental y nacional.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
	CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO: CR-ATH-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	Entes interesados a nivel municipal, departamental y nacional.
---------------------------------------	---	---	---	------------------------	--	--

POLITICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> La alta gerencia debe establecer las metodologías para el direccionamiento estratégico y será la encargada de liderar cada una de las fases identificadas para la formulación de los planes estratégicos. Los Planes Estratégicos deben contar con presupuesto y plan de inversiones proyectado. Los Planes Estratégicos deben ser aprobados por la alta dirección. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los planes estratégicos Desarrollo de metodologías para el direccionamiento estratégico 	<p><u>Eficacia</u></p> <p><u>Eficiencia</u></p> <p>% en la implementación de los Planes Estratégicos</p> <p><u>Efectividad</u></p> <p>% de satisfacción de los servidores públicos frente al servicio interno del proceso de planeación estratégica</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 5]


CÓDIGO: CR-ATH-06

CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA


VERSION 2

Fecha Aprobación

Direccionamiento Estratégico		Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
Presupuesto, asignación de recursos, SGC, políticas	Alta dirección	En forma inmediata a partir de los formatos establecidos para este proceso.	
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA	
RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Gerente	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las actividades de direccionamiento	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 5]
		CÓDIGO: CR-ATH-06
	CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		estratégico.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación Plan de Estímulos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
		CÓDIGO: CR-ATH-07
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 19 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
OBJETIVO: Realizar los procesos de ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios de la Corporación proporcionando condiciones para el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes y mejoramiento de la calidad de vida del personal, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y el desempeño de la entidad.						
LIDER DEL PROCESO:						
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Talento Humano Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Planes operativos. Directrices, políticas y lineamientos estratégicos. Normatividad. 	P	Elaborar el Plan de Acción, Plan de Inducción y Reinducción	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción. Manual de inducción y reinducción 	Talento Humano	Evaluación del sistema de control interno
Todos los procesos	Información sobre necesidades y competencias del personal	P	Identificar las necesidades del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones y competencias - cargos vacantes 	Todos los procesos	
Todos los procesos - Caja de	Diagnostico de necesidades de	P	Elaborar el Plan Anual de Bienestar Social	Plan de Bienestar	Todos los procesos	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-07
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Compensación familiar	bienestar					
Todos los procesos - ARP	Panorama de riesgos	P	Elaborar el plan de seguridad y salud Ocupacional	Plan de seguridad y salud ocupacional	Todos los procesos	
Todos los procesos	Necesidades de capacitación	P	Elaborar el Plan Anual de Capacitación	Plan de Capacitación	Todos los procesos	

ENTRADA / INSUMO		P H VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERN O
Gestión de Talento Humano	• Vacantes - Manual de funciones y competencias	H	Implementar el proceso de Selección y vinculación	Resolución nombramiento, acta de posesión, funcionario idóneo para ejercer el cargo	Todos los procesos	
Gestión de Talento Humano	Manual de inducción y reinducción, manual de funciones, funcionario posesionado	H	Realizar los procesos de Inducción y reinducción	Servidor público competente	Todos los procesos	
Gestión de Talento Humano	Plan de capacitación	H	Realizar la capacitación del talento humano	Servidor Público Capacitado	Todos los procesos	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 10]


CÓDIGO: CR-ATH-07

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

VERSION 2

Fecha Aprobación

Personal capacitado	Evaluación de la capacitación	H	Evaluar la eficacia del plan de capacitación y realizar ajustes pertinentes	Resultados de la evaluación - oportunidades de mejora	Gestión De Calidad, Gestión De Talento Humano	
Gestión de Talento Humano	Plan de Bienestar social, Plan anual de incentivos y estímulos	H	Implementar el programa de Bienestar social, estímulos e incentivos	Servidor público motivado en un clima organizacional adecuado	Todos los procesos	
Gestión de Talento Humano	Actividades realizadas de bienestar social	H	Evaluar la satisfacción de las actividades Realizadas	Resultados de la evaluación - oportunidades de mejora	Gestión De Calidad, Gestión De Talento Humano	
Todos los procesos	Planes de acción por proceso, Sistema de evaluación de desempeño, Funcionarios a evaluar	H	Evaluar el desempeño	Servidor público evaluado, Planes de mejoramiento individual	Todos los procesos, Gestión De Talento Humano	
Funcionarios	Soportes hojas de vida	H	Administrar la documentación de los expedientes de Historias Laborales	Hojas de vida actualizadas	Todos los procesos	
Todos los procesos, Gestión de Talento Humano, Gestión	Nómina, aportes, seguridad social, presupuesto de gastos por servicios personales	H	Tramitar el pago de nómina	Servidor público remunerado	Todos los procesos	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-07
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Financiera						
------------	--	--	--	--	--	--

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Solicitudes de afiliación, novedades, traslados y demás tramites	H	Tramitar las novedades de la nómina	Tramite de situaciones de seguridad social	Funcionarios	EPS, ARP, FNA, AFP, Caja de compensación familiar
Comisión nacional del Servicio Civil CNSC	Requerimientos de la Comisión	H	Realizar los Trmites requeridos por la CNSC en lo correspondiente a los procesos de carrera administrativa	Personal seleccionado	Todos los procesos	
ARP, Gestión del Talento humano	Plan de seguridad y salud ocupacional	H	Implementar el programa de seguridad y salud ocupacional	Actividades realizadas	Todos los procesos	
Todos los procesos	Situaciones administrativas	H	Tramitar las situaciones administrativas (certificaciones, carne, vacaciones, licencias, renunciaciones)	Situaciones administrativas Tramitadas	Todos los procesos	
Todos los procesos,	Quejas, informes internos y/o externos, informes de	H	Investigar la conducta de los sujetos disciplinables y determinar si están o no	Fallos, Actos	Sujetos disciplinables,	Partes Interesadas,



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 10]

CÓDIGO: CR-ATH-07


CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

VERSION 2

Fecha Aprobación


usuarios externos, Partes Interesadas, Entes de Control	la Oficina de Control interno, Informes de los Entes de Control		inmersos en una falta disciplinaria de conformidad con lo establecido para tal fin en La Ley 734 de 2002.	administrativos	el quejoso, Alta gerencia	Entes de Control
Todos los procesos, Gestión del Talento Humano	Evaluación del desempeño no satisfactoria, fallo disciplinario de destitución, renuncia regularmente aceptada, declaratoria de insubsistencia, derecho a pensión de jubilación o vejez, invalidez absoluta, cumplimiento edad de retiro forzoso, supresión del empleo, muerte del titular del empleo.	H	Realizar el retiro del servicio	Acto administrativo	Servidor público, Todos los procesos	

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión del Talento humano	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7		PAGINA [1 - 10]
			CÓDIGO: CR-ATH-07
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		VERSION 2
			Fecha Aprobación

	del proceso					
Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Gestión de calidad Gestión del Talento humano	

POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normatividad aplicable al proceso en cada una de sus actividades. • El personal seleccionado para desempeñar un cargo en ASEO ROLDANILLO debe ser competente de acuerdo al perfil establecido para el cargo. • El programa de capacitación se orienta al fortalecimiento de las competencias del personal. • Las evaluaciones de desempeño se realizan de conformidad con los lineamientos de la comisión nacional de servicio civil. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Chequeo • Solicitud de datos legales Soportes de los contratos • Auditoria Oficina de Control Interno • Auditoría Interna de Calidad 	<p><u>Eficacia</u> Nivel de cumplimiento de las metas del personal evaluado</p> <p><u>Eficiencia</u> $\% \text{ de Ejec. Nómina} = \text{Costo de la Nómina Ejec} / \text{costo de la Nómina}$</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: CR-ATH-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	Proyectada <u>Efectividad</u> Número de funcionarios nuevos con inducción/ Número Total de Funcionarios Nuevos
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
F.01 Formato Único Hoja de Vida F.02 Visita Domiciliaria F.03 Confirmación de Referencias F.04 Concepto de Entrevista de Selección F.05 Certificación Laboral F.06 Adelanto de Cesantías F.07 Inscripción Vinculación Carrera Administrativa F.08 Encuesta Interna Cultura Organizacional y Ambiente Laboral F.09 Información General F.10 Acuerdo Compromisos laborales F.11 Consolidación de Resultados F.12 Registro del Portafolio de Evidencias F.13 Acuerdo de Compromisos Comportamentales	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 10]

CÓDIGO: CR-ATH-07


CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

VERSION 2


Fecha Aprobación

- F.14 Ajuste o Modificación a los Compromisos Laborales
- F.15 Evaluaciones Parciales, Eventuales y Extraordinarias
- F.16 Evaluación Periodo de Prueba
- P.01 Capacitación del Personal
- P.02 Evaluación Interna de Desempeño
- P.03 Vinculación personal por carrera Administrativa
- P.04 Vinculación Personal planta de libre nombramiento y remoción
- P.05 Contratación por Orden de Prestación de Servicios
- M.01 Manual de Funciones
- M.02 Manual de Inducción
- M.03 Manual de Reinducción
- M.04 Código de Ética
- G.01 Plan de Acción
- G.02 Plan de Desempeño Laboral
- G.03 Plan de Mejoramiento Individual
- G.04 Plan de Capacitación


INFORMACION PRIMARIA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-07
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

QUE INFORMA		QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Hojas de Vida		Aspirantes	Escrito
Solicitudes		Entes de control	Internet, Requerimientos
Leyes aplicables al recurso humano		Gobierno	Internet, Circulares
INFORMACION SECUNDARIA			
QUE INFORMA		QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Resultados evaluación de desempeño		Todos los Procesos	Escrito
Programas de Capacitación		Todos los Procesos	Página Web, Intranet
RECURSOS			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
Profesional en el área de talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para financiar los programas de desarrollo institucional.	
SISTEMAS INTEGRADOS			
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
		CÓDIGO: CR-ATH-07
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

<p>NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5</p> <p>4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3</p> <p>1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1.</p> <p>Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.</p>	<p>Políticas de desarrollo administrativo</p> <p>Plan Institucional</p> <p>Plan de Capacitación</p> <p>Plan de Estímulos</p>
--	--	--

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-08
	CARACTERIZACIÓN DE SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 20 CARACTERIZACIÓN DE SELECCIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
SUBPROCESO: SELECCIÓN						
OBJETIVO: Realizar una selección objetiva, transparente y oportuna, basada en el mérito con el fin de garantizar el acceso y ascenso del personal en ASEO ROLDANILLO.						
LIDER DEL PROCESO:			GERENTE			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada				INTERNO	EXTERNO
Gerente Tec. Operativo	Diagnostico de la capacidad del personal	P	Realizar la planeación del personal requerido para el desarrollo de los procesos de ASEO ROLDANILLO.	Personal requerido	Gerente Tec. Operativo	
Todas las áreas y procesos	Solicitudes para cubrir una Vacante.	P	Identificar la necesidad específica de selección y vinculación de personal	Identificación de necesidades de recurso humano	Gerente Tec. Operativo	
Gerente	Base de datos de los aspirantes al	H	Analizar aspirantes, de acuerdo a la naturaleza del empleo y el perfil a	Evaluación de perfiles	Todas las áreas y	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-ATH-08
	CARACTERIZACIÓN DE SELECCIÓN		VERSION 2
			Fecha Aprobación


Tec. Operativo	cargo. Hojas de vida		aprovisionar.		procesos	
Gerente Tec. Operativo	Aspirantes según el perfil escogido	H	Realizar las pruebas y entrevistas de selección	Proceso de selección	Gerente Tec. Operativo	
Gerente Tec. Operativo	Hojas de vida de los perfiles seleccionados	H	Verificación de datos e historia laboral	Hojas de vida validadas	Gerente Tec. Operativo	
Gerente Tec. Operativo	Personal nuevo	H	Elegir el candidato idóneo para el empleo vacante.	Personal nuevo	Gerente Tec. Operativo	

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gerente	Personal elegido	H	Vincular al candidato seleccionado.	Personal vinculado	Todas las áreas y procesos	
Gerente	•Solicitud de informes y resultados de	V	•Realizar plan de mejoramiento del proceso.	Informes de gestión y	Todas las áreas y	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-08
	CARACTERIZACIÓN DE SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Tec. Operativo Control interno y de calidad	Indicadores. • Resultados de la ejecución del proceso		• Realizar Seguimiento y Evaluación a la Gestión Integral del Proceso.	análisis de indicadores	procesos.	
Gerente Control interno y de calidad	• Informes de auditoria – Lineamientos para la mejora del proceso	A	Implementar acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas	Planes de mejoramiento	Todas las áreas y procesos de Control interno y de calidad	


POLITICAS DE OPERACION	
<p>La selección de personal de la entidad se realizará teniendo en cuenta las competencias requeridas para ejercer el cargo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con los requerimientos y aprobación pertinente de cada una de las áreas para iniciar el proceso de selección. • Contar con un formato de perfil solicitado personal, con un plan de contratación definido que sustente la necesidad recibida y garantice la política de calidad. • Para realizar un proceso de selección de personal es necesario que las actividades que se van a desarrollar se encuentren bien definidas dentro de un formato de perfil solicitado. • Verificar que las competencias que se requieren para desarrollar las actividades se cumplan en la persona que se selecciones de acuerdo a los criterios definidos por la organización. • La gestión del proceso de gestión reclutamiento y selección debe ser transparente en el desarrollo de cada uno de los procesos. 	
CONTROLES	INDICADORES

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 10]
		CÓDIGO: CR-ATH-08
	CARACTERIZACIÓN DE SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de requerimientos de personal. • Validación de Procedimientos y formatos. • Gestión de Procesos. • Auditoria interna de Calidad. • Validar los Procedimientos, formatos y control de todos los procesos. 	Eficacia <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Provisión Oportuna de Cargos Vacantes. Eficiencia Efectividad	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Gestión de talento humano.	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Personal que no cumple con los requerimientos que se requiere para desarrollar las funciones asignadas.	Gerencia Líder de cada área	Escrita, o personal de forma inmediata mediante los formatos definidos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
	Gerencia	Página Web, Intranet

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 10]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ATH-08
	CARACTERIZACIÓN DE SELECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	Líder de cada área	
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Gerente, Técnico Operativo	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de los programas de reclutamiento y selección.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
<p>NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5</p> <p>4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3</p> <p>1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1.</p> <p>Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.</p>	<p>Políticas de desarrollo administrativo</p> <p>Plan Institucional</p> <p>Plan de Capacitación</p> <p>Plan de Estímulos</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: : CR-ATH-09
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 21 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
SUBPROCESO: GESTION DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL						
OBJETIVO: Garantizar condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del personal de ASEO ROLDANILLO, para mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo; logrando satisfacción, motivación y rendimiento laboral.						
LIDER DEL PROCESO:			Gerencia			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de Talento Humano. Todas las áreas y procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de personal (despidos o renuncias, Reporte de Enfermedades Profesionales, Reporte de pensionados, Quejas Disciplinarias, Informe de Competencias). 	P	Identificar las variables críticas de calidad de vida laboral.	Variables de la Calidad de Vida Laboral	Todas las áreas	
Gestión de Talento	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de Cultura Organizacional. Diagnóstico de 	P	Diseñar Programas para el mejoramiento de calidad de vida laboral.	Programas de mejoramiento	Todas las áreas	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]


CÓDIGO: : CR-ATH-09

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

VERSION 2


Fecha Aprobación

ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico Ético. • Modelo Operativo por Procesos. • Planes de Mejora de todos los procesos. • Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral. 	H	Aprobar Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo del Talento Humano. • Plan de Bienestar social • Programa de salud ocupacional 	Programas de mejoramiento Aprobados.	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral 	H	Socializar Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral.	Personal capacitado, Programas de mejoramiento socializados. Plan de Desarrollo de Carrera.	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de mejoramiento de calidad de vida laboral 	H	Ejecutar las estrategias definidas en los Programas.	Plan de Desarrollo de Carrera. Plan Anual de Incentivos.	Todas las áreas y procesos.	
Gestión de Talento Humano Todas las áreas y	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores, Actividades y Estrategias 	H	Evaluar la efectividad del proceso. (Cumplimiento de Indicadores, Actividades y del Impacto de las Estrategias).	Desarrollo de indicadores, e informes de gestión	Todas las áreas y procesos.	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: : CR-ATH-09
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

procesos.					
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos de Gestión para el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de mejoramiento del proceso. Realizar Seguimiento y Evaluación a la Gestión Integral del Proceso. 	Informes de gestión y análisis de indicadores	Todas las áreas y procesos.
Gestión de Talento Humano Control interno y de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoria – Lineamientos para la mejora del proceso 	A	Implementar acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas	Planes de mejoramiento	Todas las áreas y procesos Control interno y de calidad


POLITICAS DE OPERACION	
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar Ambientes laborales satisfactorios y propicios para el bienestar y el desarrollo del funcionario aumentando por consiguiente la motivación y el rendimiento laboral. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Medición de clima laboral. Evaluación de la adaptación del cambio. Fortalecimiento de trabajo en equipo. Programa de incentivos y estímulos. 	<u>Eficacia</u> <ul style="list-style-type: none"> No. De Evaluación de la adaptación del cambio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	CÓDIGO: : CR-ATH-09
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	<u>Eficiencia</u> <ul style="list-style-type: none"> No de capacitaciones de calidad y vida laboral/total de capacitaciones programadas. <u>Efectividad</u> <ul style="list-style-type: none"> No de acciones realizadas 	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
Gestión de talento humano. F.08 Encuesta Interna Cultura Organizacional y Ambiente Laboral F.13 Acuerdo de Compromisos Comportamentales F.10 Acuerdo Compromisos laborales	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Disminución en el rendimiento laboral, personal próximo a jubilarse, ambiente laboral en malas condiciones, baja autoestima del personal	Gestión del Talento Humano Control de calidad Control interno	Escrita, o personal de forma inmediata mediante los formatos definidos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: : CR-ATH-09
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DEL BIENESTAR Y DESARROLLO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Programas de Capacitación y de bienestar social	Todos los Procesos	Página Web, Intranet
Programa de salud ocupacional		
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
talento humano	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Presupuesto para financiar los programas de desarrollo institucional.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
<p>NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5</p> <p>4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.</p>	<p>Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3</p> <p>1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1.</p> <p>Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.</p>	<p>Políticas de desarrollo administrativo</p> <p>Plan Institucional</p> <p>Plan de Capacitación</p> <p>Plan de Estímulos</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: PR-ATH-01
	PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Establecer políticas, estrategias, directrices macro, orientadas a la obtención, administración y asignación eficiente de recursos humanos, físicos y metodológicos, necesarios para garantizar su adecuada disponibilidad y el cumplimiento de las metas de desarrollo de proyectos de construcción y mejoramiento de vivienda.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el desarrollo estratégico de la organización.

3. RESPONSABLES

Alta Gerencia


4. DEFINICIONES

ACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESARROLLO DEL SECTOR: Grupos o conglomerados humanos que se asocian, consciente o inconscientemente, para intervenir de una forma u otra, en el desarrollo de un determinado sector.

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS: Consiste en identificar quiénes deben participar como partes primarias y secundarias en los diferentes ciclos del proyecto. Esta identificación se efectúa sobre la base de varios criterios, siempre relacionados con el tema o problema a tratar: los que tienen jurisdicción; los que tienen intereses; los que se verán afectados por la decisión; los que podrían boicotear el proceso o la decisión si no fueran convocados, los que puedan influenciar en la implementación de un acuerdo o la toma de una decisión; los que pueden favorecer la implementación.

ÁREAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN: Eje o tema del Plan, cuyo desarrollo se considera fundamental para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

ACTIVIDAD: Acciones necesarias en un proyecto para transformar determinados recursos en productos, en un periodo determinado.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: PR-ATH-01
	PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

EFFECTIVIDAD: Cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados, haciendo uso racional de los recursos, con calidad y en el tiempo determinado.

ESTRATEGIA: Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una dependencia pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazo según el horizonte temporal.

INFORMACIÓN OPORTUNA Y CONFIABLE: Cifras o datos provistos en el lugar y tiempo razonable, por fuentes sobre las que los usuario tienen credibilidad.

INFORMACIÓN PRIMARIA: Son aquellos datos originados por el proceso. La información primaria se recopila específicamente, con el fin de suplir las necesidades del proceso.

DEMANDA EN EL SECTOR: Cantidad de bienes, obras y servicios a los que los agentes sociales desean acceder a un costo y en un periodo determinado.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA: Proceso que permite a las dependencias y entidades de la establecer su misión, definir sus propósitos y elegir las estrategias para la consecución de sus objetivos, y conocer el grado de satisfacción de las necesidades a los que ofrece sus bienes o servicios. Esta planeación enfatiza la búsqueda de resultados y desecha la orientación hacia las actividades.

POLÍTICA: Posición básica o curso de acción seleccionado por el gobierno para orientar las decisiones respecto a una necesidad o situación de interés público.


POLÍTICAS SECTORIALES: Es un conjunto ideal de propósitos que se deben realizar en el futuro, para satisfacer necesidades o resolver problemas de diferente índole, de un sector determinado.

PRIORIDAD: Elemento cualitativo que determina la máxima preferencia; se utiliza en planeación o programación para señalar lo que tiene mayor importancia y que por consiguiente requiere de mayor atención.

RECURSO: Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

RESPONSABLES: Persona o cargo que tiene bajo su responsabilidad la dirección y vigilancia de un proceso, actividad o tarea.

SEGUIMIENTO: Acción que se lleva a cabo en la fase de ejecución presupuestaria


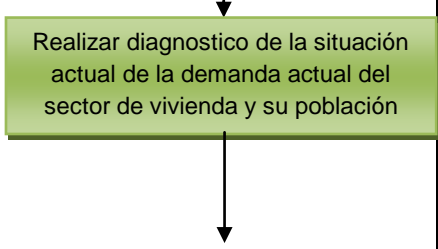
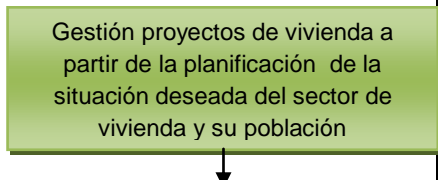
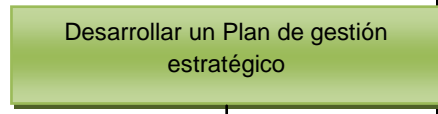
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-ATH-01
	PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


y que consiste en la evaluación permanente cuantitativa de los avances físicos y financieros de las actividades realizadas por las distintas entidades de la Administración.

SELECCIÓN DE ALTERNATIVA: Elección de una propuesta de solución por las que se puede optar para resolver un problema, luego de un proceso de análisis de costo-beneficio, se selecciona la propuesta (alternativa) que más se ajuste a los requerimientos y recursos del proceso.

TÉCNICAS DE DIAGNÓSTICO: Procedimientos o herramientas metodológicas utilizadas para realizar identificar y cuantificar la dimensión de los problemas prioritarios que afronta la organización, así como las potencialidades u oportunidades de desarrollo, todo lo cual constituye, a su vez, la sustentación de los objetivos y de las estrategias de carácter general e integral que contiene el plan.

5. FLUJOGRAMA PLANEACIÓN ESTRATEGICA

FLUJOGRAMA PLANEACIÓN ESTRATEGICA				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACION
				
		Gerente	Diagnostico	Identificar y analizar los diferentes oportunidades para la gestión de proyectos de vivienda y mejoramiento
		Gerente	Procedimiento elaboración de de proyectos	
		Gerente	plan de gestión estratégico	Definir políticas, estrategias, actividades e indicadores de seguimiento para

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: PR-ATH-01
	PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATEGICA		VERSION 2
			Fecha Aprobación

				el desarrollo del plan de gestión estratégico
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #c6e0b4; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Implementar y desarrollar el plan de gestión estratégico</div>	Gerente		
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #c6e0b4; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Evaluar del desarrollo del plan de gestión estratégico</div>	Gerente	Indicadores de gestión del plan de gestión estratégico	
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #c6e0b4; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar seguimiento y medición al plan de gestión estratégico</div>	Gerente		Ajustar las políticas y actividades según el desarrollo y resultados obtenidos
	↓			
	<div style="border: 1px solid black; background-color: #c6e0b4; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>			

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

6.1 Documentos

- PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL: Procedimiento de control de documentos y registros
- Guías para aplicar metodologías de diagnóstico.
- Síntesis de la situación actual relacionada con el tema y/o problema.

6.2 Registros

- Actas de identificación y concertación de metodologías para realizar diagnósticos.
- Actas con relación de involucrados, identificados y clasificados según competencias a las diferentes instancias que se relacionan con el tema o problema.

7. Anexos

- Plan de gestión estratégica




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-01
	FORMATO CLIMA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 10 FORMATO CLIMA LABORAL


Fecha: DD/MM/AA			
Elemento:	CLIMA ORGANIZACIONAL		
Formato:	Cuestionario de encuesta		
Nombre de la Dependencia/Área:			
Cargo:			
Califique cada pregunta del cuestionario, de acuerdo con la siguiente tabla:			
Valor	Descripción		
1	No	3	Si
2	Parcialmente, a veces	4	No responde
	Afirmaciones		Valoración
Satisfacción en la Institución			
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la Institución?		
2	¿Le gusta su Institución?		
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?		
4	¿Se siente integrado en su Institución?		
5	¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la Institución?		
6	¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se cambiaría?		
Condiciones ambientales			
7	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		
8	¿Acaba la jornada cansado a consecuencia de su trabajo?		
9	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?		
10	¿Suele hacer frío?		
11	¿Suele hacer calor?		
12	¿Suele haber mucho ruido?		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-01
	FORMATO CLIMA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Ergonomía		
13	¿Se le cansa la vista?	
14	¿Le duele la espalda?	
15	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	
16	¿Desearía disponer de un puesto de trabajo mejor, más amplio y más cómodo?	
17	¿Cree usted que su silla es adecuada?	
18	¿Su pantalla está demasiado alta o baja para usted?	
Posibilidades de creatividad e iniciativa		
19	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	
20	¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	
21	¿Se siente realizado en su trabajo?	
22	¿Considera usted que es muy rutinario su trabajo?	
Compañeros de trabajo		
23	¿Se lleva Usted bien con sus compañeros de trabajo?	
24	¿Le ayudaron y apoyaron sus compañeros los primeros días cuando usted entró en la Institución?	
25	¿Piensa que existe una especie de lucha entre sus compañeros, para subir o ascender, a costa del compañerismo?	
26	¿Si dejase la Institución, lo sentiría por sus compañeros?	
27	¿Considera que tiene sus compañeros de trabajo son además sus amigos?	
28	¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la Institución?	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-01
	FORMATO CLIMA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Jefe y Superiores		
29	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	
30	Cree usted que su jefe o superiores son demasiado exigentes con su trabajo?	
31	¿Considera que su jefe es autoritario?	
32	¿Considera que su jefe es participativo?	
33	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	
34	¿Se considera vigilado por su jefe o superiores?	
35	¿Tiene usted comunicación con su jefe?	
36	¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	
Puesto de Trabajo		
37	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que usted posee?	
38	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con su titulación académica?	
39	¿Se considera usted infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa?	
40	¿Considera que hay puestos más importantes que el suyo ocupados por personas con menos experiencia y capacidad que la suya?	
41	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?	
42	¿Considera que trabaja usted más que sus compañeros aun ganando lo mismo?	
43	¿Le gustaría cambiar de puesto de trabajo dentro de su Institución?	
Remuneración		
44	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	
45	¿Según los sueldos que hay en su Institución, cree que debería de ganar más?	
46	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la Institución?	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-01
	FORMATO CLIMA LABORAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

47	¿Considera que podría ganar más en otra Institución por su experiencia formación o titulación académica?	
Reconocimiento		
48	¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo en su Institución?	
49	¿Considera Usted que realiza un trabajo útil en la Institución?	
50	¿Considera Usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	
51	¿Considera posible la promoción laboral en su Institución por un buen rendimiento?	
Comunicación		
52	¿Cree que existe buena comunicación de arriba a abajo, en su Institución, entre jefes y subordinados?	
53	¿Cree que existe buena comunicación de abajo a arriba, en su Institución, entre subordinados y jefes?	
54	¿Considera que en su Institución su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	
La información obtenida por este instrumento, es confidencial		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 1]
	FORMATO EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	CÓDIGO: FR-ATH-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

FECHA:

DD	MM	AA
----	----	----

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

CARGO: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA O ENTIDAD: _____

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: _____

NOMBRE DEL CAPACITADOR: _____

DESARROLLO

1. Marque con una equis (X) los Nuevos criterios que incorpora el alcance de las Auditorías según la NTCGP 1000:2009.

- a) ___ Eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) ___ Eficiencia del sistema de gestión de la calidad.
- c) ___ Efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- d) ___ Registro de Hechos.
- e) ___ Registro de Datos.
- f) ___ Registros de la auditoría.
- g) ___ Riesgos.
- h) ___ Controles.
- i) ___ Eficacia de la acción correctiva.
- j) ___ Reevaluación.
- k) ___ Establecer registros actualizados.
- l) ___ Auditoría integral a los elementos comunes de los sistemas implementados.

2. La Palabra Dispositivo Fue Reemplazada Por: _____

3. La siguiente afirmación es FALSA o VERDADERA:

- a) El sistema de gestión de calidad puede implementarse de manera independiente
F ___ V ___
- b) La NTC ISO 10005:2005, se propone para el cumplimiento del numeral 8.5 de la NTC GP 1000:2009. F ___ V ___


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-03
	FORMATO DE EVALUACION DE CAPACITACION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 11 FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

Fecha:

Tema :


Hora Inicio:

Hora Finalización:

Nombre del Capacitador:

A través de este formato de evaluación, queremos conocer su apreciación sobre diferentes aspectos de la capacitación recibida. Por favor, marque con una **X** la opción que mas se acerque a su opinión.

ÍTEM A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
OBJETIVOS				
1. Presentación de los objetivos al inicio				
2. Nivel de cumplimiento de los objetivos que se plantearon.				
CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN				
3. Pertinencia de los temas tratados para el cumplimiento de los objetivos.				
FACILITADOR				
4. Conocimiento y dominio del tema expuesto en la capacitación				
5. Habilidades del facilitador para manejar el grupo				
6. Actitud personal frente al facilitador de la capacitación (resuelve dudas, respeta opiniones, escucha y acepta sugerencias, promueve la Participación).				
METODOLOGÍA DE LA CAPACITACION				
7. Actividades desarrolladas (parte teórica y exposición de casos)				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-03
	FORMATO DE EVALUACION DE CAPACITACION	VERSION 2
		Fecha Aprobación

LOGÍSTICA DE LA CAPACITACION				
8. Intensidad Horaria adecuado				
9. El lugar utilizado para la capacitación fue el adecuado				
10. Fue notificado con antelación de la capacitación.				
11. Material Audiovisual utilizado				

Observaciones y Recomendaciones:


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 4]	
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: FR-ATH-04	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		VERSION 2	
			Fecha Aprobación	

TABLA 12 FORMATO ACTA DE REUNIÓN

ACTA DE REUNION No. _____
(DD/MMAA)

TIPO DE REUNION					
HORA		PROXIMA REUNION	DIA	MES	AÑO
LUGAR		No			

INTEGRANTES				ASISTIO	
No.	CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	DEPENDENCIA	SI	NO

DESARROLLO DEL TEMA:

OBSERVACIONES

FIRMA: _____


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-05
	FORMATO CALIFICACIÓN DE HISTORIA LABORAL ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 13 FORMATO CALIFICACIÓN DE HISTORIA LABORAL

NOMBRE:		CARGO:	DEPENDENCIA				
TIPO DE CONTRATO	Libre nombramiento						
	Provisionalidad						
	Orden de servicio						
	Cooperativa						
	Carrera administrativa						
	Otros						
FECHA DE INGRESO:		FECHA DE EGRESO:					
No.	REQUISITOS		SI	NO	N	A	OBSERVACIONES
1	Hoja de control						
2	Acta de posesión						
3	Estampillas Prohospital de acuerdo al Acta de Posesión (1% sobre el salario básico - Después de firmar el Acta de Posesión).						
4	Resolución de nombramiento						
5	Acto administrativo de nombramiento o contrato de trabajo						
6	Fotocopia de la cédula (ampliada y legible)						
7	Fotocopia de la Libreta Militar (ampliada y legible)						
8	Registro Civil de Nacimiento						
9	Formato único de hoja de vida, debidamente diligenciado, recuerde que solo debe reportar la información que pueda comprobar con la respectiva documentación que anexe, las certificaciones de estudio y las constancias laborales deben presentarse autenticada						
10	Foto tamaño cédula a color						
11	Requisitos Específicos: De acuerdo con el manual de requisitos para el cargo en que va a ser nombrado y posesionado. (Los diplomas, acta de grado, tarjetas profesionales o certificaciones de las respectivas autoridades que autorizan el ejercicio de una pr						
12	Certificaciones laborales que acrediten la experiencia						
13	Pasado Judicial (Certificado de Antecedentes Judiciales expedido por el Departamento Administrativo de Seguridad o en su defecto constancia que se encuentra en trámite (www.das.gov.co))						
14	Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedidos por la Procuraduría General de la Nación (www.procuraduria.gov.co)						
15	Certificado de Responsabilidad Fiscal expedido por la Contraloría General de la Nación (www.contraloriagen.gov.co)						
16	Certificado de ingresos y retenciones (Formato de declaración de bienes y rentas debidamente diligenciado y firmado)						
17	Certificado de actitud física para desempeñar el cargo, expedido por el médico ocupacional, tipo de sangre. (Después de firmar el Acta de Posesión)						
18	Diligenciamiento de los formatos de afiliación a Seguridad Social. (Después de firmar el Acta de Posesión)		Riesgos profesionales (ARP)				
19			Régimen de salud (EPS)				
20			Pensiones y Cesantías				
21	Fotocopia Cuenta de ahorro (Después de firmar el Acta de Posesión).						
22	Resolución de asignación de funciones (cuando inicia a trabajar,)						
23	Memorando de presentación (cuando inicia a trabajar)						
24	Actos administrativos que señalen las situaciones administrativas del funcionario: vacaciones, licencias, comisiones, ascensos, traslados, encargos, permisos, ausencias temporales, inscripción en carrera administrativa, suspensiones de contrato, pago de p						
25	Evaluación del Desempeño						
26	Acto administrativo de retiro o desvinculación del servidor de la entidad, donde consten las razones del mismo: Supresión del cargo, insubsistencia, destitución, aceptación de renuncia al cargo, liquidación del contrato, incorporación a otra entidad, etc.						




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-08
	FORMATO ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 14 FORMATO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL

ASEO ROLDANILLO JULIO DEL 2011			
Elemento:	CLIMA ORGANIZACIONAL		
Formato:	Cuestionario de encuesta		
Nombre de la Dependencia/Área:			
Cargo:			
Califique Cada Pregunta Del Cuestionario, De Acuerdo Con La Siguiete Tabla:			
Valor	Descripción		
1	No	3	Si
2	Parcialmente, a veces	4	No responde
	Afirmaciones		Valoración
Satisfacción En La Institución			
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la Institución?		
2	¿Le gusta su Institución?		
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?		
4	¿Se siente integrado en su Institución?		
5	¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la Institución?		
6	¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se cambiaría?		
Condiciones Ambientales			
7	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?		
8	¿Acaba la jornada cansado a consecuencia de su trabajo?		
9	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?		
10	¿Suele hacer frío?		
11	¿Suele hacer calor?		
12	¿Suele haber mucho ruido?		
Ergonomía			
13	¿Se le cansa la vista?		
14	¿Le duele la espalda?		
15	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?		
16	¿Desearía disponer de un puesto de trabajo mejor, más amplio y más cómodo?		
17	¿Cree usted que su silla es adecuada?		
18	¿Su pantalla está demasiado alta o baja para usted?		
Posibilidades De Creatividad E Iniciativa			
19	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?		
20	¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?		
21	¿Se siente realizado en su trabajo?		
22	¿Considera usted que es muy rutinario su trabajo?		
Compañeros De Trabajo			
23	¿Se lleva Usted bien con sus compañeros de trabajo?		
24	¿Le ayudaron y apoyaron sus compañeros los primeros días cuando usted entró en la Institución?		
25	¿Piensa que existe una especie de lucha entre sus compañeros, para subir o ascender, a costa del compañerismo?		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-08
	FORMATO ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

26	¿Si dejase la Institución, lo sentiría por sus compañeros?	
27	¿Considera que tiene sus compañeros de trabajo son además sus amigos?	
	¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la	
Jefe y Superiores		
29	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	
30	Cree usted que su jefe o superiores son demasiado exigentes con su trabajo?	
31	¿Considera que su jefe es autoritario?	
32	¿Considera que su jefe es participativo?	
33	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	
34	¿Se considera vigilado por su jefe o superiores?	
35	¿Tiene usted comunicación con su jefe?	
36	¿Considera que tiene Usted un jefe justo?	
Puesto de Trabajo		
37	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que usted posee?	
38	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con su titulación académica?	
39	¿Se considera usted infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa?	
40	¿Considera que hay puestos más importantes que el suyo ocupados por personas con menos experiencia y capacidad que la suya?	
41	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?	
42	¿Considera que trabaja usted más que sus compañeros aun ganando lo mismo?	
43	¿Le gustaría cambiar de puesto de trabajo dentro de su Institución?	
Remuneración		
44	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	
45	¿Según los sueldos que hay en su Institución, cree que debería de ganar más?	
46	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la Institución?	
47	¿Considera que podría ganar más en otra Institución por su experiencia formación o titulación académica?	
Reconocimiento		
48	¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo en su Institución?	
49	¿Considera Usted que realiza un trabajo útil en la Institución?	
50	¿Considera Usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	
51	¿Considera posible la promoción laboral en su Institución por un buen rendimiento?	
Comunicación		
52	¿Cree que existe buena comunicación de arriba a abajo, en su Institución, entre jefes y subordinados?	
53	¿Cree que existe buena comunicación de abajo a arriba, en su Institución, entre subordinados y jefes?	
54	¿Considera que en su Institución su jefe o jefes escuchan las opiniones y	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-08
	FORMATO ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE ASEO	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	sugerencias de los empleados?
La información obtenida por este instrumento, es confidencial	

TABLA 15 FORMATO RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO					
NOMBRE Y APELLIDO					
DENOMINACIÓN DEL CARGO					
NIVEL DEL CARGO (Directivo, Asesor, Profesional, Técnico, Asistencial)					
PERSONAL A CARGO					
DEPENDENCIA					
ÁREA					
JEFE INMEDIATO					
ANTIGÜEDAD EN LA ENTIDAD					
TIEMPO DE DESEMPEÑO DEL CARGO ACTUAL					
MODALIDAD DE VINCULACIÓN	LN	PR	CA	OS	CO
PROCESO AL QUE PERTENECE SU ACTIVIDAD					
TAREAS REALIZADAS					
FORMACIÓN ACADÉMICA Titulo (bachiller, Pregrado, Postgrado, etc.)					
TIEMPO DE EXPERIENCIA					
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO					
LN: LIBRE NOMBRAMIENTO	CO: COOPERATIVA				
PR: PROVISIONALIDAD	CA: CARRERA ADMINISTRATIVA				
OS: ORDEN DE SERVICIO					



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-08
	FORMATO ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Tabla 16 FORMATO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

No hay tiempo limite pero, de la manera mas atenta, le solicitamos que conteste o todas, las opciones que se le proponen marcando con una x en la casilla correspondiente al final dispone de un espacio en blanco de comentarios para que de manera espontánea escriba cualquier información adicional que considere de utilidad.

N°	FORMATO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	CALIFICACIÓN SI O NO
1.	Hablamos con confianza de los problemas dentro de la Entidad	
2.	Existe un flujo libre de información, entre las diferentes áreas de trabajo dentro de la Entidad	
3.	La Coordinación, está activamente interesada porque estemos actualizados por lo que sucede dentro de la Entidad	
4.	Tengo clara la forma en que mi trabajo, afecta los resultados de la Entidad	
5.	Considero que la Coordinación se preocupa activamente por las ideas que proponemos	
6.	Me enfrento con situaciones ambiguas e inciertas, que resuelvo compartiendo información dentro de la Entidad	
7.	A veces, recibo tanta información, que no se que hacer con ella.	
8.	Confirmamos dentro de la Entidad si los mensajes han sido entendidos.	
9.	La información disponible en ASEO ROLDANILLO, me permite hacer mejor mi trabajo.	
10.	En ASEO ROLDANILLO es difícil decir lo que uno piensa en realidad, debido a que podría alterarse o distorsionarse.	
11.	Existen motivos ocultos, en las relaciones del personal dentro de la Entidad.	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-08
	FORMATO ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

12.	Siento que puedo expresar mis opiniones e ideas con comodidad y honestidad	
13.	Nos cuesta admitir los errores que cometemos, lo que dificulta que hablemos con franqueza.	
14.	Se motiva a las personas para que tengamos ideas frescas y, nos apoyan cuando las sugerimos.	
15.	Las instrucciones que recibo de los jefes inmediatos son claras, sin mucha palabrería que enrede las cosas.	
16.	Los jefes inmediatos o autoridades se dirigen a nosotros con respeto.	
17.	Las malas noticias, se divulgan con audacia.	
18.	Cuando proponemos algo a la Coordinación, recibimos una respuesta rápida y honesta.	
19.	En ASEO ROLDANILLO, hay personas con diferentes especialidades, que tienen buenas oportunidades para consultarse mutuamente.	
20.	Por la forma considerada como me tratan, me esfuerzo por cumplir mis metas.	
21.	Aquí se escucha lo que manifestamos sobre problemas y logros.	
22.	Las publicaciones de la Entidad se caracterizan por su franqueza y amplitud.	
23.	La Gerencia esta dispuesta a escuchar críticas, abordando ideas nuevas con mente abierta.	
24.	El comité de calidad apoya al personal con sugerencias y comentarios.	
Observaciones: _____		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-08
	FORMATO ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Puntajes De La Encuesta De Comunicación

La escala de puntaje esta relacionada con el nivel de participación del personal que contesta la encuesta. Seguidamente, se procede a la tabulación del porcentaje correspondiente (con un máximo esperado del 100%).

Escala de tabulación correspondiente, para la interpretación de los resultados:

PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
00 – 25	Inaceptable
26 – 50	Bajo
51 – 75	Notable
76 – 100	Excelente


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-09
	FORMATO EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 17 FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES

Fecha:
Tema :
Hora Inicio:
Hora Finalización:
Nombre del Capacitador:

A través de este formato de evaluación, queremos conocer su apreciación sobre diferentes aspectos de la capacitación recibida. Por favor, marque con una **X** la opción que mas se acerque a su opinión.

ÍTEM A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
OBJETIVOS				
7. Presentación de los objetivos al inicio.				
8. Nivel de cumplimiento de los objetivos que se plantearon.				
CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN				
9. Pertinencia de los temas tratados para el cumplimiento de los objetivos.				
FACILITADORES				
10. Conocimiento y dominio del tema expuesto en la capacitación.				
11. Habilidades del facilitador para manejar el grupo.				
12. Actitud personal frente al facilitador de la capacitación (resuelve dudas, respeta opiniones, escucha y acepta sugerencias, promueve la Participación).				
METODOLOGÍA DE LA CAPACITACION				
7. Actividades desarrolladas (parte teórica y exposición de casos).				
LOGÍSTICA DE LA CAPACITACION				
8. Intensidad Horaria adecuada.				
9. El lugar utilizado para la capacitación fue el adecuado.				
10. Fue notificado con antelación a la capacitación.				
11. Material Audiovisual utilizado.				

Observaciones y Recomendaciones:


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-10
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 18 FORMATO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

AREA:		FECHA:			
CARGO:		EVALUADO POR (Nombre / Cargo):			
ACTUAL OCUPANTE:		FIRMA :			
COMPETENCIAS ACTITUDINALES: NIVEL ASESOR					
Convenciones de calificación (VALORACIÓN)					
5: DESTACADO: Se observa un alto nivel de desarrollo de la competencia. Se obtienen los resultados esperados					
3: NIVEL SATISFACTORIO (MEDIO): Se observa que la competencia está desarrollada en un nivel medio. Se obtiene los resultados esperados pero algunos aspectos pueden ser mejorados					
1: NO SATISFACTORIA: Se observa un bajo nivel en el desarrollo de la competencia. Se debe trabajar en mejorar conductas y comportamientos del empleado para obtener los resultados esperados					
COMPETENCIA	GRADO DE DESEMPEÑO REQUERIDO	CONDUCTAS Y COMPORTAMIENTOS	Valoración (5, 3 o 1)		OBSERVACIONES
			Por Variable	Total	
EXPERTICIA PROFESIONAL		Utiliza una visión de conjunto en el análisis de la información.		#iDIV/0!	
		Desagrega una situación compleja en pequeñas partes para entenderla y explicarla. Realiza comparaciones y analiza relaciones de causa-efecto entre ellos.			
		Relaciona datos, ideas y todo de información clave, y los presenta en forma clara.			
		Comprende conceptos complejos.			
		Analiza las situaciones y los problemas basándose en sus conocimientos y en su experiencia anterior.			
CONOCIMIENTO DEL ENTORNO		Aplica, para la solución de problemas, conceptos complejos asimilados anteriormente.		#iDIV/0!	
		Soluciona problemas complejos, aplicando y adaptando apropiadamente enfoques o teorías aprendidas con anterioridad.			
		Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades de mercado.			
		Establece mecanismos de información periódica sobre la marcha de su organización para la toma de decisiones.			
		Se esfuerza por generar adecuadas respuestas estratégicas, y lo logra.			
CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES		Detecta nuevas oportunidades para hacer negocios y para crear alianzas estratégicas.		#iDIV/0!	
		Genera y mantiene vínculos estratégicos que le permiten planificar acciones a largo plazo y solucionar posibles problemas.			
		Establece adecuadas relaciones con redes complejas de personas.			
		Logra apoyo y cooperación de las personas necesarias, de acuerdo con sus objetivos.			
		Establece los lazos y maneja la información con la comunidad de acuerdo con las pautas que se establecen.			
INICIATIVA		Mantiene los vínculos necesarios para lograr los objetivos organizacionales, actuando de acuerdo con la imagen institucional establecida.		#iDIV/0!	
		Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.			
		Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo.			
		Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales cercanos.			
		Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo si cuenta con la información y el tiempo necesarios.			
TOTAL				#iDIV/0!	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO Dx TH

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-ATH-12

VERSION 2

Fecha Aprobación

VALANTI
Cuestionario

Nombre:		Ciudad:		Ocupación:		Edad:		Sexo: Hombre Mujer	
Estudios:		Técnico		Universitario		Otro:		Empresa	

Por favor, marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, según la importancia que usted le da a cada frase en su vida personal. Las únicas opciones de respuesta son: [0], [1], [2], [3] Siempre la suma de puntos de las dos casillas debe ser 3.

<p>1 Muestro dedicación a las personas que amo</p> <p>2 Soy tolerante</p> <p>3 Al pensar, utilizo mi intuición o "sexto sentido"</p> <p>4 Logro buena concentración mental</p> <p>5 Normalmente razono mucho</p> <p>6 Pienso con integridad</p> <p>7 Soy una persona de iniciativa</p> <p>8 Doy amor</p> <p>9 Me siento en calma</p> <p>10 Irrespetar la propiedad</p> <p>11 Ser irresponsable</p> <p>12 Caer en contradicciones al pensar</p> <p>13 Ser violento</p>	<p>Actúo con perseverancia</p> <p>Prefiero actuar con ética</p> <p>Me siento una persona digna</p> <p>Perdono todas las ofensas de cualquier persona</p> <p>Me destaco por el liderazgo en mis acciones</p> <p>Me coloco objetivos y metas en mi vida personal</p> <p>En mi trabajo normalmente soy curioso</p> <p>Para pensar hago síntesis de las distintas ideas</p> <p>Pienso con veracidad</p> <p>Sentir inquietud</p> <p>Ser desconsiderado hacia cualquier persona</p> <p>Sentir intolerancia</p> <p>Actuar con cobardía</p>
<p>14 Sentirse presumido</p> <p>15 Ser cruel</p> <p>16 Pensar con confusión</p> <p>17 Decir blasfemias</p> <p>18 Crear desigualdades entre los seres humanos</p> <p>19 Sentirse inconstante</p> <p>20 Pensamientos irracionales</p> <p>21 Ostentar las riquezas materiales</p> <p>22 Entorpecer la cooperación entre los seres humanos</p> <p>23 Odiar a cualquier ser de la naturaleza</p> <p>24 Sentirse intranquilo</p> <p>25 Tener la mente dispersa</p> <p>26 La injusticia</p> <p>27 Vengarse de los que odian a todo el mundo</p> <p>28 Usar abusivamente el poder</p> <p>29 Ser desagradecido con los que ayudan</p> <p>30 Cualquier forma de irrespeto</p>	<p>Generar divisiones y discordia entre los seres humanos</p> <p>Sentir ira</p> <p>Tener odio en el corazón</p> <p>Ser escandaloso</p> <p>Apasionarse por una idea</p> <p>Crear rivalidad hacia otros</p> <p>Traicionar a un desconocido</p> <p>Sentirse infeliz</p> <p>La maldad</p> <p>Hacer distinciones entre las personas</p> <p>Ser infiel</p> <p>Mostrar apatía al pensar</p> <p>Sentirse angustiado</p> <p>Vengarse del que hace daño a un familiar</p> <p>Distraerse</p> <p>Ser egoísta con todos</p> <p>Odiar</p>

© 1997, 2001, Pa. Octavio Escobar & PSICOLOGIACIENTIFICA.COM, Bogotá, Colombia. oescobar@psicologiaceutifica.com / soporte@psicologiaceutifica.com
Reproducción prohibida. La hoja de respuestas original y acorde legalmente viene impresa en tinta verde. El propietario de la obra podrá inscribir acciones legales por violación del derecho de propiedad intelectual.

El cuestionario de valores y antivalores **VALANTI** es un instrumento psicológico sistematizado que ofrece la oportunidad de predecir la escala de valores y competencias comunes de ASEO ROLDANILLO y de los candidatos a formar parte de la entidad y, a partir de su diagnóstico, formar grupos de trabajo congruentes con los valores que gobiernan la entidad, potenciar la formación de los funcionarios, fomentar una cultura organizacional y mejorar la calidad del trabajo, así como el clima del mismo.

Con el **VALANTI** no sólo se determina si los valores de los funcionarios coinciden con los de ASEO ROLDANILLO, su misión y su visión, en general, sino que, además, poder conocer si los valores de los funcionarios están acordes con los cargos que ocupan.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO Dx TH

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-ATH-12

VERSION 2

Fecha Aprobación

INFORME

Nombre:	JOSE DELGADO		Valor	Verdad	Rectitud	Paz	Amor	No violencia	
Edad:	26	Sexo:	M	Promedio Nacional, 1997 (n=720)	15,65	21,05	17,35	16,68	21,22
Cargo:	ANALISTA		Desviación Standard Normar nacional, 1997 (n=720)	4,70	4,44	6,61	5,41	7,19	
Estudios:	PROFESIONAL		Principio director	18	18	19	15	20	
27-Mar-10	1	2	1	16	1	2	17	1	2
	2	1	2	17	1	2	18	1	2
	3	1	2	18	1	2	19	2	1
	4	2	1	19	2	1	20	2	1
	5	2	1	20	2	1	21	1	2
	6	2	1	21	1	2	22	1	2
	7	2	1	22	1	2	23	1	2
	8	2	1	23	1	2	24	2	1
	9	2	1	24	2	1	25	2	1
	10	3	0	25	2	1	26	2	1
	11	2	1	26	2	1	27	2	1
	12	2	1	27	2	1	28	2	1
	13	2	1	28	2	1	29	2	1
	14	1	2	29	2	1	30	2	1
	15	2	1	30	2	1			

JOSE DELGADO	55	43	52	47	48
Interpretación del puntaje estándar	Promedio Alto	Promedio Bajo	Promedio	Promedio	Promedio
	*****	***	*****	*****	*****
Distancia con la Organización	55	43	52	47	48

Perfil valoral, cuestionario VALANTI

El área intelectual (Valor VERDAD) es la más importante para JOSE DELGADO. El área menos importante es la física (Valor RECTITUD).

Valora la verdad un poco más que el resto de la gente. Resalta la parte intelectual de sus valores, dándole buena prioridad a cualidades como veracidad, raciocinio, curiosidad y honestidad intelectual.

La importancia del valor rectitud no es fundamental. La parte física de sus valores es colocada en segundo plano, dándole un poco menos importancia a cualidades como compromiso, confiabilidad, deber, cumplir metas, respeto, responsabilidad y sacrificio.

La valoración de la paz está dentro de la norma de la población. La parte emocional de sus valores está equilibrada, dándole adecuada importancia a cualidades como calma, concentración, paciencia, reflexión, satisfacción, y silencio interior.

El valor amor le impacta dentro de la norma del grupo. La parte intuitiva de sus valores está equilibrada, dándole adecuada importancia a cualidades como amabilidad, amistad, ayuda, apoyo, compartir, compasión, cuidado, perdón, simpatía y tolerancia.

El valor no violencia está dentro de lo normal. La parte espiritual de sus valores está equilibrada, dándole adecuada importancia a cualidades como amor universal, aprecio por las demás culturas y creencias, hermandad, justicia social y unidad humana.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO Dx TH	CÓDIGO: FR-ATH-12
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 19 FORMATO Dx TH

DIAGNOSTICO DE LA ESTRUCTURA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL					
<p>Con el objeto de finalizar el diagnostico de la estructura y desempeño organizacional de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. , le solicitamos responder con una equis (X) en la casilla correspondiente a la calificacion solicitada. Agradecemos su valiosa colaboración.</p>					
Nombre y Apellidos					
Edad					
Dependencia					
Area Funcional					
Proceso al que pertenece					
Cargo asignado por nomina					
Cargo que desempeña					
Tiempo de servicio en su cargo actual					
Tiempo de servicio en la Alcaldia					
Etnia					
Discapacidad					
<p>Por favor, Califique según su experiencia, la relación que advierte entre los factores descritos en la tabla inferior, de acuerdo al significado de los numeros así:</p> <p> 1 No hay relación 2 Se relaciona excepcionalmente 3 Se relaciona parcialmente 4 Se relaciona adecuadamente 5 Existe una estrecha relación </p>					
RELACION ENTRE	1	2	3	4	5
1. El trabajo que desempeña, con las tareas y funciones asignadas y descritas en el manual de funciones.					
2. El cargo en el que ha sido nombrado, con el cargo que actualmente desempeña.					
3. El cargo en el que ha sido nombrado, con las tareas y funciones que realiza.					
4. Su profesión, experiencia y conocimiento, con las actividades que desempeña.					
5. Su profesión, experiencia y conocimiento, con el cargo en el que ha sido nombrado.					
6. Las capacitaciones recibidas, con el trabajo que desempeña.					
7. El trabajo que realiza, con su desarrollo profesional.					
8. La motivación personal, con el trabajo que desempeña.					
9. El reconocimiento institucional, con el trabajo que realiza.					


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
	FORMATO INFORME INDIVIDUAL DE DESEMPEÑO LABORAL	CÓDIGO: FR-ATH-13
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 20 FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO LABORAL

N° de Informe: ___ de 2
Fecha: DD/MM/AA

Empresa o centro de experiencia laboral _____

RUT: - Teléfono:

Dirección: _____

Nombre Organismo Capacitador: _____

Programa _____

Nombre del Beneficiario: _____

Curso-Oficio _____

Práctica Colocación Laboral

PERIODO DE DESEMPEÑO LABORAL

Del Al

ASISTENCIA A LA EMPRESA

N° días asist. N° días no asist.

Porcentaje de asistencia %

Escala de Evaluación: Por cada competencia a evaluar, asignar valor según su escala presentada, para las calificaciones "B" y "C", se solicita fundamentar.

Competencia que el joven	Criterio	Calificación
	YA tiene adquirida	A
	manifiesta A VECES	B
	NO tiene	C



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 3]

CÓDIGO: FR-ATH-13

FORMATO INFORME INDIVIDUAL DE DESEMPEÑO LABORAL

VERSION 2

Fecha Aprobación

AREA PERSONAL

Competencias	Evaluación	Comentarios	Próxima Evaluación
Organización personal			
Imagen personal higiénica			
Se viste adecuadamente según el oficio			
Utiliza elementos adecuados según la actividad (gafas, guantes...)			
Tiene algún problema personal que afecta al desarrollo de su trabajo			
Mantiene limpia la ropa de trabajo			
Emotividad			
Asume bien las críticas			
Sabe adaptarse a los cambios (de personas, trabajos...)			
Valora de manera positiva sus avances			
Iniciativa			
Intenta mejorar por iniciativa propia			
Hace preguntas sobre el oficio			
Hace propuestas al grupo para mejorar el trabajo			

AREA SOCIAL

Competencias	Evaluación	Comentarios	Próxima Evaluación
Sociabilidad			
Es capaz de trabajar individualmente			
Es capaz de trabajar con todos/as los compañeros/as de la empresa			
Demuestra respeto hacia los demás			
Colabora en las actividades colectivas			
Adaptación a las reglas			



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PÁGINA [1 - 3]


CÓDIGO: FR-ATH-13

VERSION 2

Fecha Aprobación

FORMATO INFORME INDIVIDUAL DE DESEMPEÑO LABORAL

Respetar las normas establecidas en la empresa			
Cumple los horarios establecidos			
Avisa con antelación las faltas			
Justifica las faltas debidamente			
AREA TÉCNICA BÁSICA			
Competencias	Evaluación	Comentarios	Próxima Evaluación
Formación			
Tiene interés por seguir aprendiendo el oficio			
Cuando se le explica algo, sigue bien las instrucciones			
Habilidades y Destrezas			
Conoce los nombres técnicos asociados al oficio desempeñado.			
Utiliza las herramientas adecuadamente			
Es limpio con las herramientas, materiales, útiles, objetos propias			
Es limpio con las herramientas, materiales, útiles, objetos de uso común.			
Es ordenado con las herramientas, materiales, útiles, objetos, etc. que utiliza para desarrollar su trabajo.			
Utiliza adecuadamente los materiales, herramientas, materiales, útiles, objetos, etc. asignado para su trabajo.			
Es ordenado con los materiales de trabajo			
Lleva buen orden en las tareas: se centra			
Prioriza las tareas asignadas			
Es constante			
Realiza los trabajos siguiendo las normas de seguridad			

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PÁGINA [1 - 3]
	FORMATO INFORME INDIVIDUAL DE DESEMPEÑO LABORAL	CÓDIGO: FR-ATH-13
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

NOMBRE EVALUADOR EMPRESA _____ FIRMA: _____
 CARGO _____ FECHA _____

USO INTERNO DEL ORGANISMO CAPACITADOR De acuerdo con la información emitida por la empresa en este instrumento y conforme a la supervisión efectuada por el organismo capacitador, el PARTICIPANTE	
CONCLUYÓ SATISFACTORIAMENTE SU EXPERIENCIA LABORAL	NO CONCLUYÓ SATISFACTORIAMENTE SU EXPERIENCIA LABORAL
NOMBRE EVALUADOR ORGANISMO	FIRMA


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7		PAGINA [1]
			CÓDIGO: FR-ATH-14
	FORMATO PRUEBA DE PERSONALIDAD WARTEGG		VERSION 2
			Fecha Aprobación

TABLA 21 FORMATO PRUEBA DE PERSONALIDAD WARTEGG

**PRUEBA DE PERSONALIDAD
WARTEGG**

Nombre _____ Fecha _____

Edad _____ Sexo _____ Grado de Instrucción _____


Profesión _____ Lugar de Nacimiento _____

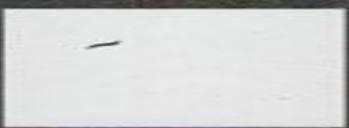
□


□

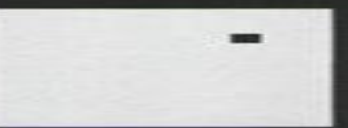
□


□




















TÍTULOS DIBUJOS

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

DIBUJO QUE MAS LE GUSTO _____

DIBUJO QUE MENOS LE GUSTO _____

DIBUJO QUE LE PARECIO MAS FACIL _____

DIBUJO QUE LE PARECIO MAS DIFICIL _____

Copyright by Werhag für Personologie, Dr. C.J. HOGRETT, Göttingen.
Autoren: Klausmann, Engelbrecht, Trötschel, Dr. Marquet



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO COMPROMISOS COMPORTAMENTALES

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-ATH-15

VERSION 2

Fecha Aprobación

TABLA 22 FORMATO COMPROMISOS COMPORTAMENTALES

EV LU ADO	Nombre Completo	Documento de Identidad				
Empleado	Empleado	Nivel Jerárquico				
Dependencia o Área Funcional	Dependencia o Área Funcional	Dependencia o Área Funcional				
SEGUIMIENTO A COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES - PRIMER SEMESTRE - SEGUIMIENTO						
TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	Conducta Asociada	Fortalezas	Aspectos a Corregir	Sugerencias de Mejoramiento	Verificación del Cumplimiento
Comportamentales por Nivel Jerárquico	3. TOMA DE DECISIONES (INICIATIVA)	LIDERAZGO - Suele ser buscado para que brinde consejo				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	1. APRENDIZAJE CONTINUO	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	1. APRENDIZAJE CONTINUO	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comunes a los Servidores Públicos	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD)	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	1. APRENDIZAJE CONTINUO	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	1. APRENDIZAJE CONTINUO	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comunes a los Servidores Públicos	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD)	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	1. APRENDIZAJE CONTINUO	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	1. APRENDIZAJE CONTINUO	RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) - Genera y promueve equipos de trabajo orientados por valores				
SEGUIMIENTO A COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES - SEGUNDO SEMESTRE - SEGUIMIENTO						
TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	Conducta Asociada	Fortalezas	Aspectos a Corregir	Sugerencias de Mejoramiento	Verificación del Cumplimiento
Comportamentales por Nivel Jerárquico	Orientación a resultados	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comunes a los Servidores Públicos	1. RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD)	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comunes a los Servidores Públicos	3. COMPROMISO (Empoderamiento)	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	Orientación a resultados	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	IN Y DESARROLLO DE PERSONAL (Desarrollo de las personas)	DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL (Desarrollo de las personas) - Monitorea las mejoras en los resultados a partir de sus explicaciones.				
Comunes a los Servidores Públicos	3. COMPROMISO (Empoderamiento)	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comportamentales por Nivel Jerárquico	Orientación a resultados	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comunes a los Servidores Públicos	1. RESPECTO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD)	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
Comunes a los Servidores Públicos	3. COMPROMISO (Empoderamiento)	Orientación a resultados - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.				
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y RENOVACIÓN EN CASO DE CONSTITUIR COMISIÓN EVALUADORA	Renuncia del Evaluado para firmar el formulario	NOMBRE DEL TESTIGO	FIRMA DEL TESTIGO	FECHA (dd/mm/aa)




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-16
	FORMATO DE INVENTARIO DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 23 FORMATO INVENTARIO DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

COMPETENCIA	NIVEL
COMUNES	
<ul style="list-style-type: none"> 1. RESPETO-HONESTIDAD (INTEGRIDAD) 2. RESPONSABILIDAD (CALIDAD EN EL TRABAJO) 3. COMPROMISO (Empoderamiento) 4. JUSTICIA 5. TOLERANCIA Y PACIENCIA (AUTOCONTROL) 6. SERVICIO-ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL DANO (ORIENTACIÓN AL CLIENTE) 7. ORIENTACIÓN A RESULTADOS 8. TRANSPARENCIA (ETICA) 9. COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN (CONCIENCIA ORGANIZACIONAL) 	COMPETENCIAS CARDINALES
-	
-	
COMPETENCIA	NIVEL
<ul style="list-style-type: none"> 1. LIDERAZGO 2. PLANEACIÓN (PENSAMIENTO ANALÍTICO) 3. TOMA DE DECISIONES (INICIATIVA) 4. DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL (Desarrollo personas) 5. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO (PENSAMIENTO ESTRATÉGICO) 6. RELACIONES PÚBLICAS 7. TRABAJO EN EQUIPO 8. COMPETENCIA DEL NÁUFRAGO 	NIVEL DIRECTIVO
<ul style="list-style-type: none"> 1. EXPERTICIA PROFESIONAL(PENSAMIENTO PRÁCTICO) 2. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO (PENSAMIENTO ESTRATÉGICO): 3. CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES (RELACIONES INTERPERSONALES) 4. INICIATIVA 	NIVEL ASESOR
<ul style="list-style-type: none"> 1. APRENDIZAJE CONTINUO 2. EXPERTICIA PROFESIONAL(PENSAMIENTO PRÁCTICO) 	NIVEL PROFESIONAL

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-16
	FORMATO DE INVENTARIO DE COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

<p>3. TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN</p> <p>4. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</p> <p>5. EMPODERAMIENTO (EMPOWERMENT)</p> <p>6. PRODUCTIVIDAD (NIVEL DE COMPROMISO – PLINA PERSONAL – PRODUCTIVIDAD)</p> <p>7. ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p> <p>8. CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DE ORGANIZACIÓN</p> <p>9. INICIATIVA / PROACTIVIDAD</p> <p style="text-align: center; color: brown;">Se agregan cuando tenga personal a cargo</p> <p>11. LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO</p> <p>12. TOMA DE DECISIONES (INICIATIVA)</p>	
<p>1. EXPERTICIA TÉCNICA (PENSAMIENTO CONCEPTUAL)</p> <p>2. TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>3. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</p> <p>4. CAPACIDAD PARA APRENDER/ APRENDIZAJE NUO</p> <p>5. DINAMISMO/ PROACTIVIDAD</p> <p>6. PRODUCTIVIDAD</p> <p>7. RESPONSABILIDAD</p> <p>8. TOLERANCIA A LA PRESIÓN</p> <p>9. CONFIANZA EN SÍ MISMO</p> <p style="text-align: center; color: brown;">Se evalúa en cargos que ejecutan actividades externamente a la entidad y tienen mayor contacto con la comunidad</p> <p>10. DESARROLLO DE RELACIONES</p>	<p>NIVEL TÉCNICO</p> <p style="text-align: right;">-</p> <p style="text-align: right;">-</p>
<p>1. MANEJO DE LA INFORMACIÓN (BÚSQUEDA DE MACIÓN)</p> <p>2. ADAPTACIÓN AL CAMBIO</p> <p>3. DISCIPLINA (NIVEL DE COMPROMISO – DISCIPLINA ONAL – PRODUCTIVIDAD)</p> <p>4. CAPACIDAD PARA APRENDER/ APRENDIZAJE NUO</p> <p>5. DINAMISMO/ PROACTIVIDAD</p> <p>6. PRODUCTIVIDAD</p> <p>7. RESPONSABILIDAD</p> <p>8. TOLERANCIA A LA PRESIÓN</p> <p>9. CONFIANZA EN SÍ MISMO</p> <p>10. DESARROLLO DE RELACIONES</p>	<p>NIVEL ASISTENCIAL</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	FORMATO REQUISITOS INGRESO DE PERSONAL NOMINA	CÓDIGO: FR-ATH-18
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

DATOS Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA VINCULACIÓN DEL NUEVO COLABORADOR

II. MODALIDAD CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS O DE ORDEN DE TRABAJO

❖ INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER LA HOJA DE VIDA:

a. Información general:


- ❖ Nombres y apellidos completos
- ❖ Número de documento de identidad
- ❖ Dirección y número de teléfono actualizados
- ❖ Estado civil
- ❖ Número de hijos
- ❖ Lugar y fecha de nacimiento

b. Información educativa: Relación de los estudios de pregrado, postgrado y otros que tenga. Anexar los soportes correspondientes.

c. Información sobre la experiencia laboral: Relación de la experiencia laboral que ha tenido, con fechas de ingreso y de egreso, cargo desempeñado y funciones realizadas. Anexar los soportes correspondientes.

d. Información sobre otros contratos ejecutados: Relación de los contratos de similar naturaleza celebrados con otras entidades con fechas de ejecución, tiempo contratado, y el objeto del contrato. Anexar los soportes correspondientes.

e. Soportes anexos según corresponda: Verificar el cuadro de “soportes anexos a la hoja de vida”


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-18
	FORMATO REQUISITOS INGRESO DE PERSONAL NOMINA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

SOPORTES ANEXOS


A LA HOJA DE VIDA

TABLA 25 FORMATO REQUISITOS INGRESO DE PERSONAL NOMINA

PROFESIONAL EN MEDICINA	PROFESIONAL EN ENFERMERIA	OTROS PROFESIONALES O TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS
♦ Dos (2) fotos tamaño 3 x 4 en fondo blanco.	♦ Dos (2) fotos tamaño 3 x 4 en fondo blanco.	♦ Dos (2) fotos tamaño 3 x 4 en fondo blanco.
♦ Fotocopia de los de estudios relacionadas en la hoja de vida. Mínimo la del pregrado y la del postgrado.	♦ Fotocopia de los de estudios relacionadas en la hoja de vida. Mínimo la del pregrado y la del postgrado.	♦ Fotocopia de las certificaciones de estudios relacionadas en la hoja de vida.
♦ Tarjeta profesional.	♦ Tarjeta profesional.	♦ Tarjeta profesional (Sólo si el servicio que va a prestar lo requiere).
♦ Fotocopia de la cédula de ciudadanía.	♦ Tarjeta expedida por la Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia – ANEC.	♦ Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
♦ Certificaciones laborales y/o de otros contratos de similar naturaleza que haya ejecutado o este ejecutando.	♦ Fotocopia de la cédula de ciudadanía.	♦ Certificaciones laborales y/o de otros contratos de similar naturaleza que haya ejecutado o este ejecutando.
♦ Pasado Judicial vigente.	♦ Certificaciones laborales y/o de otros contratos de similar naturaleza que haya ejecutado o este ejecutando.	♦ Pasado Judicial vigente.
♦ Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría	♦ Pasado Judicial vigente	♦ Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría
♦ Certificado de antecedentes éticos expedido por el Tribunal	♦ Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría	♦ Fotocopia del carnet y de la Afiliación a la E.P.S., A.F.P. y a la A.R.P.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-ATH-18
	FORMATO REQUISITOS INGRESO DE PERSONAL NOMINA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nacional y el Seccional de Ética Médica.		
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia del carnet y de la Afiliación a la E.P.S. A.F.P. y a la A.R.P. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Certificado de antecedentes éticos emitido por el Tribunal Nacional de Ética de Enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia de las planillas mensuales de autoliquidación de aportes a la E.P.S., A.F.P. y a la A.R.P., en la que conste el pago mensual, sobre mínimo el 40% de los ingresos totales percibidos en la empresa. En ningún caso el I.B.C. puede ser menor a un S.M.L.V.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia de las planillas mensuales de autoliquidación de aportes a la E.P.S., A.F.P. y a la A.R.P., en la que conste el pago mensual, sobre mínimo el 40% de los ingresos totales percibidos en la empresa. En ningún caso el I.B.C. puede ser menor a un S.M.L.V. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia del carnet y de la Afiliación a la E.P.S., A.F.P. y a la A.R.P. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia del R.U.T., debidamente actualizado. La actividad económica descrita en el R.U.T. debe guardar coherencia con la actividad para la cual ha sido contratado(a). El R.U.T. debe especificar a que régimen pertenece y el número del NIT.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia del R.U.T., debidamente actualizado. La actividad económica descrita en el R.U.T. debe guardar coherencia con la actividad para la cual ha sido contratado(a). El R.U.T. debe especificar a que régimen pertenece y el número del NIT 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia de las planillas mensuales de autoliquidación de aportes a la E.P.S., A.F.P. y a la A.R.P., en la que conste el pago mensual, sobre mínimo el 40% de los ingresos totales percibidos en la empresa. En ningún caso el I.B.C. puede ser menor a un S.M.L.V. 	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Entrega de póliza de cumplimiento según el contrato 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fotocopia del R.U.T., debidamente actualizado. La actividad económica descrita en el R.U.T. debe guardar coherencia con la actividad para la cual ha sido contratado(a) 8519. El R.U.T. debe 	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	FORMATO REQUISITOS INGRESO DE PERSONAL NOMINA	CÓDIGO: FR-ATH-18
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	especificar a que régimen pertenece y el número del NIT.	
	♦ Entrega de póliza de cumplimiento según el contrato.	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO NIVEL DE CLIMA LABORAL

PAGINA [1 - 3]

CÓDIGO: FR-ATH-19

VERSION 2

Fecha Aprobación

TABLA 26 FORMATO NIVEL DE CLIMA LABORAL

Valor	Descripción		Valoración			
1	No	3	Si			
2	Parcialmente	4	No responde			
Elemento: CLIMA ORGANIZACIONAL						
Formato: Cuestionario de encuesta						
Nombre de la Dependencia/Área:						
Cargo: CONTADOR						
Califique cada pregunta del cuestionario, de acuerdo con la siguiente tabla:						
Afirmaciones						
Satisfacción en la Institución						
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la Institución?					
2	¿Le gusta su Institución?					
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su Institución?					
4	¿Se siente integrado en su Institución?					
5	¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la Institución?					
6	¿Si pudiera dejar la Institución por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se cambiaría?					
Condiciones ambientales						
7	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					
8	¿Acaba la jornada cansado a consecuencia de su trabajo?					
9	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?					
10	¿Suele hacer frío?					
11	¿Suele hacer calor?					
12	¿Suele haber mucho ruido?					
Ergonomía						
13	¿Se le cansa la vista?					
14	¿Le duele la espalda?					
15	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?					
16	¿Desearía disponer de un puesto de trabajo mejor, más amplio y más cómodo?					
17	¿Cree usted que su silla es adecuada?					
18	¿Su pantalla está demasiado alta o baja para usted?					
Posibilidades de creatividad e iniciativa						
19	¿considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					
20	¿Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?					
21	¿Se siente realizado en su trabajo?					
22	¿Considera usted que es muy rutinario su trabajo?					
Compañeros de trabajo						
23	¿Se lleva Usted bien con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Le ayudaron y apoyaron sus compañeros los primeros días cuando usted entró en la Institución?					
25	¿Piensa que existe una especie de lucha entre sus compañeros, para subir o ascender, a costa del compañerismo?					
26	¿Si dejase la Institución, lo sentiría por sus compañeros?					
27	¿Considera que tiene sus compañeros de trabajo son además sus amigos?					
28	¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la Institución?					



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

FORMATO NIVEL DE CLIMA LABORAL

PAGINA [1 - 3]

CÓDIGO: FR-ATH-19

VERSION 2

Fecha Aprobación

Jefe y Superiores		1	2	3	4
29	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?				
30	¿Cree usted que su jefe o superiores son demasiado exigentes con su trabajo?				
31	¿Considera que su jefe es autoritario?				
32	¿Considera que su jefe es participativo?				
33	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?				
34	¿Se considera vigilado por su jefe o superiores?				
35	¿Tiene usted comunicación con su jefe?				
36	¿Considera que tiene Usted un jefe justo?				
Puesto de Trabajo		1	2	3	4
37	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que usted posee?				
38	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con su titulación académica?				
39	¿Se considera usted infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa?				
40	¿Considera que hay puestos más importantes que el suyo ocupados por personas con menos experiencia y capacidad que la suya?				
41	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?				
42	¿Considera que trabaja usted más que sus compañeros aun ganando lo mismo?				
43	¿Le gustaría cambiar de puesto de trabajo dentro de su Institución?				
Remuneración		1	2	3	4
44	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?				
45	¿Según los sueldos que hay en su Institución, cree que debería de ganar más?				
46	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la Institución?				
47	¿Considera que podría ganar más en otra Institución por su experiencia formación o titulación académica?				
Reconocimiento		1	2	3	4
48	¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo en su Institución?				
49	¿Considera Usted que realiza un trabajo útil en la Institución?				
50	¿Considera Usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?				
51	¿Considera posible la promoción laboral en su Institución por un buen rendimiento?				



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 3]

CÓDIGO: FR-ATH-19

FORMATO NIVEL DE CLIMA LABORAL

VERSION 2

Fecha Aprobación


Comunicación		1	2	3	4
52	¿Cree que existe buena comunicación de arriba a abajo, en su Institución, entre jefes y subordinados?				
53	¿Cree que existe buena comunicación de abajo a arriba, en su Institución, entre subordinados y jefes?				
54	¿Considera que en su Institución su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?				
TOTAL		0%	0%	0%	0%

La información obtenida por este instrumento, es confidencial

Califique cada pregunta del cuestionario, de acuerdo con la siguiente tabla:


Valor	Descripción		
1	No	3	Si
2	Parcialmente	4	No responde

AFIRMACIONES	Valoración			
	NO	Parcialmente, a veces	SI	No responde
Satisfacción en la Institución				
Condiciones ambientales				
Ergonomía				
Posibilidades de creatividad e iniciativa				
Compañeros de trabajo				
Jefe y Superiores				
Puesto de Trabajo				
Remuneración				
Reconocimiento				
Comunicación				
TOTAL				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	CÓDIGO: IN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

DIAGNÓSTICO DE TALENTO HUMANO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	CÓDIGO: IN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servidores públicos constituye uno de los objetivos prioritarios de la estructura organizacional de ASEO ROLDANILLO y de la propia gestión pública. La apuesta por la calidad ha sido un objetivo estratégico para el equipo estratégico de ASEO ROLDANILLO.

Los puntos fuertes y débiles detectados durante el proceso de evaluación han sido sintetizados y agrupados en torno a los gráficos que presentaremos, sobre los cuales se estructuraron los informes.

Hemos pretendido realizar una síntesis de lo analizado en los mismos, reflejando las líneas generales y la problemática común a la estructura organizacional de ASEO ROLDANILLO, no obstante, en casi todos los aspectos analizados hay características diferenciadoras, que se reflejan de forma más específica en la propuesta de mejora del personal presentada en forma de recomendaciones.

PROCESO DE EVALUACIÓN


Las estimaciones de los principales cuadros de evaluación fueron elaboradas con base en las recomendaciones metodológicas observadas durante toda la investigación.

La aplicación de la batería de pruebas psicotécnicas junto a los otros servicios de diagnóstico, nos permitió conocer cabalmente el nivel y capacidad de quienes poseen la responsabilidad profesional de conducir y operar el servicio público de ASEO ROLDANILLO.

Este Informe de Evaluación Externa, como resultado de la validación de Pruebas Psicotécnicas, constituye una base útil a la hora de recoger la valoración obtenida para cada uno de los Niveles Jerárquicos.

Para llevar a cabo las evaluaciones psicológicas (Psicotécnicas), de los cargos de la Planta de personal de ASEO ROLDANILLO, se analizaron previamente los siguientes aspectos, objeto de investigación:

- ✓ Se procedió a evaluar la Planta de personal de ASEO ROLDANILLO, a fin de pensar en las necesidades y los perfiles psicológicos convenientes para ASEO ROLDANILLO.
- ✓ Basados en la historia de ASEO ROLDANILLO se tomó conocimiento sobre cómo se llegó a la situación actual de calidad de las personas que conforman la planta de personal.
- ✓ Se recomienda realizar las descripciones de los Puestos, teniendo en cuenta el contexto de la Planta de personal, de la cual ya se tiene pleno conocimiento.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-ATH-01
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- ✓ Se deben diseñar los Perfiles Psicológicos correspondientes a las descripciones de los Puestos, previamente realizadas.

Se eligieron algunos test de acuerdo con los perfiles de los cargos. En todos los casos incluyeron baterías de test psicométricos.

A partir de la tarea de aplicar la batería de pruebas a 6 empleados de ASEO ROLDANILLO, creemos pertinente sacar algunas conclusiones en forma de recomendaciones.

Aunque inicialmente señalamos que no se ha elaborado un perfil objetivo para cada cargo, en el informe se explicita el objetivo general de proporcionar una formación integral que corresponda a las competencias requeridas.


CONCLUSIONES

El personal de ASEO ROLDANILLO, ha resultado fundamental en la evolución del servicio público, a pesar de algunas limitaciones. Propósito por obtener un buen clima laboral, esfuerzo y convicción han sido claves en este proceso para que la entidad genere servicios de calidad, dado que más del 44% de los empleados están en provisionalidad y el 33% de libre nombramiento.

Esta limitación se ha manejando, en gran parte, contando con buenos medios técnicos, instalaciones adecuadas y recursos económicos para inversiones en mejoras, aunque algunos recursos sean insuficientes.

Podríamos concluir, por tanto que:

- ✓ Existe un trabajo desarrollado para la construcción de un buen clima laboral, con un entorno adecuado y con una buena disponibilidad del personal hacia el manejo del cliente/usuario.
- ✓ Falta claridad de una política de personal que pretenda unificar estatus laboral y que disminuya el índice de temporalidad.
- ✓ Parece suficiente la planta de personal frente a la prestación de los servicios, ya que el nivel medio y operativo supera el 88,9% de los empleados de planta.
- ✓ Algunos cargos están poco descritos y profesionalizados.
- ✓ Falta definición de los perfiles

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-ATH-01
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- ✓ Falta descripción de los cargos de manera más específica.
- ✓ Existen algunas falencias en la formación del personal, especialmente en el manejo de programas de reciente implementación.

Para ampliar la comprensión de las conclusiones precedentes, se presenta a continuación una síntesis de la Evaluación Psicotécnica por cada Nivel Jerárquico observado.

Cabe resaltar que los factores observados en el análisis psicológico requieren una atención cuidadosa, por parte de ASEO ROLDANILLO, que se debe desarrollar metodológicamente en forma grupal e individual.

INTERPRETACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO


Nivel Directivo

La observación frente al manejo de las relaciones interpersonales del Nivel Directivo es bastante elevado, asociado con el promedio ponderante determinante de este factor. Son personas que disfrutan del cargo porque enfatiza su interacción social. Sin embargo, la media resultante de la evaluación de éste nivel, corresponde a una inteligencia promedio. En algunos casos hacen interpretaciones literales y concretas de los conceptos sin ponerlos en contexto y agregarles perspectiva.

En esta Jerarquía, es especialmente notoria la capacidad del nivel emocional estable, lo que nos permite inferir, que las personas del nivel directivo, en promedio, pueden sortear con eficiencia algunas dificultades, manteniendo sólida la moral de su grupo de trabajo. Sin embargo, la predominancia de acatamiento a la norma y a los niveles de autoridad declara un nivel de sumisión importante que los puede llevar a hacer esfuerzos por complacer y ganarse la aprobación de los demás.

Quizás las condiciones de Liderazgo Personal representan el factor más crítico de este nivel en toda la evaluación psicotécnica, sobre todo en ponderancia de la relación status poder de las personas evaluadas. En éste Nivel Jerárquico habría que hacer un trabajo interesante que estimule un proceso metodológico de Divulgación de Valores y de Formación en Liderazgo.

Pareciera que en los Directivos se observara un moderado nivel de manejo del estrés, aunque éste es un aspecto de especial importancia que requiere un cuidadoso análisis individual y grupal.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-ATH-01
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nivel Profesional

Se observa, en éste nivel, una elevada disposición de cooperación, sin temor a las críticas personales. En general hay buena predisposición para el trabajo en equipo y para el trato con el público. Pero en la evaluación de competencias cognitivas a través de las pruebas aplicadas, encontramos algunas dificultades en la capacidad de análisis, comprensión lógica, pensamiento asociativo, que pudieran ser elementos importantes para el desempeño del cargo.

De otro lado, éste nivel jerárquico, presenta personas poco realistas y con algún grado de perturbación emocional. Acumulan frustraciones y hacen un bajo manejo de situaciones de frustración. Salvo escasas excepciones tienden a ser sumisos, dóciles, conformistas y pasivos, con propósito de ganarse la aprobación de los demás.

Se muestran de manera poco generalizada, como personas poco espontánea, poco expresiva y ausente de Liderazgo. Es especialmente crítico, en éste nivel, la interiorización de valores, pues se detecta un bajo nivel de moral básica. También se observa una baja tolerancia al estrés, de lo que podemos inferir que son personas poco dotadas para trabajar bajo presión.

Tienden en general, a ser muy emotivos y sensibles, pueden llegar a ser distraídos, soñadores, impacientes, temperamentales y por lo general, no son muy realistas. Pero pueden mostrarse poco competitivos.


Nivel Asesor

La observación de éste Nivel, muestra personas que disfrutan de actividades que requieran interacción grupal. Manejan un buen caudal de destrezas para la interacción social. En general, son personas dispuestas a cooperar con elevado sentido de trabajo en equipo. Lastimosamente, predominó, en la evaluación el pensamiento concreto, lo que se traduce en una debilidad cognitiva.

Manejan una estabilidad emocional promedio, con moderada adaptabilidad al medio, pero adolecen de capacidades de liderazgo y de creatividad.

Tienden a ser independientes, responsables, escépticos y en ocasiones manejan poco tacto. El puntaje promedio permitió observar que estas personas fluctúan en un equilibrio entre sus sentimientos, emociones y razones, mostrando buena capacidad en sus relaciones interpersonales, adaptación al cambio, trabajo en equipo y orientación hacia los resultados.

Parecieran ser personas sencillas y poco elaboradas en el plano social. Es bastante notorio, en éste nivel, un grado de inseguridad inadecuado.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 6]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-ATH-01
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nivel Asistencial

No se evaluó este nivel

Nivel Técnico

Pareciera que la media predominante en todos los niveles jerárquicos de la Planta de personal de ASEO ROLDANILLO, es la falta de Liderazgo. De un Liderazgo Personal que active situaciones de cambio en la estructura organizativa.

En éste nivel se observan actitudes de opacidad en el manejo de las relaciones interpersonales, pero también son observables brotes de reacciones críticas frente a la norma, actitudes de intolerancia y rigidez en los procedimientos.


Es realmente escasa, en éste nivel, la capacidad de abstracción y asociación, con dificultades por supuesto para entender instrucciones complejas.

Las personas de éste nivel, requieren un programa serio en el refuerzo actitudinal, dado que manifiestan elevadas condiciones de insatisfacción y frustración, además de mal manejo de las emociones.

RECOMENDACIONES

Es necesario ejecutar la siguiente Propuesta de Mejora:

1. Elaborar un perfil de competencias definido para el funcionario público, según el cargo.
2. Diseñar la Descripción de Cargos para la planta de personal de ASEO ROLDANILLO.
3. Modificar la composición de Funciones de cada cargo
4. Reforzar la planta de personal en términos de competencias, para adecuarla a las necesidades del Servicio Público con el fin de equipararla a los indicadores de acreditación y adecuarla a los perfiles profesionales que las nuevas tecnologías y áreas de mejora requieren.
5. Evaluar todo el personal de la Planta de personal de la en términos de competencias y resultados, periódicamente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 6]
	INSTRUCTIVO INFORME DX ROLDANILLO PRUEBAS	CÓDIGO: IN-ATH-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

6. Promover la estabilidad y la carrera administrativa dentro de la planta de personal de ASEO ROLDANILLO.


7. Rediseñar un Plan de Formación y Capacitación especializado para el personal de la entidad, según perfiles, servicios y competencias requeridas.

8. Es urgente el desarrollo de Programas de Capacitación en todos los niveles jerárquicos de temas como:

- ✓ Programación Positiva y Actitud
- ✓ Manejo de las Relaciones Interpersonales
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Manejo de Comunicaciones Esenciales
- ✓ Asertividad.
- ✓ Autoestima
- ✓ Manejo del Estrés
- ✓ Manejo Inteligente de las Emociones en el trabajo

9. A nivel Directivo se necesitan programas de capacitación y formación en:

- ✓ Liderazgo Personal
- ✓ Mando y Motivación
- ✓ Programación para Vivir y Desarrollo Personal
- ✓ Manejo de Comunicaciones Esenciales
- ✓ Asertividad

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

REPUBLICA DE COLOMBIA
MUNICIPIO ROLDANILLO VALLE
EMPRESA DE ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.
NIT. 900.144.220-7

RESOLUCIÓN N°129 - 2010
Diciembre 28 de 2010

Por medio de la cual se expide el PLAN ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL, para los funcionarios y operarios contratistas de la empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.


El Gerente de la empresa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. en uso de sus atribuciones estatutarias y legales en especial las contenidas en el artículo 57, y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 45 del Decreto 1014 de 1978, determina que la entidad debe destinar para cada vigencia el presupuesto que permita adelantar actividades deportivas, culturales, recreativas y sociales, con el fin de contribuir al desarrollo integral del empleado y la familia.

Que el artículo 7° del Decreto 752 de 1984 establece “Los organismos y las entidades de la administración Pública establecerán para los servidores públicos y sus familias programas de bienestar social con el objeto de elevar su nivel de vida y de propender por su mejoramiento social y cultural de conformidad con el Decreto Extraordinario 3129 de 1968 los programas de bienestar social se diseñaran para beneficio general y a ellos deberán tener acceso todos los empleados”.

Que el artículo 20 del decreto 1567 de 1998 establece que los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora y tendrá derecho a beneficiarse de los programas de bienestar social todos los empleados de la entidad y sus familias.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	CÓDIGO: IN-ATH-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Sin más consideraciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Adóptese el Plan Anual de Bienestar Social, para los empleados de la Empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., que se describe a continuación con todos sus componentes técnicos y metodológicos, el cual será ejecutado por el Comité de Bienestar Social:

INTRODUCCION


El fin del Programa de Bienestar Social de la Empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., es el de propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de sus funcionarios lo mismo que la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

OBJETIVOS

1. Fortalecer las medidas preventivas y correctivas para la lucha contra la corrupción.
2. Afianzar una cultura de alto rendimiento, compromiso institucional y mejora continua.
3. Brindar a nuestros servidores y/o sus familias espacios de esparcimiento físico y mental, así como establecer las condiciones para el otorgamiento de permisos especiales.

Teniendo como marco lo anterior, la Política de Bienestar Social ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. tiene como fundamento el reconocimiento del servidor publico como un ser integral, sujeto a necesidades de índole material, social, familiar, afectivo, moral, laboral y cultural, que requiere de la creatividad, actitud y recursividad para buscar respuesta a esas necesidades, de manera que se revierta en un mejor estar consigo mismo y su entorno. “Afianzar una cultura de alto rendimiento, compromiso institucional y mejora continua”, pues involucra a la administración con la motivación que debe tener el funcionario como pilar fundamental e irremplazable para el logro de la Misión Institucional.

“Una cultura organizacional positiva propicia mayor motivación, compromiso y lealtad, elementos determinantes para aumentar la productividad y mejorar los niveles de desempeño de la Entidad”, da perspectivas a las actividades de Bienestar las cuales, deben estar encaminadas a reconocer el desempeño óptimo del funcionario, a satisfacer sus necesidades sociales, recreativas, culturales y psicológicas tanto a nivel individual, como laboral, social y familiar.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

JUSTIFICACIÓN

El Bienestar de la persona consiste en un equilibrio espiritual, físico, mental y de relaciones positivas con su entorno ecológico, social y laboral por lo tanto la política de Bienestar Social debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto de la Entidad como del servidor público dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciendo partícipes a los funcionarios en la implementación de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la Entidad y del Estado, con los fines de desarrollo personal.

Se busca abarcar de manera eficiente y eficaz la satisfacción de las necesidades de la persona acorde con sus exigencias, en interacción permanente con su entorno social, cultural, laboral, familiar de los cuales espera contribución para el logro de su crecimiento personal. Todo lo anterior, contribuye al crecimiento humano, mejoramiento del clima laboral y de los niveles de productividad y prestación de los servicios a la comunidad, siendo coherente con la misión institucional y generando un mejor ambiente laboral; haciendo partícipes a los funcionarios y sus familias de una cultura verdadera e integral con la ciudadanía, contribuyendo al éxito de la Administración.

Se pretende dar cumplimiento a las disposiciones del Gobierno Nacional relacionadas con el que las Entidades Públicas, deben brindar un tratamiento preferencial a su recurso humano con calidad.

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., considera al Talento Humano de la Entidad como eje central del desarrollo de la misión de la misma, y por ello se ha propuesto ofrecer las mejores condiciones para el trabajo, el desarrollo de capacidades intelectuales, morales, deportivas, culturales, el fomento de habilidades y el reconocimiento a la labor que realizan los Servidores Públicos, engrandeciendo la Misión Institucional ante la comunidad que espera lo mejor de los Programas y Servicios de la Contraloría.


PLAN DE TRABAJO

Para promover una atención integral al empleado y propiciar su desempeño productivo el programa de Bienestar Social está enmarcado dentro del área de calidad de vida.

Las áreas de intervención que se plasman en la Política de Bienestar Social, reúnen conceptos de integralidad, participación y adecuado uso de los recursos públicos.

Para el logro y éxito de la Política de Bienestar Social, que conlleve a resultados y niveles de satisfacción y desempeño cada vez más altos, que se vean reflejados en la calidad de la prestación de nuestros servicios tanto al interior de la entidad como hacia la comunidad, se trabajaran 6 áreas, las cuales enmarcaran las actividades programadas para los funcionarios y su núcleo familiar.

Las áreas de trabajo son: Calidad de Vida, Deporte, Cultura, Recreación, Celebración de Fechas Especiales y Clima Organizacional; es a través de estas áreas en que se enmarca el desarrollo de los objetivos planteados en este Plan Anual de Actividades Vigencia 2010

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Actividades Programadas 2010

PROGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2010	
FEBRERO	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de kits escolares para los hijos de los funcionarios de la empresa.
MARZO	<ul style="list-style-type: none"> Celebración día de la mujer
ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> Se proyectará una película en las instalaciones de la empresa.
MAYO	<ul style="list-style-type: none"> Celebración día de la madre
JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> Celebración día del padre
AGOSTO	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará una salida turística
SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de detalle a los funcionarios de la empresa para celebrar el día del amor y amistad.
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de paquetes con dulces y refrigerio a los hijos de los funcionarios para la celebración del día del niño
DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Integración fin de año Obsequios de fin de año a los funcionarios y a sus hijos. Salida Turística

OTORGAMIENTO DE PERMISOS

Licencia de Maternidad: La futura madre deberá enviar a la gerencia un oficio donde informe de su estado y la fecha aproximada del parto y los meses en que planea disfrutar de esta licencia.

Calamidad y permisos Varios: El servidor deberá enviar un oficio con dos días de anticipación explicando el motivo por lo cual requiere el permiso y por cuanto tiempo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Citas Médicas: El servidor deberá enviar un oficio en el cual explique de que se trata la cita, en que fecha y a qué hora acudirá, anexando una constancia de la misma, con al menos dos días de anticipación (a menos de que se trate de un caso de urgencia).

INCENTIVOS

INCENTIVOS Y RECURSOS

Los incentivos a reconocer a los servidores públicos de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., serán dirigidos a reconocer individuos o equipos de trabajo por su desempeño productivo en niveles de excelencia. Estos no modifican el régimen salarial y prestacional de los servidores públicos de la Entidad.

TIPOS DE INCENTIVOS

Según el decreto 1227 de 2005 Título V capítulo II; La empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., podrá reconocer los siguientes incentivos a los servidores públicos escogidos:

Becas para educación formal: Este incentivo se podrá aplicar en cualquier modalidad y nivel académico, al interior del país, a elección del funcionario seleccionado, siempre que corresponda a este tipo de formación y el plan de educación esté debidamente aprobado y reconocido por las autoridades competentes.

Reconocimientos públicos a la labor meritoria: Hace referencia a la publicación en los deferentes medios de comunicación de divulgación externa como la prensa e internos como los boletines existentes en la Contraloría, con el propósito de dar a conocer en las diferentes instancias a los mejores funcionarios y a los equipos de trabajo que hayan alcanzado niveles de excelencia que opten por este tipo de incentivo.


Programas de Turismo social: Se otorgará un fin de semana con un (1) acompañante en los hoteles de la Caja de Compensación, cuyo reconocimiento es hasta el monto previsto para los incentivos institucionales adoptados.

Pecuniarios: Estarán constituidos por reconocimientos económicos que serán asignados al mejor equipo de trabajo ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Dicho reconocimiento corresponderá a 14 (catorce) salarios mínimos mensuales legales vigentes. El valor del incentivo pecuniario deberá pagarse por la entidad en su totalidad y por partes iguales, en efectivo al equipo de trabajo seleccionado.

CONSIDERACIONES PARA ASIGNAR LOS INCENTIVOS:

Para la asignación de estos incentivos se observaran las siguientes consideraciones:

- a) La selección y la asignación de incentivos se basarán en registros e instrumentos objetivos para medir el desempeño meritorio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- b) Los criterios de selección considerarán los resultados del trabajo de equipo como medidas objetivas de valoración.
- c) Cada empleado seleccionado tendrá derecho a escoger un reconocimiento acorde con los recursos que para el caso disponga la Entidad.
- d) Siempre debe hacerse efectivo el reconocimiento que se haya asignado.

El mejor funcionario público debe tener reconocimiento por parte del superior inmediato. Dicho reconocimiento se efectuará por escrito y se anexará a la hoja de vida.

REQUISITOS PARA LA SELECCIÓN

Mejor Servidor Público

- a) Acreditar tiempo de servicios continuo en la respectiva entidad no inferior a un (1) año.
- b) No haber sido sancionados disciplinariamente en el año inmediatamente anterior a la fecha de postulación o durante el proceso de selección.
- c) Acreditar nivel de excelencia en la evaluación del desempeño en firme, correspondiente al año inmediatamente anterior a la fecha de postulación.


En el evento que un servidor público seleccionado como mejor funcionario, sea sancionado disciplinariamente en cualquier estado del proceso de la selección, se constituye en causal de exclusión del mismo, en cuyo caso su lugar será ocupado por el servidor público que le siga en puntaje.

En el caso en que el mejor funcionario se encuentre disfrutando del incentivo, sea sancionado disciplinariamente, o no haga un uso debido de este, perderá automáticamente el derecho a su disfrute.

Mejor Equipo De Trabajo

Se seleccionará el equipo de trabajo teniendo en cuenta los requisitos que se describen a continuación:

- a) Convocar a las diferentes dependencias o áreas de trabajo de la entidad para que postulen proyectos institucionales desarrollados por equipos de trabajo, concluidos en el año inmediatamente anterior.
- b) Establecer, para el año siguiente, áreas estratégicas de trabajo fundamentadas en la planeación institucional para ser desarrolladas por equipos de trabajo a través de proyectos previamente inscritos, bajo las condiciones y parámetros que se establezcan en el procedimiento de la entidad.
- c) Los equipos de trabajo debe estar conformado como mínimo por 2 participantes y máximo 3.
- d) Haber realizado un trabajo que haya generado impacto a nivel interno y/o externo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

En el evento que uno de los miembros del equipo de trabajo seleccionado, sea sancionado disciplinariamente en cualquier estado del proceso de la selección, se constituye en causal de exclusión del mismo.

De esta manera se tendrán en cuenta los equipos de trabajo tanto misionales como de apoyo, para dar una mayor cobertura a la población, los equipos que deseen participar deben inscribirse dentro del plazo establecido por el Comité de Selección, equipo de trabajo que no se haya inscrito será inhabilitado automáticamente.

PROCESOS DE SELECCIÓN

Mejor Servidor Público

Para seleccionar a los mejores servidores públicos de los niveles jerárquicos de la Entidad, se procederá de la siguiente manera:

- El Gerente procederá a la aplicación de la evaluación del desempeño.
- El gerente presentará al Comité creado para tal fin, el listado de los servidores públicos de la entidad, que hayan cumplido con los requisitos contemplados en esta reglamentación.
- El Comité se reunirá y revisará la información y procederá a seleccionar a los mejores funcionarios de cada nivel, entre quienes hayan obtenido los más altos puntajes, de lo cual se levantará un acta, la cual servirá de sustento, para que mediante acto administrativo motivado suscrito por el representante legal se formalice la selección.
- El mejor servidor público de la entidad, será escogido por el Comité de Selección, de entre los que hayan obtenido el mayor puntaje de cada nivel jerárquico.
- El representante legal, en acto público, proclamará los servidores públicos seleccionados.


En el evento de presentarse empate en el puntaje obtenido por dos o más servidores públicos y que corresponda al primer lugar de la Selección del mejor funcionario de la Entidad, el Comité llevará a cabo una evaluación en la que se tendrán en cuenta los aportes destacados que hubiesen realizado a ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

El Comité, de acuerdo a los recursos con los que disponga la Entidad, definirá los incentivos que se asignen al mejor funcionario de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

Mejor Equipo De Trabajo

Para seleccionar al mejor equipo de trabajo de la Entidad. Se procederá de la siguiente manera:

- El gerente aplicara el instrumento de calificación.
- De acuerdo a esto escogerá el equipo de trabajo a inscribir.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: IN-ATH-02
	INSTRUCTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- El gerente presentará al Comité creado para tal fin el listado de los equipos de trabajo, que cumplan con los requisitos contemplados en esta reglamentación.
- El Comité se reunirá y revisará la información y procederá a seleccionar al mejor equipo de trabajo, entre quienes hayan obtenido las más altas calificaciones, de lo cual se levantará un acta, la cual servirá de sustento, para que mediante acto administrativo motivado suscrito por el representante legal, se formalice la selección.
- El mejor equipo de trabajo de la Entidad, será escogido por el Comité de Selección, de entre los que hayan obtenido el mayor puntaje en la calificación.
- El representante legal, en acto público, proclamará al mejor equipo de trabajo seleccionado.

En el evento de presentarse empate en el puntaje obtenido por dos o más equipos de trabajo y que corresponda al primer lugar de la Selección, el Comité llevará a cabo una evaluación en la que se tendrán en cuenta los aportes destacados que hubiesen realizado a ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.


El Comité, de acuerdo a los recursos con los que disponga la Entidad, definirá los incentivos que se asignen al mejor equipo de trabajo de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

ARTÍCULO 2: Vigencia: La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación.

Comuníquese y cúmplase.

Dado en Roldanillo a los 28 días del mes de Diciembre del año 2010

MAURICIO LLANOS PARRA
Gerente

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

Este Manual de la Calidad, describe el desarrollo, la implementación y mejoramiento del Sistema integrado de Gestión de Calidad en la empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., y demuestra como la entidad cumple con los requisitos de calidad establecidos en la norma NTC-GP 1000:2009, a través de la identificación e interacción de sus procesos, para aumentar la satisfacción de sus clientes.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO


ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., reconoce su responsabilidad como proveedor de servicios de calidad. Para este fin, la organización ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad documentado. El sistema de calidad cumple con el estándar internacional ISO 9001:2009 y NTCGP 1000:2009, Sistemas y Requisitos para la gestión de la Calidad y la norma técnica de calidad de gestión pública.

El propósito de este manual es brindar evidencia integral a todos los clientes, proveedores y empleados sobre los controles específicos están implementados para asegurar la calidad del servicio. Este manual también rige la creación de documentos relacionados con la calidad. Será revisado, según sea necesario, para que refleje el sistema de calidad actualmente en uso. Se expide basándose en copias controladas para todas las funciones internas que son afectadas por el sistema de calidad y en copias no controladas para clientes y proveedores. Puede expedirse sobre copias controladas a solicitud del cliente.

2.2. ALCANCE

Este Manual tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad establecido por ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., para demostrar su capacidad en la prestación de sus servicios, para el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente y de la NTCGP 1000:2009

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

El Manual es la herramienta estratégica de uso permanente para todas las personas involucradas en el proceso operativo de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Además este documento es el medio utilizado por la entidad para la divulgación de su Sistema de Gestión de la Calidad hacia los servidores públicos, Clientes y partes interesadas.

A través del Manual de Gestión se hace claridad sobre: la estructura organizacional, el Sistema de Gestión y se define la responsabilidad de los funcionarios para con el Sistema de la Calidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


4.1. REQUISITOS GENERALES

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. a establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los Requisitos de la norma NTC GP1000:2009; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función²

Para dar cumplimiento a lo anterior ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. ha:

- a) Desarrollado los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado (los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación).
- b) La secuencia e interacción de estos procesos que se ha establecido dentro de la entidad, se encuentran evidenciadas en el Mapa de Procesos y caracterizaciones.
- c) Criterios y métodos para el control de los procesos: ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. asegura la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a través de procedimientos documentados que describen las diferentes actividades que los conforman; y a través de las caracterizaciones, en las que se describen los mecanismos de seguimiento a estos.
- d) Recursos, seguimiento y medición de los procesos: las caracterizaciones de los procesos, incluyen los mecanismos para el seguimiento y medición de estos y a su vez se determinan los recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de ellos.
- e) Acciones para alcanzar los resultados planificados: a través del seguimiento de los procesos se detecta la necesidad de aplicar acciones para alcanzar los resultados, estas pueden ser acciones preventivas, acciones correctivas o acciones de mejora del sistema.
- f) Los servicios subcontratados se controlan a través de la evaluación de los proveedores y el seguimiento del servicio.

² Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Para dar cumplimiento a este numeral se crearon el mapa de procesos y las caracterizaciones de procesos.

Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad deben incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones:

4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1. GENERALIDADES


El Sistema de Gestión de la Calidad está basado en:

Manual de Gestión de Calidad: es el documento maestro del Sistema de Gestión de Calidad, donde se incluye la política y los objetivos de calidad.

Procedimientos: documentos escritos los cuales están dirigidos a la estandarización de las actividades necesarias para el desarrollo del servicio suministrado por la entidad a sus clientes.

Documentos Necesarios: como instructivos, normas, decretos, resoluciones, circulares, perfil de competencias, entre otros.

Registros: son documentos especiales que evidencian la realización de los procesos.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación



4.2.2. MANUAL DE LA CALIDAD.

Este documento describe el Sistema de Gestión de Calidad de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., Evidenciando los procesos y su interacción en el sistema a través de las caracterizaciones y el mapa de procesos.


El manual junto con todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, dan respuesta a todos los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, y está identificado con el código “MC-S-GC-01” Manual de Calidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

A través del procedimiento de “Control de Documentos”, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

El representante de Calidad es el responsable de asegurar y garantizar el control de documentos del Sistema de gestión de la Calidad a través del cumplimiento del procedimiento.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de organización, manejo, almacenamiento y control de los documentos de gestión, para permitir la conservación y recuperación de la información de manera rápida y oportuna, en todos los procesos de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos, subprocesos y procedimientos de la empresa.

3. DEFINICIONES

ARCHIVO: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, generados en un proceso natural, por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando el orden, para servir como testimonio e información de la persona o institución que los produce, o como elementos para la historia.


ARCHIVO DE GESTIÓN: Aquel en el que se reúne la documentación en tramite en busca de solución a asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las áreas u otras que lo soliciten. Es el archivo de las oficinas productoras.

ARCHIVO CENTRAL: Unidad administrativa en donde se agrupan los documentos transferidos, una vez terminado su tramite y tiempo de retención en los diferentes archivos de gestión de la Entidad, pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias áreas y los particulares en general.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.³

EXPEDIENTE: Unidad documental formada por un conjunto de documentos o registros generados orgánica y funcionalmente por un proceso, por lo general se refiere a un mismo asunto.

FOLIO: Es la hoja de un libro, de un cuaderno o de un expediente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

FOLIACIÓN: Operación que consiste en enumerar consecutivamente los folios de una carpeta o expediente, únicamente por el folio-recto.

FOLIO-RECTO: Primera cara de un folio.

FOLIO-VERSO O VUELTO: Segunda cara de un folio.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series y subseries con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. La tabla de retención documental también define el destino del documento al finalizar su vigencia administrativa legal o fiscal.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de tipos documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados por un proceso o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.


SIGNATURA TOPOGRÁFICA: Referencia que indica el estante o fila, el módulo y la bandeja en la que se encuentra un documento, dentro de un Archivo de Gestión o un repositorio del Archivo Central

UNIDAD DOCUMENTAL: Es la pieza mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada como documento. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un solo documento, y compleja cuando le componen varios, dando lugar al expediente. Puede ser unidad documental un acta, un oficio, un informe, un expediente, etc.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. Oficio, Acta, Resolución, Informe, Memorando, entre otros.

4. NORMATIVIDAD.

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Calidad para la Gestión Pública. Bogotá: ICONTEC, 2004. (NTCGP 1000). Numeral 4.2.4.
- Ley 80 de 1989 “ Por la cual se crea el Archivo General de la Nación”
- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)
- Decreto 1382 del 18 de agosto de 1995, por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 y se ordena la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos Nacionales al Archivo General de la Nación.
- Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994, por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Acuerdo 08 del 18 de octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación, por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos Nacionales al Archivo General de la Nación, ordenada por el decreto 1382 del 18 de agosto de 1995.
- Acuerdo 038 de 2002 por el cual se establece la responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos.
- Acuerdo 039 de 2002 por el cual regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental.
- Acuerdo 042 de 2002 Establece criterio para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y en las privadas que cumplen funciones públicas y se regula el inventario único documental.

5. DESARROLLO

5.1. Generalidades


5.1.1. Todos los Servidores de la entidad responden por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo, y por la organización, conservación y custodia de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 734 de 2002 para todos los servidores públicos.

5.1.2. Todo Servidores Público del Municipio al momento vincularse, trasladarse o desvincularse, de su cargo, recibe o entrega, según sea el caso, los documentos y archivos que tiene bajo su custodia en el ejercicio de sus funciones, debidamente organizados e inventariados, conforme a lo señalado en este procedimiento, para lo cual utiliza el formato Único de Inventario Documental.

5.1.3. Los Secretarios de Despacho, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina, Coordinadores y Asesores, son responsables por la organización, consulta, conservación, custodia del archivo de gestión de su área o tema encomendado, y de la restricción de acceso a los documentos que tengan reserva legal, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 734 de 2002 para todos los Servidores Públicos.

5.1.4. Para el control de los documentos se mantienen actualizadas las Tablas de Retención Documental, las cuales son la base para la organización de los archivos de gestión, que se elaboran o tramitan en las diferentes áreas, como consecuencia de la ejecución de los procesos.

5.1.5. Las caracterizaciones de los procesos, subprocesos, procedimientos definen los registros que evidencian las actividades realizadas. Estos registros están contenidos en las Tablas de Retención Documental dentro de las series y subseries documentales.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.1.6. La Tabla de Retención Documental vigente, son aquellas que se han ubicado en la página Web del MIJ.

5.2. Elaboración y actualización de las Tablas de Retención Documental

5.2.1 La tabla de retención es el elemento básico de la organización de los documentos del Municipio y se basa en la información suministrada por las caracterizaciones de los procesos, subprocesos y procedimientos. La elaboración o actualización de las Tablas de Retención Documental se hace diligenciando el formato, de la siguiente manera:

Código

Área: Corresponde al número con el que se identifica la área productora de los documentos.

Área

Productora: Se diligencia el nombre de la área que produce y conserva la documentación tramitada en el ejercicio de sus funciones.


Código

Serie: Corresponde al número con el que se identifican las series y las subseries documentales.

Series Documentales

Subseries y tipos

Documentales: Se describe el nombre del conjunto de unidades documentales de estructura y contenido emanados de una área, como consecuencia del desarrollo de sus procesos y funciones específicas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Las series están conformadas por los temas principales de cada proceso, subproceso o actividades, las cuales se enumeran seguidas del código en orden consecutivo.

Las subseries se enumeran consecutivamente y derivándose de las series de los temas principales.

Ejemplo:

Área	600	ASEO ROLDANILLO
Serie:	600.02	ACTAS
Subserie:	600.01.01	ACTAS DE SEGUIMIENTO

En donde se puede almacenar los siguientes tipos documentales


Tipos documentales: ACTAS

Tiempo

Retención: Corresponde al periodo de tiempo en años que deben permanecer los documentos en cada fase de archivo.

Archivo de Oficina o Gestión: Se indica el tiempo en años, en que los documentos deben permanecer en la oficina productora.

Archivo Central: Se define el tiempo en años que deben conservarse en el Archivo General Administrativo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Disposición final: Se diligencia la casilla correspondiente al destino final que deben tener los documentos en el Archivo Central. La disposición final puede ser:


Selección (S): Proceso mediante el cual se determina la conservación porcentual de la documentación por medio de muestreo, entendiéndose este, como la operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial, durante la selección con criterios institucionales o culturales, entre otros. La selección es definida por el responsable del proceso que genera los documentos.

Conservación total (CT): se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que tienen por disposición legal, o que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas del MIJ, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia, como memoria institucional.

Reproducir (R): Se especifica si los documentos se deben guardar en un medio magnético o electrónico para la conservación total.

Archivo Histórico (AH): Archivo histórico Son los documentos que se conservan permanentemente y que por ser patrimonio documental archivístico de la empresa son transferidos al Archivo General de la Empresa.

Eliminación (E): Una vez transcurrido el tiempo de conservación en el Archivo Central se separan para eliminación los documentos que, de acuerdo con su valor administrativo legal o fiscal, no tienen valor histórico o carecen de relevancia para la investigación, la ciencia y la tecnología. La selección de los documentos para ser destruidos esta a cargo del Grupo de Administración Documental quien elabora

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

los inventarios previos, para ser presentados al Comité de Archivo, creado mediante Resolución No. 1336 de 2003, como única autoridad que define su eliminación o conservación.

Procedimientos: Se relaciona la normatividad asociada con las series documentales y las condiciones que se deben tener en cuenta para la conservación, selección y /o eliminación de los documentos. Se indica las restricciones para acceder a los documentos cuando son de reserva legal.

Firma de

Aprobación: Firma del Presidente del Comité de Archivo General

Firma Jefe de


Área: Firma del jefe de la área productora del documento.

Firma De

Secretario Comité: Firma del Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa
(Secretario Comité de Archivo)

Ciudad y fecha: Se indica la ciudad y la fecha en que se aprueba la Tabla de Retención Documental.

5.2.3 Una vez revisada y aprobada la Tabla de Retención Documental por el Jefe de la área, se remite al Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa, quien con su revisión y visto bueno la presenta ante el Comité de Archivo, para aprobación y firma. La evidencia

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

de la aprobación queda consignada en el acta del comité. El Ajuste de las Tablas de Retención Documentales se hace siempre que sean modificadas o adicionadas funciones, por acto administrativo, siguiendo este procedimiento.

5.2.4. El Área de Archivo Central del Grupo de Gestión Administrativa mantiene un archivo físico debidamente controlado, el cual contiene las tablas de retención documental y sus antecedentes.

5.3 Almacenamiento De Documentos En Los Archivos De Gestión.

5.3.1. El almacenamiento de los documentos se realiza de acuerdo a las Tablas de Retención Documental, definidas para cada proceso y área.

5.3.2 El Servidor Público es responsable al momento de dar respuesta a una solicitud, de elaborar los oficios, memorandos, resoluciones, actas, etc., indicando la serie y subserie al final del documento, basado en las tablas de retención documental, para que sirvan de indicación para ser archivados. La respuesta debe referenciar el número con el que ingresa el documento, lo cual permite, mantener su control y trazabilidad.


En algunos casos se recibe los documentos y se archivan de acuerdo a las tablas de retención documental, para posterior uso.

5.3.3. El Uso de las diferentes carpetas, folder, AZ y tapas, para colocar los documentos del archivo de gestión, se utilizaran hasta el momento en que se adquieran las carpetas de cuatro aletas, por lo que se elimina el uso del gancho legajador.

5.3.4. Las carpetas de marbete o las tapas, en la cual se utiliza el gancho legajador, se introduce en la tapa frontal de la carpeta, de afuera hacia adentro. Los documentos se colocan con el recto del folio contra la tapa frontal, de forma que el gancho legajador se cierra sobre el verso del último folio que se ha ingresado a la carpeta.

5.3.5. En cada carpeta los documentos se disponen en el orden cronológico que se producen los documentos.


5.3.6. Los expedientes o carpetas se identifican usando el siguiente rótulo, que se coloca horizontalmente, a tres (3) centímetros de los bordes de la esquina superior izquierda, sobre la cara externa de la primera tapa. El rotulo se imprime, se recorta y se pega con colbón o pegas tic.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

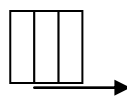
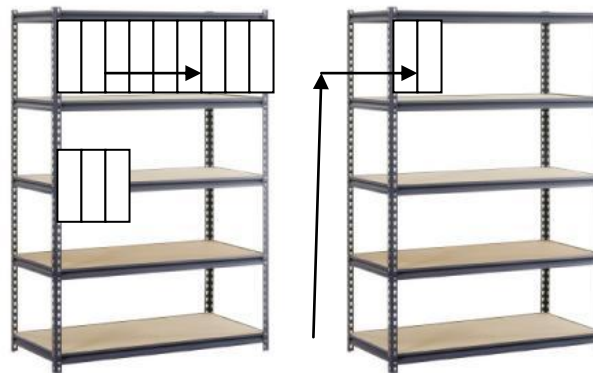
_____ 11 cms. _____


8 cms.

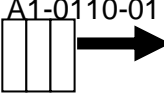











ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	
ÁREA: <Nombre de área productora>	
SERIE/SUB SERIE: <Código> - <Nombre>	
ASUNTO CARPETA O EXPEDIENTE: < Descripción breve >	
FECHAS EXTREMAS: De < DD-MM-AAAA > a < DD-MM-AAAA >	
CARPETA No. : < >	No. DE FOLIOS: < No.>
CAJA No. : < >	RESERVA LEGAL: SI __ NO __
UBICACIÓN: <Lugar en donde se encuentra>	Tiempo Archivo Gestión:
SIGNATURA TOPOGRÁFICA : <Estante + Módulo + Bandeja>	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- El campo de reserva legal se diligencia cuando los documentos deben controlarse para que sólo el responsable pueda conocer de su contenido, por considerarse que tiene reserva legal.
- Cuando existen estantes para la organización del archivo, estos se identifican de izquierda a derecha y las bandeja de arriba hacia abajo antes de su ubicación.




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

A1-0110-01 	B1-0110-05 	C1-0110-09 	D1-0110-13 
A2-0110-02 	B2-0110-06 	C2-0110-10 	D2-0110-14 
A3-0110-03 	B3-0110-07 	C3-0110-11 	D3-0110-15 
A4-0110-04	B4-0110-08	C4-0110-12	D4-0110-16

- Las series se distribuyen en las estanterías atendiendo el orden de codificación establecido, es decir, en forma ascendente. En las bandejas, las cajas se organizan de izquierda a derecha.
- En lugar visible, se debe colocar la relación de las series, subseries y expedientes que allí se encuentran.
- Cuando se trate de archivadores, las carpetas se ubican colocando previamente carpetas colgantes, donde se introducen las carpetas en el orden en que se han definido en la tabla de retención documental. En la gaveta superior se ubican las primeras carpetas, y la última, en la parte de abajo y al final del cajón, solo cuadro se han ocupado por completo.



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.4 Foliación De La Documentación


5.4.1 La documentación se debe encontrar correctamente organizada, ordenada y depurada al momento de efectuar su foliación; Organizada, en carpetas conforme a las series o subseries establecidas en la Tabla de Retención Documental; Ordenada, respetando los principios de orden original y procedencia; Depurada, retirando duplicados idénticos, folios en blanco, documentos de apoyo y todos aquellos que no son parte formal del proceso que produjo el documento, carpeta o expediente.

El procedimiento es el siguiente:

- Se folian todas y cada una de las unidades documentales de una serie.
- Una unidad documental (carpeta) debe contener un máximo de 200 folios.
- La foliación se efectúa utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB ó B.

No.

De Folio

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- El número se escribe en la esquina superior derecha de la cara recta del folio de manera legible y sin enmendaduras, sobre un espacio en blanco, sin alterar membretes, sellos, textos o numeraciones originales. Esta foliación es obligatoria para realizar la transferencia primaria.
- Se numera de manera consecutiva, es decir, sin omitir ni repetir números. No se folian los documentos utilizando números con suplementos como A, B, C, ó bis.
- Las series de documentos simples (decretos, circulares, resoluciones), se folian de manera independiente por carpeta.
- Los documentos compuestos o expedientes (contratos, historias laborales, procesos jurídicos, investigaciones disciplinarias) que por su volumen se archivan en más de una carpeta, se folian de manera continua, es decir, que la segunda carpeta tiene una foliación que será la continuación de la primera, y así sucesivamente cuando se requiera.


Ejemplo:

Carpeta 1/3: 200 folios

Carpeta 2/3: Comienza con el folio 201 hasta el 400

Carpeta 3/3: Comienza con el folio 401 hasta el 600


- Las hojas que tienen texto por ambas caras, se cuentan como un solo folio y son numerados por su folio-recto.
- No se folian las pastas, ni las hojas en blanco que por alguna razón deban quedar en la carpeta.
- Los planos, mapas, dibujos, etc., tienen el número de folio consecutivo que les corresponde, aún cuando estén plegados.
- Los documentos anexos que traen sus foliaciones impresas o paginadas (empastes, argollados), se numerarán como un solo folio y el número correspondiente se coloca en el primer folio útil del anexo.
- Cuando se encuentren varios documentos de formato pequeño adheridos a una hoja (como recibos, facturas, fotografías), cada uno de ellos deberá ser numerado como folio independiente.
- Las fotografías sueltas, discos digitales -CD´s-, diskettes, acetatos o documentos en soportes similares, se colocan en un sobre de protección, se relaciona el material contenido y se le asigna el número de folio respectivo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Las historias laborales se archivan y custodian de acuerdo a lo establecido a la Circular No. 004 de 2003, emanada del Departamento de la Función Pública, y su consulta es restringida.
- Los libros, revistas y documentos que ingresan a la empresa de carácter Institucional, son remitidos desde el proceso de recepción de documentos, a la biblioteca de la entidad, allí son seleccionados y controlados. El responsable de la Biblioteca envía diariamente a través de la Intranet el listado del nuevo material que ingresa a la Entidad, para su consulta. Da respuesta cuando se requiera, a quien haya remitido dicho material.


5.5 Rotulación De Documentos El Cual Contiene Otros Soportes O Formatos

5.5.1 Cuando un documento como un oficio, solicitudes, estudios, etc. de propiedad del cliente, el cual trae anexos de otro tipo de formatos, como planos y que por sus características deben ser separados para ubicarlos en empaques adecuados para su conservación, estos son separados para colocarlos en estantes adecuados, por lo que se identifican con el siguiente rótulo, el cual se elabora en original y copia, por cada anexo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

_____ 8 cms. _____

7 cms	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.
	ÁREA: <-Nombre área>
	SERIE O SUBSERIE : <Código> - <Nombre>
	DESCRIPCIÓN: < Breve descripción del documento>
	<div style="width: 45%;"> RADICADO REFERENCIA: < No. > </div> <div style="width: 45%;"> FECHA: <DD-MM-AAAA> </div>
	<div style="width: 45%;"> CARPETA No. <> </div> <div style="width: 45%;"> CAJA No. <> </div>
	UBICACIÓN : <Lugar> - <Signatura topográfica>

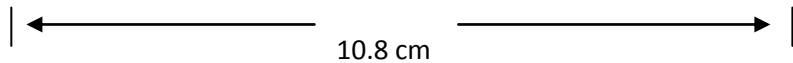
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


5.5.2 El primer rótulo se pega sobre una hoja en blanco, indicando la ubicación del anexo en relación con el documento principal, en caso de múltiples anexos se colocan máximos seis rótulos por hoja, y ésta(s) hoja(s) se ubica a continuación del documento al que pertenece esta información. El segundo rótulo se diligencia indicando los descriptores del documento original y coloca en parte visible de cada anexo (plano, registro sísmico, etc.).

5.5.3 Después de rotulados, documento y anexos, se ubican en sus respectivos estantes, previamente definidos.

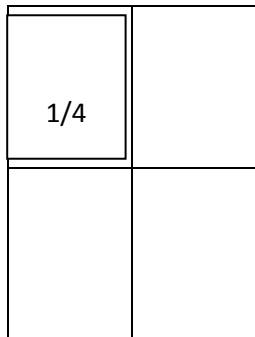
5.6 Rotulación De Cajas Como Unidades De Almacenamiento.

5.6.1 Las cajas de archivo se identifican teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental y colocando el siguiente rótulo, para su identificación:



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Hoja tamaño carta



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.
 <Área>

CAJA No. < No. >

<CÓDIGO Y NOMBRE DE SERIE O SUBSERIE>

<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>

<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>

<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>

<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>

<CÓDIGO Y NOMBRE DE SERIE O SUBSERIE>

<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>


<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>

<No. Carpeta> <Nombre /carpeta>

...

UBICACIÓN: <Lugar> - <Signatura topográfica>

El tamaño del rótulo corresponde a 1/ 4 de hoja tamaño carta.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
		CÓDIGO: MAN-GDC-01
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.7 Hoja de Vida o Historias Laborales

5.7.1 Dentro de los criterios técnicos establecidos por el Archivo General de la Empresa, cada expediente de Historia Laboral debe contener como mínimo los siguientes documentos, respondiendo a la forma de vinculación laboral en cada entidad:


Documentos Pre-Contractuales

- ◆ Hoja de Vida (Formato Único Función Pública)
- ◆ Documentos de identificación
- ◆ Soportes documentales de estudios y experiencia que acrediten los requisitos del cargo
- ◆ Pasado Judicial – Certificado de Antecedentes Penales
- ◆ Certificado de Antecedentes Fiscales
- ◆ Certificado de Antecedentes Disciplinarios
- ◆ Declaración de Bienes y Rentas
- ◆ Certificado de aptitud laboral (examen médico de ingreso)
- ◆ Afiliaciones a: Régimen de salud (EPS), pensión, cesantías, caja de compensación, etc.

Documentos Pos-Contractuales (Organizados Cronológicamente)

- ◆ Acto administrativo de nombramiento o contrato de trabajo
- ◆ Oficio de notificación del nombramiento o contrato de trabajo
- ◆ Oficio de aceptación del nombramiento en el cargo o contrato de trabajo
- ◆ Acta de posesión
- ◆ Actos administrativos que señalen las situaciones administrativas del funcionario: vacaciones, licencias, comisiones, ascensos, traslados, encargos, permisos, ausencias temporales, inscripción en carrera administrativa, suspensiones de contrato, pago de prestaciones, entre otros.
- ◆ Evaluación del Desempeño
- ◆ Acto administrativo de retiro o desvinculación del servidor de la entidad, donde consten las razones del mismo: Supresión del cargo, insubsistencia, destitución, aceptación de renuncia al cargo, liquidación del contrato, incorporación a otra entidad, etc.

5.7.2 El hecho de que todo expediente de historia laboral deba estar constituido mínimo por los anteriores documentos, no obsta para que las entidades de acuerdo con su naturaleza jurídica, con sus responsabilidades particulares, puedan hacer sus propios requerimientos documentales, complementándola.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


5.7.3 De otra parte, las entidades deberán establecer controles que garanticen la transparencia de la administración de las Historias Laborales y la responsabilidad de los funcionarios que desarrollan actividades propias de la gestión del talento humano.

5.7.4 Por lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 594 de 2000, los Secretarios Generales o funcionarios administrativos de igual o superior jerarquía pertenecientes a las entidades públicas, dentro del proceso de organización de archivos, deberán verificar que:

- ◆ En cada expediente los documentos se encuentren ordenados atendiendo la secuencia propia de su producción; y su disposición refleje el vínculo que se establece entre el funcionario y la entidad.
- ◆ Los documentos de cada Historia Laboral estén colocados en unidades de conservación (carpetas) individuales, de manera que al revisar el expediente, y después de los documentos requerido para su ingreso el primer documento sea el que registre la fecha más antigua (Acto administrativo de nombramiento) y el último el que refleje la más reciente. Cada expediente podrá estar contenido en varias unidades de conservación de acuerdo con el volumen de la misma, se recomienda que cada carpeta tenga como máximo 200 folios. La foliación debe ser consecutiva de 1 a n independientemente del número de carpetas, por ejemplo. Carpeta 1 Fls. 1-200, Carpeta 2 Fls. 201-400, etc.
- ◆ Dichos documentos se registrarán en el formato de Hoja de Control que se anexa de acuerdo con su instructivo, lo cual evitará la pérdida o ingreso indebido de documentos.
- ◆ Las oficinas responsables del manejo de Historias Laborales elaboren el Inventario Único Documental de los expedientes bajo su custodia.
- ◆ Los espacios destinados al archivo de Historias Laborales, deben ser de acceso restringido y con las medidas de seguridad y condiciones medioambientales que garanticen la integridad y conservación física de los documentos.

5.8 Transferencias Primarias.

5.8.1 Los jefes de las áreas, deben anualmente programar las fechas para revisar las carpetas que cumplan los tiempos de retención de los documentos en el archivo de gestión, definidos para cada serie y subserie en las Tablas de Retención Documental, que se preparan para la transferencia primaria al Archivo General Administrativo, cumpliendo con los siguientes requisitos:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- El Área de Archivo Central del Grupo de Gestión Administrativa debe anualmente programar el cronograma anual de transferencias primarias, el cual se ubica en la página web del Municipio.
- Los Servidores Públicos verifican la fecha programada para el recibo de documentos de la área, en el cronograma anual de transferencias elaborado por el Área de Archivo General Administrativo del Grupo de Gestión Administrativa.
- Los Servidores Públicos realizan un barrido por el archivo de gestión, separando las carpetas o expedientes, en los que sus fechas extremas finales hayan cumplido con el tiempo de permanencia establecido en las respectivas tablas de retención documental del área.
- Se revisa que la documentación este correctamente organizada, ordenada, depurada y foliada.
- Antes de realizar la transferencia, la área comunica al Área de Archivo Central del Grupo de Gestión Administrativa, para que uno de sus funcionarios lleve a cabo una revisión previa de los documentos, en la misma área. Teniendo en cuenta las observaciones hechas por este, se continúa con el procedimiento.
- Se diligencia el formato único de inventario documental (MAIN.03.01.18F.03) relacionando de forma secuencial por series y subseries, las carpetas o expedientes a transferir.
- La documentación se coloca en cajas de archivo tipo X-200.
- Las cajas se identifican con los rótulos descritos en el numeral anterior.
- La transferencia documental se considera perfeccionada, con la entrega física de los documentos en el Archivo Central y con la firma del recibido en el respectivo inventario o Acta de Traslados.
- Al Área de Archivo Central se entrega en medio magnético, una copia del archivo que contiene la información relacionada en el inventario, para alimentar las bases de datos.


5.9 Diligenciamiento del Formato de Inventario Documental.

5.9.1. Para efectuar la transferencia primaria se realiza el respectivo inventario de documentos, utilizando el formato de Inventario Documental, que se diligencia de la siguiente forma:

Hoja No.: Se numerará cada hoja del inventario consecutivamente. De: Se registrará el total de hojas del inventario.

Entidad

Remitente: Se coloca el nombre de la Empresa que remite las transferencias documentales a la Alta Direccional, cuando sea el caso.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Entidad

Productora: Se coloca el nombre de la Empresa – ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

Unidad

Administrativa: Nombre de la área o unidad administrativa de mayor jerarquía de la cual dependa la área productora y separada por un guión el nombre de la oficina productora.

Ejemplo:

Secretaría General – Grupo de Gestión Humana

Área


Productora: Nombre de la área u oficina que genera o custodia la documentación.

Objeto: Se debe marcar con una “X” la finalidad del inventario, que puede ser: transferencias primarias, transferencias secundarias, valoración de fondos acumulados, fusión y supresión de entidades y/o áreas, inventarios individuales por vinculación, traslado y desvinculación.

Registro

De Entrada: Se consignan en las tres primeras casillas los dígitos correspondientes a la fecha de entrada de la transferencia (día y mes con dos dígitos, y año con los cuatro dígitos). En No. de Transferencia: se anotará el número de transferencia asignada por los funcionarios del Archivo Central.

No. De Orden: Se anota en forma consecutiva el número correspondiente a cada uno de los asientos descritos. Generalmente corresponde a una carpeta o expediente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Código: Establecido en la tabla de retención documental, con el que se identifica la oficina productora de los documentos y cada una de las series y subseries relacionadas.

Nombre de la

Serie, Subserie

o Asunto: Se anota el nombre asignado en la Tabla de Retención Documental, al conjunto de unidades documentales al que pertenece la carpeta o expediente que se está inventariando. Cuando no se puede identificar la serie, se debe reunir bajo un solo asunto, aquellos documentos que guarden relación con el mismo proceso de la oficina productora.


Fechas Extremas: Se consigna la fecha inicial y final de cada unidad descrita (carpeta). En el caso de una sola fecha, se anota ésta. Cuando la documentación no tiene fecha, se anota s.f.

Unidad

Documental: Se consignará el número asignado a cada unidad de almacenamiento. (Carpeta, Libro, Otro, Caja) En la columna "otro" se registrará las unidades de conservación diferentes escribiendo el nombre en la parte de arriba y debajo la cantidad o el número correspondiente: Microfilmes (M), videos (V), casetes (C), soportes electrónicos (CD, DK, DVD), etc.

Número de folios: Se anota el número total de folios contenido en cada unidad de conservación descrita.

Soporte: Esta columna se utiliza para anotar los soportes diferentes al papel, anexos a la documentación: Microfilmes (M), videos (V), casetes (C), soportes electrónicos (DK –diskette-, CD, DVD), etc., se anota en la parte de arriba el tipo de soporte y debajo la cantidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Topología

Archivo Central Estas Casillas (Unidad, Caja, Estante), son diligenciadas por los funcionarios del Archivo Central para identificar la ubicación de los documentos en las Áreas destinadas para su almacenamiento.

Entregado Por: Se registran los nombres y apellidos, cargo y firma del jefe de la área productora, así como el lugar y la fecha en que se realiza.


Recibido Por: Se registran los nombres y apellidos, cargo y firma de la persona responsable de recibir la transferencia en el Área de Archivo General del Grupo de Gestión Administrativa, colocando el lugar y la fecha en que se da por recibida.

5.9.2 De igual forma, este formato se diligencia para los inventarios individuales que presentan los servidores públicos, al momento de entregar los documentos y archivos bajo su custodia o producidos en cumplimiento de sus funciones, con motivo del traslado o desvinculación de sus cargos, de igual forma, para recibirlos al momento de la vinculación, garantizando la continuidad de la gestión pública.

5.10 Consulta De Documentos En Archivos De Gestión

5.10.1 Para la consulta o préstamo de documentos, los Servidores Públicos responsables del archivo de gestión, diligencian la Planilla de Control, ubicando las carpetas o expedientes solicitados, y diligencia el formato Testigo de Documento Afuera (MAIN030118.F06), que se ubica en el lugar de donde se retira la carpeta o expediente.

- Las carpetas o expedientes se entregan debidamente organizadas, foliadas y rotuladas, para su consulta o préstamo.
- Cuando el documento es devuelto, se registra el ingreso en la planilla de control, se ubica en el lugar que le corresponde. El testigo se retira.
- Los documentos permanecen en el expediente o carpeta respectiva. Se evita el retiro individual de tipos documentales de las carpetas, para su consulta o préstamo.
- La custodia y préstamo de documentos de los archivos de gestión es responsabilidad del jefe de cada área.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


- La consulta de documentos que poseen reserva, deberá ser solicitada por el jefe de la área y aprobada por quien posee el documento, se debe conservar los oficios debidamente organizados como evidencia de quien consulta los documentos de reserva.
- Cuando una área considera necesario el traslado o préstamo temporal de documentos del Archivo General de la Alcaldía a otra área, envía comunicación al Área de Archivo Central del Grupo de Gestión Administrativa, en la que indica los documentos que deben ser remitidos y la justificación.
- El Área de Archivo General del Grupo de Gestión Administrativa realiza el trámite pertinente para el préstamo de los documentos y es el responsable de su recuperación.

6. REGISTROS

- Tablas de Retención Documental
- Formato Único de Inventario de Documental.
- Planilla de control para préstamo de documentos.
- Testigo de documento afuera – Archivo de Gestión.

7. RIESGOS


IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESO/SUBPROCESO								
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	GRAVEDAD	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	CONTROL
Extravío y Perdida documental	Los funcionarios de la entidad no aplican las tablas de retención documental para organizar los archivos	Falta capacitación y disposición de los funcionarios	Documentos mal organizados, extravío de documentos, archivos individuales				Zona de riesgo Moderado. Prevenir el riesgo, Proteger la entidad	Capacitación sobre el procedimiento para la organización conservación, custodia y transferencias

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 32]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-01
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

RIESGO	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO						
No se aplican las tablas de retención documental en las áreas del Municipio, por lo que no se organiza la documentación	Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. cuenta con herramientas y controles apropiados para la organización y conservación de los archivos de gestión						
				2	20	40	Visitas a las áreas para verificar el cumplimiento del procedimiento

8. CONTROL DEL RIESGO

CONTROL DEL RIESGO					
CONTROL	CONTROL ACTUAL	ACCIONES A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	FECHA INICIAL FECHA FINAL	REGISTROS DE AUDITORIA
Capacitación sobre el procedimiento para la organización conservación, custodia y transferencias	No existe	Capacitar a los funcionarios sin el conocimiento,	Archivo Central		Listas de Asistencia. Material de Capacitación
Visitas a las áreas para verificar el cumplimiento del procedimiento	No existe	Establecer visitas de inspección a las diferentes áreas del Municipio durante el año	Audidores Internos de Calidad – Control Interno		Informe de Auditoría Interna

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

9. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

9.1. INFORMACIÓN SECUNDARIA

INFORMACION A PUBLICAR	RESPONSABLE	FRECUENCIA	UBICACION
Tablas de Retención Documental – TRD	Grupo de Gestión de Sistemas e Informática		

10. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	UBICACIÓN

11. ANEXOS

Formato Tabla De Retención Documental

Formato Único De Inventario Documental


Formato Testigo De Documento Afuera

Planilla Control Préstamo De Documentos

Rótulos Para Carpetas


Rótulos Para Cajas

Rótulos Para Anexos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 32]
	MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: MAN-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

12. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSION

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INTRODUCCIÓN

El Archivo General de la Nación en cumplimiento de sus objetivos y de acuerdo con las políticas de recuperación, custodia, conservación y difusión de los documentos producidos por las entidades públicas del Estado ha querido complementar los procesos administrativos propios desde la primera fase de formación del archivo de gestión, de una manera precisa, secuencial y uniforme en atención a las normas, métodos y procedimientos archivísticos de la entidad, relacionadas con la producción, recibo, radicación, trámite, distribución, Selección, almacenamiento, recuperación, protección y transferencia documental.

Igualmente para dar cumplimiento a la Ley 594 de julio 14 de 2000 en su artículo 2, ámbito de aplicación: “La presente Ley comprende a la Administración Pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos, regulados por la presente Ley”. Están obligados a la organización y manejo de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los Acuerdos 060 de 2001 y 038 de 2002.

Que el numeral 5 del Artículo 34 de la ley 734 de 2002 establece como deberes de todo servidor público el de “custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida”. Por lo tanto, el servidor público al desvincularse de sus funciones titulares no podrá retirar de la entidad pública documentos o archivo alguno, so pena a incurrir en la falta contra el patrimonio documental o en un hecho punible, de conformidad con lo expresado en el artículo 35 de la Ley 594 de 2000.


1. NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS BÁSICOS

1.1. EL CICLO DOCUMENTAL

Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

VALORES DE LOS ARCHIVOS

Los documentos que se producen en las entidades son los de circulación, de tramitación por los canales o cauces normales, en busca de respuesta o solución, para el asunto que se ha iniciado; se conservan en los archivos de gestión o de oficina.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

VALORES PRIMARIOS DE LOS ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

VALOR ADMINISTRATIVO. El que contiene un documento, una serie de documentos o un grupo documental, para la entidad productora, relacionado con el trámite o asunto que motivó su creación. Este valor se encuentra en todos los documentos producidos o recibidos en cualquier institución u organismos para responder a una necesidad administrativa mientras dure su trámite y son importantes por su utilidad referencia para la toma de decisiones y la planeación.

VALOR JURIDICO. Aquel del que se derivan derechos u obligaciones legales regulados por el derecho común.

VALOR LEGAL. Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

VALOR FISCAL. Es la utilidad o idoneidad que tienen los documentos para el Tesoro o Hacienda Pública.

VALOR CONTABLE. Es la utilidad o idoneidad de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

VALORES SECUNDARIOS DEL ARCHIVO PERMANENTE O HISTÓRICO:


Son aquellos que sirven de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración; como fuente primaria para la historia y como testimonio de la memoria colectiva. Son el Patrimonio Documental de la comunidad que los creó y los utiliza.

Algunos documentos nacen con valores permanentes, por las razones arriba citadas. Otros alcanzan estos valores como resultado de la valoración.

2. MANEJO Y CONTROL EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN

La documentación que produce o recibe la empresa debe conservarse, no solo por las funciones que cumplen los documentos, sino porque así lo dispone la ley. (Ley 594 de 2000).

Se entiende por producción documental la recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones. Inherentes a las labores del Archivo,

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

está el manejo de las comunicaciones escritas y el trámite de los documentos que apoyan esas labores.

La Ética profesional, en todos los ámbitos, responsabiliza al archivista por su capacitación y conocimiento sobre todo lo relativo a su desempeño, con el fin de no incurrir en errores elementales o trascendentes para la entidad que presta sus servicios.

Luego, es necesario conocer lo que la ley dispone sobre los documentos y su manejo, para no incurrir en violaciones que acarrearán sanciones.

El Código de Comercio Art. 54 establece: “Dejar copia fiel de la correspondencia que dirija en relación con sus negocios, por cualquier medio que asegure la exactitud y duración de la copia. Así mismo, conservará la correspondencia que reciba en relación con sus actividades comerciales con anotación de la fecha de contestación o de no haberse dado respuesta”.

DEFINICIONES

2.1.1 COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una identidad, independientemente utilizado.


2.1.2 CORRESPONDENCIA: Son todas las funciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámite para las instituciones.

2.1.3 DOCUMENTO PÚBLICO: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su pago o con su intervención.

2.1.4 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y la hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

2.1.5. REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Entidad Remitente o destinataria (MEMBRETE)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Nombre o Código de la área competente

Número de radicación

Nombre del funcionario responsable del trámite

Anexos

2.1.6 ORGANIZACIÓN ARCHIVO DE GESTIÓN: ES CONVENIENTE QUE AL INICIAR CADA AÑO, SE ESTIME LA CANTIDAD DE EXPEDIENTES QUE DEBA ABRIR PARA CADA SERIE Y SUBSERIE CON EL FIN DE RESERVAR AL ESPACIO, PROYECTANDO EL CRECIMIENTO DE CADA UNO DE ELLOS Y EVITANDO QUE AL AGREGARSE LOS CORRESPONDIENTES TIPOS DOCUMENTALES SE DISMINUYA LA FACILIDAD DE CONSULTA POR EFECTO DE REDUCCIÓN DE ESPACIO. RECUERDE QUE PARA EVITAR DETERIORO FÍSICO DE LA DOCUMENTACIÓN, CADA CARPETA PUEDE CONSERVAR UN MÁXIMO DE 180 FOLIOS.

MOBILIARIO: Las áreas que producen y reciben documentos deben ser dotados de equipos que cumplan la norma estipulada en ICONTEC:


Coloque tantas carpetas colgantes como expedientes sea necesario abrir y dentro de la carpeta colgante coloque una carpeta celuguía que a su vez contendrá los tipos documentales que van conformando expediente.

Marque la carpeta celuguía en el marbete identificándola con el nombre del expediente; Ej. ACTAS COORDINACIÓN REUNIONES TRABAJO

Para lograr mayor control y eficiencia en el manejo de su archivo, puede colocar los tipos documentales dentro de una carpeta o sobre de cartón desacidificado o de cartulina blanca corriente, la cual se colocará dentro de la carpeta celuguía.

Cuando tenga que consultar el expediente, puede retirar solo esta última carpeta quedando en su lugar la carpeta celuguía debidamente marcada, facilitando su ubicación cuando sea necesario regresar el expediente a su lugar de origen. Esta última carpeta también debe estar marcada en la solapa donde se consignarán datos como: Código, nombre de la oficina productora y nombre del expediente.

Ubique al interior de cada carpeta, solo los documentos (copia de los enviados u original de los recibidos) cuyo asunto atañe exclusivamente al respectivo expediente y ordénelos en forma

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ascendente atendiendo al orden natural en que fueron elaborados. El de fecha reciente a continuación del anterior. (De izquierda a derecha).

RECOMENDACIONES GENERALES

Verifique que el documento enviado a su área corresponda a las funciones que allí se desarrolla o si se trata de un asunto que requiere tramitarse a través de ella. Si definitivamente el documento no tiene relación directa con su área, remítalo de inmediato a la oficina competente según el caso.

Registre los datos de recibido (Nombre de quien lo recibe, fecha y hora) en el vértice inferior izquierdo del documento.

Utilice esfero de tinta negra; esto solo para documentos internos, los documentos externos ya tienen impreso el registro de recibido cuya radicación se efectúa en la oficina.

No realice los siguientes procedimientos: perforar, subrayar, aplicar resaltador, hacer anotaciones adicionales, ni otro tipo de marcas sobre el documento.

Emplee clips plásticos para sujetar documentos que requieran estar unidos.


Coloque dentro de cada carpeta celuguía, máximo 180 folios.

4. REGLAS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES

4.1. PARTES Y SU DISTRIBUCIÓN

Se elabora en papel bond, tamaño carta, con el logo estándar de la Norma Fundamental, y de acuerdo con los siguientes requisitos:

4.1.1. Márgenes:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Superior 4 cm, inferior 3 cm, lateral izquierdo 4 cm y lateral derecho 3 cm.

4.1.2. Fecha:

A 2- 3 renglones del logo se escribe el nombre de la ciudad de origen, seguida del radicador.

4.1.3. Destinatario:

A 2- 3 renglones de la fecha, contra el margen izquierdo va el tratamiento, nombre, cargo, empresa, dirección, ciudad, Ejemplo:

Doctora

María Claudia Forero Toro

Jefa de Relaciones Públicas

Davivienda

Carrera 24 15-28

SANTAFE DE BOGOTA D.C.

4.1.4. Saludo:

Frase de cortesía que se escribe al iniciar la comunicación oficial


4.1.5. Asunto:

Esta línea se escribe a 2-3 renglones del destinatario, alineado verticalmente con la fecha, con mayúscula inicial, sin subrayar sin exceder de cuatro palabras. Se enunciará con el vocablo " Asunto " y seguida de dos puntos (:).

4.1.6 Texto:

Se inicia de tres a cuatro renglones de la línea del ASUNTO. Se escribe a renglón sencillo entre líneas y a dos entre párrafos. Partirá del margen izquierdo.

4.1.7 Despedida:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

A dos espacios de la última línea del texto, se escribe la despedida, que puede ser una palabra de cortesía o una frase completa.

4.1.8 Firma:

Se registra las firmas por los funcionarios autorizados, de conformidad con lo establecido en el Acto Administrativo vigente.

4.1.9 Nombre Del Remitente:

Se escribe en mayúscula sostenida, al mismo nivel de la fecha entre cuatro, y seis renglones después de la línea de despedida.

4.1.10 Líneas Especiales

A dos renglones de la línea del cargo se anotan los anexos y copias si los hay, y a dos renglones los datos del transcriptor.

4.2. GENERALIDADES PARA LA ESCRITURA DE CORRESPONDENCIA COMERCIAL

4.2.1. ESCRITURA DE TEXTOS


La presentación de la correspondencia debe ser impecable, por lo tanto no debe tener errores ortográficos, de puntuación, acentuación o de redacción, ni tachones o enmendaduras.

Se debe tratar preferiblemente una idea por documento.

Se debe utilizar equipos (letra, tinta de impresión) que garanticen la legibilidad de la correspondencia.

Entre números y texto se debe dejar dos espacios en blanco.

Para enfatizar términos en el texto se utiliza la mayúscula o en su defecto la negrita o comillas, se debe evitar subrayar ya que resulta antiestético.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Evitar términos redundantes, muy técnicos, ambiguos o pasados de moda.

La correspondencia para que tenga valor legal, debe ir firmada en tinta negra para garantizar el proceso de conservación y preservación documental ofrecida por la Microfilmación.

Evitar utilizar abreviaturas ya que según ICONTEC estas se deben omitir

4.2.2. ESCRITURA DE NÚMEROS Y ESCRITURA DE FECHAS

En formatos; en la mayoría de los casos se escribe abreviada por el poco espacio en el renglón del formato así: 2 dígitos para el año, dos dígitos para el mes, dos dígitos para el día, separados con raya oblicua o con guión. Ejemplo:

2007-02-15 ó 07 / 02 / 15

En los textos de la correspondencia se debe escribir completa así: 15 de febrero de 2009

4.2.3 CANTIDADES EN TEXTO

De 0 a 9 se escribe en letras. Ejemplo; Anexo: Nueve

De 10 en adelante en números. Ejemplo: Envío 13 folios

En rangos se sigue la misma regla anterior, pero cuando el rango corresponde a un número menor de 9 y mayor de 10 siempre se escribe en número. Ejemplo. Entre 5 y 11 años.

4.2.4 MEDIDAS

Se separa mediante espacio cada tres dígitos y se escribe el símbolo de medida al final así: 3 000 m

4.2.5 VALORES EN LETRAS

Para escribir valores en letras se debe tener en cuenta:

De 0 a 30 se escriben las palabras unidas. Ejemplo: VEINTICINCO; y de 31 en adelante palabras separadas Ejemplo: TREINTA Y UNO.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

El valor debe ir acompañado por la moneda (pesos) y entre paréntesis el valor en cifras así: VEINTICINCO MIL PESOS (\$25.000).

Observe en el ejemplo anterior se omite la escritura de las abreviaturas o palabras MCTE, M LEGAL, ya que su uso esta descontinuado.

En títulos valores para la escritura de valores en letras se cierra la cantidad con punto y raya oblicua. Cuando se tramita en forma manuscrita estos documentos, se cierra la cantidad con línea ondulada. Ejemplo: VEINTICINCO MIL PESOS.

4.2.6 VALORES EN COLUMNA

Se deben escribir así:

Ejemplo 1 Ejemplo 2

\$3.500	\$3.500,50
600	600,00

\$4.100	\$4.100,50
---------	------------

=====

4.2.7 HORA

Se utiliza la hora internacional de 24 horas así: 08:00.0.


Se dejan dígitos para la hora, minutos y los segundos (opcionales escribir segundos)

La hora, los minutos y los segundos se unen mediante los dos puntos (:)

En correspondencia comercial para citar horas se realizará como en el ejemplo: La reunión se realizará a las 09:30 horas.

Al escribir rangos de horas se citará así: se desarrollo de las 18:00 a 20:00 horas

4.2.8 NÚMEROS DE IDENTIFICACIÓN

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Identificación ciudadana: Se escribe el tipo de documento, dos espacios y el número separado cada tres dígitos mediante punto y por último se escribe el sitio de expedición así: CC. 65.753.222 de Ibagué.

NOTA: Si el documento fue expedido en ciudad capital se omite el departamento pero en caso contrario si es expedido en ciudad no capital se escribe el departamento completo y entre paréntesis así: C.C. 93.312.122 de Valle de San Juan (Tolima)

Identificación Tributaria: Se escribe la sigla NIT que significa: número de Identificación tributaria otorgado por la DIAN se dejan dos espacios y el número separado cada tres dígitos mediante punto y el último número que corresponde a la serie se separa mediante dos espacios en blanco así: NIT 345.367 01

4.2.9 DENOMINACIONES FEMENINAS

La Real Academia Española a aprobado la utilización de títulos y cargos desempeñados por el género femenino en femenino así: Gerente, Jefa Administrativa, Abogada, Ingeniera


4.2.10 SIGNOS DE PUNTUACIÓN

Antes del signo de puntuación no se dejan espacios en blanco, a excepción cuando se inicia un renglón.

Para el uso del punto (.) o los dos puntos (:) cuando son seguidos se dejan dos espacios en blanco y se inicia con mayúscula inicial, cuando son aparte, se deja un espacio después de su escritura (dos interlineas), se escribe el texto con mayúscula inicial y se sigue el texto en minúscula, son parte de la excepción los nombres propios que siempre se deben escribir en mayúscula inicial

4.3. PRODUCCIÓN DE TEXTOS COMERCIALES SEGÚN LAS NORMAS ICONTEC

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CONCEPTO: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

4.3.1 USO DE MAYÚSCULAS

Las palabras escritas con mayúscula sostenidas no se dividen.

Se debe utilizar mayúscula sostenida para resaltar algún dato. No se debe exagerar este uso.

En español se deben escribir con minúscula los días, meses, puntos cardinales y estaciones del año; excepto después del punto y al comienzo del párrafo.

Se deben escribir con mayúscula inicial los nombres propios de personas, lugares, empresas, nombres de cargos y de áreas.

4.3.2 DIVISIÓN SILÁBICA

El guión (-) es el signo que se utiliza para la división silábica. Se debe colocar únicamente “Uno” al lado de la letra cuya sílaba se va a separar.

En la división mecanográfica se debe tener en cuenta lo siguiente:

No se deben dividir palabras en el primer reglón del párrafo.

No se deben dividir palabras en dos líneas seguidas.

No se deben dividir palabras en la penúltima línea del párrafo.


No se deben dividir palabras en el último renglón de la página.

No se deben dividir nombres propios.

No se debe separar el signo de moneda de la cifra, ni partir cantidades.

No se deben dividir palabras en sílabas de una o dos letras.

Es incorrecto separar una sílaba y no colocar el guión correspondiente. Incorrecto marcar doble guión (--) o rellenar espacios con guiones o colocar raya debajo de la letra que se va a separar.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.3.3 NÚMEROS

Los años se escriben cifra y sin punto: ejemplo: 1991

Los números incluidos en los textos, no necesariamente numéricos, deben escribirse de la siguiente forma: del uno al nueve en letras y del 10 en adelante en cifras.

Cuando sea necesario expresar cantidades en letras se debe tener en cuenta que desde el dieciséis al veintinueve se escribe una sola palabra. Del treinta y uno en adelante, en tres palabras.

16= dieciséis

17= diecisiete

18= dieciocho

19= diecinueve

21= veintiuno

30= treinta

31= treinta y uno

43= cuarenta y tres

44= cuarenta y cuatro


Para documentos legales los números se expresan en cifras y letras, ejemplo:

- \$1.500,80 (un mil quinientos pesos con ochenta centavos) o

- Un mil quinientos pesos con ochenta centavos (\$1.500,80)

- 4,50 m (cuatro metros con cincuenta centímetros) o

- Cuatro metros con cincuenta centímetros (4.50 m)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

NOTA 1. La cifra se puede expresar en primer término en letras o números, pero se debe conservar la opción elegida a través del documento.

NOTA 2. El signo de pesos (\$), debe estar unido a la cifra. La palabra “pesos” precede la expresión en letras. Ejemplo;

\$ 100

Cien pesos

*Los números decimales deben separarse con una coma. En aquellos que presentan cifra entera su expresión debe anotarse con ceros y no con letra o minúscula (o), ni sino igual (=).

Ejemplo:

435.342.872.960,50

402.127,50

37,00

En el caso de trabajar con valores exclusivamente enteros, sin decimales, la expresión será la siguiente:


485.217

376.980

1.492.176

Al escribir un valor numérico con un símbolo, se deja un espacio entre el valor numérico y éste. No podrá dejarse sólo el valor numérico al final de la línea. Ejemplo:

1 m El símbolo de unidades no lleva punto final y sólo en la

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1 g circunstancia de que éste se derive de nombre propio, la primera letra se escribe con mayúscula.

1 cm


4.3.4. UNIDAD DE MEDIDA SÍMBOLO

Metro Lineal	m
Metro cuadrado	m ²
Metro cúbico	m ³
Kilogramo	Kg
Kilómetro	Km
Hectómetro	Hm
Decámetro	Dm
Centímetro	cm
Milímetro	mm
Tonelada	t
Gramo	g
Miligramo	mg

- Se deben utilizar cifras para grados, porcentajes, y proporciones.

Ejemplo:

18°, 5% escala 1:1000

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.3.4. LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS

Se deben separar únicamente, con espacios. Los números de cédula con punto.

Ejemplo:

Teléfono: (098) 250 30 20

Cédula 32.874.263 de Medellín

4.3.5. HORA

La denominación de hora local se debe utilizar según modelo internacional de 24 horas.

Mañana Tarde

00:01 = 1 minuto después de la media noche 13:00= una de la tarde

00:30 = 30 minutos después de media noche 14:00= dos de la tarde

01:00 = una de la mañana 15:00= tres de la tarde

02:00 = dos de la mañana 16:00= cuatro de la tarde

03:00 = tres de la mañana 17:00 = cinco de la tarde

04:00 = cuatro de la mañana 18:00 = seis de la tarde

05:00 = cinco de la mañana 19:00 = siete de la noche


06:00 = seis de la mañana 20:00 = ocho de la noche

07:00 = siete de la mañana 21:00 = nueve de la noche

08:00 = ocho de la mañana 22:00 = diez de la noche

09:00 = nueve de la mañana 23:00 = once de la noche

10:00 = diez de la mañana 24:00 = medianoche

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: MAN-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

11:00 = once de la mañana

12:00 = mediodía

Nota: se expresa la cifra seguida de la palabra horas

Ejemplo:

Reunión de 14:00 a las 16:00 horas

El taller se iniciará a las 15:00 horas

4.3.6. TRASCRIPTIÓN DE DOCUMENTOS

Después de enunciar la transcripción de un texto completo se deben dejar tres espacios de sangrado izquierdo y derecho para destacarlo, de la siguiente manera:

Transcripción de un texto completo:


Transcribimos a continuación el siguiente documento:

“

Nota. Las comillas al iniciar el párrafo indican continuidad.

4.3.7. TRANSCRIPCIONES PARCIALES:

Transcripción de un primer párrafo:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: MAN-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

“ _____

 _____...”

Cuando se trata de un párrafo intermedio:

“ ... _____

 _____...”

Cuando se transcribe el último párrafo:

“ ... _____
 _____.”

Nota. Los puntos suspensivos indican existencia de texto que no es necesario incluir.

4.3.8. TÍTULOS Y CARGOS

Abogada Odontóloga


Administradora de Negocios Presidenta

Administradora Rectora

Alcaldesa Revisora Fiscal

Asistente Secretaria General

Bacterióloga Sicóloga

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Decana Gerenta

Física Nuclear Jefa

Médica Microbióloga

Ingeniera Gobernadora

Doctora Vicepresidenta

Contadora Vicerrectora

Nota. Los cargos y títulos llevarán mayúscula inicial o minúscula, según se trate de nombre propio o término genérico.

4.4.9. ABREVIATURAS

En las cartas comerciales es incorrecto el uso de abreviaturas. Deben colocarse las palabras completas.

Ejemplo: usted, señor, señora, factura, carrera, cuenta y otros.

Nota. Cuando la abreviatura forme parte del nombre de una empresa, ésta debe escribirse según aparezca en la razón social.

Ejemplos: * Cía. Colombiana de Tabaco


- Rojas Hermanos Ltda.

Compañía Colombiana de Tejidos S.A

5. TIPOS DE CORRESPONDENCIA:

5.1. LA CIRCULAR

5.1.1. CONCEPTO: Circular es la comunicación de carácter general o informativo, dirigida a varios destinatarios, con el mismo texto o contenido.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.1.2. CLASES DE CIRCULAR

De acuerdo con el destinatario la Circular se clasifica en:

Circular Externa

Circular Interna

Circular interna (o general)

Se utiliza para dar a conocer internamente actividades de la Entidad, así como normas generales, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

NORMAS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE CIRCULAR INTERNA

El destinatario de esta Circular siempre debe ser un grupo.

El texto debe redactarse en forma impersonal, o en tercera persona del singular.

No debe contener errores técnicos, ni ortográficos, ni gramaticales, ni de puntuación.


La presentación debe ser impecable, sin borrones ni repisados.
(Ver ANEXO 2: CIRCULARES)

5.2. EL SOBRE

Cubierta que guarda y preserva comunicaciones escritas.

Es el complemento de la Carta, por esto siempre que realizamos cartas, elaboramos el sobre correspondiente.

El sobre no se debe sellar con cinta adhesiva, ni con pegante líquido, estos elementos pueden deteriorar el documento.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: MAN-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

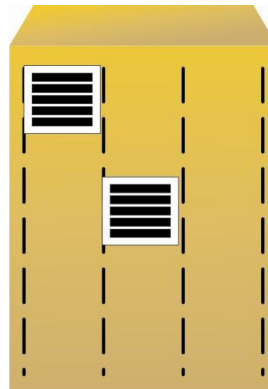
En las empresas se deben utilizar en lo posible sobre con ventanilla, En caso de presentarse copias extras, se debe elaborar un sobre sin ventanilla con los datos correspondientes.

Cuando la carta lleva anexos y éstos no caben en el sobre con ventanilla, la área que envía la comunicación elabora un sobre de manilla, en el cual se anotan los datos del destinatario debidamente centrados.

Estos datos son los mismos escritos en el encabezamiento – datos del destinatario- de la carta.


DISTRIBUCIÓN DEL SOBRE

El sobre se visualiza en tercios y se distribuye de la siguiente manera:



TERCIO IZQUIERDO: Para anotar los datos del remitente. Cuando estos datos son demasiado extensos, se imprimen así:

En el tercio superior izquierdo el logo; los demás datos en los tercios inferiores, sin exceder 1,5 cm del borde inferior del sobre. A nivel de la línea de dirección en este tercio, se anotan las indicaciones " CONFIDENCIAL "; " URGENTE "; cuando éstos se requieran.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TERCIO CENTRAL: En este tercio se ubican los datos del destinatario. La estructura de la dirección y el reparto de sus elementos constitutivos, sobre las diferentes líneas se deben centrar así:

Verticalmente de la mitad del sobre se suben dos o tres renglones, dependiendo del número de líneas.

Horizontalmente de la mitad del sobre se retroceden cinco o diez espacios, dependiendo de la extensión de las líneas correspondientes.

De acuerdo con el lugar del destino se tendrán en cuenta las siguientes normas:

a) SOBRE LOCAL. Para envío por correo urbano o con mensajero se debe colocar el nombre de la ciudad en mayúscula sostenida.


Ejemplo:

Doctora
 Maria Claudia Forero Toro
 Jefa de Relaciones Públicas
 Davivienda
 Carrera 24 15-28
 SANTAFE DE BOGOTA D.C.

Para entrega personal por el firmante se escribe la palabra presente.

Ejemplo:

Doctora
 Maria Claudia Forero Toro
 Jefa de Relaciones Públicas
 Davivienda
 Carrera 24 15-28
 PRESENTE

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

b) SOBRE NACIONAL (fuera de la ciudad de origen)

El nombre de la ciudad se debe escribir en mayúscula sostenida, separado por coma (,) del nombre del departamento.

Ejemplo:

Doctora

Consuelo Alvarez Gómez

Gerente Financiero

Banco de Colombia

Carrera 15 86-34

PEREIRA RISARALDA

c) SOBRE INTERNACIONAL. Se deben tener en cuenta las siguientes especificaciones:

El nombre de la ciudad se debe escribir en mayúscula sostenido, con cualquier dato numérico o nombre estipulados por el país.

En este sobre se presenta una séptima línea que corresponde al nombre del país; éste debe escribirse a dos renglones de la ciudad, en español y en mayúscula sostenida.

Ejemplo:

Doctora

Louise Wackeman


Proyect Manager

International Institute for Cotton

3016 Kingston Road

LONDON

INGLATERRA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Se puede optar por escribir el nombre del país en el idioma de origen, sin omitir expresarlo en español.

Ejemplo:

Señor
George Kurz
Gerente para América Latina
GOPA - Consultores
Grivap St. 363
FRANKFURT
DEUTSHLAND – ALEMANIA

En sobres comerciales dirigidos al extranjero las denominaciones señor, señora señorita se escriben en español.

TERCIO DERECHO.


Este tercio es para uso del correo.

En caso de anotaciones necesarias para la oficina de correos, tales como: ENTREGA INMEDIATA, RECOMENDADO y otros, se ubican en el tercio derecho y a nivel de la línea de dirección y en mayúscula sostenida.

Cuando se emiten estampillas conmemorativas, la administración postal prohíbe que se coloquen en el sobre. Estas se deben adherir a la carta en la parte inferior izquierda.

5.3. MEMORANDOS:

Son comunicaciones internas que se utilizan para impartir información, orientaciones y pautas a las áreas y a los funcionarios. De acuerdo con el contenido puede generar una respuesta escrita. La fecha será radicada por la Unidad de Correspondencia. Se

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

aplica igual las normas técnicas de INCONTEC de la CORRESPONDENCIA COMERCIAL.

(Ver ANEXO 3: MEMORANDOS)

5.4. ACTAS ADMINISTRATIVAS:

Documento en el que consta lo sucedido, tratado y acordado en una reunión.

MÁRGENES


- Superior 4 renglones después del membrete
- Inferior 3-2 cm
- Izquierdo 4-3 cm
- Derecho 3-2 cm
- Encabezamiento páginas subsiguientes 4 renglones.

(Ver ANEXO 4: ACTAS)

ELABORACIÓN

REDACCIÓN:

- El acta se puede redactar en tiempo pasado o presente, utilizando el mismo tiempo en todo el documento. Ningún párrafo del acta debe iniciar con gerundio y no debe redactarse en lenguaje telegráfico.
- El acta no debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
- La presentación de originales y copias debe ser impecables, sin borrones ni enmendadoras.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Toda acta debe expresar lo tratado en una reunión sin describir detalles intrascendentes. Los párrafos deben ser concisos, claros y con mayor énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se pueden anotar las discrepancias.
- Cuando el número de asistentes a la reunión sea superior a 20, se elabora listado anexo al acta y se especifica en la línea de asistentes. Se debe indicar el nombre de la persona que presenta una moción, pero no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella.
- Cuando sea necesario mencionar la intervención de uno de los asistentes, se hace con su nombre completo y cargo.
- Cuando haya lugar a votaciones, se indica el número de votos emitidos a favor, en contra y en blanco. En caso de nombramiento, se registrarán los resultados y los nombres completos.
- Las actas pueden ser firmadas por la persona que preside la reunión y quien actúa como Secretario. En otros casos, se firmara por todos los asistentes, si así lo dispone quien preside.
- Las actas se presentan en hojas sueltas o en libros que para el efecto han sido destinados.

PÁGINAS SIGUIENTES:

Para las páginas siguientes de un acta se establecerán los siguientes requisitos:

Papel de la misma calidad, color y tamaño que la primera hoja.

A dos centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen izquierdo, con mayúscula inicial, se identifica el documento con el nombre de la reunión y el número correspondiente. En la misma línea sobre el margen derecho se escribe el número de páginas.

Ejemplo:

(Margen izquierdo)


Margen derecho

Junta-Directiva-Acta-002

2

(Ver Anexo 4: ACTAS ADMINISTRATIVAS)

5.5. CONSTANCIA:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Documento Escrito de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad, pueden servir para sustentar:

- * Tiempo de servicio
- * Experiencia
- * Salarios u honorarios
- * Clase de trabajo
- * Jornada laboral
- * Cumplimiento de comisiones
- * Comportamiento del trabajo
- * Se deben elaborar en papel con membrete

(Ver ANEXO 5: CONSTANCIA)

5.6. CERTIFICADOS

Documento público o privado, de carácter probatorio, que asegura la veracidad y legalidad de un hecho o acto solemne, acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, ceremonia, juramento o norma.

Se pueden utilizar para fines como:

Calificaciones obtenidas dentro de períodos académicos

Diploma conferido por una institución

Asistencia a congreso, cursos, seminarios y eventos

Certificado de aseguramiento de la calidad


Certificado del Sistema de Administración Ambiental

Becas, donaciones

Registro civil o parroquial de nacimiento, matrimonio o defunción.

Documento de identidad

Monto de crédito, préstamos u otras transacciones comerciales

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Relación de retenciones de impuestos

Paz y Salvos

Resultados, exámenes e incapacidades médicas

(Ver ANEXO 6: CERTIFICADOS)

6. PROCEDIMIENTOS PARA LA RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velaran por la transferencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregara de inmediato su copia debidamente radicado. Al comenzar cada año, se iniciara la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.

Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de correspondencia.


NUMERACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto.

Si se presentan errores en la numeración, se dejara constancia por escrito, con la firma del jefe de la área a la cual esta asignada la función de numerar los actos administrativos.

COMUNICACIONES INTERNAS.

Para las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

las áreas , la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportunamente, ya sean estos, manuales o automatizados.

CONTROL DE COMUNICACIONES OFICIALES

Elaborar planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.

Cuando una comunicación no esta firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerara anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinaran las acciones a seguir.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS


Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y copia, remitiéndose el original al destinatario, la copia a la serie respectiva, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y por el tiempo establecido en su Tabla de Retención Documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaboraran igual cantidad de copias adicionales.

COMUNICACIONES OFICIALES VÍA FAX

Las comunicaciones recibidas y enviadas por este medio, se tramitaran teniendo en cuenta la información que forma parte integral de las series establecidas en las tablas de retención documental. Las entidades que utilizan para su impresión de los fax, papel químico, deberán reproducir este documento, sobre papel que garantice su permanencia y durabilidad.

6.1. COMUNICACIONES OFICIALES POR CORREO ELECTRÓNICO

Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentaran su utilización y asignaran responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

6.2. IMAGEN CORPORATIVA

Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las entidades establecerán en sus manuales de procedimientos, la manera de elaborar oficios, cartas, memorando y otros, teniendo en cuenta las normas ICONTEC, existentes. La leyenda de pie de pagina debe contener, la dirección, el numero del conmutador, el numero de fax institucional, la dirección de la pagina web y la dirección del correo electrónico de la entidad.

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.

Las entidades son responsables por la adecuada conservación de su documentación, para ellos deben incluir en sus programas de gestión documental y en sus manuales de procedimientos, pautas que aseguren la integridad de los documentos desde el momento de su producción.


Es recomendable la utilización de papelería con gramaje entre 75 y 90 g/m², libre de ácido y exento de lignina cuyo valor de HP este en rango de

7.0 a 8.5 de acuerdo con los aspectos contemplados en la NTC 4436 "Papel para documentos de archivo, requisitos para la permanencia y durabilidad". Las tintas de impresión deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificaciones de color y no transmitir acidez al soporte.

Para la información generada o guardada en medios magnéticos, deben seguirse las instrucciones de sus fabricantes en relación con su preservación y debe producirse en formatos compatibles, cuidando la posibilidad de recuperación, copiado y reproducción libre de virus informáticos.

RESPONSABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS CON LOS DOCUMENTOS.

(Artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000).

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación



Los servidores públicos, al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos a su cargo debidamente inventariados, conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación.


En el Numeral 5 del Artículo 34 de la ley 734 de 2002, establece como deberes de todo servidor público el de “Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida”.

En el Numeral 13 del Artículo 35, Ley 734 de 2002 señala que le está prohibido a los servidores públicos “Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razones de sus funciones”

De acuerdo con lo expresado en el Artículo 251 del Código de Procedimiento Civil, “el Documento Público es el otorgado por funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención”; y en concordancia con el Artículo 14 de la Ley 594 de 2000, “la documentación de la administración pública es producto y propiedad del Estado y este ejercerá el pleno control de sus recursos informativos”.

Por tanto el servidor público al desvincularse de sus funciones titulares no podrá retirar de la entidad pública documento o archivo alguno, so pena de incurrir en falta contra el patrimonio documental, de conformidad con lo expresado en el Artículo 35 de la Ley 594 de 2000.

7. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Por definición, es el proceso archivístico mediante el cual la unidad administrativa de la entidad transfiere series documentales al archivo central, una vez cumplido el tiempo de retención estipulado en la TRD para archivo de gestión.

PASOS METODOLÓGICOS PARA EFECTUAR LA TRANSFERENCIA

Tenga en cuenta la fecha programada en el calendario de transferencia.

Seleccione los expedientes de las Series y Subseries documentales que según la TRD deben transferirse.

Realice la Selección natural. Es decir, retirando aquellos documentos que no son importantes en el expediente, como son: impresos o publicaciones periódicas (revistas, folletos, periódicos, impresos).

Ordenación de tipos documentales. Tal como se explico anteriormente, los documentos se ubican uno atrás del otro en el orden en que van generando o recibiendo, de tal manera que el último documento recibido aparezca al final del total de documentos que contiene la carpeta.

Foliación. La foliación debe efectuarse diariamente en orden ascendente en atención a la cronología, correspondiendo el número uno (1) al documento más antiguo y el número mayor al documento más reciente.


Ordene los expedientes por años y de manera secuencial siguiendo el código y la cronología en forma ascendente.

Utilice carpetas desasidificadas para conformación de expedientes.

Cuando tenga en orden las carpetas, proceda a enumerarlas de (1) hasta (n), tantas carpetas vaya a transferir.

INSTRUCTIVO FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

ENTIDAD REMITENTE: Debe colocarse el nombre de la entidad responsable de la documentación que se va a transferir.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

PRODUCTORA ENTIDAD: Debe colocarse el nombre completo a Razón Social de la entidad que produjo o produce los documentos.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Debe consignarse el nombre de la área o unidad administrativa de mayor jerarquía de la cual dependa la oficina productora.

OFICINA PRODUCTORA: Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.

OBJETO: Se debe consignar la finalidad del Inventario, que puede ser: Transferencias Primarias, Valoración de Fondos Acumulados, Fusión y Supresión de entidades y/o áreas , Inventarios individuales por vinculación, traslado, desvinculación.

HOJA No.: Se enumerará cada hoja del Inventario consecutivamente. Se registrará el total de hojas del Inventario.

REGISTRO DE ENTRADA: Se diligencia sólo para transferencias primarias y transferencias secundarias. Debe consignarse en las tres primeras casillas los dígitos correspondientes a la fecha de la entrada de la transferencia.

(Año, mes, día). En NT (Número de Transferencia), se anotará el número de la transferencia.


NÚMERO DE ORDEN: Debe anotarse en forma consecutiva el número correspondiente a cada uno de los asientos descritos que generalmente corresponde a una unidad de conservación.

CÓDIGO: Sistema convencional establecido por la entidad que identifica las oficinas productoras y cada una de las series, Subseries o asuntos relacionados.

NOMBRES DE LAS SERIES Y SUBSERIES O ASUNTOS: Debe anotarse el nombre asignado al conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Cuando se realiza el Inventario de Fondos Acumulados, las series o asuntos deben registrarse, en lo posible, en orden alfabético.

FECHAS EXTREMAS: Debe consignarse la fecha inicial y final de cada unidad descrita. (Asiento). Deben colocarse los cuatro (4) dígitos correspondientes al año. Ejemplo: 1950-1960. En el caso de una sola fecha se anotará ésta. Cuando la documentación no tenga fecha se anotará s.f. (sin fecha).

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: Se consignará el número asignado a cada unidad de almacenamiento. En la columna “otro” se registrará las unidades de conservación diferentes escribiendo el nombre en la parte de arriba y abajo la cantidad o el número correspondiente.

NÚMERO DE FOLIOS: Se anotará el número total de folios contenido en cada unidad de conservación descrita.

SOPORTE: Se utilizará esta columna para anotar los soportes diferentes al papel: Microfilmes (M), Videos (V), Casetes (C), Soportes Electrónicos (CD, DK, DVD).

FRECUENCIA DE CONSULTA: Se Debe consignar si la documentación registra un índice de consulta alto, medio, bajo o ninguno; para tal efecto, se tendrán en cuenta los controles y registros de préstamo y consulta de la oficina responsable de dicha documentación. Esta columna se diligenciará especialmente para el Inventario de Fondos Acumulados.


NOTAS: Se consignarán los datos que sean relevantes y no se hayan registrado en las columnas anteriores.

Para la documentación ordenada numéricamente, como actas, resoluciones, memorandos, circulares, entre otros, se anotarán los siguientes datos: faltantes, saltos por error en la numeración y/o repetición del número consecutivo en diferentes documentos.

Para los expedientes deberá registrarse la existencia de anexos: Circulares, Actas, Memorandos, Resoluciones, Informes, Impresos, Planos, Facturas, Disquetes, Fotografías, o cualquier objeto del cual se hable en el documento principal; de éstos debe señalarse, en primer lugar, el número de unidades anexas de cada tipo, ejemplo una hoja con 5 fotografías o 5 fotografías sueltas; luego, el número consecutivo (si lo tiene), ciudad, fecha, asunto o tema de cada anexo.

Asimismo, se anotará información sobre el estado de conservación de la documentación, especificando el tipo de deterioro: físico (rasgaduras, mutilaciones, perforaciones, dobleces y faltantes), químico (oxidación de tinta y soporte débil) y biológico (ataque de hongos, insectos, roedores, etc.).

ELABORADO POR: Se escribirá el nombre y apellidos, cargo, firma de la persona responsable de elaborar el Inventario, así como el lugar y la fecha en que se realiza.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ENTREGADO POR: Se registrará el nombre y apellido, cargo, firma de la persona responsable de entregar el Inventario, así como el lugar y la fecha en que se realiza.

Se registrará el nombre y apellido, cargo, firma de la persona responsable de recibir el Inventario, así como el lugar y la fecha en que se recibió.

(Ver anexo 7: FORMATO UNICO DE INVENTARIO).

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA Y RECIBO DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS POR INVENTARIO


(Acuerdo 038 de 2002)



Los Secretarios Generales o quien haga sus veces deberán garantizar que en los manuales de funciones y procedimientos de la entidad respectiva, se regule la responsabilidad de recibo y entrega de los documentos de Archivo por parte de los servidores públicos, que se encuentren en situaciones administrativas de retiro temporal o definitivo de sus cargos y de la notificación de estas situaciones al Jefe de la Unidad de Archivo para que oportunamente cumpla con el desempeño de las responsabilidades que le correspondan.

El Jefe de la Unidad Administrativa, o área, será el responsable de la custodia de los archivos de la oficina a su cargo.

Asignar la función al cargo que asuma en cada una de las unidades administrativas, la responsabilidad por la permanente organización y administración del archivo de oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la Ley General de Archivos 594 de 2000.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 49]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

El Jefe de la Unidad Administrativa de Archivo de la Entidad, deberá presenciar la entrega y recibo por inventario de los documentos y archivos cuando un servidor público se retire total o parcialmente del cargo y en constancia deberá firmar el Acta de entrega y recibo.


Garantizar que el recibo y entrega de los documentos y archivos se produzca durante el tiempo activo del servidor que se desvinculará temporal o definitivamente de la entidad.

En caso de abandono del cargo, la Administración deberá designar el funcionario titular o en su defecto el que deba levantar el Inventario de los documentos y archivos existentes, en presencia del Jefe de la Unidad de Archivo y en Archivo y en constancia firmarán el acta correspondiente.

Los servidores públicos que se trasladen, retiren o posesionen omitiendo la entrega y el recibo de los documentos y archivo de gestión, sin los procedimientos anteriores señalados, responderán ante las autoridades por las consecuencias de esta omisión.


Por ningún motivo el servidor público podrá llevarse la documentación producida en ejercicio del cargo por cuanto los documentos públicos son de propiedad del Estado, so pena de encontrarse incurso en cualquiera de las sanciones previstas por la Ley.

El Archivo General de la Nación podrá de oficio o a solicitud de parte, hacer visitas de inspección para verificar el cumplimiento.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ANEXOS

ANEXO1. CARTA BLOQUE EXTREMO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 1
		Fecha Aprobación

Roldanillo, Valle.

Doctora

María Claudia Forero Toro

Jefa de presupuesto Departamental

Carrera 24 15-28


SANTAFE DE BOGOTA D.C.

Asunto: Inventarios

Cordial saludo, doctora Josefina.

En respuesta a su oficio No. 216.045 de fecha 18 de diciembre de 2008, le adjunto los inventarios devolutivos de cada departamento de la empresa.

Agradezco su gestión a esta solicitud.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Atentamente,

GERMAN PALACIO URIBE


Gerente

Anexo: Presupuesto treinta (30 hojas)


Copias: Doctor, Jairo López Mejía, Subgerente Administrativo; Rosalía Gutiérrez Marín, Jefa de almacén.

Diana T.

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Página 1 de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 1
		Fecha Aprobación

CUANDO EL OFICIO REQUIERE DE SEGUNDA HOJA:

Doctora: María Claudia Forero Toro 2


GERMAN PALACIO URIBE 2

400. 2


Roldanillo, Valle.

, 2

(Continuación del oficio).

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ANEXO 2. CIRCULARES

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	CIRCULAR	VERSION 1
		Fecha Aprobación

CIRCULAR No.

PARA: JEFES DE DEPARTAMENTOS


DE: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

ASUNTO: CAPACITACIÓN

FECHA: MARZO 19 DE 2011

Cordial saludo:

En reunión de la Junta Directiva se determinó capacitar a todos los funcionarios responsables de la producción documental sobre GESTION DOCUMENTAL programado para el día 16 de abril con un horario de 07:30 a 12:00 horas, en las instalaciones del Archivo Histórico.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


Atentamente,

GUILLERMO GOMEZ ARIAS


Liliana G.

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

Página 1 de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ANEXO 3. MEMORANDO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	MEMORANDO	VERSION 1
		Fecha Aprobación

PARA: JEFES DE DEPARTAMENTO

DE: JEFA DE RECURSOS HUMANOS


ASUNTO: UNIFICACIÓN PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA.

FECHA:

Cordial saludo:

A partir del 1 de enero de 2009 todas las áreas de la EMPRESA, se dará comienzo del MEMORANDO para la correspondencia interna que produzca la oficina, teniendo en cuenta el Código asignado.

Atentamente,


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: MAN-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

JAIME GARCIA BEJARANO


Marina G.

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

Página 1 de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ANEXO 4. ACTAS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	ACTAS	VERSION 1
		Fecha Aprobación

ACTA JUNTA DIRECTIVA No. 012

FECHA: Enero 2 de 2009

HORA: De las 14:00 a las 16:30 horas


LUGAR: Sala de Juntas

ASISTENTES: Doctor Ramiro Sosa López, Presidente
Lista adjunta (20 personas)

INVITADOS: Doctor Marino Quiceno O., Asesor Jurídico

AUSENTES: Doctor José López Villa, Vocal (sin justificación).

ORDEN DEL DIA:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Verificación del Quórum

Lectura acta anterior

Estudio PLAN OPERATIVO año 2009

Proposiciones

DESARROLLO: Se realiza la descripción del orden del día.

CONVOCATORIA: Se da la fecha para la próxima reunión


Hora finalización de la reunión.

FIRMA QUIEN PRESIDE LA REUNION


FIRMA QUIEN ACTUA COMO SECRETARIO

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

Página 1 de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUANDO SE PASA A LA SIGUIENTE HOJA:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	ACTAS	VERSION 1
		Fecha Aprobación


JUNTA DIRECTIVA	2
Acta 012	2
Enero 2 de 2009	2

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

Página 1 de

ANEXO 5. CONSTANCIAS BLOQUE EXTREMO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	CONSTANCIA	VERSION 1
		Fecha Aprobación

GERENTE

HACE CONSTAR:

Que el señor JORGE ENRIQUE YEPES OSORIO, identificado con la Cédula de ciudadanía No. 70.786.123 de Cali, labora con la empresa desde el 15 de julio de 1995 hasta la fecha, como TECNICO y con un salario mensual de \$650.000.00 (SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS).

Esta constancia se expide a solicitud del interesado, quien la utilizará como comprobante de trabajo.


Enero 19 de 2009

OSCAR ALARCON MORENO


Olga Castaño

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

Página 1 de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 49]
		CÓDIGO: MAN-GDC-02
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

ANEXO 6. CERTIFICADO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO:
	CERTIFICACION	VERSION 1
		Fecha Aprobación

EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

CERTIFICA:


Que la señora LUISA MEDINA PULECIO, Cédula 32.092.763 de Cali, asistió a la capacitación sobre GESTION DOCUMENTAL, realizado el día 16 de abril de 2009, con una intensidad de 4 horas.

Este certificado se expide a solicitud del interesado, como comprobante para ingreso a laborar.


Enero 19 de 2009

SANTIAGO FUENTES HOYOS

Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono: (2)2297505 www.aseoroldanillo.com Por un Roldanillo Limpio

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: MAN-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

ANEXO 7. FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	INVENTARIO DOCUMENTAL	CÓDIGO:
		VERSION 1
		Fecha Aprobación

HOJA No. DE


DÍA: MES: AÑO:

OFICINA PRODUCTORA:

OBJETO:

No. DE TRANSFERENCIA:

No. De Orden	Código	Nombre de las Series o Subseries o Asunto	Fecha		Unidad Conservación				No. De Folios	De Soporte	Frecuencia de consulta	NOTAS
			Extrema Inicial	Final	Caja	Carpetas	Tomo	Otro				

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
	MANUAL DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: MAN-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entregado por: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Lugar: _____

Fecha: _____

Recibido por:

Cargo:

Firma:

Lugar:

Fecha:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. PROPÓSITO DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN

La presente directiva fija el marco político de la comunicación pública en la Empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con el propósito de redireccionar la comunicación de esta empresa.

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. implementará una serie de programas y acciones dirigidas a hacer efectivas las políticas de comunicación que mediante esta directiva se adoptan.

2. ALCANCES DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN

El Manual de Comunicación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., adoptado por la entidad en el marco del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Interno de la Administración Central, se aplica para toda la entidad.

Los alcances del presente documento fueron determinados por Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. al definir la comunicación pública como un macroproceso estratégico de la entidad el cual es transversal a todos los procesos, subprocesos, actividades y tareas que desarrolla la misma.

La presente directiva es de carácter obligatorio para quienes va dirigida.

3. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

Con el fin de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la Administración, la comunicación en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. tendrá un carácter estratégico y estará orientada a la construcción de identidad institucional y al fortalecimiento de la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad en sus relaciones con los públicos internos y externos, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el Plan de Comunicación de la entidad.

Elaborado por:	GRUPO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha:	
Revisado por:	REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN	Fecha:	

4. POLÍTICAS DE DIRECCIÓN EN COMUNICACIÓN

4.1 Carácter de la Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional entendida como un campo de la cultura organizacional y como estrategia interna que contribuye a la proyección de la gestión, estará orientada en

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. a mejorar la efectividad de la relaciones laborales e interpersonales y el clima laboral, a través de la búsqueda del diálogo permanente y multidireccional entre los servidores de todos los niveles.

4.1.1 Política operativa

La Comunicación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., debe propiciar el aprendizaje organizacional y facilitar el desarrollo de las actitudes humanas y laborales necesarias para fortalecer la cultura organizacional.

4.1.1.1 Lineamientos

Para que los servidores públicos en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. conozcan la entidad, ésta contará con un Plan de Gestión de Competencias.

4.1.1.1.1 Orientaciones Operativas

Las políticas generales de Comunicación Organizacional serán lideradas por la Dirección de Desarrollo Administrativo quien fijará el marco general de la comunicación estructurada en dos direcciones: la capacitación y el desarrollo del talento humano.

4.1.1.1.2 Orientaciones Operativas

La Oficina Asesora de Comunicación será la dependencia encargada de operativizar las directrices que, a nivel organizacional, defina Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. a través de la Dirección de Desarrollo Administrativo.

4.1.2 Política operativa

La gestión comunicacional en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. deberá ser fluida permitiendo que los servidores interioricen la visión, misión y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria.

4.1.2.1 Lineamientos

Se dispondrá de los medios y la infraestructura necesaria para la comunicación organizacional y el establecimiento de un plan de medios.

4.1.2.1.1 Orientaciones Operativas

La Gerencia General de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. proveerá los medios posibles a la Oficina Asesora de Comunicación, para el desarrollo de infraestructura de comunicaciones y su pleno funcionamiento.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.1.2.1.2 Orientaciones Operativas

Para el desarrollo de la comunicación organizacional, la Oficina Asesora de Informática y Telemática será la encargada de ofrecer el apoyo tecnológico para el desarrollo de la intranet en el municipio.

4.1.2.1.3 Orientaciones Operativas

La Oficina Asesora de Comunicación será la entidad encargada de operativizar el plan de infraestructura de comunicaciones interna a través de la creación, diseño y desarrollo continuo de los medios de comunicación interna.

4.1.3 Política Operativa

El proceso de Comunicación estará al servicio de los servidores públicos de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., en todos los niveles: descendente (de la alta dirección hacia la base), ascendente (de la base hacia la alta dirección), cruzada (entre personas), horizontal (entre áreas) y proyectada hacia la sociedad.

4.1.3.1 Lineamientos

Para garantizar la fluidez de la comunicación al interior de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., esta entidad deberá diseñar un Plan de Comunicación Organizacional.

4.1.3.1.1 Orientaciones Operativas

Se dispondrá de medios oficiales internos de información que serán actualizados permanentemente y que deberán llegar en forma masiva a todos los colaboradores.

4.1.4 Política Operativa

El proceso de comunicación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., propenderá por el desarrollo de la cultura organizacional, la disposición al cambio, el desarrollo del sentido de pertenencia en sus servidores públicos y la promoción del trabajo en equipo.

4.1.4.1 Lineamientos

La Oficina Asesora de Comunicación será la entidad encargada del diseño del plan de comunicaciones interna a través de la creación, diseño y desarrollo continuo de los medios de comunicación interna.

4.1.4.1.1 Orientaciones Operativas

El diseño del Plan de Comunicación Organizacional será liderado por la Dirección de Desarrollo Administrativo, dependencia que fijará el marco general de la comunicación en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

La Oficina Asesora de Comunicación será la entidad encargada del diseño del plan de comunicación organizacional.

4.1.4.2 Lineamientos

La empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. contará con un Plan de Inducción y reintucción

4.1.4.2.1 Orientaciones Operativas

El diseño del Plan Inducción y Reinducción será liderado por la Dirección de Desarrollo Administrativo quien fijará el marco general de la capacitación.

4.1.5 Política operativa

La gestión de comunicación organizacional debe garantizar el conocimiento amplio y suficiente de la reglamentación de las relaciones y actuaciones de los servidores públicos de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.

4.1.5.1 Lineamientos

La empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. definirá un Código de Ética que regirá para todos los servidores públicos.

4.1.5.1.1 Orientaciones Operativas

El diseño del Código de Ética será liderado por la Dirección de Control Disciplinario.- ETC

4.1.6 Política Operativa

El proceso de comunicación de la empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P., adoptará el enfoque, la dirección y el desarrollo institucional requerido de acuerdo al diagnóstico y seguimiento realizados.

4.1.6.1 Lineamientos

Para realizar el diagnóstico de comunicación y cultura organizacional se diseñará una evaluación de la gestión de comunicación y desarrollo organizacional.

4.1.7.1.1 Orientaciones Operativas

El Departamento Administrativo se encargará del seguimiento y evaluación de las acciones desplegadas en función de llevar al recurso humano las políticas de comunicación organizacional.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.2 La Información Como un Bien Colectivo

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles mediante la implementación de herramientas, procesos y procedimientos y la promoción de prácticas culturales que garanticen su adecuado flujo en todas las direcciones: descendente (de la alta dirección hacia la base), ascendente (de la base hacia la alta dirección), cruzada (entre personas), horizontal (entre áreas) y proyectada hacia la sociedad.

4.2.1 Políticas Operativas

Se dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca la información necesaria para entender los procesos que se dan en su interior.

4.2.1.1 Lineamientos

Para la sistematización de los registros de la gestión pública se cumplirá con el programa de gestión documental establecido en la Ley General de Archivos.

4.2.1.1.1 Orientaciones Operativas


La alta dirección deberá proveer una solución para el manejo sistematizado de los procesos propios de la administración de documentos, lo cual incluye, entre otros, la recepción, digitalización, distribución, trámite, consulta y custodia de las comunicaciones oficiales en todas las dependencias de la administración central del municipio de Roldanillo con la debida integración de los procesos de todas las dependencias con la información requerida y proveniente de documentos y archivos tanto digitales como en papel.

4.2.1.1.2 Orientaciones Operativas

Todos los niveles de la organización se cumplirán con el sistema de gestión documental para el manejo de información institucional.

4.2.1.2 Lineamientos

Para el manejo de la información en el municipio se establecerá un control del archivo físico de la entidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.2.1.2.1 Orientaciones Operativas

El comité del Archivo del Municipio establecerá mecanismos de control de los documentos desde el momento de su nacimiento hasta su eliminación o conservación permanente, de acuerdo a lo establecido a nivel de las Tablas de Retención Documental definidas por la empresa y considerando la duración de los documentos en los distintos archivos físicos de gestión y central.

4.2.1.2.1.1 Orientaciones Operativas

Las dependencias seguirán los mecanismos establecidos por el comité de archivo para el manejo de documentos en la Empresa.

4.2.2 Políticas Operativas

La información en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo, y por tanto deberá fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal, para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.

4.2.2.1 Lineamientos

Teniendo en cuenta niveles de confidencialidad, en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. toda decisión deberá ser difundida.

4.2.2.1.1 Orientaciones Operativas

La difusión de decisiones a los diferentes públicos destinatarios, se hará teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado, para garantizar que el mensaje sufra el menor nivel de distorsión posible en el proceso comunicativo, de la siguiente manera:

4.2.2.1.1.1 Para la alta dirección, el escenario para la difusión de decisiones será el Comité de Dirección, en el lenguaje técnico en el cual esas decisiones fueron originalmente expresadas.

4.2.2.1.1.2 Para el nivel profesional se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión, y para comunicarla se podrá utilizar el correo directo a través de la intranet, respetando siempre el criterio de que su difusión sea, por lo menos, simultánea a su difusión a la alta dirección, pero en ningún caso previo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.2.2.1.1.3 Para el nivel operativo los mensajes se difundirán en lenguaje coloquial, ya sea por intermedio del jefe directo o por vía de voceros autorizados por la Empresa, y se buscará que el mensaje se difunda de manera masiva y simultánea a toda la organización.

4.2.2.2 Lineamientos

Es responsabilidad de los jefes, es decir, de todos aquellos servidores públicos que en virtud de sus funciones tengan personal a cargo, asegurarse de que los integrantes de su equipo de trabajo reciban y comprendan la información que la empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. suministra para el desempeño eficiente de sus colaboradores en la perspectiva del logro de los objetivos institucionales.

4.2.2.2.1 Orientaciones Operativas

Los jefes implementarán espacios de conversación con su equipo de trabajo en forma periódica y constante para suministrar la información necesaria que les permita a los colaboradores desempeñar eficientemente sus labores, para explicar los sentidos, significados e implicaciones de dicha información y para recibir retroalimentación sobre los temas tratados.

4.2.2.2.2 Orientaciones Operativas


Los jefes tienen la responsabilidad de transmitir a los conductos regulares pertinentes las consultas, opiniones, sugerencias y propuestas de su equipo de trabajo, y hacerle seguimiento para garantizar que la dependencia competente asuma posición en forma oportuna y para que su pronunciamiento llegue a los colaboradores que originaron el proceso comunicativo.

4.3 Apertura y Visibilidad de la Comunicación con la Ciudadanía

En el marco del entendimiento de la administración como un servicio hacia la ciudadanía y en ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos y de igualdad, celeridad y eficiencia en el flujo de la información, en Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. se implementará un Plan de Comunicación con el empleado.

4.3.1 Políticas Operativas

La comunicación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con los empleados que se relacionen con ella se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
		CÓDIGO: MAN-GDC-03
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

entendimiento de que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio de excelente calidad a los empleados.

4.3.1.1 Lineamientos

La empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. contará con un modelo de comunicación que facilitará el diálogo entre diferentes universos, convirtiendo al hombre en un ser crítico que busca una acción transformadora que influye en los procesos de desarrollo integral.

4.3.1.1.2 Orientaciones Operativas

El proceso interactivo de comunicación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con los empleados y las distintas organizaciones que conforman la compañía, será determinado por la Oficina Asesora de Comunicación, la Dirección de Planeación y la Dirección de Desarrollo Administrativo.

4.3.2 Políticas Operativas

El contacto de cualquier empleado un área específica de la empresa se asumirá como un contacto con la totalidad de la misma, y por tanto se le demostrará un interés institucional por atender sus requerimientos y para orientarlo adecuada y satisfactoriamente.

4.3.2.1 Lineamientos

La empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. desarrollará un plan de comunicación enfocada en el servicio al cliente el cual estará basado en una retroalimentación que permita fortalecer la atención al empleado.

4.3.2.1.1 Orientaciones operativas


Será responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Administrativo incluir en el plan de inducción y reinducción de la Administración este componente que se diseñará en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicación.

4.3.3 Políticas Operativas

La empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. dispondrá de mecanismo para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de los empleados sobre sus actuaciones y los resultados

4.3.3.1 Lineamientos

Se fortalecerá en Aseo Roldanillo S.A. E.SP. la Oficina de Quejas, Atenciones y Peticiones-QAP que actualmente presta el servicio de atención de manera personalizada, vía telefónica y por Internet.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.3.3.1.1 Orientaciones Operativas

Será responsabilidad de la Oficina de Comunicación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. el fortalecimiento de esta instancia de atención al el empleado.

4.3.3.1.2 Orientaciones Operativas

Todas las dependencias deberán delegar en uno o varios funcionarios la labor de responder, en los términos de ley, las quejas, atenciones y peticiones presentadas por los empleados a través del sistema QAP.

4.3.3.1.3 Orientaciones Operativas

Será la Oficina Asesora de Comunicación la encargada de remitir a la Dirección de Control Interno Disciplinario, un informe de las dependencias que no cumplan con la respuesta oportuna al ciudadano.

4.3.4 Políticas Operativas

En aplicación de los principios de publicidad y de Rendición de Cuentas, Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. informará periódica y sistemáticamente a los empleados sobre sus actuaciones y los resultados obtenidos en su gestión, para lo cual adoptará los mecanismos más pertinentes.

4.3.4.1 Lineamientos

En la página web de la empresa y en las carteleras de la misma, se ubicarán mensualmente los informes de gestión de cada una de las dependencias de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. de manera que los empleados puedan hacer seguimiento a la gestión, contratación e inversión de cada una de ellas.

4.3.4.1.1 Orientaciones Operativas

Ante la Oficina Asesora de Comunicación todas las dependencias entregarán, en los primeros siete días de cada mes, los informes de gestión en medio magnético e impreso.

4.3.4.1.2 Orientaciones Operativas

La publicación de dichos informes en página web y en cartelera será responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones.

4.3.4.2 Lineamientos

En lo primeros cuatro meses de cada año, Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. le dará cuentas a los empleados de la gestión adelantada en cumplimiento del Plan de Desarrollo de la empresa. Dicho informe se presentará en un lugar público.

4.3.4.2.1 Orientaciones Operativas

La rendición de cuentas ante los empleados será responsabilidad de la Secretaría General, la Dirección de Control Interno y la Dirección de Planeación, dependencias que contarán con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.3.4.2.2 Orientaciones Operativas

Para la realización de este evento, todas las dependencias deberán presentar ante la Secretaría General sus respectivos informes de gestión con dos componentes, el primero, la descripción de los proyectos o de la gestión adelantada con su respectiva inversión, beneficiarios y el estado actual de la misma.

El segundo componente, es la rendición de cuentas fundamentada en los indicadores definidos en el Plan de Desarrollo los cuales se constituyen en aspectos técnicos de la Rendición de Cuentas a los empleados.

4.3.4.2.3 Orientaciones Operativas

Será responsabilidad de la Dirección de Control Interno y de la Dirección de Planeación, consolidar el informe técnico de rendición de cuentas el cual será remitido a las veedurías.

4.4 Comunicación con los Contratistas y Proveedores

La comunicación con los contratistas estará enmarcada en lo que dispone la Ley para la aplicación de los principios de igualdad; imparcialidad y transparencia, mediante el desarrollo de una estrategia comunicativa que se proponga la divulgación de la planeación de la gestión contractual debidamente articulada con los objetivos del Plan de Desarrollo y el Plan de Compras de la empresa, así como mejorar la interacción institucional con los diferentes proveedores y con la comunidad en general en lo que atañe a los procesos de comunicación.

4.4.1 Políticas Operativas

La administración Central publicará la planeación de la Gestión Contractual a ejecutar durante la vigencia fiscal, de manera que los empleados pueda acceder a la información que le permita conocer los productos a lograr en cumplimiento de su función social y pueda ejercer el control social.

4.4.1.1 Orientaciones Operativas

El Departamento Administrativo de Planeación y la Dirección Jurídica de la empresa deberán estandarizar la metodología y el procedimiento para la elaboración del Plan de Gestión Contractual, que debe ser aplicado en todas las dependencias de la Administración.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.4.1.2 Orientaciones Operativas

La Oficina Asesora de Comunicación y la Oficina Asesora de Informática y Telemática ofrecerán el apoyo necesario para que dicha gestión contractual sea conocida por la comunidad y en especial por las veedurías.

4.4.1.3 Orientaciones Operativas

La Oficina Asesora de Comunicación establecerá las directrices que se deben seguir en QAP y en cada CALI, para facilitar la consulta ciudadana del Plan de Gestión Contractual de la empresa.

4.4.2 Políticas Operativas

En estricto cumplimiento a la normatividad de contratación administrativa, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente, a través de la página web de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole.

4.4.2.1 Orientaciones Operativas

Será responsabilidad de cada dependencia publicar en la página de Internet de la empresa los procesos de contratación de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole.

4.4.3 Políticas Operativas

En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distingo alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas.

4.4.3.1 Orientaciones Operativas

Será responsabilidad de cada dependencia establecer mecanismos para suministrar información en igualdad de condiciones a todos los proponentes en el marco de un proceso de contratación con Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.

4.4.3.2 Políticas Operativas

Se informará a todos los oferentes y/o proponentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisión en los procesos de adjudicación de contratos.

En cumplimiento del principio de publicidad y transparencia, la celebración, ejecución y liquidación de los contratos estarán sujetas al control de los empleados y en especial a las veedurías que existan o se organicen.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.4.3.3 Orientaciones Operativas

Será responsabilidad de cada dependencia establecer mecanismos para suministrar información sobre las razones de una decisión en contratación y de convocar a las organizaciones veedoras para el seguimiento de los procesos de contratación.

4.5 Vocerías Institucionales

La empresa Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y en los diferentes auditorios y escenarios, para lo cual se aplicará un reglamento de voceros y manejo comunicativo de crisis.

4.5.1 Políticas Operativas

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. establecerá sus voceros autorizados en los temas estratégicos de su gestión, quienes se expresarán únicamente en los temas que son de su competencia.

4.5.1.1 Lineamientos

Ante los medios de comunicación se dejará claro los voceros para cada tema de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. Ningún funcionario podrá referirse a un tema distinto del cual se designó como vocero oficial.

4.5.1.1.1 Orientaciones Operativas

El consejo definirá la adjudicación de las vocerías a los funcionarios.

4.5.2 Políticas Operativas

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. definirá y promulgará los criterios de manejo de información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad, que deberán seguir todos aquellos servidores públicos que en virtud de sus funciones o de su cargo actúen en un momento dado como voceros de la empresa.

4.5.2.1 Lineamientos

Los voceros institucionales manejarán un mismo lenguaje y cumplirán en cada una de sus intervenciones con lo establecido en el Manual de Comunicación y en el Manual de Protocolo de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P.

4.5.2.1.1 Orientaciones Operativas

Será responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicación y de Protocolo y Relaciones Públicas, el entregar a los funcionarios definidos como voceros institucionales las directrices para el suministro de información a los empleados y a los medios de comunicación.

4.5.2.1.2 Orientaciones Operativas

Serán estas dos instancias las encargadas de brindar al vocero el apoyo necesario para el cumplimiento de su función informativa.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.6 Relaciones con los Medios de Comunicación

La relación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad, para lo cual la Empresa respetará en todas sus actuaciones la libertad de prensa y la autonomía de los medios y exigirá de éstos apego a la verdad e imparcialidad.

4.6.1 Políticas Operativas

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. establecerá con los medios de comunicación una relación de carácter institucional que no será afectada por sesgos políticos, intereses comerciales o personales.

4.6.1.1 Lineamientos

Ningún funcionario está autorizado para dar declaraciones a título personal sobre las gestiones que adelanta la Administración.

4.6.1.2 Lineamientos

La Oficina Asesora de Comunicación será la responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la entidad y sus voceros frente a los medios.

4.6.1.3 Lineamientos

El suministro de la información y la relación frente a la pauta publicitaria se realizará bajo parámetros democráticos.

4.6.1.3 Lineamientos

Toda publicación de carácter informativo (libros, folletos, afiches, avisos publicitarios, etc.) de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. deberá contar con la revisión y aprobación de la Oficina Asesora de Comunicación.

4.6.1.3 Lineamientos


Todas las oficinas de comunicación o asesorías externas que contrate la administración sobre comunicación y publicidad deberán someterse a los lineamientos y políticas de relación con los medios definida por la Oficina Asesora de Comunicación.

4.6.1.2 Orientaciones operativas

La Oficina de Comunicación será la encargada de operativizar los lineamientos definidos para la relación de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con los medios de comunicación.

4.7 Interacción Informativa con los Organismos de Control

La interacción informativa de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con los organismos de control estará enmarcada por el respeto y el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, para lo cual se implementarán procedimientos que garanticen el cumplimiento de lo que dispone la ley y que además, se proponga mejorar en forma continua esa interacción.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
		CÓDIGO: MAN-GDC-03
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.7.1 Políticas Operativas

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. buscará garantizar por todas las formas a su alcance la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control para lo de sus competencias.

4.7.1.1 Lineamientos

Los informes mensuales de gestión que realice cada dependencia, en cumplimiento de una directriz empresarial, serán publicados en la cartelera de cada dependencia y en la página de internet de la empresa en el enlace respectivo.

4.7.1.1.1 Orientaciones Operativas

Ante la Oficina Asesora de Comunicación todas las dependencias entregarán, en los primeros siete días de cada mes, los informes de gestión en medio magnético e impreso.

4.7.1.1.2 Orientaciones Operativas

La publicación de dichos informes en página web y en cartelera será responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones.

4.7.1.2 Lineamientos

La información que se produzca todos los días para los medios de comunicación y la comunidad será remitida a los organismos de control para facilitar el seguimiento del día a día de la Administración.

4.7.1.2.1 Orientaciones Operativas

Para operativizar este lineamiento la Oficina Asesora de Comunicación establecerá una relación directa con los organismos de control, a través de sus oficinas de prensa o un funcionario delegado para tal fin.

4.7.1.3 Lineamientos

La matriz de seguimiento del Pacto por la Transparencia se entregará de manera oportuna cada fin de semestre a la Cámara de Comercio, entidad delegada por la Vicepresidencia de la República para su seguimiento.

4.7.1.3.1 Orientaciones Operativas

Todas las dependencias están comprometidas en el suministro de la información pero será responsabilidad de la Dirección de Control Interno recopilar la información y remitirla a la Cámara de Comercio.

4.7.1.4 Lineamientos

En todos los eventos que impliquen una rendición de cuentas a los empleados será obligatoria la invitación a todas las organizaciones u organismos de control.

4.7.1.4.1 Orientaciones Operativas

La Oficina Asesora de Protocolo y Relaciones Públicas será responsable de enviar las invitaciones y designar el lugar especial para los organismos de control en los eventos de Rendición de Cuentas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: MAN-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.8 Interacción Informativa con Otras Entidades

La interacción informativa de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. con otras empresas públicas y privadas estará enmarcada por el respeto y por los principios de cooperación, confianza e independencia a través de la institucionalización e prácticas comunicativas, que tiendan a establecer un estilo de interlocución, centrado en el trabajo conjunto y la construcción de un sentido colectivo.

4.8.1 Políticas Operativas

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. contará con un plan de comunicación que permitirá la interrelación con otras entidades en los siguientes momentos:

- Al establecer alianzas, apoyar o acompañar en bien de la empresa, a diferentes ONG, instituciones educativas, universidades, gremios, iglesias, etc.
- Al establecer vínculos de cooperación nacional o internacional que contribuyan al mejoramiento o desarrollo de la empresa.
- Al generar y liderar espacios abiertos y propicios de intercambio interinstitucional

4.8.1.1 Lineamientos

La interacción informativa con otras empresas en bien de la Compañía, se cumplirá a través de comités, grupos interdisciplinarios y mesas de trabajo para temas específicos.

4.8.1.1.1 Orientaciones Operativas


Será responsabilidad de la Secretaría General, como dependencia coordinadora al interior de la empresa, definir que Secretarías o Direcciones de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. participarán de cada grupo de trabajo dependiendo de su objetivo.

4.8.1.1.2 Orientaciones Operativas

La Oficina Asesora de Comunicación y de Protocolo y Relaciones Públicas ofrecerán apoyo a la Secretaría General en el desarrollo, comunicación y organización de los distintos espacios de interacción con otras empresas.


4.8.1.1.3 Orientaciones Operativas

Para el tema específico de la consecución de recursos de cooperación internacional y nacional, todo el trabajo se canalizará a través de la Oficina Asesora de Cooperación Internacional.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-GDC-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 22 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL

PROCESO: GESTION DE LA INFORMACION						
SUBPROCESO: GESTION DOCUMENTAL						
OBJETIVO: Promover la organización y el fortalecimiento de los archivos, cumplir y hacer cumplir en la jurisdicción, las normas existentes y los lineamientos que expida el Archivo General de la Nación para garantizar la eficacia de la gestión archivística y la conservación del patrimonio documental de la entidad.						
LIDER DEL PROCESO:		Técnico Administrativo				
ENTRADA / INSUMO						
Proveedor	Entrada	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
					INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos	Necesidades de los procesos archivísticos y técnicos de la entidad	P	Elaboración del plan de acción con su correspondiente cronograma de actividades	Plan de Gestión documental	Todos los Procesos	Consejo departamental de archivo. Consejo municipal de archivo.
Todos los Procesos	Documentos de gestión	H	Manejar los archivos de gestión	Archivos de gestión organizados	Todos los Procesos	
Todos los Procesos	TRD, organigrama y mapa de procesos de calidad.	H	Manejar Tablas de Retención Documental (TRD)	Documentos codificados	Todos los Procesos	
ENTRADA / INSUMO						
Proveedor	Entrada	PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	USUARIOS PROCESOS	
					INTERNO	EXTERNO


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: CR-GDC-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL		VERSION 2
			Fecha Aprobación

Todos los Procesos, Entidades Publicas Y Privadas De Orden Municipal, Departamental Y Nacional	Correspondencia Interna y Externa.	H	Administración de Ventanilla Única	Documentos Radicados	Todos los Procesos	Entidades Publicas Y Privadas De Orden Municipal, Departamental Y Nacional
Todos los Procesos	Documentos Inventariados	H	Realizar Transferencias Documentales	Documentos transferidos	Todos los procesos	
Proceso de gestión Documental	Plan de acción	V	Verificar el cumplimiento del plan	Informe de Gestión	Control Interno, Control de Calidad, gerencia y servicios administrativos	Contraloría, consejo municipal de archivo y consejo departamental de archivo.
Todos los Procesos	Solicitud de información, requerimientos legales	A	Servicios de Información Sistematizada	Información generada	Todos los Procesos	Municipal, Departamental y Nacional


POLITICAS DE OPERACION
<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos dados en calidad de préstamo deberán ser devueltos en un término de 72 horas. • La administración, organización y disposición de la documentación que se produce y se recibe en los diferentes procesos de la entidad, se desarrolla con observancia de los parámetros y criterios previstos por la normatividad aplicable vigente. • La planificación y ejecución de transferencia de las unidades documentales del archivo de gestión al archivo general debe hacerse cada comienzo del año con un cronograma. • La tabla de retención documental será el único mecanismo que estandariza la gestión documental.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-GDC-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CONTROLES			INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato único de inventario documental. ✓ Listado de series y sub series. ✓ Formato servicio de referencia. ✓ Formato de préstamo de documentos. ✓ Auditoria de control interno. ✓ Auditoria interna de calidad. 			<p>Eficacia Nivel de cumplimiento del plan de acción trazado.</p> <p>Eficiencia % de transferencias = cantidad de trasferencias programadas/ Número de transferencias realizadas.</p> <p>Efectividad Número de dependencias codificadas / numero de dependencias existentes</p>		
DOCUMENTACION SOPORTE			SISTEMAS DE INFORMACION		
Manual archivo de gestión Manual archivo de correspondencia. Formato préstamo de documentos Tabla de Retención Documental Formato único de inventario documental			Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales		
INFORMACION PRIMARIA					
QUE INFORMA		QUIEN INFORMA		COMO SE INFORMA	
Normatiza la gestión documental municipal		Gobierno		Escrito, correo electrónico	
Tablas de retención documental		Archivo general de la nación		Internet, Circulares, acuerdos, resoluciones y decretos.	
solicitudes		Usuarios		Escrito, circulares	
Transferencias existentes en el archivo		Usuarios internos		Escrito	
INFORMACION SECUNDARIA					
QUE INFORMA		QUIEN INFORMA		COMO SE INFORMA	
Resultados evaluación de desempeño		Todos los Procesos		Escrito	
Ajustes y modificaciones en la TRD		Todos los Procesos		Página Web, Intranet	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: CR-GDC-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Personal de la empresa asignado al proceso	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al proceso.	Incluir en el presupuesto público recursos para financiar los programas de gestión documental.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: CR-GDC-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 23 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: CONTROL INTEGRAL						
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CALIDAD						
OBJETIVO: Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos de Norma Técnica de calidad de Gestión Publica 1000:2009.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional en gestión de calidad			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Plan Indicativo (POA) Plan De Acción. • Acta de la Revisión por la Dirección 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Planear el mantenimiento y mejora del Sistema de gestión. 	Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión. Definición de Política y Objetivos de Calidad. Informe de avances del Sistema de Gestión de la Calidad.	Gestión de calidad Todos los procesos	Entes de control



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 8]

CÓDIGO: CR-GDC-02

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

VERSION 2

Fecha Aprobación

Gestión de calidad. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y registros internos y externos del SGC. <ul style="list-style-type: none"> • Manuales y Procedimientos de los procesos. • Manual de Gestión de Calidad. 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los documentos antes de su divulgación. • Disposición de los documentos en el sitio de uso. <ul style="list-style-type: none"> • Planificar la realización de auditorías internas al sistema de gestión. • Programar el seguimiento y cierre efectivo de las Acciones Correctivas y Preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros. <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de los documentos en el sitio de uso. • Plan de auditorías. • Programa de Acciones Correctivas y Preventivas 	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Política y Objetivos de Calidad. • Norma NTC GP 1000:2009. 	H	<ul style="list-style-type: none"> • Normalizar los documentos generados por la entidad. <ul style="list-style-type: none"> • Controlar los documentos de origen interno y externo del Sistema de gestión. • Velar por el cumplimiento de control de documentos internos y/o externos. • Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento, Control y normalización de documentos. • Documentos aprobados. 	Gestión de calidad Todos los procesos	
ENTRADA / INSUMO		PH	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	VA		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad. Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de auditorías. • informe de Auditorías internas • Producto y/o Servicio NO Conforme. • Quejas, reclamos y sugerencias. • Hallazgos auditorías internas y/o externas. • Evaluación de satisfacción 	H	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar y ejecutar los ciclos de Auditorías Internas al sistema de gestión. <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la implementación y cierre efectivo de las Acciones Correctivas y Preventivas. • Elaborar Plan e informe de Auditorías internas. <ul style="list-style-type: none"> • Definir acciones pertinentes. • Revisar las causas de las NO 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan e informe de Auditorías internas. • Resultados de Auditorías Internas. • Detección de no conformidades reales o potenciales. • Informe para la revisión por la Dirección 	Gestión de calidad Todos los procesos	Entes de control



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 8]


CÓDIGO: CR-GDC-02

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD


VERSION 2

Fecha Aprobación


	<p>del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones y mediciones. • Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección. • Riesgos actualizados e Identificados. 		<p>conformidades actuales y de problemas potenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar y elaborar informe para revisión por la Dirección 			
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de informes y resultados de Indicadores. • Resultados de la ejecución del proceso. 	V	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento del control de documentos internos y externos. • El cumplimiento y la realización de las Auditorias. • El seguimiento a la implementación y eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas. • Evaluar el desempeño mejora continua del sistema de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos internos y externos. Realización de las Auditorias. • implementación y eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas. • Mejora continua del sistema de gestión. • Indicadores de gestión. 	Todos los procesos.	Entes de control
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoria • Lineamientos para la mejora del proceso 	A	<ul style="list-style-type: none"> • Reprogramación y seguimiento de las Auditorias al sistema de gestión. • Seguimiento y control a las Acciones Correctivas y Preventivas que no se han cerrado eficazmente. 	Planes de mejoramiento	Todos los procesos.	Entes de control
Todos los procesos	Política de Administración del Riesgos	PH VA	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar los riesgos 	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos	
POLITICAS DE OPERACIÓN						
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y mantener un SGC, coherente con el estándar nacional NTC-GP1000:2009, garantizando, el cumplimiento de los objetivos del SGC, propuestos en cada proceso, el adecuado control de los documentos externos e internos, la implementación de acciones preventivas y correctivas, y la realización de evaluaciones de mejoramiento continuo, para ofrecer un servicio eficiente y de calidad al cliente. 						

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: CR-GDC-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Control de cambios y distribución de documentos y formatos. <ul style="list-style-type: none"> • Listado general de documentos. • Listado general de registros. • Control del estado de las acciones preventivas y correctivas. <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Auditorias Internas de Calidad. • Plan e Informe de Auditorias Internas. 	<p style="text-align: center;"><u>Eficacia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Eficiencia</u> ▪ Numero de objetivos logrados frente al número de objetivos propuestos, en todos los procesos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del plan Estratégico <p style="text-align: center;"><u>Efectividad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de los clientes con los servicios prestados. ▪ Resultados satisfactorios observados en los registros de la documentación. ▪ Satisfacción de los resultados de aplicación de acción correctiva, preventiva y de mejora.
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Presentación y control de documentos y registros. <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas. • Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad. • Procedimiento de Control de Producto No Conforme. • REGISTROS. - Control de cambios y distribución de documentos y/o formatos. <ul style="list-style-type: none"> - Listado general de documentos. - Listado general de registros. - Solicitud de acciones correctivas y preventivas. - Control de acciones correctivas y preventivas. - Programa de Auditorias Internas de Calidad. - Plan e Informe de Auditorias Internas - Lista de Verificación. - Itinerario 	<p style="text-align: center;">Página Web</p> <p style="text-align: center;">Boletines de Prensa</p> <p style="text-align: center;">Intranet</p> <p style="text-align: center;">Video de Programas Institucionales.</p>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: CR-GDC-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

de auditoria.		
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Acciones correctivas no implementadas, procesos ineficientes, productos y servicios no conformes.	Auditor de calidad	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de acciones preventivas.
Incumplimientos en la aplicación de los procesos, no conformidades, quejas y reclamos	Responsables de los procesos de apoyo Auditor interno	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de registro de no conformidades, quejas y reclamos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
		Página Web, Intranet
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 8]
		CÓDIGO: CR-GDC-02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETO

Establecer la metodología para administrar y controlar la documentación de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., definiendo los requisitos para elaborar, actualizar, codificar, discutir, revisar, aprobar, distribuir, divulgar, modificar y consultar un documento.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de elaborar o actualización del documento y termina con su incorporación al proceso y archivo correspondiente.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del representante de la dirección para el SGC, definir, controlar y hacer seguimiento a la documentación del Sistema.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS


COPIA CONTROLADA: Copia de un documento que se distribuye a los responsables de realizar una actividad del sistema de calidad. Debe permanecer actualizada y vigente.

COPIA NO CONTROLADA: Copia que se suministra a una persona como documento de consulta, y sobre la cual no existe responsabilidad de actualizarla.

DOCUMENTO: recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.

S.G.C.: Sistema de gestión de calidad.

DOCUMENTO INTERNO: información o datos que posee y elabora la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
		CÓDIGO: PR-GDC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

DOCUMENTO EXTERNO: información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.

DOCUMENTO OBSOLETO: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS: Listado que enuncia los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, describiendo para cada uno el código, nombre del documento, número de versión vigente, última fecha de revisión y distribución.


VERSIÓN: muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

1. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
2. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005
3. Ley 594 de 2000
4. Resolución 385 de 2003
5. Resolución 386 de 2003

6. POLÍTICAS GENERALES

1. Las solicitudes para elaboración, modificación o eliminación de un documento pueden originarse en las inquietudes de cualquier funcionario de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. y se deberá presentar en Anexo 2. Formato de Solicitud de Elaboración, Modificación o Eliminación de Documentos dispuesto para tal fin.
2. Quien elabora el documento, no podrá revisar y/o aprobar el documento.
3. Corresponde al líder de proceso gestionar y controlar las solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos.
4. Todos los documentos deben ser elaborados teniendo en cuenta las indicaciones dadas en este procedimiento y en el Anexo 1.
5. El administrador de la documentación no realizará revisión de contenido. Esta actividad se ejecutará de acuerdo con lo establecido en la tabla que se presenta en el Anexo 1.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 16]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-GDC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

6. El control de documentos se registrará en el Anexo 3. Formato para el Control de Documentos.


7. El Control de Registros se ejecutará de acuerdo con las Tablas de Retención Documental adoptadas por ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

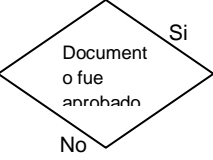


7. CONTENIDO Y DESARROLLO


7.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

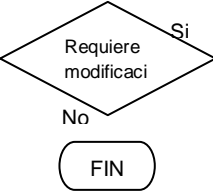
FIGURA 2 7.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

PROCESO:		GESTIÓN DE CALIDAD			
SUBPROCESO:		PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS			
OBJETIVO:		Establecer la metodología para administrar y controlar la documentación de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., definiendo los requisitos para elaborar, actualizar, codificar, discutir, revisar, aprobar, distribuir, divulgar, modificar y consultar un documento.			
N°	TAREA	RESPONSABLE	DEPENDENCIAS/ÁREAS		DOCUMENTO / REGISTRO
			TODAS LAS ÁREAS	CALIDAD	
1	Solicitar elaborar documento justificando su necesidad. (Se debe anexar modelo del documento).	Todas las áreas	Solicitar elaborar documento		Solicitud de requerimiento a procesos
2	Revisar la solicitud con el fin de asegurar su necesidad y validez. Entregar al representante del sistema según el proceso.	Responsable del Proceso	Revisar la solicitud		Solicitud de requerimiento a procesos
3	Aprobar los documentos con el fin de asegurar su necesidad y validez	Representante del sistema		Aprobar los documentos	Solicitud de requerimiento a procesos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

4	El documento fue aprobado	Representante del sistema			Solicitud de requerimiento a procesos
5	Informar a quien solicito el documento, que no fue aprobado y los motivos	Representante del sistema		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Informar a quien solicito el documento</div>	Mail
6	Identificar el documento de acuerdo a la guía de elaboración de documentos y generarlo	Representante del sistema		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Identificar el documento</div> 	Guía para la Elaboración de documentos
7	Revisar la documentación afectada con los cambios realizados	Responsable del Proceso	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Revisar la documentación</div>		Documento con firma y fecha de la revisión.
8	Informar a todo el personal involucrado sobre la existencia y los motivos del nuevo documento	Responsable del Proceso Representante del sistema		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Informar al personal</div>	Comunicaciones reglamentarias a procesos Mail
9	Asegurar la disponibilidad del documento en todos los sitios de trabajo	Representante del sistema		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Asegurar la disponibilidad del documento</div>	Comunicación y actualización de carpetas, y pagina Web.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 16]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-GDC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

10	El documento requiere de modificación y/o Anulación	Todo el personal			Solicitud de requerimiento a procesos
11	Realizar todos los pasos a partir de la Actividad No. 2 hasta la No. 10			Realizar pasos del No. 2 hasta la No. 10	
12	Identificar el documento que sale de vigencia con la palabra "obsoleto" y la fecha en que se da de baja.	Representante del sistema		Identificar el documento que sale de vigencia	Documento con Sello de obsoleto
13	Fin del procedimiento			FIN	


8. RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

CUADRO 24 8. RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

MACROPROCESO	PROCESO	REvisa Y APRUEBA
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	ANALISIS ESTRATEGICO	GERENTE GENERAL
	PLANEACION PROSPECTIVA	
	PLANEACION ECONOMICA Y SOCIAL	
	GESTION DE LA INFORMACION	
CONTROL ESTRATEGICO	GESTION DE CONTROL	REPRESENTANTE DEL MODELO ESTANDARIZADO DE CONTROL INTERNO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 16]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-GDC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

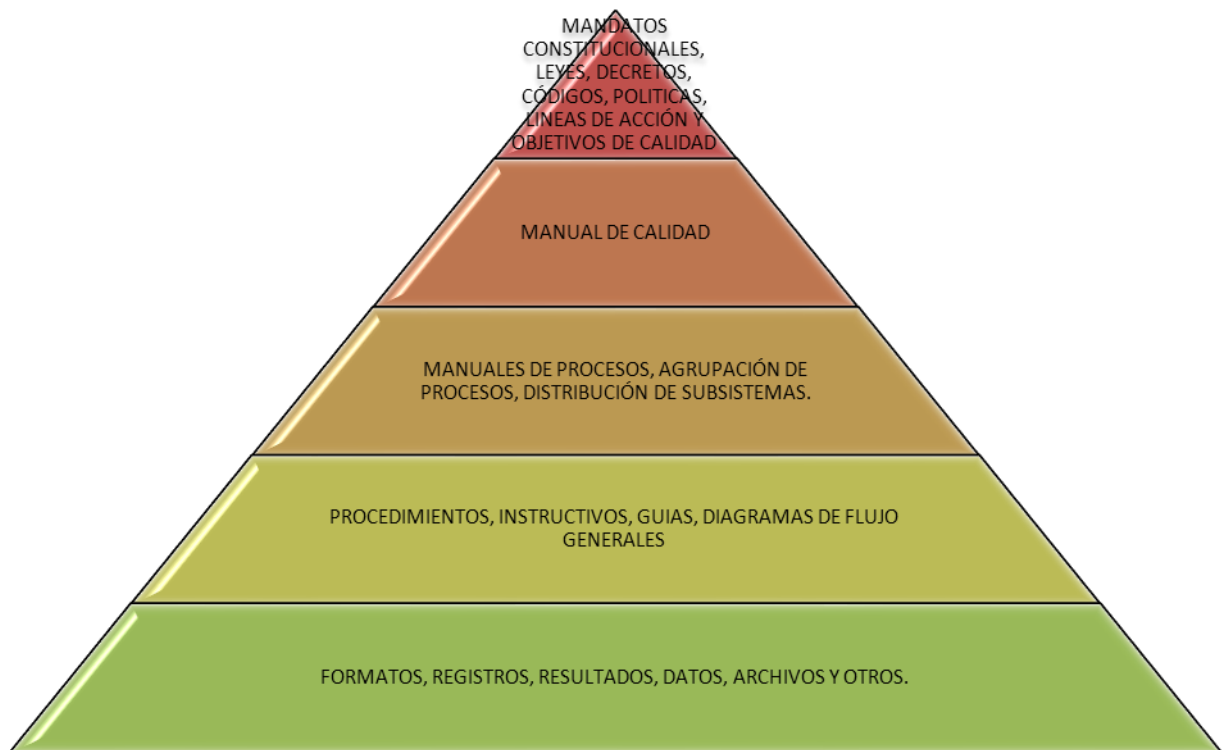
	GESTION DE CALIDAD	REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
ELABORACIÓN DE PROYECTOS	ELABORACIÓN DE PROYECTOS	PROFESIONAL DE PROYECTOS
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GERENTE GENERAL
EJECUCIÓN DE PROYECTOS	EJECUCIÓN DE PROYECTOS	PROFESIONAL DE PROYECTOS
OTORGAMIENTO ADMINISTRATIVO DE CREDITO Y SUBSIDIO		PROFESIONAL DE PROYECTOS
GESTIÓN FINANCIERA	GESTION PRESUPUESTAL	PROFESIONAL FINANCIERO
	EJECUCION FISCAL	
	GESTION CONTABLE	
	GESTION DE TESORERIA	
GESTIÓN JURIDICA		PROFESIONAL JURIDICA Y T.H.
GESTIÓN TALENTO HUMANO		PROFESIONAL JURIDICA Y T.H.
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS		PROFESIONAL DE PROYECTOS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO	CALIDAD MECI SISTEDA	REPRESENTANTE DEL SIGA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

9. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN


La estructura de la documentación del sistema integrado de gestión de la calidad está definida por la siguiente pirámide documental:

FIGURA 3 ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN



Para elaborar y presentar los documentos del Sistema integrado de gestión de calidad en ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., se debe tener en cuenta los siguientes criterios.


10.1 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 16]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-GDC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 25 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

CAPITULOS	MANUAL DE CALIDAD	PLAN DE CALIDAD	PROCEDI-MIENTO	INSTRUCTIVO	ESPECIFICA-CIONES	OTROS DOCUMENTOS	FORMATOS
OBJETIVO	Si	Si	Si	Si		Opcional	
OBJETIVO ESPECÍFICOS	Opcional	Opcional	Opcional			Opcional	
ALCANCE	Si	Si	Si			Opcional	
RESPONSABILIDAD	Si	Si	Si	Si	Opcional	Opcional	Opcional
DEFINICIONES Y SIGLAS	Opcional	Opcional	Si	Opcional		Opcional	
POLÍTICAS GENERALES	Opcional		Opcional	Opcional		Opcional	
CONTENIDO Y DESARROLLO	Opcional						
DIAGRAMA DE FLUJO	Opcional		Opcional	Opcional		Opcional	
ANEXOS	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional		Opcional	

EL SIGNIFICADO DE CADA UNA DE LAS SECCIONES ES EL SIGUIENTE:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
		CÓDIGO: PR-GDC-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Objetivo: Indica el propósito del documento.

Alcance: Indica en que caso se aplica lo descrito en el documento y las áreas a las cuales va dirigido. Al igual describe los cargos responsables de las actividades mencionadas en el documento.

Definiciones Y Siglas: En el documento se incluye las definiciones necesarias para la adecuada comprensión de los términos utilizados en él, además de los símbolos y abreviaturas.

Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Políticas Generales: Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos.

Contenido Y Desarrollo: donde se articula el desarrollo de la información propia del documento.


Diagrama De Flujo: son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.

Anexos: Información complementaria al documento.

10.2 FORMATO PARA ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA


En el encabezado del formato se registra la siguiente información:

FIGURA 4 ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA

 LOGO	2. ORGANIZACIÓN	4. PAGINA [1]
		5. CÓDIGO:
	3. NOMBRE DEL DOCUMENTO	6. VERSION: 1
		7. Fecha de Aprobación:
		TRD:

En el encabezado del formato se registra la siguiente información:

1. **Logo:** esquema que identifica la de la organización, el logo tiene 2.8 cm de altura por 2.35 de ancho.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

2. **Organización:** Nombre de la entidad y centrado. El cuadro debe ir en mayúscula con negrita y tamaño de letra 12 (ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.).

3. **Nombre del Documento:** Deberá escribirse el tipo de documento (manual, procedimiento, formato, instructivo) que corresponda a la gestión documental y al proceso. Los cuales deber ir en mayúscula sostenida en el recuadro central del encabezado, su tamaño de fuente será Arial12 con negrilla.

4. **Página:** muestra el número de página del documento. Deberá escribirse en mayúscula y negrita seguida del número entre guiones, su tamaño de fuente será Arial 10.

5. **Codificación de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos:** La Codificación de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos del Sistema integral de Gestión de Calidad, será alfanumérica, tamaño de fuente será Arial 10 y negrita además se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Las dos Primeras letras se deben escribir en mayúscula sostenida y corresponden al tipo de Macroproceso

Estratégico ME

Misionales MM

Apoyo MA

Seguimiento y Evaluación MC

- Para nuestra estructura
- Estratégico, Gestión Estratégica PE GE
- Misionales, Gestión del Servicio PM GS
- Apoyo, Gestión Administrativa PA GA
- Seguimiento y Evaluación PC


- Las dos letras siguientes en mayúscula sostenida corresponden al nombre del macroproceso.

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PE

CONTROL ESTRATEGICO CE

LIMPIEZA LP

TRANSPORTE TP

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

PROMOCION AMBIENTAL	PA
GESTIÓN FINANCIERA	GF
GESTIÓN JURIDICA	GJ
GESTIÓN TALENTO HUMANO	TH
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	GRF
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SIGA


Una vez identificado el proceso y el subproceso, se identificará el tipo de documento si este no está asociado a un procedimiento, de la siguiente manera:

PR	Procedimiento
MA	Manuales
IN	Instructivos
FO	Formatos.
LI	Listados
GU	Guías

Ejemplo: MAGF.P01

Tipo: Macro procesos Apoyo	MA
Macroproceso: GESTIÓN FINANCIERA	MAGF
Tipo de documento: Procedimiento	MAGF.P
No de consecutivo	MAGF.P01

Los dos dígitos siguientes corresponden al consecutivo que ocupa el tipo de documento. (Inicia con 01 hasta "n" documentos)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Número de Páginas: Se relaciona el número de la página y el número total de páginas que componen el documento.

Versión: Es lo que nos indica la versión actual y con la cual se debe estar trabajando, y destruir la versión anterior. La palabra "versión" debe escribirse en Mayúscula sostenida tamaño Arial 10 y negrilla, el número debe ser entero.

Fecha de aprobación: Corresponde a la fecha de aprobación del documento. Los números identifican el día/ mes/ año en este mismo orden, empleando dos dígitos para cada uno, tamaño de letra Arial 10.

10.3 PIE DE PÁGINA

En el pie de página se integrara la siguiente tabla en donde se especifica la dirección, el teléfono del instituto junto con el aviso alusivo de Roldanillo, Valle.

en buenas manos.

FIGURA 5 PIE DE PÁGINA.


Cra. 7 N°. 13-35 Obras Publicas Teléfono (2) 2297505	www.aseoroldanillo.com	<i>Por un Roldanillo Limpio</i>
--	--	---------------------------------

10.4 FORMATO DE REVISIÓN Y APROVACIÓN DEL DOCUMENTO

Todos los documentos deberán tener al finalizar el documento la siguiente tabla donde se identifican quien elaboro el documento, quien lo reviso, lo coordinó y quien lo aprobó tal como se identifica a continuación (figura 3).

CUADRO 26 FORMATO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORO	REVISO	COORDINO	APROBO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Elaboro. Persona quien desarrolla y crea el documento.

Reviso. Responsable del análisis y revisión del documento.

Coordino. Responsable de administrar las actividades para la elaboración, revisión y aprobación del documento.

Aprobó. Persona quien da el visto bueno del documento.

10. CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Para los documentos que se requiera distribuir una copia física se define en el “LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS” los cargos que requieren dicha distribución; los documentos son entregados con el sello de documento controlado en cada una de las páginas.


Los documentos son difundidos por medio de reuniones al personal de cada proceso y la evidencia queda registrada en el formato “LISTADO DE ASISTENCIA”; los documentos publicados en la Web son las versiones vigentes y están asociados al mapa de proceso, en el momento de imprimir serán copias no controladas y el original estará en poder del responsable de Calidad; cualquier persona del Instituto podrá consultar los documentos vigentes correspondientes al proceso al cual pertenece.

11. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS


Un documento externo que establece disposiciones para la prestación del servicio dentro del alcance de la certificación, debe ser controlado.

Cuando exista una inclusión, modificación o derogación de un documento externo, el responsable de dicho documento debe actualizar el “LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS”.

12. CONTROL VERSIÓN DOCUMENTOS OBSOLETOS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Cuando exista una modificación de un documento se actualiza y las copias de la versión obsoleta distribuidas se recogen y destruyen. El documento original obsoleto en el caso de que se desee mantener por cualquier razón, se identifica con sello “DOCUMENTO OBSOLETO” la responsabilidad de colocar el sello y archivar el documento es del responsable de calidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


13. ANEXOS

TABLA 27 SOLICITUD DE ELABORACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS

CÓDIGO DEL FORMATO

Día	Mes	Año

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE		
Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Dependencia/Área	Cargo	
Correo Electrónico	Teléfono - Extensión	
INFORMACIÓN DEL FORMATO		
Nombre del Formato		
Proceso/Subproceso al que Pertenece el Formato	Procedimiento al que Pertenece el Formato	
Objetivo del Formato		
FLUJO DEL DOCUMENTO		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 16]
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	CÓDIGO: PR-GDC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

* NA (No aplica)	Responsable (s) - Cargos
Quién lo Diligencia	
Vistos Buenos	
Aprobaciones	
Quién lo Archiva	
Otro:	
ALMACENAMIENTO	
Lugar de Almacenamiento	Medio de Almacenamiento
	Físico____ Magnético____ Ambos____
Sistema de Información (Archivo Magnético)	Protección de Archivo (Respaldos, copias)
Tiempo de Conservación*	Disposición Final *


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO SOLICITUD DE ELABORACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FR-GDC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 29 FORMATO SOLICITUD DE ELABORACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS

CÓDIGO DEL FORMATO	Día	Mes	Año

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE		
Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Dependencia/Área	Cargo	
Correo Electrónico	Teléfono - Extensión	
INFORMACIÓN DEL FORMATO		
Nombre del Formato		
Proceso/Subproceso al que Pertenece el Formato	Procedimiento al que Pertenece el Formato	
Objetivo del Formato		
FLUJO DEL DOCUMENTO		
* NA (No aplica)	Responsable (s) - Cargos	
Quién lo Diligencia		
Vistos Buenos		
Aprobaciones		
Quién lo Archiva		
Otro:		
ALMACENAMIENTO		
Lugar de Almacenamiento	Medio de Almacenamiento	
	Físico___ Magnético___ Ambos___	
Sistema de Información (Archivo Magnetico)	Protección de Archivo (Respaldos, copias)	
Tiempo de Conservación*	Disposición Final *	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO PRESTAMO DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FR-GDC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 30 FORMATO PRESTAMO DE DOCUMENTOS

Estante No. _____
CARA: A _____ **B** _____
BANDEJA No. _____
CAJA No. _____
LEGAJO No. _____
CARPETA No. _____
FOLIOS No. _____

PRESTAMO DE DOCUMENTOS

RELACION DE DOCUMENTOS	AÑO	MES
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

PRESTAMO A _____
 FECHA DE ENTREGA _____
 FIRMA _____

RECIBIDO A _____
 FECHA DE RECIBIDO _____
 FIRMA _____


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO PLANILLA DE CONTROL PARA PRESTAMO DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FR-GDC-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 31 FORMATO PLANILLA DE CONTROL PARA PRESTAMO DE DOCUMENTOS

CODIGO SERIE O SUBSERIE	DESCRIPCION DE LA CARPETA O EXPEDIENTE	No. DE FOLIOS	PRESTAMO				DEVOLUCION	
			DEPENDENCIA SOLICITANTE	FECHA DD-MM-AA	NOMBRE FUNCIONARIO	Ubicación Topográfica	FECHA DD-MM-AA	FUNCIONARIO QUE RECIBE


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO ROTULO ARCHIVO GENERAL ADMINISTRATIVO	CÓDIGO: FR-GDC-05
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 32 FORMATO ROTULO ARCHIVO GENERAL ADMINISTRATIVO

<h2>ARCHIVO GENERAL ADMINISTRATIVO</h2>	
SECCIÓN _____	CÓDIGO _____
SUBSECCIÓN _____	CÓDIGO _____
SERIE _____	
SUBSERIE _____	CÓDIGO _____
Fechas EXTREMAS	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-GDC-07
	FORMATO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 34 FORMATO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL

DEPENDENCIA REMITENTE				FECHA					
PERSONA QUE ENTREGA				DIA	MES	AÑO			
PERSONA QUE RECIBE									
No. CARPETA	NOMBRE DE LA CARPETA	AÑO	FECHAS EXTERNAS		UNIDAD DE CONSERVACION			No. DE FOLIOS	OBSERVACIONES
			INICIAL	FINAL	CARP.	LIBRO	OTRO		

FIRMA DE QUIEN ENTREGA

FIRMA DE QUIEN RECIBE


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-GDC-08
	FORMATO ROTULO PARA ARCHIVO DE GESTIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 35 FORMATO ROTULO PARA ARCHIVO DE GESTIÓN

ARCHIVO DE GESTIÓN					
SECCIÓN: _____		CÓDIGO: _____			
SERIE: _____		CÓDIGO: _____			
SUBSERIE: _____		CÓDIGO: _____			
<hr/>					
FECHAS EXTREMAS					
INICIAL			FINAL		
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
NÚMERO DE FOLIOS _____					

CARPETA No. _____			DE _____		
<hr/>					
OBSERVACIONES _____					

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO ROTULO CARPETA ARCHIVO	CÓDIGO: FR-GDC-07
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 36 FORMATO ROTULO CARPETA ARCHIVO

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	
DEPENDENCIA	<Nombre de dependencia productora>
SERIE / SUBSERIE	<Código> <Nombre>
ASUNTO CARPETA O EXPEDIENTE <Descripción Breve>	
FECHAS EXTREMAS DEL <DD- MM-AAAA > AL <DD MM AAAA>	
CARPETA N° <>	N° DE FOLIOS <>
CAJA N° <>	RESERVA LEGAL SI NO
UBICACIÓN <Lugar en donde se encuentra>	
UBICACIÓN TOPONIMICA <Referencia>	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO TESTIGO DE DOCUMENTO AFUERA	CÓDIGO: FR-GDC-10
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 37 FORMATO TESTIGO DE DOCUMENTO AFUERA

TESTIGO

(ESTA FICHA QUEDA EN EL LUGAR DEL DOCUMENTO QUE SE HA PRESTADO)

<NOMBRE DE LA DEPENDENCIA>

Descripción Documento		Dependencia solicitante:	
		Funcionario Solicitante:	
		Fecha:	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-GDC-12
	FORMATO NORMAGRAMA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 39 FORMATO NORMAGRAMA

PROCESO:				
SUBPROCESO:				
OBJETIVO:				
No.	NORMA	FECHA	TÍTULO	ARTÍCULOS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-GDC-13
	FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 40 FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

AREA	CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO	PROCEDENCIA	VERSIÓN ACTUAL	FECHA			MEDIO	COPIA CONTROLADA RECEPTOR
					DD	MM	AA		
MANUAL DE CALIDAD	FR-CAL-01	Formato Ficha De Indicadores	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-CAL-02	Formato Encuesta De Comunicación Interna	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-CAL-03	Formato Organigrama	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-CAL-04	Formato Mapa De Procesos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-CAL-05	Formato Plan De Calidad	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-CAL-06	Formato Procedimientos Obligatorios Del SGC	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	PL-CAL-01	Plan De Comunicación Aseo	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	PL-CAL-02	Plan De Mejoramiento	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	PL-CAL-03	Plan De Trabajo De Aseo	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	PL-CAL-04	Plan De Comunicación Externa	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	MAN-GDC-01	Manual Para La Organización, Conservación, Custodia Y Transferencia De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	MAN-GDC-02	Manual De Correspondencia	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	MAN-GDC-03	Manual De Comunicación	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	CR-GDC-01	Caracterización Del Proceso Documental	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	CR-GDC-02	Caracterización Del Proceso De Gestión De Calidad	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	PR-GDC-01	Procedimiento Control De Documentos Internos Y Externos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	PR-GDC-02	Procedimientos Elaboración De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-GDC-01	Formato De Registro De Entrada De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-GDC-02	Solicitud De Elaboración O Modificación De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
	FR-GDC-03	Formato Préstamo De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-GDC-13

FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

VERSION 2

Fecha Aprobación

FR-GDC-04	Formato Planilla De Control Para Préstamo De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-05	Formato Rotulo Archivo General Administrativo	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-06	Formato De Servicio De Referencia	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-07	Formato De Transferencia Documental	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-08	Formato Rotulo Para Archivo De Gestión	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-09	Formato Rotulo Carpetas	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-10	Formato Testigo De Documento Afuera	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-11	Formato Único De Inventario Documental	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-12	Formato Normagrama	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-GDC-13	Formato Listado Maestro De Documentos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
PR-NBF-01	Procedimiento Norma Base Fundamental	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
MAN-CDR-01	Manual De Archivo De Gestión	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
CR-CDR-01	Caracterización Control De Documentos Y Registros	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
PR-CDR-01	Procedimiento De Control De Documentos Y Registros	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
PR-RAG-01	Procedimiento Revisión Alta Gerencia	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-RAG-01	Formato Revisión Por La Dirección	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-RAG-02	Formatos De Evaluación	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-RAG-03	Formato Plan De Revisión Por La Dirección	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
CR-SNC-01	Caracterización Control De Productos Y Servicios No Conformes	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
CR-SNC-02	Caracterización Mejora Continua	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
PR-SNC-01	Procedimiento Del Producto Y / O Servicio No Conforme	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-SNC-01	Formato Peticiones Quejas Y Reclamos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-SNC-02	Formato Encuesta de Satisfacción	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1]


CÓDIGO: FR-GDC-13

FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

VERSION 2

Fecha Aprobación


FR-SNC-03	Formato Solicitud Peticiones Quejas Y Reclamos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-SNC-04	Formato Producto/Servicio No Conforme	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-SNC-05	Formato De Tratamiento De PQRS	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
IN-SNC-01	Instructivo Atención De Reclamos Y Derechos De Petición	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
CR-ACP-01	Caracterización Acciones Preventivas Y Correctivas	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
PR-ACP-01	Procedimiento De Acciones Correctivas Y Preventivas	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
CR-AUN-01	Caracterización Auditorias Internas	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-AUN-01	Formato Programa De Auditoria	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-AUN-02	Formato Reporte De Hallazgos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA
FR-AUN-03	Formato Requisitos Para Los Auditores Internos	INTERNA	2	20	5	2013	MAGNETICO	GERENCIA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Mediante el control de registros se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del sistema de gestión de la calidad.

El representante de Calidad es el responsable de asegurar y garantizar que el Control de los Registros se lleve a cabo, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Control de Registros”.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


PRESENTACIÓN

En un Estado de Derecho todas las decisiones de la Administración de orden empresarial, quedan plasmadas en un documento. Sin embargo, muchos de los esfuerzos de la Empresa por modernizar la Administración no han tenido el éxito esperado porque a los reformadores se les suele escapar una objetividad: ***El manejo archivístico es esencial para el buen servicio de los documentos y también importante para el buen servicio del ciudadano.***

Existen estudios y estadísticas que demuestran en el ejercicio de sus deberes, más del 70% de los funcionarios buscan documentos y el 60% de los casos se pierde el tiempo. Esto significa en términos económicos, de oportunidad, celeridad y eficacia, un altísimo costo para la comunidad. Y de ello derivan múltiples consecuencias negativas como la insolidaridad de la sociedad con el Estado lo cual no se concede con los tiempos que corren cuando, de una parte se reconocen los derechos ciudadanos como el de acceder a los documentos públicos y de otra se insiste en el valor de la información para el desarrollo de los pueblos. Hay que advertir que la administración pública no puede cumplir con el mandato Constitucional, ni garantizar transparencia, ni procurar la participación ciudadana sin mejorar la gestión de sus documentos, organizar sus archivos y establecer sistemas de recuperación de la información.



La preocupante situación que atraviesan los archivos de la Empresa, motivó la preparación de estas pautas que buscan ofrecer lineamientos expresados en el lenguaje común con el fin de que sean útiles para cristalizar ideas, propuestas y expectativas de los funcionarios que en el entorno empresarial son los responsables de su organización y proyección. El texto, proporciona pautas que orientan el trabajo archivístico para las empresas colombianas

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación



Como instrumento para la administración *pautas para la organización de Archivos Municipales, responde a las políticas, principios, normas y procedimientos archivísticos establecidos por el Archivo General de la Nación, de tal forma que los archivos de Gestión deben cumplir con estos principios.*

Estos entes territoriales se convierten en centros de información básicos para la gestión, la transparencia administrativa, el servicio al ciudadano para la preservación de la memoria colectiva local.

El interés especial del Archivo General de la Nación por los documentos y los archivos municipales obedece a la necesidad de consolidar este nivel de la Administración Pública como células fundamentales de la sociedad y del estado. De otra parte, por ser estos documentos más genuinos referentes a la realidad cotidiana será mucho más factible la construcción de versiones de la Historia Nacional.


OBJETIVOS

A partir del concepto de **ARCHIVO TOTAL** del presente **MANUAL** tiene como objetivo general sugerir las pautas que permitan la adecuada gestión de la documentación producida y recibida por la Administración de las empresas públicas o privadas que cumplen funciones públicas de desarrollo de sus funciones para garantizar la conservación y el uso del patrimonio documental municipal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específicos se señalan los siguientes:

- Sensibilizar a los funcionarios de las diferentes áreas de la entidad frente a la responsabilidad que tienen en la organización, preservación y difusión de sus archivos.
- Sugerir medidas para la adecuada organización de los archivos de gestión en las distintas áreas de la entidad y confirmar el archivo central e histórico que permita la

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

estructuración del Archivo General del municipio para garantizar la conservación, incremento y consulta del patrimonio documental municipal.

- Definir los mecanismos para el funcionamiento armónico y coordinado de los archivos, como verdaderos centros de información e integrantes del Sistema nacional de Archivos.
- Contribuir a la modernización de los archivos municipales y posicionamiento ante la Administración y sus administradores.
- Procurar la normalización del trabajo archivístico de acuerdo con los principios, procedimientos y reglamentación expedidos por el Archivo General de la Nación.




BASE LEGAL

Para el desarrollo de los proyectos archivísticos de cualquier índole es indispensable contar con el conocimiento de la normatividad básica aplicable a los mismos, ya que constituyen en su sustentación legal, bien sea para el sostenimiento y desarrollo de los archivos, así para el tratamiento que se debe dar a estos como centros de información.

Por lo anterior el Archivo General de la Nación ha procurado el adelanto en los trabajos de normalización, no solo desde el punto de vista legal, sino técnico e incluso de la simple homogeneización de las prácticas archivísticas. Esta labor se aprecia en la expedición de normas como el *Reglamento General de Archivos*, la publicación de guías manuales y la participación en la expedición de algunas normas técnicas colombianas en convenio con el **ICONTEC**.

Se espera entonces que los Archivistas Municipales tomen como referencia de su trabajo las normas relacionadas en este **MANUAL**, pero a la vez es necesario que cada uno promueva la búsqueda y el análisis de las normas que se aplican a la labor diaria de la gestión Municipal, pues es en estas en las cuales, luego de su análisis, se encuentra la importancia de los documentos para la administración y la comunidad, dado que se relacionan las responsabilidades que tienen los funcionarios mientras cumplen su función y aún después de estos hayan finalizado su relación con las instituciones, así como las

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

implicaciones jurídicas disciplinarias, civiles y hasta penales, por la conservación o no de los documentos, es decir para sustentar con estos las actuaciones de los servidores públicos.

Para el manejo y control de los Archivos de Gestión, el Archivo General de la Nación, ha implementado Normas en cumplimiento a la Ley 594 del 5 de julio de 2000, Artículos 22 y 23. *Archivo de Gestión. Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que las soliciten. Su circulación y trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados. La gestión de documentos dentro del concepto Archivo Total comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos. Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se dividen en: ARCHIVO DE GESTION – ARCHIVO CENTRAL – ARCHIVO HISTORICO*.

ACUERDO 042


Octubre 31 de 2002

Las entidades deberán organizar sus Archivos de Gestión, teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental y en concordancia con los Manuales de procedimientos y funciones de la respectiva entidad. Las Unidades administrativas y funcionales de las entidades deben velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de Gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.

ACUERDO 038

Septiembre 20 de 2002

La responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos de las entidades públicas y privadas será con el manejo, organización, uso y control de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones. Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados en el FORMATO ÚNICO, normalizado por el Archivo General de la Nación, para garantizar la continuidad de la gestión pública.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

ORGANIZACIÓN Y CONTROL EN LOS ARCHIVOS DE GESTION

Los Archivos de Gestión son aquellos en los que se reúne la documentación que se encuentra en trámite, en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que lo soliciten.

Los expedientes son unidades archivísticas en las que se reúne el conjunto de documentos relacionados con el mismo asunto, que sirven como antecedente y fundamento de la actuación administrativa, los cuales se deben organizar sucesivamente en el orden que se producen las actuaciones administrativas, teniendo en cuenta el Manual de Funciones y que dan lugar a su producción. Estos expedientes llevan el nombre de SERIE DOCUMENTAL, SUBSERIE DOCUMENTAL y TIPO DOCUMENTAL.


SERIE DOCUMENTAL: Se define como el conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, que son producidas o recibidas por una misma unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones específicas. Ejemplo: Actas, Historias Laborales, Informes, Decretos, Resoluciones.

SUBSERIE DOCUMENTAL: Son todas aquellas subdivisiones que se desprenden de las Series y que reúnen documentos homogéneos conformando los expedientes.

Ejemplo: De la Serie Actas, podrían desprenderse las Subseries: Actas Consejo de Gobierno, Actas de Consejo de Seguridad.

TIPO DOCUMENTAL: Son todas aquellas piezas o unidades documentales que produce o recibe una unidad administrativa y que van a conformar los expedientes, estos a su vez van integrados a la respectiva Subserie Documental.



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


Ejemplo: La Serie Actas podría tener las siguientes Subseries: Actas Consejo de Gobierno, Actas Consejo de Seguridad, Actas Juntas y sus Tipos Documentales: Citación.




Una Serie, Subserie y Tipos Documentales, puede estar contenida en una o varias carpetas, también conocidas como unidades de conservación dependiendo del tiempo en que transcurra su trámite en el Archivo de Gestión. Ejemplo: Una Investigación Disciplinaria genera un alto volumen documental (200 o 300 folios), éstos se deben ubicar en varias unidades de conservación, (Legajo). La foliación se debe efectuar de manera consecutiva, numerando la totalidad de los folios del expediente.

ROTULACIÓN. Consiste en hacer una descripción documental en la carátula superior de todos los documentos que contiene la carpeta (Código, Sección, Subsección, Fechas extremas, Serie y Subserie).

Ejemplo:

	LOGO DE LA ENTIDAD CON LA GUIA NORMA FUNDAMENTAL GESTIÓN DE CALIDAD
ARCHIVO DE GESTION	
SECCION _____	CODIGO _____
SUBSECCION _____	CODIGO _____
SERIE _____	CODIGO _____
SUBSERIE _____	CODIGO _____
FECHAS EXTREMAS	
INICIAL: Día _Mes_ Año _ FINAL: Día_ Mes_ Año_	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


Para convertir los archivos en centros de información útiles para la gestión y garantes de la conservación del patrimonio documental es fundamental normalizar el proceso documental dentro de la administración municipal, para lo cual se hace necesaria la creación del *Archivo General del Municipio* de acuerdo con la normatividad vigente, dentro de la estructura orgánico funcional de la administración, dependiendo del máximo nivel directivo.

El Archivo General de los Municipios era ente coordinador de la función archivística y deberá velar por la conservación de su patrimonio documental. Sus fondos documentales estarán integrados por los procedentes de las oficinas de la Administración Municipal, los de las entidades que prestan los servicios públicos y de mas relacionados, según lo previsto en el artículo 311 de la Constitución Nacional, así como los que reciba en custodia por su especial valor para la investigación, la ciencia y la cultura. Dada la importancia para la gestión administrativa y la cultura de la localidad, el municipio apropiará los recursos necesarios para el funcionamiento. Estará bajo la responsabilidad de un funcionario idóneo con la información archivística. Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los municipios deberán organizar su Sistema de archivos e información previniendo la conformación y organización de los archivos de gestión, centrales e históricos. En cada municipio existirá un Consejo Municipal de Archivos, Artículo 2º Decreto 4124 de 2004.



CRITERIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN.

1. La ubicación física de los documentos perderá la conformación de los expedientes los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

desarrollo de los trámites. El documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha mas reciente al cerrar la misma.

2. Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consultas y control.
3. Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental, para ello se elabora un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.



4. La consulta de los documentos en los archivos de gestión, por parte de otras áreas o de los ciudadanos, deberá efectuarse permitiendo el acceso de los documentos cualquiera que sea su soporte. Si el interesado desea que se le expidan copias o fotocopias, estas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina o funcionario en quien se le haya delegado esa facultad y solo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o las Leyes. En la correspondiente oficina se llevará el registro del préstamo y de forma opcional una estadística de consulta.
5. Préstamo de documentos para trámites internos. En el evento que se requiera trasladar un expediente a otra área en calidad de préstamo, la área deberá llevar un registro en el que se consigne la fecha del préstamo, identificación completa del expediente, número total de folios, nombres y cargo de la persona que retira el expediente, número total de folios, nombre y cargo de quien se retira el expediente y término perentorio de su devolución. Vencido el plazo, el responsable de la área productora deberá ser exigible la devolución inmediata.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación



TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

Se entiende por transferencia la remisión de los documentos del archivo de gestión al central de conformidad con las Tablas de Retención documental adoptadas.


TRANSFERENCIAS PRIMARIAS: Remisión de documentos del archivo de gestión (o de oficina) al central para la conservación precautelativa y se trata de documentos cuya frecuencia de uso ha disminuido o culminado en el proceso de atención de tramites.

TRANSFERENCIAS SECUNDARIAS: Remisión de documentos del archivo central al archivo histórico para su conservación permanente. Se trata de documentos debidamente seleccionados teniendo en cuenta su valor científico, cultural e histórico.

La realización de las transferencias contribuye a:

1. Evitar a nivel físico y funcional la acumulación de documentos en las unidades administrativas productoras.
2. Asegurar y facilitar el control efectivo y ordenado de la documentación.
3. Disponer la información útil ya sea para la toma de decisiones administrativas o para el conocimiento del desarrollo histórico institucional.
4. Garantizar a los ciudadanos el acceso a la información.
5. Asegurar la conservación precautelativa o definitiva de la documentación, en decisiones optimas. Los procesos de transferencia, se adelantaran según lo previsto en el *Reglamento General de los Archivos*.


Para la realización de transferencias documentales de los Archivos de gestión del Archivo General Municipal el cual cumple la función de central, debe prepararse la información clasificándola y organizándola de acuerdo con lo dispuesto en la T.R.D.; debe adelantar tan bien una preparación física de los documentos a transferir lo cual incluye:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. Limpieza (eliminación de residuos de polvo).
2. Eliminación de material metálico (clips, ganchos de cosedora, legajares, alfileres, etc.), procurando no causar deterioro físico.
3. Revisión y foliación (numerar consecutiva y cronológicamente la documentación al interior de las carpetas, con lápiz de mina negra y blanda, retirar los folios blancos que están sueltos.), retirar el material que no es de archivo (folletos, periódicos, recortes de prensa o revista, libros, etc.) los cuales pueden formar parte del centro de la documentación, una hemeroteca o una biblioteca.




Los documentos a transferir se ubicarán en carpetas o cajas las cuales deben estar plenamente identificadas. Los documentos transferidos deben ir acompañados de un formato de transferencias en el que se identifique la oficina productora, la Serie Documental, las fechas extrema, las unidades de conservación y el número de folios.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


INSTRUCTIVO FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL



1. ENTIDAD REMITENTE. Debe colocarse el nombre de la entidad responsable de la documentación que se va a transferir.
2. ENTIDAD PRODUCTORA. Debe colocarse el nombre completo o Razón social de la entidad que produjo o produce los documentos.
3. UNIDAD ADMINISTRATIVA. Debe consignarse el nombre de la área o la unidad administrativa de mayor jerarquía de la cual dependa de la oficina productora.
4. OFICINA PRODUCTORA. Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.
5. OBJETO. Se debe consignar la finalidad del inventario, que puede ser: transferencias primarias, transferencias secundarias, valoración de fondos acumulados, fusión y supresión de entidades y/o áreas, inventarios individuales por vinculación, traslado, desvinculación.
6. HOJA No. Se numerara cada hoja del inventario consecutivamente. Se registrara el total de las hojas del inventario.
7. REGISTRO DE ENTRADA. Se diligencia sólo para transferencias primarias y transferencias secundarias. Debe consignarse en las tres primeras casillas los dígitos correspondientes a la fecha de la entrada de las transferencias. (año, mes, día) en NT se anotara el numero de la transferencia.
8. N° DE ORDEN. Debe anotarse en forma consecutiva el número correspondiente a cada uno de los asientos descritos, que generalmente corresponde a una unidad de conservación.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

9. CODIGO. Sistema convencional establecido por la entidad que identifica las oficinas productoras y cada una de las series, subseries o asuntos relacionados.
10. NOMBRE DE LAS SERIES, SUBSERIES O ASUNTOS. Debe anotarse el nombre asignado al conjunto de unidades documentales de escritura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de las funciones asignadas. Cuando no se pueden identificar series, se debe reunir bajo un solo asunto aquellos documentos que guarden la relación con la misma función de la oficina productora. Cuando se realiza el inventario de fondos acumulados, las series o asuntos deben registrarse, en lo posible, en orden alfabético.
11. FECHAS EXTREMAS. Debe consignarse la fecha inicial y final de cada unidad descrita. (asiento). Deben colocarse los cuatro dígitos correspondientes del año. Ejemplo: 1950-1960. En el caso de una sola fecha se anotara esta. Cuando la documentación no tenga fecha se anotara s.f.
12. UNIDAD DE CONSERVACION. Se consignara el número asignada a cada unidad de almacenamiento. En la columna "otro" se registraran las unidades de conservación diferentes escribiendo el nombre en la parte de arriba y debajo la cantidad o el numero correspondiente.
13. NÚMEROS DE FOLIOS. Se anotara el número total de folios contenido en cada unidad de conservación descrita.
14. SOPORTE. Se utilizara esta columna para anotar los soportes diferentes al papel: microfilmes (M), videos (V), casetes (C), soportes electrónicos (CD, DK, DVD), etc.
15. FRECUENCIA DE CONSULTA. Se debe consignar si la documentación registra un índice de consulta alto, medio, bajo o ninguno; para tal efecto, se tendrán en cuenta los siguientes controles y registros de préstamo y de consulta de la oficina responsable de dicha documentación. Esta columna se diligenciara especialmente para el inventario de fondos acumulados.
16. NOTAS. Se registraran los datos que sean relevantes y no se hayan registrados en las columnas anteriores. Para la documentación ordenada numéricamente, como actas, resoluciones, memorando, circulares, entre otros, se anotaran los siguientes datos: faltantes, saltos por error en la numeración y/o repetición del numero consecutivo en diferentes documentos. Para los expedientes deberá registrarse la existencia de anexos: circulares, actas, memorandos resoluciones, informes, impresos, planos, facturas, disquetes, fotografías, o cualquier objeto del cual se hable con el documento principal; de estos debe señalarse, en primer lugar, el numero de las unidades de anexo de cada tipo, ejemplo una hoja con cinco fotografía o cinco fotografías sueltas; luego el numero de consecutivo (si lo tiene), ciudad, fecha, asunto o tema de cada

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

anexo. Para los anexos legibles por maquina deberán registrarse las características físicas y requerimientos técnicos para la visualización y/o consulta de la información. Especificar programas de sistematización de la información. A los impresos se les asignara un número de folio y se registrará el número de páginas que lo componen. Asimismo, se anotara la información sobre el estado de la conservación de la documentación, especificando el tipo de deterioro: físico (rasgaduras, mutilaciones, perforaciones, dobleces y faltantes). Químico (oxidación de tinta y soporte débil) y biológico (ataque de hongos, insectos, roedores,) etc.


17. ELABORADO POR. Se escribirá el nombre y apellido, cargo y firma de la persona responsable de elaborar el inventario, así como el lugar y la fecha en que se realiza.
18. ENTREGADO POR. Se registrara el nombre y el apellido, cargo, firma de la persona responsable de entregar el inventario, así como el lugar y la fecha en que se realiza.
19. RECIBIDO POR. Se registra el nombre y el apellido, cargo, firma de la persona responsable de recibir el inventario, así como el lugar u la fecha en que se recibió.



Los formatos deben diligenciarse en original y copia la cual se devolverá firmada después de cotejados y con las signaturas topográficas asignadas por el archivo.

PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA Y RECIBO DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS DE INVENTARIO

- 1) Del Archivo por parte de los servidores públicos, que se encuentren en situaciones administrativas de retiro temporal o definitivo de sus cargas y notificaciones de estas situaciones al jefe de la unidad de Archivo para que oportunamente cumpla con el desempeño de las responsabilidades que correspondan.
- 2) El Jefe de la Unidad Administrativa, o área, será responsable de la custodia de los archivos de la oficina a su cargo.
- 3) Asignar la función al cargo que asuma cada una de las unidades administrativas, la responsabilidad por la permanente organización y administración del archivo de la oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la Ley General de Archivos 594 de 2000.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación



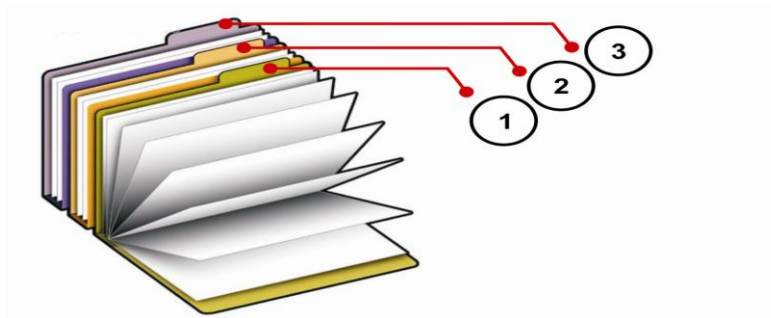
- 4) El jefe de la Unidad Administrativa del Archivo de la Entidad, deberá presenciar la entrega y recibo por inventario de los documentos y archivos cuando un servidor publico se retire total o parcialmente del cargo y en constancia deberá firmar el acta de entrega y recibo.
- 5) Garantizar el recibo y entrega de los documentos y Archivos que se produzca durante el tiempo activo del servidor que se desvinculara temporal o definitivamente de la entidad.
- 6) En caso de abandono de cargo, la Administración deberá designar al funcionario titular en su defecto a quien deba levantar el inventario de los documentos de los archivos existentes, en presente del Jefe de la Unidad de Archivo y en constancia firmaran el acta correspondiente.
- 7) Los servidores públicos que se trasladen, retiren o pensionen omitiendo la entrega y recibo de los documentos y el archivo de gestión, sin procedimiento anteriormente señalados, responderán ante las autoridades por las consecuencias de esta omisión, por ningún motivo del servidor publico podrá llevarse la documentación producida por el ejercicio del cargo por cuanto los documentos públicos son propiedad del estado, so pena de encontrarse incurso en cualquiera de las sanciones previstas por la Ley.

PASOS METODOLÓGICOS PARA EFECTUAR LA TRANSFERENCIA PRIMARIA

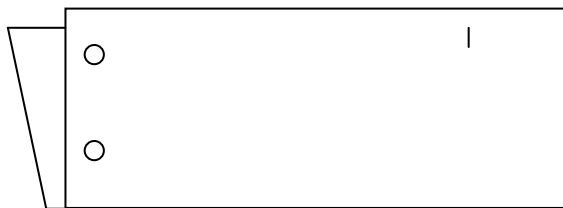
- Identificar los expedientes de las series y Subseries documentales que deben transferirse según la TRD.
- Adelantar la depuración, retirando aquellos documentos no esenciales, tales como: formatos sin diligenciar, hojas en blanco, borradores, copia o Fotocopia cuyos originales se encuentren en el expediente.
- Verificar la foliación, la numeración se realizará en forma ascendente en el orden en que se produjeron las actuaciones administrativas, correspondientes el numero cero cero uno (001) al documento con el cual se inicio en el trámite y el número mayor al documento de producción mas reciente con el cual finalizara el tramite.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 14]
	MANUAL DE ARCHIVO DE GESTIÓN	CÓDIGO: MAN-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

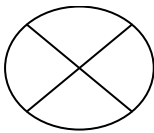
- Para facilitar el cotejo y la organización en el Archivo Central es conveniente numerar las carpetas, de un (1) hasta (n), de acuerdo con la cantidad de transferir. Ejemplo:



- En la solapada de cada carpeta se deben consignar datos que faciliten la identificación de su contenido, ejemplo:



MANUAL ARCHIVO DE GESTIÓN



LOGO DE LA ENTIDAD


ARCHIVO DE GESTION

SECCION _____ CODIGO _____

SUBSECCION _____ CODIGO _____


SERIE _____ CODIGO _____

SUBSERIE _____ CODIGO _____

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-CDR-01
	CARACTERIZACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 27 CARACTERIZACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: CONTROL INTEGRAL						
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS						
OBJETIVO: Establecer los parámetros generales para la elaboración, revisión, aprobación y actualización de documentos, al igual que definir las condiciones para realizar la identificación, almacenamiento, protección, disposición, recuperación y acceso a los registros del Sistema de Gestión de la Entidad, con el fin de facilitar el respectivo control, entendimiento y consulta.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional en gestión de calidad			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERN O	EXTERNO
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	P	<ul style="list-style-type: none"> Planear la estructura global de la documentación de la entidad. Aprobar los documentos antes de su divulgación. Disponer de los documentos en el sitio de uso. Normalizar los documentos generados por la empresa. Controlar los documentos de origen interno y externo del SGC. Velar por el cumplimiento de control de documentos internos y/o externos. 	Documentos aprobados, clasificados y codificados	Todos los procesos. Gestión de calidad	
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	H		Documentos con especificaciones a nivel de gestión, nivel de confidencialidad, efectividad, contenido y prórroga de los documentos.	Todos los procesos. Gestión de calidad	
Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	V		Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros	Todos los procesos. Gestión de calidad	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-CDR-01
	CARACTERIZACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Todos los procesos. Gestión de calidad	Documentos internos, externos y registros	A		Disposición de los documentos en el sitio de uso.	Todos los procesos. Gestión de calidad	Entes de control
---	---	---	--	---	---	------------------

POLITICAS DE OPERACIÓN

- Los documentos dados en calidad de préstamo deberán ser devueltos según plazo de tiempo establecido.
- La administración, organización y disposición de la documentación que se produce y se recibe en los diferentes procesos, se desarrolla con observancia de los parámetros y criterios previstos por los parámetros definidos por la entidad.
- Las necesidades de elaboración, modificación o eliminación de un documento pueden originarse a partir de las inquietudes de cualquier funcionario, en caso que exista la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento se comunica con el Administrador del Sistema de Gestión.
- Es responsabilidad de cada funcionario consultar permanente la documentación pertinente a su proceso y garantizar su actualización.

CONTROLES	INDICADORES
------------------	--------------------


- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Control de cambios y distribución de documentos y formatos. • Listado general de documentos. • Listado general de registros. • Auditoría interna de Calidad. | <p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p> <p>% de control de documentos del SG</p> |
|---|---|

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
------------------------------	--------------------------------


- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Interna de Calidad. • Elaboración Mapas de Riesgos. <p>Registros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de Auditoría Interna de Auditoría / Informe de resultados de las auditorías y seguimiento / Acciones de mejora. | <p>Página Web</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>Intranet</p> <p>Video de Programas Institucionales.</p> |
|---|---|

INFORMACION PRIMARIA

QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de auditorías internas 	Auditor de calidad	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos establecidos
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías no productivas ni viables 	Auditor de calidad	% de eficacia en el desarrollo

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-CDR-01
	CARACTERIZACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

		de las auditorias
• Equipo auditor no competente	Auditor de calidad	% de cumplimiento del equipo auditor
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.1 Requisitos Generales / 4.2.1 Generalidades / 4.2.3 Control de Documentos / 4.2.4 Control de Registros / 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad / 5.5.3 Comunicación Interna / 6.1 Provisión de Recursos / 8.1 Generalidades / 8.2 Seguimiento y Medición / 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos / 8.4 Análisis de Datos / 8.5 Mejora.	1.1.1 Protocolos Éticos / 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos / 1.3.1 Contexto Estratégico / 1.3.2 Identificación de riesgos / 1.3.3 Análisis de Riesgos / 1.3.4 Valoración de los Riesgos / 1.3.5 Políticas de Administración del Riesgo / 2.1.1 Políticas de Operación / 2.1.2 Procedimientos / 2.1.3 Controles / 2.1.4 Indicadores / 2.2.2 Información Secundaria / 2.3.1 Comunicación Organizacional / 2.3.3 Medios de Comunicación / 3.1.1 Autoevaluación del Control / 3.1.2 Autoevaluación de Gestión / 3.2.1 Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno / 3.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional / 3.3.2 Plan de Mejoramiento por procesos / 3.3.3 Plan de Mejoramiento Individual.	Políticas de desarrollo administrativo


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1- 28]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

DEPARTAMENTO RESPONSABLE
CALIDAD

CIRCULACIÓN DEPARTAMENTOS:

- TODOS LOS DEPARTAMENTOS

REV. N°	ESTABLECIDO O POR (firma y fecha)	V°B° GERENCIA	MODIFICACIONES

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

INTRODUCCIÓN

La Norma **ISO 9001** (Apartado 4.2), impone rigurosos requisitos de control a la documentación del sistema de gestión de la calidad que es operativa en una empresa.

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P asigna a su Departamento de Calidad la responsabilidad de la gestión de la calidad, incluyendo la gestión de la documentación.

Se entiende que la organización para la calidad y por lo tanto los documentos que la describen han de conciliar la necesaria rigidez para cumplir las normas y la libertad conveniente para organizar el trabajo del modo más eficaz, flexible y acorde con las tradiciones de la empresa.

Pero hay que hacer notar que funciones tales como eliminar la información antigua o el asegurar la presencia de la información pertinente en el lugar adecuado, aconsejan la centralización de la gestión de la documentación del sistema de gestión de la calidad, frente a la tendencia de dispersar esta actividad en las diversas actividades responsables.

Ello no debe impedir que los generadores de los documentos pertinentes sean los más expertos de los temas por formar parte de sus ocupaciones, así como los responsables últimos de su comportamiento. Por lo tanto, dicha centralización debe traducirse en una coordinación y supervisión general, incluso generando físicamente los documentos, pero no un sustituto de la responsabilidad de generar concepciones globales y de detalle.

La idea general que debe presidir la gestión de la documentación es que ésta debe ser lo más sencilla y clara que sea posible, cumpliendo los requisitos de la norma **ISO 9001** y las necesidades operativas de **LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.**

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe los documentos del sistema de gestión de la calidad de **LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.**, fija su control, esto es, la generación, identificación, autorización, revisión (incluyendo descripción de cambios), circulación y actualización de dicha documentación técnica a fin de ajustarse a la norma **ISO 9001: 2009** a la vez que garantizar a todos los departamentos la flexibilidad necesaria para el ajuste al

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

correcto desempeño de sus funciones. Asimismo, se debe prevenir el uso de los documentos obsoletos.

Además regula la gestión de los registros de calidad (documentos que evidencian el funcionamiento del sistema), describiendo el modo de identificarlos, tratarlos y, en su caso, eliminarlos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a la siguiente documentación organizativa del sistema de gestión de la calidad y a todos los Departamentos de la empresa:

- Manual de calidad.
- Procedimientos.
- Subprocedimientos.
- Instrucciones técnicas tales como:
 - Planes y pautas de control de Calidad.
 - Hojas de Proceso.
 - Instrucciones de trabajo.
 - Especificaciones de compra.
 - Especificaciones de producto.
 - Planos de instalaciones de proceso.
 - Normas externas.
- Formularios para registros, instrucciones técnicas y otros documentos.
- Registros de calidad.

3. DESARROLLO

3.1. Sistema Documental De LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

Para facilitar el control y la coherencia lógica del sistema documental, se adopta una estructura de pirámide:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- El elemento de nivel superior es el Manual de Calidad (primer nivel).

- El segundo nivel, lo constituyen los procedimientos, que, en el caso de **LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.**, se organizan en base a los diferentes apartados de la norma. No todos los puntos de la norma requieren, en nuestro caso, procedimientos que los desarrollen. Se citan los procedimientos en el correspondiente punto de la norma. Además, en algunos casos, un procedimiento se puede desarrollar mediante subprocedimientos, que son procedimientos específicos de ámbito más restringido que el del procedimiento del cual dependen. No es obligatorio su uso.

Tanto los procedimientos como los subprocedimientos poseen formularios para servir de vehículo a los correspondientes documentos, incluyendo los registros.

Así pues, cada procedimiento se identifica formando una unidad con todos los formularios y, en su caso, con los subprocedimientos que de él dependen.

- El tercer nivel documental está constituido por las instrucciones técnicas, generalmente documentos repetitivos generados también sobre formulario (normas industriales planes de control, métodos de fabricación, métodos de calibración, etc.).

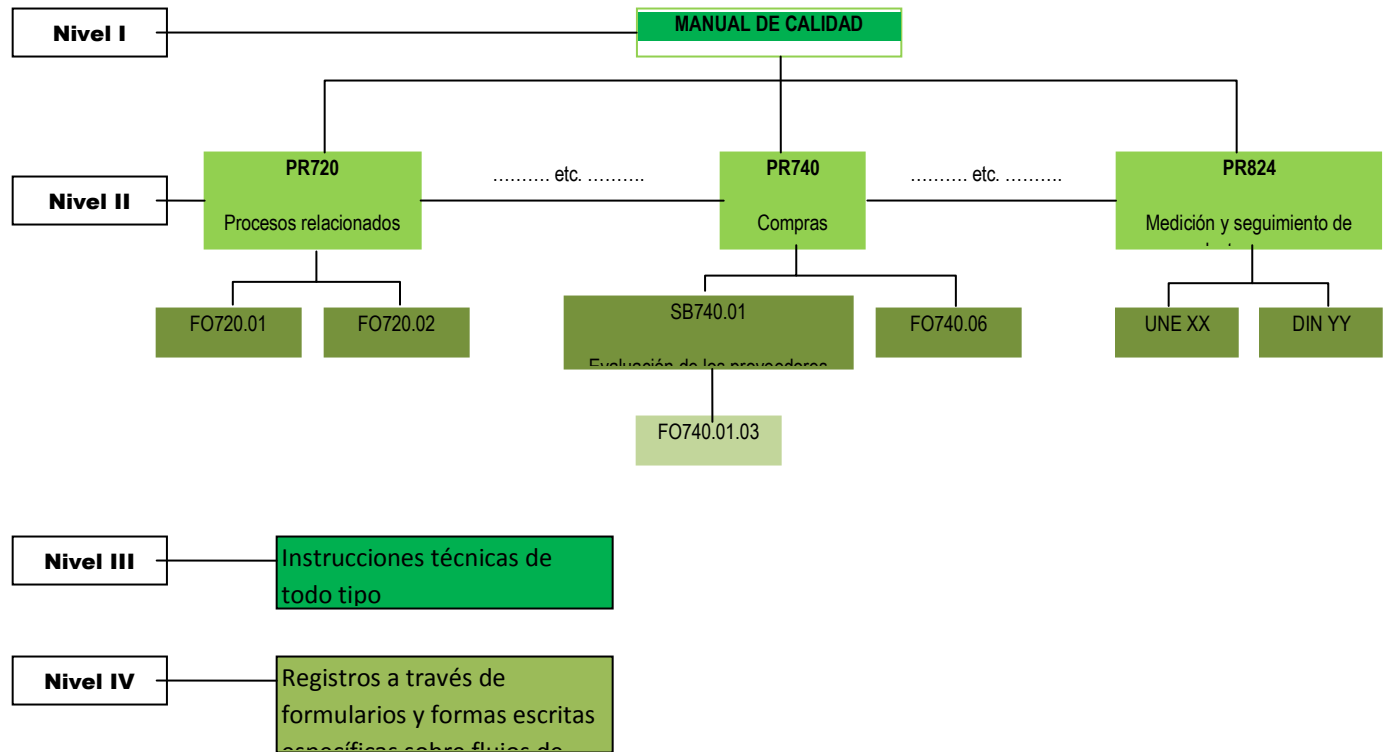
Dichos documentos son susceptibles de actualización; por lo tanto su uso puede acompañarse de un control de la última versión válida, lo cual se realiza mediante el formulario FO420.03.01. "Control de versiones documentales de tercer nivel". Dicho formulario incluye un título y un código. El caso especial de documentos "varios" se puede tratar del mismo modo, poniendo tal título al formulario.

Se incluyen en este nivel las normas externas, porque describen métodos de trabajo.

- El cuarto nivel lo constituyen los registros: documentos generalmente sobre formato, que expresan actividades realizadas, resultados obtenidos o hechos acaecidos. En los registros no suele tener sentido su actualización pues describen lo que pasó en un instante del tiempo.

Esquema explicativo del sistema documental para la Calidad de **LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.:**

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación



3.2. Plan General De Documentación Y Su Control

El “Plan general de documentación” de primer y segundo nivel (Manual y Procedimientos), se expone en FO420.01.01. Es posible, utilizando esta relación, saber qué documentación debe poseer cada departamento.

En el apartado 4 de este procedimiento se da una lista en que se fija la responsabilidad de generar cada documento por departamentos.

Cualquier modificación del manual o un procedimiento implica un cambio en su extensión final (de 01 a 99); mediante el “Control de versiones documentales de primer y segundo nivel” FO420.02.01., se controla, por parte de Calidad, la versión y fecha de actualización, así como el motivo de ésta, de cada procedimiento importante y del Manual, poseyendo un apartado final para escribir cualquier observación.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

El control de niveles documentales constituye un registro de calidad y debe ser archivado correspondientemente por Calidad.

Mediante el formulario FO420.02.01., se constatan las versiones documentales de cada procedimiento (y los documentos secundarios, formularios y normas a él asociados descrito en el procedimiento como "Anexos").

Mediante el formulario FO420.03.01. "Control de versiones documentales de tercer nivel" se constatan las versiones documentales de los documentos descriptivos de tercer nivel (por ejemplo, versiones actuales de las pautas de control).

Finalmente, para hacer constar la entrega de nueva documentación y la retirada de documentación obsoleta, se dispone un "Registro de actualización de documentación" FO420.04.01., que, para cada documento creado/modificado, sirve de testigo de entrega y recogida de las correspondientes revisiones, acompañadas de firma y fecha de los implicados en la operación. Este sistema se limita a documentos de 1^{er} y 2^o nivel.

Por lo tanto, una modificación en un procedimiento (p.ejem. un nuevo formulario) da lugar a una revisión del mismo, que se ha de registrar en el formulario FO420.02.01. y proceder a la distribución de la versión modificada del mismo, que se registrará mediante el formulario FO420.04.01.

Los documentos de 3^{er} nivel se controlan por inspección directa de Calidad y durante las auditorías, no siendo necesario cumplimentar FO420.04.01.

3.2.1. Destino De La Documentación Obsoleta

Toda la documentación obsoleta será destruida por el destinatario a la recepción de la nueva. Excepción a ello será un ejemplar del Manual de Calidad, los procedimientos y los subprocedimientos que el Departamento de Calidad guardará con finalidad histórica, por un periodo de tres años en el caso del Manual y la versión anterior (para permitir la comparación exhaustiva en el caso de procedimientos y subprocedimientos).

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Dichos documentos irán marcados con la palabra “obsoleto” en portada, por parte del responsable de su custodia.

Será opcional guardar un ejemplar de cualquier documentación obsoleta marcada como se ha indicado.

3.3. Reglas Generales De Redacción Y Cumplimentación De Los Documentos Del Sistema De Calidad

Los documentos relativos a la calidad se redactarán poniendo el título en mayúsculas en negrilla; los apartados principales irán también en mayúsculas y negrilla; los apartados secundarios irán en negrilla, pero con minúsculas; los de carácter inferior irán en letra sin resaltar.

En su estructura, se atenderán a lo descrito en el presente documento; en caso no especificado (por ejemplo, informes técnicos no formalizados), adoptarán la estructura numerada decimal (1;1.1;1.1.1, etc.) y se les aplicará la norma de estilo del apartado anterior.

Todos los documentos irán debidamente fechados y firmados por el personal responsable.

3.4. Manual de Calidad

3.4.1. Índice del Manual

El responsable de su redacción es el Responsable de Calidad.

Estará redactado en forma coherente con **ISO 9001: 2009**, conteniendo un apartado por cada punto de la norma.

Los formatos de la página inicial e interior del Manual se reproducen en los anexos.

El contenido de cada apartado viene delimitado, en cuanto a concepción general de requisitos a cumplir por la norma “**Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos**”. Se debe plasmar en cada punto la forma concreta en que en nuestra empresa se cristalizan

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

dichos requisitos en el momento de la redacción o actualización del manual. Son normas adicionales al respecto las siguientes:

☰ **ISO 9000: 2000 “Sistemas De Gestión De La Calidad. Fundamentos Y Vocabulario”**

☰ **ISO 9004: 2000 “Directrices Para La Mejora Del Desempeño”**

Además, existen una serie de normas técnicas referentes a la caracterización de recubrimientos superficiales inorgánicos y orgánicos, propios del campo de actividad de LA EMPRESA, S.L., que también son objeto de control documental, mediante FO420.03.01., en tanto que documentos repetitivos.

3.4.2. Distribución Y Modificación Del Manual

Las copias controladas del Manual se distribuirán de acuerdo a la lista FO420.05.01., y registrada como un documento más de 1^{er} y 2^o nivel (FO420.04.01.).

Las modificaciones se registran históricamente en el formulario FO420.09.01. “Hoja de modificaciones del Manual de Calidad”, y como cualquier documento de 1^{er} y 2^o nivel, se controla su revisión mediante FO420.02.01., y en las revisiones, mediante FO420.04.02. “Control e la documentación 1^{er} y 2^o nivel”.

3.5. Forma Y Codificación De Los Procedimientos

Son redactados por el responsable correspondiente, fijado en el apartado 4.1. de este procedimiento “Cuadro de responsabilidad respecto a la documentación”.

El redactado deberá ser lo más claro y conciso posible, huyendo de ambigüedades en cuanto a responsables de actividades.

Se codificarán con dos letras: PR, tres dígitos ordinales para identificar el procedimiento (punto de la norma) y un punto y dos dígitos indicando la revisión; después del dígito 99 se asignará de nuevo el 1 (01).

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Ejemplo: PR550.06: Revisión 6 del procedimiento 550.

En la estructura de los procedimientos, se distinguirán los siguientes apartados:

O. Introducción (OPTATIVO)

En él se harán todas las consideraciones que justifican o enmarcan el tema.

1. Objetivo (OBLIGATORIO)

Designará el asunto a resolver funcionalmente, el "tema" a describir.

2. Ámbito DE APLICACIÓN (OBLIGATORIO)

Delimitará en extensión o profundidad el alcance del procedimiento.

3. Desarrollo (OBLIGATORIO)

Contenido de los modos de hacer, al nivel más concreto que sea posible, sin dejar de ser general. Es el cuerpo central del documento en cuanto a extensión.

Debe identificar responsables y trazar documentalmente a los documentos que procede (p. ejem. subprocedimientos).

4. Responsabilidad (OPTATIVO)

Delimitará y concretará la responsabilidad de los diferentes departamentos en los temas expuestos.

Las responsabilidades deben, en todo caso, ser descritas en 3, huyendo de expresiones ambiguas (p. ejem. el uso del reflexivo "se").

5. Anexos (OBLIGATORIO)

Formularios con indicación de código, nombre, carácter (registro o no), responsables de generación, autorización, archivo en su caso y tiempo de archivo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

6. Subprocedimientos DERIVADOS (SI EXISTEN)

El apartado “anexos” de los procedimientos es fundamental para controlar su última versión, como se dirá más adelante.

3.6. Forma Y Codificación De Los Subprocedimientos

De modo similar a como los procedimientos se refieren al manual de calidad, los subprocedimientos se refieren al procedimiento correspondiente.

Su codificación será la siguiente:

- Las dos primeras letras SB, subprocedimiento.
- Tres dígitos para designar el procedimiento y un punto de separación.
- Dos dígitos para designar el documento derivado concreto que estamos identificando.
- Un punto y dos dígitos de extensión para indicar la versión.

Ejemplo: SB550.02.04, es la 4ª revisión del 2º subprocedimiento, derivado del procedimiento 550.

- Cuando se llegue a la extensión 99, se continuará con la 1. (01).

Su estructura será igual a la de un procedimiento, valiendo lo dicho respecto a la obligatoriedad o no de cada punto.

3.7. Forma Y Codificación De Los Formularios O Formatos

Los formularios sirven de vehículo a la toma de datos del acontecer diario de la empresa (registros de calidad).

De modo similar a que los procedimientos se refieren al manual de calidad, los formularios, como los subprocedimientos se refieren al procedimiento correspondiente.

Los formularios derivados de documentos secundarios, también se refieren al procedimiento del que dimanen.

Su codificación, (que no debe confundirse con la del registro o documento específico a que dé lugar), excluyendo los que dependen de documentos secundarios, será la siguiente:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Las dos primeras letras, FO.
- Tres dígitos para designar el procedimiento.
- Dos caracteres para designar el formulario; el primero será un 0 y el segundo un dígito del 1 al 9; si se superara esta cifra se utilizará las letras mayúsculas del alfabeto en orden creciente.
- Un punto y extensión para indicar la versión.

Ejemplo: FO550.02.04, es la 4ª revisión del 2º formulario del procedimiento 550.

- Cuando se llegue a la extensión 99, se continuará con la 1 (01).

Los formularios que dependan de los subprocedimientos se codificarán del siguiente modo:

- Las dos primeras letras FO.
- Tres dígitos para indicar el procedimiento principal.
- Un punto y dos caracteres, el primero el mismo dígito que identifica el documento secundario y el siguiente un número ordinal de formulario.

Si se supera el 9, se actuará como en el caso anteriormente descrito: letras mayúsculas del alfabeto en orden creciente.

- Un punto y dos dígitos indicando la extensión.

A fin de identificar su versión y evitar la utilización de versiones obsoletas, cada formulario poseerá, en su parte superior, identificación de su código y extensión.

Todo modelo de formulario, se considerará operativo, como cualquier otro documento, a partir del momento de su autorización a través del procedimiento correspondiente.

La codificación específica del contenido será, por defecto: dos últimas cifras del año y número secuencial, salvo indicación contraria en el correspondiente procedimiento.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

3.8. Normas Externas

Se archivarán por familias, alfabéticamente, como se ha dicho anteriormente, utilizando el formulario FO420.05.01. Para el control de su última versión válida. Su distribución es coordinada por Calidad.

3.9. Notas De Comunicación Interna

Se utilizará el formulario FO420.0A.01. "Nota de comunicación interna". El receptor de la nota firmará al lado de su nombre en el ejemplar original, quedándose una copia de la misma.

3.10. Control De Los Documentos (Excluyendo Registros)

a) Aprobación Antes De Su Emisión

El manual y los procedimientos son aprobados de acuerdo a 4.1. Los subprocedimientos lo son por el responsable de aprobar los procedimientos. Los formatos son aprobados junto a procedimientos y subprocedimientos.

Los documentos incluidos en formato (no registros) es decir, las instrucciones técnicas son aprobados de acuerdo con lo que figura en el propio formato y, en su caso, por lo que diga el procedimiento o subprocedimiento correspondiente.

b) Revisión Y Actualización

Los documentos serán revisados y actualizados por la actividad que los generó, a no ser que se haya producido algún cambio organizativo que altere dicha responsabilidad, en cuyo caso ésta recaerá en el nuevo responsable.

c) Identificación De Cambios Y El Estado De Revisión

En Manual, procedimientos y subprocedimientos los cambios se indican bien en el formato descrito al efecto (Manual) o en el apartado correspondiente en la primera página.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Además, los textos añadidos se escribirán en cursiva. Si fuera necesario identificar los textos suprimidos, se acudirá a la versión obsoleta, la cual se conserva.

El estado de revisión se identifica por las dos últimas cifras del código.

d) Disponibilidad De Documentos En Puntos De Uso

Se planifica en FO420.01.01. En cuanto a 1^{er} y 2^o nivel. Respecto al 3^{er} nivel se planifica en el apartado “anexos” del procedimiento o subprocedimiento correspondiente.

El responsable de cada departamento es responsable de que dicha disponibilidad sea operativa.

e) Legibilidad E Identificabilidad De Los Documentos

Se define en el presente procedimiento: el acceso a los documentos, debe ser ágil.

f) Documentos De Origen Externo Y Su Distribución

Se controlan según 3.8.

g) Identificación Y Control De La Documentación Obsoleta

Véase 3.2.1.

3.10.1. Visión General Última Versión Válida De La Documentación

Sintetizando lo dicho disponemos del siguiente esquema:

- El Manual y los procedimientos principales se controlan mediante FO420.02.01.
- Los documentos derivados estructurales (subprocedimientos y formularios) quedan descritos en el anexo del procedimiento o subprocedimiento correspondiente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Las instrucciones técnicas se controlan mediante listas a través de FO420.03.01.

3.11. Registros De Calidad

A diferencia de la documentación anterior, que describe métodos de trabajo y son susceptibles de actualización, los registros de calidad están en dependencia con el flujo de producto o de acontecimientos específicos, por lo que merecen un tratamiento separado.

Su toma se realizará en el formulario correspondiente, salvo indicación contraria.

Se distinguen los registros de la calidad "volátiles" -aquellos que identifican un material en proceso, informando de su estado de inspección- y los "perennes", que suponen una constancia histórica del producto y su elaboración (p.ej. parámetros de proceso por lote, certificados de calidad, etc.).

Los registros se identifican en el Manual y los procedimientos, en su texto y en el apartado "Anexos".

En éste se describe el responsable de generación, autorización, archivo y tiempo de archivo. Los registros sin formato se archivan por el responsable identificado en el procedimiento, durante un periodo de 3 años, salvo indicación contraria.

Los registros deben ser fácilmente accesibles por el responsable de su custodia. Se conservan en papel, lo que no excluye que se encuentren también en formato informático

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Generación Y Autorización De Documentos.

Los procedimientos y los subprocedimientos que dependen de cada procedimiento irán firmados por el autor y por el jefe de Departamento.

Estará claramente indicada la fecha.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 27]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-CDR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Los documentos principales son siempre autorizados por el Gerente, siendo responsables de su redacción y por lo tanto firmados por el Jefe de Departamento, según la siguiente lista:

CUADRO 28 DE RESPONSABILIDADES RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN

CUADRO DE RESPONSABILIDADES RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN			
Código	Documento	Responsable Generación	Autorización
	MANUAL DE CALIDAD	Calidad	Gerencia
PR420	Control de los documentos y registros	Calidad	Gerencia
PR540	Planificación de la Calidad	Calidad	Gerencia
PR600	Gestión de Recursos	Calidad	Gerencia
PR710	Planificación de la realización del producto	Producción	Gerencia
PR720	Procesos relacionados con los clientes	Comercial	Gerencia
PR730	Diseño y desarrollo	Desarrollo	Gerencia
PR740	Compras	Compras	Gerencia
PR750	Operaciones de producción y servicio	Producción	Gerencia
PR760	Control de los equipos de seguimiento y medición	Laboratorio	Gerencia
PR821	Satisfacción del cliente	Calidad	Gerencia
PR830	No Conformidades	Calidad	Gerencia
PR852	Acciones correctivas y preventivas	Calidad	Gerencia

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

PR851	Mejora continua	Calidad	Gerencia
PR822	Auditoría interna	Calidad	Gerencia

Los formularios son autorizados a través del procedimiento o documento secundario correspondiente.

4.2. Adquisición De Normativa Externa Para Su Actualización.

Cada departamento que utilice normativa externa, mantendrá los contactos técnicos y comerciales necesarios para:

- Mantener una lista de normas activas en el departamento.
- Mantener información sobre las variaciones de tales normas (catálogos, etc.)
- Adquirir las normas necesarias.

4.3. Mantenimiento De La Distribución De Información.

El Departamento de Calidad entregará al Departamento correspondiente y/o, sustituirá la documentación obsoleta por la nueva, destruyendo las copias antiguas.

4.4. Difusión E Implantación De La Información

El jefe del departamento receptor de la información, es el responsable de la difusión e implantación de la misma, así como de la motivación del personal para su cumplimiento.

4.5. Modificación O Anulación De La Documentación

La modificación de cualquier documento se autorizará siempre por el emisor.

De igual modo, se actuará con la anulación, vigilando entonces las modificaciones en el procedimiento correspondiente a que hubiere lugar.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 27]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-CDR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Se distribuirá el lote completo de documentación formada por el procedimiento y la documentación a él asociada.

Este modo de proceder, si bien implica que la modificación de cualquier documento secundario comporta la reedición de todo el procedimiento, obliga a la necesaria revisión del mismo y simplifica notablemente el control de la documentación.

5. ANEXOS

CUADRO 29 ANEXOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	Nombre	Tipo	Generación Aprobación	Distribución otros dptos.	Responsable archivo	Tiempo archivo
FO420.01.01.	Plan general de la documentación	Documento	Calidad	S/procedimiento	Calidad	--
FO420.02.01.	Control de versiones documentales de primer y segundo nivel	Registro	Calidad	Todos los dptos.	Calidad	Actual
FO420.03.01.	Control de versiones documentales de tercer nivel	Registro	Calidad	Dptos. afectados	Calidad	Actual
FO420.04.01.	Registros de actualización de documentación	Registro	Calidad	--	Calidad	3 años
FO420.05.01.	Hoja primera del Manual de Calidad	Documento	Calidad	Todos los dptos.	Calidad	--
FO420.06.01.	Hoja interior del Manual de Calidad	Documento	Calidad	Todos los dptos.	Calidad	--
FO420.07.01.	Hoja primera de procedimiento	Documento	Calidad	Todos los dptos.	Calidad	--
FO420.08.01.	Hoja interior de procedimiento	Documento	Calidad	Todos los dptos.	Calidad	--
FO420.09.01.	Hoja de modificaciones del Manual de Calidad	Documento	Calidad	Todos los dptos.	Calidad	--
FO420.0A.01.	Nota de comunicación interna	Registro	Dpto. afectado	Según docum.	Dpto. afectado y receptor	3 años

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 30 PLAN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A E.S.P.	FO420.01.01	PLAN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN	Fecha:
--	--------------------	--------------------------------------	--------

DOCUMENTO	DEPARTAMENTOS							
	GE	CA	FA					
MANUAL DE CALIDAD	■	■						

PROCEDIMIENTOS

Control de los documentos y registros	■	■	■					
PR540 Planificación de la calidad	■	■						
PR620 Formación	■	■						
PR720 Procesos relacionados con los clientes	■	■						
PR730 Diseño y desarrollo	■	■						
PR740 Compras	■	■	■					
PR750 Producción y montaje	■	■	■					

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

PR75 3	Identificación y trazabilidad del producto	■	■	■					
PR76 0	Control de los equipos de inspección, medición y ensayo	■	■	■					
PR82 1	Satisfacción del cliente	■	■						
PR82 2	Auditorías internas	■	■	■					
PR82 4	Seguimiento y medición del producto y del proceso	■	■	■					
PR83 0	Control de productos no conformes	■	■	■					
PR85 1	Mejora continúa	■	■	■					
P R 8 5 2	Acciones correctivas y preventivas	■	■	■					

G	Ger	C	Cali	F	Fabri
E	enci	A	dad	A	cació
:	a	L:		B:	n

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 31 CONTROL VERSIONES DOCUMENTALES

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. FO420. E.S.P. 02.01	CONTROL VERSIONES DOCUMENTALES (primer y segundo nivel)	Fecha:
--	--	--------

ACTUALIZADO POR
(firma / fecha)

Código	Documento	Versión	Fecha actualización	Motivo actualización
	MANUAL DE CALIDAD			

PROCEDIMIENTOS

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 33 REGISTROS DE ACTUALIZACIÓN

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A E.S.P.	FO420. 04.01	REGISTROS DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Fecha:
--	-------------------------------	--	--------

RESPONSABLE EMISIÓN

Nombre Documento _____				
Código _____		Versión Válida _____		
DEPARTAMENTO	ENTREGA NUEVA DOCUMENTACIÓN		DESTRUCCIÓN DOCUMENTACIÓN OBSOLETA	
	Firma	Fecha	Firma	Fecha

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 34 HOJA PRIMERA PARA EL MANUAL DE CALIDAD

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.)	FO420.05.01	HOJA PRIMERA MANUAL DE CALIDAD	Fecha:
---	--------------------	---	--------

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: Fecha:

Tipo de copia

Nº de copia

- Controlada
- Incontrolada

Lista de distribución de las copias controladas

Nº

- Gerencia
- Calidad
- Fabricación

(Las copias no controladas pueden poseer algunos apartados resumidos y no están sujetas a actualización)

Aprobaciones

el Director de Calidad (fecha)

el Gerente (fecha)

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 35 HOJA INTERIOR MANUAL DE CALIDAD

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. FO420. E.S.P. 06.01	HOJA INTERIOR MANUAL DE CALIDAD	Fecha:
--	---	--------



Manual de la Calidad

Rev.:

Fecha:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 36 HOJA PRIMERA PROCEDIMIENTO

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	FO420.07.01	HOJA PRIMERA PROCEDIMIENTO	Fecha:
---	--------------------	-----------------------------------	--------

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Hoja XXXX (España) de
 Procedimiento nº: Fecha última edición:

TITULO DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO RESPONSABLE

CONTENIDO:

CIRCULACIÓN DEPARTAMENTOS:

REV. N°	ESTABLECID O POR (firma y fecha)	VºBº GERENCIA	MODIFICACIONES

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 37 HOJA INTERIOR DE PROCEDIMIENTO

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. FO420.08.01	HOJA INTERIOR DE PROCEDIMIENTO	Fecha:
---	---------------------------------------	--------

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Procedimiento nº:
 Hoja
 Fecha última edición: 22.02.01
 717 de 23

TITULO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 27]
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO: PR-CDR-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 39 NOTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

LA EMPRESA, ASEO ROLDANILLO S.A E.S.P	FO420. 0A.01	NOTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	Fecha:
---	-------------------------------	-------------------------------------	--------


Ref. Documento:

De:

A:

FIRMA DE RECEPCIÓN

Para Conocimiento A:
Asunto
FIRMA FECHA: DD/MM/AA

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., es la principal responsable en el desarrollo e implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de que éste mejore continuamente.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante unos canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente.

La dirección desarrolla una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la empresa y las necesidades del cliente.


También es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa ha diseñado el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos y la satisfacción del cliente, y en concordancia con el proceso de comunicaciones desarrolla estrategias coordinadas para dar una atención excelente al cliente, en donde la empresa cuenta con una oficina para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos que los clientes o usuarios quieran presentar, en relación con la prestación del servicio público de Aseo. A estas quejas y reclamos la compañía le da el tratamiento definido en la ley 142 de 1994, en cuanto a términos y acciones.

Todas las actividades llevadas a cabo para atender estas solicitudes están descritas en los instructivos correspondientes. Además de lo anterior, se tiene la línea (229 7505), el correo electrónico aseoroldanillsa@gmail.com, la página web www.aseoroldanillo.com y en la respectiva oficina a través de los cuales los clientes informan sobre inconvenientes del servicio.

Esta excelencia se encamina por medio de acciones tendientes a atender y solucionar oportunamente las necesidades del cliente en cuanto a garantías; peticiones, quejas y reclamos e información general.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

El Programa trabaja de la mano de la normativa vigente en materia de anti trámites y de Gobierno en línea.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD


La Política de Calidad está expresada por la dirección y archivada en los documentos del sistema para asegurar que es adecuada a la organización, las expectativas y necesidades de los clientes, incluye el compromiso de mejora continua, es la base para establecer los objetivos de calidad, es entendida y comunicada a toda la organización y se revisa periódicamente coincidiendo con la revisión del sistema por la dirección.

5.3.1. POLÍTICA DE CALIDAD DE ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. está orientada a la satisfacción oportuna de las necesidades de manejo integral de residuos sólidos de sus usuarios, contando con personal calificado para el logro de objetivos y metas que permitan la mejora continua de la organización, cumpliendo la normatividad legal, fundamentados en la competencia de nuestra gente y en su capacidad para responder oportunamente a las necesidades de nuestros usuarios. Gestionamos el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para garantizar la ampliación de cobertura, viabilidad empresarial, rentabilidad social, educación ciudadana y conservación del medio ambiente; creando un positivo impacto social y minimizando la afectación a las condiciones del entorno.

5.3.2. POLÍTICA DE RIESGOS

Nos comprometemos a preservar la eficacia, eficiencia y efectividad operativa de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., así como con la salvaguarda y bienestar de sus trabajadores y contratistas, garantizando el óptimo manejo de los recursos, mediante la implementación de una cultura del Riesgo que permita generar acciones preventivas o correctivas hacia esas situaciones potencialmente dañinas o no deseadas para la Empresa.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.4. PLANIFICACIÓN

Los Objetivos de Calidad están documentados, son coherentes con la política de calidad, medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos en vigor se encuentran archivados en los documentos del sistema.

5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD DE ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

- Mantener altos estándares de satisfacción en los clientes, brindándoles la atención necesaria y dando solución a sus requerimientos y solicitudes de manera oportuna.
- Capacitar permanentemente el talento humano para mejorar las competencias laborales y contar con personal calificado, que permita de manera eficiente y eficaz la atención al usuario y la prestación del servicio de aseo en el municipio de Roldanillo.
- Vigilar y controlar la prestación de los servicios para establecer un mejoramiento continuo en la organización, a través de mecanismos de seguimiento de los procesos que permitan tomar acciones oportunas de mejora.

La consecución de esta política es responsabilidad de la Dirección que se compromete a proveer los medios necesarios que permitan que sea conocida y aplicada por el personal.

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La dirección de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., tiene planificado su Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 y los del cliente.

Todos los cambios que se produzcan en este Sistema serán para su mejora, manteniéndose siempre su correcto funcionamiento.

En el siguiente gráfico y la tabla posterior se detallan los procesos llevados a cabo en ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. y su interacción.


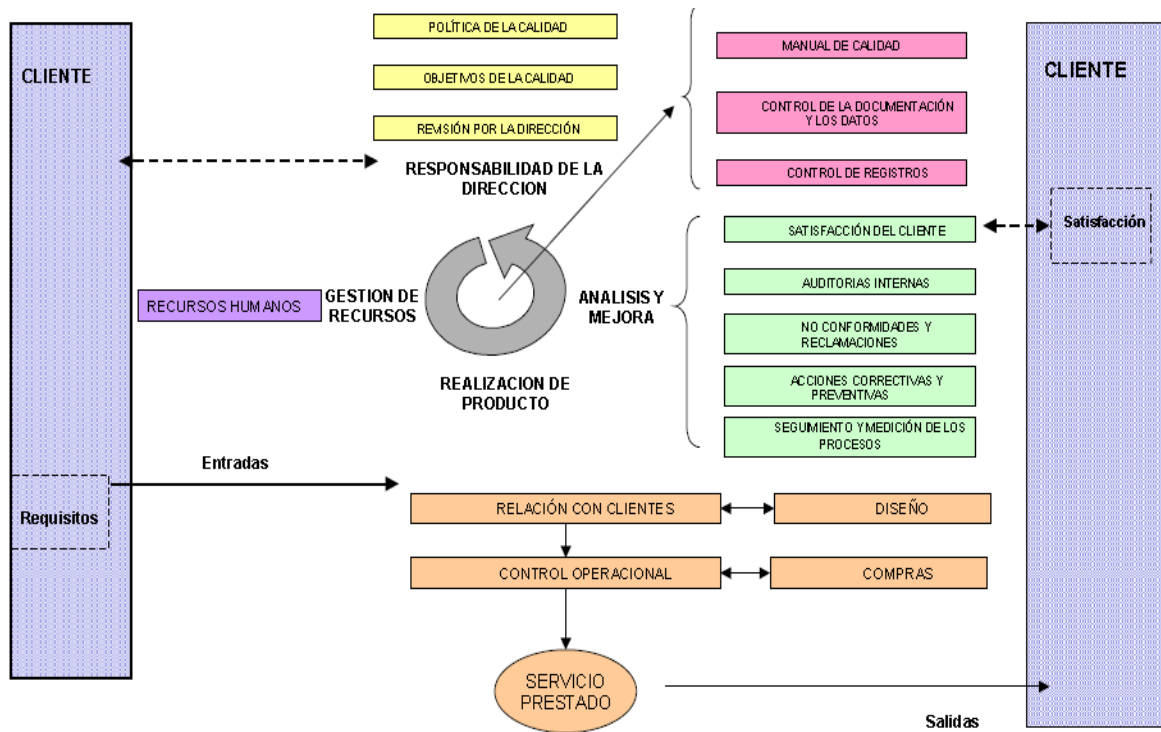

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

FIGURA 6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD




CUADRO 40 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

PROCESO	PROCESO O ELEMENTO DE ENTRADA	PROCESO O ELEMENTO DE SALIDA
PROCESO PRINCIPAL		
Relación con clientes	Contacto con cliente	<ul style="list-style-type: none"> Elementos de entrada para el diseño y elaboración del presupuesto. Presupuesto aceptado para el montaje.
Diseño	Elementos de entrada para el diseño del departamento comercial	Diseño para ser presupuestado, presentado al cliente e instalación del jardín

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 15]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Compras	Necesidades de compra de todos los procesos	Recursos para proceso de instalación y conservación
Control del Proceso	Presupuesto aceptado Diseño Elementos comprados	Calendario de instalación y conservación completado y aceptación del cliente
PROCESOS AUXILIARES		
Revisión por la dirección	Política y objetivos. Todos los procesos del sistema.	Informe de revisión
Recursos humanos	Personal de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	Personal formado para la realización de todos los procesos
Auditorias internas	Relación con clientes y su grado de satisfacción con todos los procesos del proceso principal	Revisión por la dirección y acciones a emprender según Acciones Correctivas y preventivas
No conformidades y reclamaciones	Todos los procesos	Revisión por la dirección
Acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos	Revisión por la dirección
Control de la documentación y los datos	Todos los procesos	Revisión por la dirección
Control de los registros	Todos los procesos	Revisión por la dirección
Seguimiento y medición de los procesos	Todos los procesos del sistema	Revisión por la dirección

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Objetivos de calidad	Información de todos los procesos recogida en Seguimiento y medición de los procesos Directrices de política de calidad	Objetivos de calidad para cumplir en el siguiente ciclo y ser analizado su cumplimiento en la revisión por la dirección
Política de calidad	Información de todos los procesos recogida en Seguimiento y medición de los procesos	Política de calidad con las directrices para la determinación de los objetivos de calidad
Comunicación	Información de todos los procesos	Información para todos los procesos


5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Las responsabilidades y autoridades quedan definidas por la dirección (gerencia) de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. en el manual de funciones y competencias laborales. Así tiene definidas responsabilidades y competencias para todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide sobre la calidad.

5.5.1. GERENTE

Además de las funciones gerenciales propias, ostenta la máxima autoridad y responsabilidad. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:

- a) la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- b) el establecimiento de la política de la calidad,
- c) la seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad,

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- d) la realización de las revisiones por la dirección, y
- e) el aseguramiento de la disponibilidad de recursos (tanto humanos como materiales).
- f) Asume las funciones comerciales de la empresa.

5.5.2. RESPONSABLE DE CALIDAD

La alta Dirección nombra al Responsable de Calidad, para asumir la responsabilidad y autoridad, quien además de las funciones descritas dentro del Manual de Funciones, tiene las siguientes funciones:

- Actuar como representante de la dirección en materia de calidad.
- Asegurar, establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Esta persona será denominada como “Responsable de Calidad”.


La comunicación se realiza a través de:

- Una red telefónica externa e interna.
- Una red informática con conexiones externas.
- Aquellas comunicaciones de interés de origen verbal se registran en el Acta de reunión.

5.5.2.1. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

CUADRO 41 MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

AG: ÁREA ALTA GERENCIA	APS: AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO	AJ: ÁREA JURIDICA	AF: ÁREA FINANCIERA Y DE T.H
GERENTE	TEC. OPERATIVO	ASESOR JURÍDICO	CONTADOR Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


En la matriz de comunicación se especifica el sistema de comunicación; detallando las actividades que se desarrollan en cada área o proceso y su respectiva relación de las actividades de generar, revisar, aprobar y modificar la información.

CUADRO 42 SIMBOLOGÍA MATRIZ DE COMUNICACIÓN

	Aprobación De Información
	Generación De Información
	Revisión De La Información
	Actualización Y Modificación De Información

CUADRO 43 MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

	AG: ÁREA ALTA GERENCIA	AP: AREA DEL SERVICIO DE ASEO	AJ: ÁREA JURIDICA	AF: ÁREA FINANCIERA Y DE T.H	
AG: ÁREA ALTA GERENCIA					
AP: AREA DEL SERVICIO DE ASEO					
AF: ÁREA FINANCIERA Y DE T.					


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.5.2.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SGC


De acuerdo con las actividades propuestas, se establece la siguiente campaña de comunicación e información:

CUADRO 44 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SGC

ASPECTOS A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	CUANDO LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
Política y objetivos de calidad	Grupo Operativo del proyecto de gestión de Calidad	Todo el personal	Cuando se creó, modifique la política u objetivos de calidad	Reuniones de divulgación Reunión del comité de CALIDAD Circulares Manual de calidad
Identificación de las necesidades del cliente	Alta dirección, Representante de Calidad	A todos el personal o responsable del proceso	Cuando surja la necesidad	Oficios Encuestas Contactos Reuniones Comités de CALIDAD
Compromisos frente al Sistema de Gestión de calidad	Alta Dirección, Representante de cada área	Todo el personal	Permanente	Reuniones Llamados de atención Oficios Circulares Cursos de

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

				Capacitación
No conformidades	Alta dirección, Representante de Calidad	Líder de proceso Representante por la dirección	Cuando se presenten	Informe de quejas y reclamos Informe de Auditorias Internas Reporte de no Conformidades Comunicación Directa
Informe de acciones correctivas y acciones preventivas Estado de indicadores Manual de Calidad Auditorias Documentación del SGC	Alta dirección, Representante de Calidad	Director General Líder de proceso Representante por la dirección	Cuando se presenten	Escrito Correo electrónico
Actividades de capacitación Actividades sociales Eventos Jornadas de trabajo de campo. Reuniones	Representante de cada área	Todo el personal	Cuando se presenten	Escrito Carteleras Correos electrónicos Boletines internos Oficios

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

Programa de auditoria interna	Representante de Calidad, Grupo auditor	Equipo a auditor, Alta Dirección	Cuando surja la necesidad	Carteleras Correos electrónicos Boletines internos Oficios
Indicadores	Representante de la Dirección, Representante del SGC, lideres del proceso.	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.	Cuando se definan, modifiquen o surja la necesidad de crear un nuevo indicador	- Comités de Calidad - Reuniones - Capacitaciones

5.6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN


5.6.1. GENERALIDADES

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión por la dirección, la Dirección de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., revisa cada 12 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora del propio Sistema. Aplicando el procedimiento "PTS-GC-03" Revisión por la Dirección.

El Representante de Calidad es el responsable de elaborar un informe, que es la base sobre la que se va a realizar la revisión por la dirección.

Así pues, él es el responsable de recopilar todos los datos relativos a la calidad por los diferentes departamentos de la empresa.

Dicho informe es de formato libre, pero en su estructura tendrá información de entrada, consideraciones o sugerencias del Representante de Calidad y unos datos de salida que serán rellenados al finalizar la Revisión.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 15]
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAN-CAL-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión contendrá al menos lo siguiente:


- Resultados de las auditorías internas.
- Información relativa a los clientes, incluyendo reclamaciones, índices de satisfacción, nuevos requisitos, necesidades potenciales.
- Número de no-conformidades detectadas.
- Información relativa a procesos de obra y otros procesos.
- Reclamaciones a proveedores, la evaluación de los mismos, incluyendo a los servicios subcontratados.
- Estado de cumplimiento de los objetivos y el grado de adecuación de la Política de Calidad.
- Resultados de las acciones formativas.
- Estado de las acciones correctoras, preventivas y de mejora.
- Información sobre las acciones emprendidas en revisiones anteriores y su estado.
- Sugerencias y quejas de los trabajadores.
- Recomendaciones para la mejora.
- Posibles cambios en la empresa que pudieran afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Otra información que el Responsable de Calidad considere relevante.

5.6.3. RESULTADOS DE LAS REVISIONES

Los datos de salida o resultados de la revisión por la dirección hacen referencia al menos, a:


Cumplimiento de los objetivos, nuevos objetivos y revisión de la política (si procede).

- Mejora de los procesos.
- Mejora de los servicios.
- Satisfacción del cliente.
- Necesidades formativas.
- Plan de formación.
- Auditorías del sistema.
- Necesidades de nuevos recursos.
- Planes de mejora.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 15]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

En el proceso de revisión por la dirección estará presente el Representante de Calidad y otro personal que la Dirección estime oportuno.

El informe de revisión es aprobado por la Dirección. La fecha de la revisión la establece la Dirección y el informe, que constará como registro, lo archiva el Representante de Calidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 2]
		CÓDIGO: PR-RAG-01
	PROCEDIMIENTO REVISIÓN ALTA GERENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para desarrollar las revisiones del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección y asegurar así la coexistencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable y evalúa el Sistema De Gestión De Calidad, por lo cual es aplicable a todos los procesos de la empresa.

3. RESPONSABLES

CUADRO 45 RESPONSABILIDAD DE ALTA GERENCIA


RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
LIDER DE CALIDAD	Elaborar Los Procedimientos Obligatorios Del SGC Elaborar El Plan De Calidad
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	Identificar Los Riesgos Diseñar El Plan De Mejoramiento

4. DEFINICIÓN

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel de la organización.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y alcance del tema objetivo de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.⁴

⁴ FUENTE: ISO 9000:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 2]
		CÓDIGO: PR-RAG-01
	PROCEDIMIENTO REVISIÓN ALTA GERENCIA	VERSION 2
		Fecha Aprobación


5. ENCARGADO DE REALIZAR LA REVISIÓN

En La Empresa ASEO ROLDANILLO S.A E.S.P la encarga de implementar y evaluar el Sistema de Gestión de Calidad es la Gerente. Destina a las personas encargadas de documentar, implementar y evaluar el SGC suministrar de manera periódica informes de los avances del sistema.

4.2. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gerente de La Empresa ASEO ROLDANILLO S.A E.S; es la persona competente para realizar las revisiones al SGC que se realiza en la empresa y especifica que aspectos son necesarios modificarse, cambiarse o eliminarse para que sea congruente con los objetivos de la empresa.

El líder de calidad es la persona facultada de elaborar la documentación e implementación del sistema de calidad y debe notificar a todos los empleados como se ha desarrollado el proceso y como han evolucionado las no conformidades, al igual que el estado en el que estas se encuentran; si han sido solucionadas, están en proceso o no se efectuó ninguna acción para corregirlas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 2]
		CÓDIGO: FR-RAG-01
	FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Ciudad Y Fecha: Revisión No.

Período De Revisión:

Objetivo: Revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.

Revisión Realizada Por:

TABLA 41 FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


NOMBRE	CARGO	FIRMA

I. ORDEN DEL DÍA

1. Antecedentes
2. Acciones de seguimiento a revisiones por la dirección realizadas previamente
3. Revisión de la política de calidad
4. Revisión de los objetivos de calidad
5. Análisis de resultados de auditorias al sistema de gestión de calidad
6. Desempeño y cambios de los procesos del sistema de gestión de calidad
7. Evaluación de la satisfacción, quejas y reclamos del cliente – Producto no conforme
8. Revisión de acciones preventivas y correctivas
9. Recomendaciones para la mejora
10. Conclusiones
11. Plan de acción

II. DESARROLLO

1. Antecedentes
2. **Acciones De Seguimiento A Revisiones Por La Dirección Realizadas Previamente**
3. **Revisión De La Política De Calidad**
4. **Revisión De Los Objetivos De Calidad**
5. **Análisis De Resultados De Auditorias Al Sistema De Gestión De Calidad**
6. **Desempeño Y Cambios De Los Procesos Del Sistema De Gestión De Calidad**
7. **Evaluación De La Satisfacción, Quejas Y Reclamos Del Cliente**
8. **Revisión De Acciones Preventivas Y Correctivas**

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 2]
	FORMATO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: FR-RAG-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

9. Recomendaciones Para La Mejora

10. Conclusiones

11. Plan De Acción

11.1 PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL SGC

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿Cuándo?

11.2 PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿Cuándo?

11.3 PLAN DE RECURSOS

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿Cuándo?


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO DE EVALUACIÓN	CÓDIGO: FR-RAG-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 42 FORMATO DE EVALUACIÓN

PERIODO EVALUADO DEL:		DIA	MES	AÑO	AL	DIA	MES	AÑO	
COMPROMISOS LABORALES									
No.	COMPROMISO LABORAL	METAS	CRITERIOS	EVIDENCIAS	RESULTADOS (VALOR ASIGNADO EN PUNTOS)				
					ESPERADOS	ALCANZADOS			
1.									
2.									
3.									
4.									
MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN					TOTAL	100			
EVALUACIÓN -NOTIFICACIÓN-									
CALIFICACIÓN DEFINITIVA	SOBRESALIENTE (90 A 100 PUNTOS)		FIRMA DEL NOTIFICADO			FIRMA DEL NOTIFICADOR			
	SATISFACTORIO (70 A 89 PUNTOS)								
	NO SATISFACTORIO (69 PUNTOS O MENOS)								
INTERPONE RECURSOS					FECHA DE NOTIFICACIÓN:		DIA	MES	AÑO
SI		NO		EN CASO DE INTERPONER RECURSOS DEBERÁ UTILIZARSE EN LO PERTINENTE EL FORMATO - CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS- PREVISTO PARA LAS EVALUACIONES DE COMPROMISOS LABORALES ANUALES					
FECHA Y NUMERO DE RADICACIÓN DEL RECURSO									


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO PLAN DE REVISION POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: FR-RAG-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 43 FORMATO PLAN DE REVISION POR LA DIRECCIÓN

TEMA DEL INFORME	RESPONSABLE TEMATICO	FECHA	HORA	
			Inicio	Final

Firman:

<<Representantes del Comité >>

*Agregue las filas que sean necesarias para asistentes a la reunión y firmas.



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-CAL-01
	FORMATO FICHA DE INDICADORES	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 44 FORMATO FICHA DE INDICADORES


FECHA: DD/MM/AA						
PROCESO:						
OBJETIVO:						
Nombre Del Indicador	Formula	Tipo De Indicador	Descripción	Meta	Factor De Éxito	Periodicidad

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-CAL-02
	FORMATO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

No hay tiempo limite pero, de la manera mas atenta, le solicitamos que conteste o todas, las opciones que se le proponen marcando con una x en la casilla correspondiente al final dispone de un espacio en blanco de comentarios para que de manera espontánea escriba cualquier información adicional que considere de utilidad.

TABLA 45 FORMATO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA


N°	ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	Calificación SI o NO
1.	Hablamos con confianza de los problemas dentro de la Dirección	
2.	Existe un flujo libre de información, entre las diferentes áreas de trabajo dentro de la Dirección	
3.	La Coordinación, está activamente interesada porque estemos actualizados por lo que sucede dentro de la Dirección	
4.	Tengo clara la forma en que mi trabajo, afecta los resultados de la Dirección	
5.	Considero que la Coordinación se preocupa activamente por las ideas que proponemos	
6.	Me enfrento con situaciones ambiguas e inciertas, que resuelvo compartiendo información dentro de la Dirección	
7.	A veces, recibo tanta información, que no se que hacer con ella.	
8.	Confirmamos dentro de la Dirección si los mensajes han sido entendidos.	
9.	La información disponible en ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., me permite hacer mejor mi trabajo.	
10.	En ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. es difícil decir lo que uno piensa en realidad, debido a que podría alterarse o distorsionarse.	
11.	Existen motivos ocultos, en las relaciones del personal dentro de la Dirección.	
12.	Siento que puedo expresar mis opiniones e ideas con comodidad y honestidad	
13.	Nos cuesta admitir los errores que cometemos, lo que dificulta que hablemos con franqueza.	
14.	Se motiva a las personas para que tengamos ideas frescas y, nos apoyan cuando las	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-CAL-02
	FORMATO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	sugerimos.	
15.	Las instrucciones que recibo de los jefes inmediatos son claras, sin mucha palabrería que enrede las cosas.	
16.	Los jefes inmediatos o autoridades se dirigen a nosotros con respeto.	
17.	Las malas noticias, se divulgan con audacia.	
18.	Cuando proponemos algo a la Coordinación, recibimos una respuesta rápida y honesta.	
19.	En ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., hay personas con diferentes especialidades, que tienen buenas oportunidades para consultarse mutuamente.	
20.	Por la forma considerada como me tratan, me esfuerzo por cumplir mis metas.	
21.	Aquí se escucha lo que manifestamos sobre problemas y logros.	
22.	Las publicaciones de la Dirección se caracterizan por su franqueza y amplitud.	
23.	La Coordinación esta dispuesta a escuchar críticas, abordando ideas nuevas con mente abierta.	
24.	El comité de calidad apoya al personal con sugerencias y comentarios.	
Observaciones <hr/> <hr/> <hr/>		

Puntajes De La Encuesta De Comunicación

La escala de puntaje esta relacionada con el nivel de participación del personal que contesta la encuesta. Seguidamente, se procede a la tabulación del porcentaje correspondiente (con un máximo esperado del 100%).

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 2]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: FR-CAL-02
	FORMATO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Escala de tabulación correspondiente, para la interpretación de los resultados:

PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
00 – 25	Inaceptable
26 – 50	Bajo
51 – 75	Notable
76 – 100	Excelente


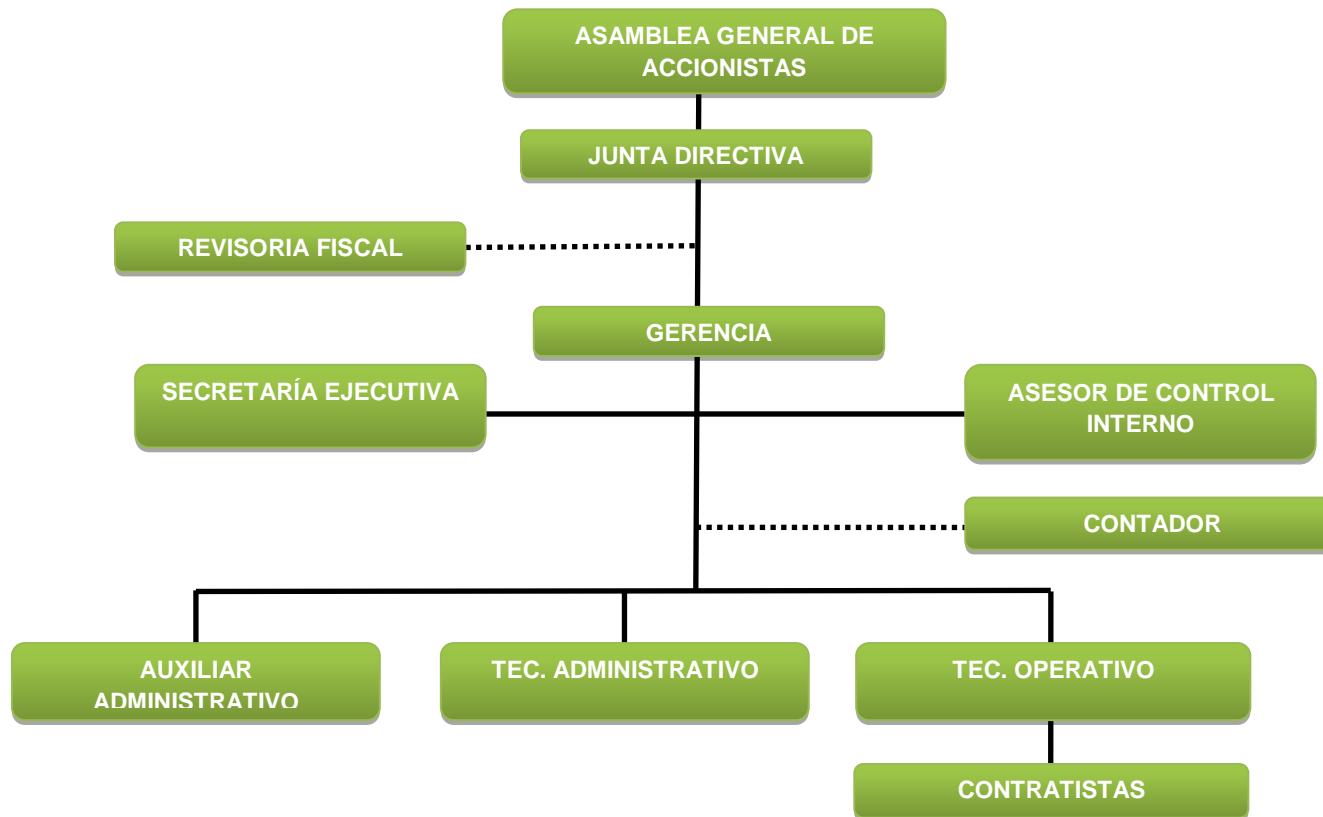
	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO ORGANIGRAMA EMPRESA DE ASEO ROLDANILLO	CÓDIGO: FR-CAL-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

FIGURA 7 FORMATO ORGANIGRAMA EMPRESA DE ASEO ROLDANILLO




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: FR-CAL-04
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

FIGURA 8 FORMATO MAPA DE PROCESOS




	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO PLAN DE CALIDAD	CÓDIGO: FR-CAL-05
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 46 FORMATO PLAN DE CALIDAD

PROCESO:						
SUBPROCESO:						
OBJETIVO:						
No.	SUBPROCESO	OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SUBPROCESO	REQUISITOS	ASPECTOS A CONTROLAR	METODO DE CONTROL	REGISTROS



	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO DOCUMENTOS OBLIGATORIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: FR-CAL-06
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 47 FORMATO DOCUMENTOS OBLIGATORIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1	<u>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS.</u>
2	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</u>
3	<u>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</u>
4	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</u>
5	<u>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNA</u>
6	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNA</u>
7	<u>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</u>
8	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</u>
9	<u>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</u>
10	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</u>
11	<u>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</u>
12	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</u>
13	<u>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u>
14	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u>
15	<u>PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL</u>
16	<u>DIAGRAMA PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL</u>
	FORMATOS
	<u>PLAN DE AUDITORIA</u>
1	<u>LISTA DE VERIFICACIÓN: AUDITORÍA INTERNA</u>
2	<u>REPORTE DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA</u>
3	<u>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACION</u>
4	<u>SOLICITUD DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME: PROVEEDOR</u>
5	<u>CONTROL DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS</u>
6	<u>REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</u>
7	<u>PLAN DE MEJORAMIENTO</u>

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto implementar un sistema de comunicación interna y organizacional que se traduzca en el mejoramiento de la imagen institucional de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. frente a sus servidores públicos y ante los diferentes grupos de interés.

2. ALCANCE

Aplica para todos los funcionarios de la Administración y para los diferentes grupos de interés a quienes se les prestan servicios de la Empresa para brindarles una información clara, concisa, precisa y oportuna.

3. DEFINICIONES

Comunicación

La comunicación es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas. Es un proceso bidireccional, circuito en el cuál interactúan y se interrelacionan dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos.

La comunicación es también el proceso mediante el cual dos personas – como mínimo- comparten una misma información, transmitida y recibida a través de un mensaje.


Informar

Es transmitir ideas en un solo sentido, es decir, de manera unidireccional. El emisor transmite un mensaje al receptor, sin espera reacción o respuesta; no es la comunicación pero hace parte de ella.

Comunicar

Es un proceso mediante el cual una persona se pone en contacto con otra, intercambiando ideas, de una manera bidireccional. El emisor transmite el mensaje al receptor y recibe su respuesta; en un intercambio constante de papeles, cada uno adopta el papel de emisor cuando se expresa y el de receptor cuando recibe la respuesta de su interlocutor.

La comunicación es el puente de significado entre los seres humanos, que les permite comprenderse y compartir lo que son, lo que sienten y lo que saben. Al utilizar ese puente existe un intercambio que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Comunicación Descendente

Su principal utilidad es la emisión de directrices de un superior a sus colaboradores. Esta ayuda a clarificar políticas, metas etc. Se realiza a través de memorandos, informes, instructivos, reglamentos, manuales de organización, periódicos, revistas internas, folletos, diagramas, videos. Esta información le da sentido de dirección al trabajo, orienta a los empleados, suministra datos importantes y ayuda a resolver dudas. Es el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura formal.

Comunicación Ascendente

Este tipo de comunicación suministra a la administración la retroalimentación de los colaboradores. Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar a los trabajadores con la Alta Dirección. Se realiza a través de programas de sugerencias, encuestas, procedimientos de quejas, una política de puertas abiertas, diálogo, entrevistas y reuniones de grupos.

Comunicación Horizontal


Es la comunicación que se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. Es una comunicación muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la socialización necesaria entre las personas y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan generalmente en forma horizontal tienen por objetivo la integración y la coordinación.

4. NORMATIVIDAD

4.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La Comunicación organizacional orienta la difusión de políticas y la información generada al Interior de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales enfoca el accionar de la empresa.

Por tanto un programa de éxito en la Comunicación con los empleados se basa en liderazgo de la Alta Dirección de una entidad, quien debe estar comprometido filosóficamente y conductualmente con la idea de que la comunicación con los empleados es esencial para el logro de las metas institucionales. Si sus palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor comunicación, su compromiso trascenderá al resto de la entidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Gran cantidad de experiencias comprobadas en diferentes entidades demuestran que teniendo canales de comunicación efectivos hay menos posibilidades de que se produzcan malos entendidos o se cambie la información inicial.

Debido a que las corporaciones son cada vez más complejas es preciso crear canales de comunicación para que la información se mueva de forma ascendente, descendente y lateralmente dentro de la estructura organizativa de la entidad.

Debido a que hay una gran posibilidad de que se produzcan malos entendidos, cuando se comunica algo importante es fundamental que exista la posibilidad de retroalimentación. De esta manera se logra aclarar el verdadero significado del mensaje.

La comunicación descendente permite aplicar las decisiones que se han tomado e influir en los funcionarios de todas las jerarquías. La comunicación ascendente permite a los funcionarios de los niveles más bajos de la entidad comunicar sus ideas y sentimientos a las personas encargadas de tomar las decisiones situadas en los niveles más altos.

La información en las entidades es una fuente de poder y una estrategia.

Actualmente las empresas dependen cada vez más de lo que se ha denominado trabajadores del conocimiento para prestar un servicio o procesar un producto.

Estas personas transforman la información de un producto o servicio y necesitan gran cantidad de datos para cumplir adecuadamente su trabajo.

5. COMUNICACIÓN INFORMATIVA


Garantiza la difusión de la información de la Empresa sobre su gestión y resultados de forma amplia y transparente hacia los grupos de interés externos.

6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Son el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés

7. NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE COMUNICACIÓN

El tema de la comunicación organizacional es un tema inexplorado en la Empresa, pues la información se centra básicamente en los Jefes de Despacho, y en algunos grupos cerrados, por tanto se hace necesario crear un plan de comunicación que permita tener informados a los servidores públicos, y todas las partes interesadas de la gestión empresarial.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Es de anotar que se dio inicio a la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, los cuales requieren la formalización de instrumentos que permitan cumplir a calidad con lo preceptuado en las normas que rigen dichos sistemas. Además de ello se tiene claro que estos instrumentos coadyuvaran en el desarrollo eficiente de las funciones de la empresa.

Por tanto la Administración a continuación las siguiente políticas en concordancia con el elemento de comunicación publica del MECI 1000-2005

8. POLITICA PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS SERVIDORES PUBLICOS

DE ASEO ROLDANILLO S.A. ES.P.:

8.1. Los Servidores Públicos Conocemos Los Procesos De Aseo Roldanillo S.A. E.S.P

Política que se ejecutará con las siguientes estrategias:


- Realización de Consejos
- Comités de Coordinación de Control Interno
- Reuniones periódicas con todos los funcionarios de la Administración
- Memorandos, Circulares y Oficios
- Socialización de conferencias, talleres y revistas de gestión pública.
- Socialización de la gestión realizada.

9. POLITICA PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y LOS GRUPOS DE INTERES

10. Todos conocemos nuestra Empresa.... Y nuestros servidores públicos

Política que se ejecutará con las siguientes estrategias:

- **Señalización:** Para una mejor ubicación de los empleados en las instalaciones de Aseo Roldanillo S.A. E.S.P. se identificarán cada una de las áreas de la Empresa.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- **Mapa de ubicación:** Se instalará en cada uno de los pisos de la empresa un mapa de ubicación que contendrá cada una de las áreas. De esta forma se orientará el empleado a la oficina que desea que le presten un servicio o se le brinde alguna información respectiva.

- **Carnetización de los funcionarios:** Para mejorar la prestación de servicios, elevar la imagen corporativa y que los empleados conozca los funcionarios por su nombre y cargo se identificaran los funcionarios con un carné institucional.

- **Publicación de la estructura administrativa:** para que los empleados estén informados de cómo funciona la Empresa se publicará la estructura administrativa.

- **Publicación del direccionamiento estratégico:** En pendones institucionales se publicará la misión, la visión, la política de calidad, los objetivos de calidad.

Igualmente los valores y principios éticos.

- **Buzón de Sugerencias:** Instalación de un buzón de sugerencias con el propósito de conocer las inquietudes y expectativas de los empleados. En aras de establecer el mejoramiento continuo en la empresa.

11. POLITICAS PARA LA INFORMACION DE LA GESTION MUNICIPAL

11.1. Información De La Gestión Municipal

Con la política anterior se está cumpliendo el componente de comunicación informativa y medios de comunicación.


Política que se ejecutará con las siguientes estrategias:

- **Comunicación telefónica:** Se mantendrá disponible las líneas telefónicas para recibir información externa e igualmente será el medio para la comunicación con los diferentes grupos de interés de la Empresa.

- **Carteleras:** Se instalarán en cada uno de los pisos carteleras con vidrio y llave para que los secretarios de despacho y los funcionarios publiquen la gestión de sus áreas. Las carteleras estarán bajo llave para evitar infinidad de sucesos que puedan presentarse con la información allí publicada. De esta forma se mantendrá informada los empleados de lo que está haciendo la Empresa.

- **Página Web:** La página web de la empresa se mantendrá alimentada con la gestión empresarial, en ella estará para información de los empleados el Plan de

Desarrollo y todas las políticas ejecutadas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- **Informes de Gestión:** Anualmente se presentará ante los empleados un documento que recopile la gestión de la vigencia fiscal, será de amplia difusión en la Empresa.

12. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

El representante legal será la única persona responsable de brindar la información de la gestión empresarial y de los asuntos inherentes al ejercicio de la función pública local, en su defecto por su inasistencia lo hará el Gerente por autorización de la alta dirección.

En ningún caso los funcionarios podrán comunicar e informar situaciones que no sean de competencia, a menos de autorización escrita del Gerente.

La información que se de reserva o privada tampoco será de conocimiento público, dichas acciones en caso de ser ejecutadas por los funcionarios serán sancionadas con el Código Único Disciplinario.

13. REGISTROS DE CALIDAD

13.1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Estatuto de Personal

Plan Institucional de Capacitación


14. ANEXOS

TABLA 48 ACTIVIDADES DEL PLAN DE COMUNICACION

ASPECTOS A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	CUANDO LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
Política y objetivos de calidad	Líder del proceso	Todos los funcionarios	Cuando se creó, modifique la política u objetivos de	Reuniones de divulgación Reunión del comité de CALIDAD

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

			calidad	Circulares Manual de calidad
Identificación de las necesidades de la comunidad	Alta dirección, líder del proceso	A todos el personal o responsable del proceso	Cuando surja la necesidad	Oficios Encuestas Contactos Reuniones Comités de CALIDAD
Compromisos frente al Sistema de Gestión de calidad	Alta Dirección, líder de cada área	Todo el personal	Permanente	Reuniones Llamados de atención Oficios Circulares Cursos de Capacitación
Informe de acciones correctivas y acciones preventivas Estado de indicadores Manual de Calidad Auditorias Documentación del SGC	Alta Dirección, Director del grupo de proyecto de gestión de Calidad	Alcalde Líder de proceso Representante ante por la dirección	Cuando se presenten	Escrito Correo electrónico

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 8]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-01
	PLAN DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Actividades de capacitación Actividades sociales Eventos Jornadas de trabajo de campo. Reuniones	Líder de cada área	Todo los funcionarios	Cuando se presenten	Escrito Carteleras Correos electrónicos Boletines internos Oficios
Programa de auditoria interna	Grupo Operativo del proyecto de gestión de Calidad	Equipo a auditor, Alta Dirección,	Cuando surja la necesidad	Carteleras Correos electrónicos Boletines internos Oficios


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: PL-CAL-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 49 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO:						
PROCESO:						
FECHA DE EVALUACIÓN:						
Área responsable	Causa (¿por qué?)	Acciones (Correctivas, preventivas)	Indicadores	Responsables	Cronograma	Observaciones

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
	PLAN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: PL-CAL-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 50 FORMATO PLAN DE COMUNICACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO					
RESPONSABLE					
OBJETIVO DEL PROCESO (Escriba en esta columna el objetivo descrito en la caracterización de su proceso)			ESTRATEGIAS (Proponga cinco estrategias que le ayudarán a alcanzar el objetivo de su proceso)		
ESTRATEGIA No					
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COMO	DONDE	CUANDO	CUANTO



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PLAN DE COMUNICACIÓN

PAGINA [1 - 3]

CÓDIGO: PL-CAL-03

VERSION 2

Fecha Aprobación

FORMULE UN INDICADOR PARA CADA ACTIVIDAD							
No. de Actividad	Producto/ servicio			Indicador/ Formula		Unidad de Medida	
PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR DE OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	METAS DE GESTION	INDICADORES

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: PL-CAL-04
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Establecer e implementar el sistema de comunicación e información externa de la empresa.

2. ALCALCE

Las partes interesadas en conocer las actividades de la organización en todas las áreas, como pueden ser:

- Junta Directiva,
- Los Usuarios,
- Los Proveedores,
- La Administración.
- la comunidad.

3. RESPONSABLE


Es responsabilidad del representante de la dirección para el SIGA, definir, controlar y hacer seguimiento al proceso de comunicación externa de la empresa.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

COMUNICACIÓN EXTERNA:

Es aquella que se mantiene la en entidad con las partes interesadas externas. A efectos de comunicación externa se considerarán partes interesadas:

- Usuarios.
- Proveedores.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: PL-CAL-04
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Contratistas.
- Administración pública.
- Comunidad.

5. GENERALIDADES

Un proceso eficaz de comunicación con el cliente contribuye al éxito del sistema de gestión de la calidad de la organización y principalmente al éxito por esta razón ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. ha desarrollado la matriz de comunicación con el cliente.

Según la NTC GP 1000:2009, cláusula 7.2.3 se ha establecido lo siguiente:

“Comunicación Con El Cliente”


La organización ha determinado e implementado las disposiciones eficaces para comunicarse con el cliente respecto a:

- a) información del producto,
- b) manejo de solicitudes de información, contratos o pedidos, incluyendo enmiendas, y
- c) retroalimentación del cliente, incluyendo los reclamos del cliente.


6. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

TABLA 51 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA


ASPECTOS A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN LE COMUNICA	CUANDO LE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
Identificación de necesidades del cliente	Representante de la Dirección, Representante del SIGA, Responsable de Procesos.	Responsables de Procesos.	A criterio del Representante de la Dirección, Representante del SIGA	- Informe Verbal o Escrito - Reuniones de Comités de Calidad. - Contacto directo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PL-CAL-04
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

				- Formato Número.
Identificación de requisitos legales	Representante de la Dirección, Representante del SIGA y Responsables de procesos.	Instancia pertinente	Cuando se presente un nuevo Requerimiento jurídico	- Asesorías - Reuniones de Comités de Calidad - Comunicados
No conformidades (peticiones, quejas y reclamos)	Alta dirección, Representante de Calidad	Líder de proceso Representante por la dirección	Cuando se presenten	-Informe de quejas y reclamos Informe de Auditorias Internas -Reporte de no conformidades Comunicación Directa
Eventos	Alta dirección, Representante de Calidad, Responsables de procesos.	Comunidad, usuarios	Cuando se presenten	-E-mail. -Memorando. -Gobierno em línea. -médios de comunicación.
Noticias	Alta dirección, Representante de Calidad, Responsables de procesos.	Comunidad, usuarios	Cuando se presenten	-E-mail. -Memorando. -Gobierno em línea. -médios de comunicación.
Correspondencia	Alta dirección, Representante de Calidad, Responsables de procesos.	Comunidad, usuarios	Cuando se presenten	-E-mail. -Memorando. -Gobierno em línea. -médios de comunicación.
Convocatorias, Licitaciones y Concursos	Alta dirección, Representante de Calidad, Responsables de	Comunidad, usuarios, entes interesados	Cuando se presenten	-E-mail. -Memorando.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
		CÓDIGO: PL-CAL-04
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	VERSION 2
		Fecha Aprobación

	procesos.			-Gobierno em línea. -medios de comunicación.
--	-----------	--	--	---

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el Correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La provisión de recursos se realiza según lo documentado en el procedimiento de Compras.

6.2. RECURSOS HUMANOS

En ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. se sabe que el talento humano es la base de su sistema de gestión de la calidad y por lo tanto cuenta con un equipo altamente competente para cumplir las responsabilidades de los procesos.

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. ha iniciado la identificación de las competencias para todos los cargos que impactan la calidad del servicio y en consecuencia se selecciona el personal idóneo, se comenzó el proceso hacia certificación por competencias en todos los niveles de la Empresa con un programa de capacitación y entrenamiento; además se ha implementando un mecanismo de evaluación para medir el impacto de la capacitación en cada uno de ellos. Se mantienen los registros apropiados que demuestran la competencia y formación de este personal.


La entidad tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

Por otra parte la Empresa cuenta con una estructura para la selección y contratación del personal idónea que permite y asegura la calidad en la prestación de los servicios misionales de la entidad.

Es de anotar que se cuenta con el cumplimiento de todos los requisitos de ley para el caso específico de los empleados públicos y en general al código del trabajo que cobija a todo trabajador dentro de la Nación.

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

Además, tiene definidos en el procedimiento Recursos Humanos los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

El recurso humano de la empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., está dividido de la siguiente forma:

➤ Personal administrativo:

Personas de planta (Gerente, Secretaria, Asesor Control Interno, Auxiliar Administrativo, Técnico operario y Técnico Administrativo).

Contratista (ambiental)

Por honorarios (Contador, Revisor Fiscal, Asesor Jurídico)

➤ Personal Operativo:

- Recolectores.
- Conductor.
- Oficios varios.
- Guadañero.
- Operarios de Barrido.

6.3. INFRAESTRUCTURA

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la prestación del servicio. Esto incluye:


- Oficinas centrales en un local en comodato con el Municipio de Roldanillo,
- Equipos de computación y comunicación.
- Cuenta con equipos y vehículos para la adecuada prestación del servicio.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

6.4.1. ÁREA ADMINISTRATIVA

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. posee un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.

El personal es responsable del orden y mantenimiento de su puesto de trabajo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

La entidad tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la realización del producto según lo definido en el diagrama y tabla anteriores.

Esta planificación es coherente con los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. tiene determinados todos los requisitos del servicio, es decir, los que el cliente define y los propios internos de ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. según lo definido en el procedimiento, Relación con clientes.

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO


ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. según el procedimiento, Relación con clientes, revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de aceptar un pedido o comprometerse a un servicio con el cliente para asegurar que:

- están resueltas las diferencias de los requisitos del servicio,
- están definidos los requisitos del servicio, y que
- es posible cumplir el contrato.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La empresa tiene determinados unos canales de comunicación eficaces con los clientes para:

- obtener información sobre el servicio
- consultas, contratos, incluyendo las reclamaciones
- la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

7.2.3.1. MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA

En la matriz de comunicación se especifica el sistema de comunicación; detallando las actividades que se desarrollan en cada área o proceso y su respectiva relación de las actividades de generar, revisar, aprobar y modificar la información.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. diseña espacios para sus clientes según las pautas definidas en el procedimiento Elaboración de proyectos, en este procedimiento quedan reflejadas las tareas y revisiones de cada una de las etapas de los proyectos, así como la verificación de los mismos y la validación del proyecto por parte del cliente.

7.4. ADQUISICIONES

7.4.1. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. tiene definido un proceso de adquisiciones que asegura que los productos adquiridos son conformes con los requisitos acordados.

Este proceso comienza con la preparación del anteproyecto de presupuesto que es presentado a la Junta Directiva, el cual es revisado por los mismos para posteriormente aprobarlo.

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. evalúa y selecciona a los proveedores en función de la capacidad de prestar su servicio, de acuerdo a los requisitos especificados, según se define en gestión de adquisición. Cada una de estas adquisiciones previamente se desagrega, distribuye y asigna en CDPS para cada una de las necesidades de la entidad.


Los servicios adquiridos por ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P son:

Mantenimiento y reparación de vehículos, mantenimiento de equipos de computo, mantenimiento de software contable, seguros y pólizas; dotación de los empleados, etc.

7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS ADQUISICIONES

La información de las adquisiciones debe describir el producto a adquirir, incluyendo cuando sea necesario:

- a. Requisitos para la aprobación del producto.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

b. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de adquisición especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

La empresa ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de adquisición específicos.

Lo anterior con el fin de identificar aquellos materiales y servicios que adquiere y pueden afectar la calidad del servicio.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO


ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. Tiene planificada y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, al disponer de:

- información que describe las características del servicio,
- equipos apropiados,
- actividades de seguimiento y medición,

Las pautas de control de la producción se encuentran documentadas en el procedimiento, Control del Proceso.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. valida los procesos de prestación del servicio según lo definido en Control del Proceso.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 7]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. mantiene identificados y controlados todos los servicios realizados según lo definido en el procedimiento, Control del Proceso.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los materiales propiedad del cliente, instalaciones y maquinaria, son tratados con extremo cuidado y atendiendo a las indicaciones de uso comunicadas por el cliente.

Cualquier tipo de deterioro de los materiales propiedad del cliente es tratado como un producto no conforme según lo definido en el procedimiento de No conformidades y reclamaciones, el tratamiento y solución ante estas no conformidades es comunicado y consensado con el cliente.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

Las pautas de almacenamiento y entrada y salida de materiales se encuentran reflejadas en el procedimiento Control del Proceso.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


Los equipos de medición se encuentran verificados según lo especificado en, Control del Proceso.

7.6.1. PROCESOS DE EVALUACIÓN.

7.6.1.1. CONTROL INTEGRAL


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: La Ley 872 del 2003 adoptó la Norma Técnica de Calidad, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional de la entidad en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios

CONTROL INTERNO: Ley 87 de 1993 que reglamenta la materia, según su articulado sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 7]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO: El Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, establecido en la ley 489 de 1998, está orientado hacia el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional, con el objeto de lograr que las entidades y sectores administrativos planifiquen su gestión, y por esta vía puedan cumplir de manera efectiva sus metas y misión.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 4]
	CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CR-SNC-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 46 CARACTERIZACIÓN CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: CONTROL INTEGRAL						
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES						
OBJETIVO: Definir los parámetros para la identificación, documentación, tratamiento y control de las no conformidades detectadas tanto en el servicio prestado como en los productos, para evitar que se vuelvan a presentar y de esta forma minimizar los efectos negativos sobre la calidad de la prestación del servicio.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional en gestión de calidad			
ENTRADA / INSUMO		PH	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada	VA		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Audidores internos Gestión de calidad	Informes de auditoria	P	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar la revisión de los resultados de las auditorias internas. 	Informes de auditoria	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Producto y/o Servicio NO Conforme. Quejas, reclamos y sugerencias 	H	<ul style="list-style-type: none"> Detectar producto y/o servicio No Conforme. 	Producto y/o servicio No Conformes.	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Producto y/o servicio No Conforme. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Revisar las causas de las No conformidades actuales y de problemas potenciales. 	Causas de las No conformidades	Gestión de calidad Todos los procesos	



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: CR-SNC-02

CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

VERSION 2

Fecha Aprobación

Gestión de calidad Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de Acciones Correctivas, preventivas y producto y/o servicio no conformes. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que el producto o servicio que no este conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional. 	Servicio o producto conforme.	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Planes mejoramiento de del proceso. 	V	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar y hacer seguimiento a los indicadores del proceso. 	Solicitud de mejora.	Gestión de calidad	Entes interesados de control
Gestión de calidad Alta dirección	Documentación del Sistema integrado de gestión.	A	<ul style="list-style-type: none"> Generar acciones de mejora continua. 	Retroalimentación del proceso.	Todos los procesos.	Entes interesados de control

POLITICAS DE OPERACIÓN

- En el 100% de los procesos que a juicio de la jefatura del área respectiva, se deba realizar acciones preventivas, debe aplicarse el presente procedimiento.
- En el 100% de los eventos en los que se configure la situación de probable no conformidad o de servicio no conforme, se debe aplicar lo dispuesto en el presente procedimiento.
- Realizar revisiones periódicas en comité de calidad.
- Los problemas o No Conformidades identificadas, se deben registrar en el Formato de Solicitud de Acción de Mejora.
- Este procedimiento debe ser comparado frente a cada uno de los criterios estipulados en el Plan de Calidad del servicio correspondiente.

CONTROLES

INDICADORES

- Toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada, entre las que se cuenta Reproceso, Reparación, Reclasificación.
- Autorización de uso, liberación o aceptación bajo Concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- Tomar acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista, entre

Eficacia

% de Realización de acciones preventivas del proceso de Mejoramiento Continuo.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: CR-SNC-02

CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

VERSION 2

Fecha Aprobación

las que se cuenta desecho y desviación.

- La caracterización del proceso o en su defecto el procedimiento establecerán con claridad el responsable del tratamiento del producto no conforme.

Eficiencia

Nº de acciones tomadas de mejoramiento continuo en cada proceso.

Efectividad

Acatamiento de acciones correctivas del proceso de Mejoramiento Continuo

DOCUMENTACION SOPORTE

SISTEMAS DE INFORMACION

- Formato: Registro de Acciones Preventivas, Seguimiento de Acciones Preventivas, Acatamiento del proceso de Acciones de Mejoramiento Continuo, Eficacia de las Acciones Preventivas , Acciones Correctivas, Recepción de Quejas, Evaluación y Seguimiento de Quejas, Acatamiento del proceso de Acciones de Mejoramiento Continuo.
- Flujograma del proceso de Acciones Preventivas.

Página Web

Boletines de Prensa

Intranet

Video de Programas Institucionales.

INFORMACION PRIMARIA

QUE INFORMA

QUIEN INFORMA

COMO SE INFORMA

Incumplimientos en la aplicación de los procesos, no conformidades, quejas y reclamos

Responsables De Los Procesos

Auditor interno

Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de registro de no conformidades, quejas y reclamos



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: CR-SNC-02

VERSION 2

Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA

QUE INFORMA

QUIEN INFORMA

COMO SE INFORMA

RECURSOS

HUMANOS

INFRAESTRUCTURA

FINANCIERO

Profesional con competencias en temas de gestión de calidad

Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.

Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las acciones de mejoramiento continuo.

SISTEMAS INTEGRADOS

NTCGP 1000:2009 CALIDAD

MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO

ADMINISTRATIVO

NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5

4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.

Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3

1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1.

Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.

Políticas de desarrollo administrativo

Plan Institucional

Plan de Capacitación



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: CR-SNC-02

CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

VERSION 2

Fecha Aprobación

CUADRO 47 CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: CONTROL INTEGRAL						
PROCEDIMIENTO: MEJORA CONTINUA						
OBJETIVO: Corregir las debilidades detectadas en los procesos de las auditorías internas y externas en los diferentes procesos para el mejoramiento en la prestación de los servicios						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional en gestión de calidad			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad	Política y objetivos de calidad, plan para los objetivos de calidad, mapa de procesos, mapa de riesgos	P	Identificar producto o servicio no Conforme. Análisis de indicadores. Resultados de auditorías. Quejas y sugerencias.	Producto o servicio no conforme identificado Informe de satisfacción del cliente Informe de Auditorías del SGC	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad	Auditorías Registros	H	Revisión del SGC. Analizar los resultados. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora implementadas y eficaces	Gestión de calidad Todos los procesos	
Gestión de calidad	Percepción del usuario frente a la prestación del servicio	H	Realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora	Informe para la revisión del SGC Plan de mejora del SGC	Gestión de calidad Todos los procesos	
Control interno de Gestión de calidad	Solicitud de informes y resultados de Indicadores. Resultados de la ejecución del proceso.	V	Realizar el seguimiento y control de las actividades e indicadores.	Informes de gestión y análisis de indicadores	Control interno Gestión de calidad.	Entes interesados.



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]

CÓDIGO: CR-SNC-02

CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

VERSION 2

Fecha Aprobación

Control interno Gestión de calidad	Informes de auditoria - Lineamientos Para la mejora del proceso	A	Realizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Control interno Control de calidad.	Entes interesados.
--	--	---	--	------------------------	--	-----------------------

POLITICAS DE OPERACION

- En el 100% de los procesos que a juicio de la jefatura del área respectiva, se deba realizar acciones preventivas, debe aplicarse el presente procedimiento.
- En el 100% de los eventos en los que se configure la situación de probable no conformidad o de servicio no conforme, se debe aplicar lo dispuesto en el presente procedimiento.
- Asignar personas en cada dependencia responsables de la implementación del proceso de mejoramiento continuo (gestores de calidad).
- Realizar seguimiento a los registros de mejoramiento continuo que se deben generar en cada proceso.
- Realizar revisiones periódicas en comité de calidad.
- Realizar actividades de sensibilización y divulgación periódicas.

CONTROLES

- Asignar personas en cada dependencia responsables de la implementación del proceso de mejoramiento continuo (gestores de calidad)
- Realizar seguimiento a los registros de mejoramiento continuo que se deben generar en cada proceso.

INDICADORES

- Eficacia**
% de Realización de acciones preventivas del proceso de Mejoramiento Continuo.
- Eficiencia**
N° de acciones tomadas de mejoramiento continuo en cada proceso.
- Efectividad**
Acatamiento de acciones correctivas del proceso de Mejoramiento Continuo

DOCUMENTACION SOPORTE

- Formato: Registro de Acciones Preventivas, Seguimiento de Acciones Preventivas, Acatamiento del proceso de Acciones de Mejoramiento Continuo, Eficacia de las Acciones Preventivas , Acciones Correctivas, Recepción de Quejas, Evaluación y Seguimiento de Quejas, Acatamiento del proceso de Acciones de Mejoramiento Continuo.
- Flujograma del proceso de Acciones Preventivas.

SISTEMAS DE INFORMACION

- Página Web
- Boletines de Prensa
- Intranet
- Video de Programas Institucionales.

INFORMACION PRIMARIA

QUE INFORMA

Acciones correctivas no implementadas, procesos ineficientes, productos y servicios no conformes.

QUIEN INFORMA

Auditor de calidad

COMO SE INFORMA

Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 4]


CÓDIGO: CR-SNC-02

CARACTERIZACIÓN DE MEJORA CONTINUA

VERSION 2

Fecha Aprobación

		mediante los Formatos de acciones preventivas.
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de las acciones de mejoramiento continuo.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-SNC-01
	PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O	VERSION 2
	SERVICIO NO CONFORME	Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Asegurar que el producto / servicio que no este conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el producto que se clasifique No Conforme en: en la prestación del servicio y en la verificación de las compras.

3. DEFINICIONES

PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME: Producto / servicio que no cumple con las especificaciones dadas.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar un producto que No es Conforme con los requisitos especificados, la cual es dada por el cliente o autoridad pertinente.

PRODUCTO NO CONFORME POR VERIFICACIÓN: Es el identificado en el momento de llegada mediante el conteo, revisión y análisis de especificaciones del producto adquirido.

PRODUCTO NO CONFORME EN PROCESO: Es el identificado durante la realización de las actividades propias de cada proceso.


4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- FORMATO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME
- ATENCION DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1 CONDICIONES GENERALES

Producto No Conforme, es todo aquel producto que no cumple con las especificaciones o requerimientos del mismo, en la empresa se pueden encontrar “Producto / servicio No Conforme” en:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-SNC-01
	PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O	VERSION 2
	SERVICIO NO CONFORME	Fecha Aprobación

5.1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Las PQR son interpuestos por los usuarios cuando se presentan fallas en la prestación de los servicio Energía, Acueducto y Alcantarillado.

Su recepción está a cargo de la oficina de PQR donde deben ser registradas.

5.2. VERIFICACIÓN DE LAS COMPRAS

Los bienes comprados, que durante la verificación no correspondan a los requisitos especificados son ubicados en un área de producto no conforme para impedir su uso o aplicación originalmente previsto, en caso que no puedan ser devueltos al proveedor de forma inmediata. La descripción de la naturaleza de las No Conformidades se identifica en el **“FORMATO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME**

5.3. VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN EL PRODUCTO

Durante el proceso de prestación de los servicios públicos, al detectar productos que no sean aptos para el uso, se deben tomar acciones para impedir el uso inadecuado o prevenir problemas que afecten a las partes interesadas.

5.4. IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES


A través del Sistema de Gestión de Calidad se pueden identificar No Conformidades durante la prestación del servicio, mediante la verificación y control de los procesos.

Los líderes o participantes de los procesos que detecten una no conformidad en el producto o servicio, lo registran inmediatamente en el formato respectivo.

Las no conformidades reportadas por los clientes son tratadas de acuerdo con el procedimiento **“ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

5.5. REGISTRAR LAS NO CONFORMIDADES

Las No Conformidades se registran dependiendo de su naturaleza en el **“FORMATO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME** y es responsabilidad de quién detecta la no conformidad consignar la información y entregarla al Coordinador de Calidad para que revise con el responsable del proceso correspondiente las acciones para solucionar dicha no conformidad.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-SNC-01
	PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O	VERSION 2
	SERVICIO NO CONFORME	Fecha Aprobación

CUADRO 48 REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES

TIPO DE NC	REGISTRO	TRATAMIENTO	RESPONSABLE
PQR <ul style="list-style-type: none"> • Error en Facturación. • Predio Desocupado. • Daño Interno. • Fallas Equipo Medición. 	SISTEMA programa SITAC "sistema de información"	Se recibe la PQR, envía al inspector para revisar si es procedente para elaborar la nota, en caso contrario se notifica al usuario.	Asesores Jurídicos y Auxiliares Administrativos.
PQR <ul style="list-style-type: none"> • Continuidad en el Servicio. • Calidad en el Servicio. 	SISTEMA programa SITAC "sistema de información"	Si es por calidad en el servicio se direcciona al proceso correspondiente.	Normalización de Servicio
CALIDAD DURANTE EL PROCESO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS <ul style="list-style-type: none"> • Acueducto • Alcantarillado • Energía 		Tomar acciones para eliminar la no conformidad. Autorizar la utilización bajo concesión del producto que no corresponda con los requisitos especificados. Tomar acciones para impedir su uso originalmente previsto, identificándolo y aislándolo.	Jefes de Acueducto, Alcantarillado y Energía
COMPRAS <ul style="list-style-type: none"> • Energía. • Insumos. • Software. • Equipos de Medición. • Calibración. 		Relación con los proveedores, Reclamo por fallas en los productos comprados	Comercialización y Servicios Logísticos

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 4]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-SNC-01
	PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y / O	VERSION 2
	SERVICIO NO CONFORME	Fecha Aprobación


5.6. TRATAMIENTO A LA NO CONFORMIDAD

De acuerdo con la No Conformidad detectada, la persona encargada efectúa el tratamiento respectivo bajo la responsabilidad del líder del proceso, el cual será:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad
- Autorizar la utilización bajo concesión del producto que no corresponda con los requisitos especificados (Internamente a través del subgerente ó el líder del proceso).
- Tomar acciones para impedir su uso originalmente previsto, identificándolo y aislándolo (en la verificación correspondiente de los productos que no cumplan con las especificaciones).

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PROCESO DE MEJORA CONTINUA. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO	CÓDIGO: FR-SNC-01
	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios, ASEO ROLDANILLO pone a su disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier comentario y/o sugerencia que tenga usted acerca de los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como del personal que le atiende.

TABLA 52 FORMATO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Califique La Prestación Del Servicio		Fecha :	
<i>Nombre del Funcionario que lo atendió:</i> _____			
<i>Servicio solicitado:</i> _____			
<i>Esta usted satisfecho con el servicio prestando:</i>		<i>SI</i> <input type="checkbox"/>	<i>NO</i> <input type="checkbox"/>
<i>La atención prestada por el funcionario fue:</i>		<i>EXCELENTE</i> <input type="checkbox"/>	<i>MALA</i> <input type="checkbox"/>
Diligencia su Acción			
Tipo de Acción: <u>Petición</u> <input type="checkbox"/> <u>Queja</u> <input type="checkbox"/> <u>Reclamo</u> <input type="checkbox"/> <u>Sugerencia</u> <input type="checkbox"/> <u>Felicitación</u> <input type="checkbox"/>			
Descripción de la Acción			
Si desea realizar el respectivo seguimiento a su acción por favor diligencia los siguientes datos por lo que su solicitud será estudiada y resuelta con la mayor brevedad posible.			
Datos Del Usuario			
Nombre :			
Dirección, Teléfono O Correo Electrónico:			
DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN, GRACIAS			


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: FR-SNC-02
	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 53 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Elemento	SATISFACCION AL CLIENTE														
Formato:	Cuestionario Encuesta de Opinión														
Por favor califique de 1 a 4 el servicio ofrecido por ASEO ROLDANILLO:															
Valor	Descripción														
1	No - Mal														
2	Parcialmente - Regular														
3	Sí - Bien														
4	Excelente														
5	No Responde														
Afirmaciones						Valoracion									
I - ATENCION						1	%	2	%	3	%	4	%	TOTAL	%
1	Al solicitar cualquier servicio o producto en ASEO ROLDANILLO, ¿se siente bien?														
2	¿Encuentra una actitud cordial en los funcionarios que atienden su solicitud?														
3	¿El funcionario que lo atiende, le brinda información suficiente para obtener lo que necesita?														
II.- RAPIDEZ															
4	¿Al intentar comunicarse con ASEO ROLDANILLO, puede lograrlo de forma rápida?														
5	¿Logra obtener rápidamente atención personalizada del servicio.														
6	¿Puede obtener el resultado de su diligencia de forma rápida?														
III.- OPORTUNIDAD															
7	¿Puede contar con el servicio solicitado de manera oportuna?														
8	¿Recibe la respuesta a su solicitud, en el tiempo que la necesita?														
9	¿Puede acceder al servicio sin dificultad?														
10	¿Logra presentar o radicar su solicitud sin contratiempos?														
IV. - SUFICIENCIA															
11	¿El servicio, producto o información solicitada, satisface completamente los requerimientos presentados?														
12	¿Puede obtener la información que necesita de la institución o del servicio, en un solo punto de servicio?														
V. PERTINENCIA															
13	¿La información o el servicio que obtiene de ASEO ROLDANILLO, corresponde a lo solicitado?														
14	¿Los servicios que le ofrece ASEO ROLDANILLO, contienen datos reales, exactos y confiables?														
ELABORO			REVISO			COORDINO			APROBO						


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO SOLICITUD PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO: FR-SNC-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 54 FORMATO SOLICITUD PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de recepción:		No Radicación:	
Funcionario que recibe la queja:			
Área o Dependencia competente:			
Datos del usuario			
Nombre :			
Dirección:		Barrio Vereda o corregimiento	
Teléfono:			
DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN QUEJA O RECLAMO			
TRATAMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS			
Solicitud De Acción Correctiva Responsables			NO_ SI_
Fecha			
Tratamiento Ejecutado Por:			
Tratamiento Verificado Por:			



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1 - 2]

CÓDIGO: FR-SNC-04

FORMATO PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

VERSION 2

Fecha Aprobación

P.N.C: PRODUCTO NO CONFORME

CONC: CONCESIÓN

P.N.C.V: PRODUCTO NO CONFORME POR VERIFICACIÓN **P.N.C.P:** PRODUCTO NO CONFORME EN PROCESO

CRITERIOS EVALUACIÓN PARA TOMAR DE AC

	1	2	3	4	5
COSTO	Nada costoso	Poco costoso	Algo costoso	Costoso	Muy costoso
FRECUENCIA	Nada frecuente	Poco frecuente	Algo frecuente	Frecuente	Muy frecuente
IMPACTO EN EL CLIENTE	Nada impactante	Poco impactante	Algo impactante	Impactante	Muy impactante

Se documentará acción correctiva si la suma de los tres items en la valoración sobrepasa de 10, o si en cualquiera de las tres columnas hay una calificación igual o superior a 4.

PRODUCTO NO CONFORME: Producto / servicio que no cumple con las especificaciones dadas.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar un producto que no es conforme con los requisitos especificados, la cual es dada por el cliente o autoridad pertinente.

PRODUCTO NO CONFORME POR VERIFICACIÓN: Es el identificado en el momento de llegada mediante el conteo, revisión y análisis de especificaciones del producto adquirido.

PRODUCTO NO CONFORME EN PROCESO: Es el identificado durante la realización de las actividades propias de cada proceso.


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO DE TRATAMIENTO DE PQRS	CÓDIGO: FR-SNC-05
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


TABLA 56 FORMATO DE TRATAMIENTO DE PQRS

AREA:	No.
--------------	------------

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	
Reportado por:	FECHA:

TRATAMIENTO DEL RECLAMO	
Tratamiento ejecutado por:	FECHA:
Tratamiento verificado por:	FECHA:

Solicitud de acción correctiva	NO	SI	SAC No.:
---------------------------------------	-----------	-----------	-----------------

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN	CÓDIGO: IN-SNC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Prestar asesoría correcta a los usuarios en el momento de la reclamación.

2. CONTENIDO ESPECIFICO

2.1. RECLAMOS VERBALES (AUXILIAR PQR)


El responsable de atender las PQR tiene las siguientes funciones:

- Atiende y escucha las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos de los usuarios, referente a los servicios e inicia el trámite inmediato para su solución.
- Proporciona la información precisa y oportuna sobre los trámites y respuestas al problema bien sea de forma personal u otros medios.
- Orienta e informa a los Usuarios de todos los aspectos relaciones con la prestación de los servicios y las actividades que se estén llevando a cabo en la oficina.
- Recibe y gestiona los reclamos por consumos que presenten los clientes.
- Da información a los clientes del servicio, de la gestión adelantada por la reclamación hecha con anterioridad.
- Orienta, capacita y culturiza al cliente para el uso óptimo del servicio.
- Comunica la queja / reclamo a la dependencia involucrada en el conflicto para dar solución rápida y se traten de implementar correctivos.
- Genera en el sistema el registro de atención al cliente y el estado del proceso de investigación, envía dicha información a la oficina de Control Interno.
- Asesora a los clientes del servicio para la adecuada presentación de sus reclamaciones.
- Solicita la práctica de pruebas necesarias para dar solución oportuna a las reclamaciones.

2.2. RECLAMACIONES ESCRITAS (ASESOR JURIDICO, AUXILIARES JURIDICOS Y DE PQR).

El Asesor Jurídico y lo Auxiliares Jurídicos tiene las siguientes funciones:

- Recibe del usuario la solicitud de Derecho de Petición.
- Analiza que estén completos los requisitos del Derecho de Petición; comunica al usuario los requisitos faltantes.
- Radica el expediente y prepara la portada.
- Pasar el expediente del Derecho de Petición a los auxiliares de energía y acueducto para solicitar las pruebas cuando estas no sean complejas; en caso de ser compleja pasar al asesor jurídico el expediente del Derecho de Petición.
- Consulta los archivos históricos con ocasión a la reclamación y los anexa al expediente.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: IN-SNC-01
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Hace Auto de Derecho de pruebas con señalamiento de términos con un mínimo de 10 días y un máximo de 30 días hábiles y si es necesario hace Auto de prórroga de términos con señalamiento y da a conocer al usuario.
- Recoge y revisa que las pruebas solicitadas y allegadas estén completas para luego anexarlas al expediente para ser entregado al asesor jurídico y proceda analizarlos y elabore el proyecto de resolución.
- Transcribe documentos (oficios, proyectos de Resolución del Derecho de Petición).
- Hace notificaciones personales y de edictos emplazamientos del Derecho de Petición.
- Envía correspondencia de las respuestas de los Derechos de Petición y recursos de reposición y demás oficios.
- Hace los reportes para suspender el servicio, si transcurrido 20 días hábiles desde la fecha en que se le comunico al suscriptor o usuario el monto que debe cancelar como resultado de la investigación o visita, este no hiciera.

También se toma en cuenta las exigencias que integran el derecho de petición y que son:

En primer lugar, la respuesta de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos debe ser adecuada a lo solicitado por el usuario, es decir no basta por ejemplo con dar una información cuando lo que se necesita es una decisión, que se toma con el funcionamiento en la ley 689/01 modificación a ley 142/94 y demás normas concernientes (Circulares de la S.S.P., resoluciones de la S.S.P. de la CRA y la CREG.).


En segundo lugar, la respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea, pues el funcionario de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos no sólo está llamando a responder, también debe esclarecer dentro de lo posible el camino jurídico que conduzca al peticionario a la solución del reclamo.

Finalmente la comunicación debe ser oportuna, el factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos fundamentales ya que como lo afirma la Corte Constitucional en sentencia T-220 de mayo 4/94: de nada sirve una respuesta adecuada y certera, cuando ella es tardía, caso en el cual tendríamos que dar aplicación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, donde señalada la procedencia del reclamo en reconocimiento del Silencio Administrativo Positivo.

NOTA: REQUISITOS PARA PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN.

El usuario debe presentar el Derecho de Petición por escrito con sus anexos respectivos que son:

- Copia de la factura de los servicios del periodo en reclamación.
- Dirección clara para la notificación y número telefónico.
- Anexar los soportes que crea pertinente para la petición.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
	INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN	CÓDIGO: IN-SNC-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

2.3 RECEPCIÓN DE P.Q.R. POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO.


Normalización es el responsable de recepcionar una P.Q.R por la calidad en la prestación del servicio, dar el tratamiento correspondiente y el reporte final de solución para cerrar la P.Q.R.

2.4 SUMAS NO RECLAMADAS

La ley que rige esta obligación es la 142 de 1994, establece en su artículo 155 inciso dos (2). Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de la aplicación del instructivo es del jefe de la oficina de PQR, Asesora jurídica.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. planifica e implementa los siguientes procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- demostrar la conformidad de nuestros servicios
- asegurar la conformidad de nuestro sistema de gestión de calidad, y
- mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

La empresa debe planificar la forma cómo pretende realizar las actividades de seguimiento y/o medición que va a emplear.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


8.2.1. Satisfacción Del Cliente

Para tener presente la estima que nuestros clientes sienten por nuestro trabajo, lo que nos sirve para conocer la calidad del mismo, se ha desarrollado el procedimiento, Satisfacción Cliente, por el que se establece que el Representante de Calidad, apoyado en todo momento por la Dirección, se evaluará la satisfacción de nuestros clientes en lo relativo a nuestros servicios y nuestra organización.

De este modo obtendremos información necesaria, no sólo para mejorar la atención a los clientes, sino también para aumentar la calidad de nuestros procesos de trabajo.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. realiza auditorias periódicas a los procesos descritos en nuestro sistema de gestión de la calidad. Dichas auditorias son realizadas según lo documentado en el procedimiento Auditorías Internas. Las auditorias internas se realizan para comprobar que nuestro sistema de gestión de la calidad:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

- Está conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la Norma Internacional NTC GP 1000:2009 tomada como referencia.
- Está implantado, actualizado y funciona de forma eficiente.

8.2.3. PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para asegurarnos que nuestros procesos permiten alcanzar los requisitos que nuestros clientes nos exigen, y los objetivos de calidad que nosotros mismos nos hemos marcado, se ha desarrollado un método que nos permite evaluar éstos de forma continua tomando las medidas oportunas, en caso de necesidad, para corregir las no conformidades que detectemos, antes de que estas puedan influir en algún modo en el servicio ofertado a nuestros clientes.

Anualmente los procesos son medidos de acuerdo al procedimiento Seguimiento y medición de los procesos.


Cuando no se alcanzan los resultados esperados se aplica el procedimiento, Acciones correctivas y Preventivas.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

En ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. se realiza un seguimiento de los servicios según lo documentado en el procedimiento Control del Proceso. Cuando se produzcan desviaciones en contra de lo documentado se registran según el procedimiento No conformidades y reclamaciones.

8.4. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Conscientes de que, pese a todos los controles realizados sobre los procesos y los servicios, es posible que aparezcan servicios no conformes se ha desarrollado el procedimiento, No conformidades y reclamaciones, por el que definimos las acciones que tomamos para solucionar las incidencias detectadas.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: MAN-CAL-01
	MANUAL DE CALIDAD	VERSION 2
		Fecha Aprobación

8.5. ANÁLISIS DE DATOS

Todos los datos obtenidos como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad dan una información relevante sobre el funcionamiento del mismo y sobre el estado general de la empresa.

Los datos analizados y la periodicidad del análisis se encuentran descritos en Seguimiento y medición de los procesos.

También se realiza un análisis de los datos, obtenidos en el desempeño de nuestros procesos, en la revisión del sistema por la dirección.

8.6. MEJORA

8.6.1. MEJORA CONTINUA


ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P., pretende la mejora continua, a través del empleo de nuestra política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías y el análisis de todos los datos, que nos permiten la adopción de acciones correctivas y preventivas, y la revisión del sistema por la dirección.

8.6.2. ACCIONES CORRECTIVAS

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. tiene definido en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir.


8.6.3. ACCIÓN PREVENTIVA

La empresa tiene definido en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para prevenir o eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objetivo de prevenir su ocurrencia.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: CR-ACP-01
	CARACTERIZACIÓN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


CUADRO 49 CARACTERIZACIÓN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

PROCESO: GESTION ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: CONTROL INTEGRAL						
PROCEDIMIENTO: ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS						
OBJETIVO: Establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema integrado de Gestión.						
LIDER DEL PROCESO:			Profesional en gestión de calidad			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de No Conformidad. • Auditorias Internas. • Reclamaciones de Clientes. • Revisión del Sistema por la Dirección. • Registros. • Informe de indicadores de proceso. 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los resultados de los informes de No Conformidad, Auditorias Internas, Reclamaciones de Clientes y Revisión del Sistema por la Dirección. 	Acciones correctivas, preventivas y de mejoras implementadas eficientemente	Gestión de calidad.	
Gestión de calidad		H	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las acciones preventivas, correctivas y de mejora de acuerdo a los resultados en los informes de No Conformidad, Auditorias Internas, Reclamaciones de Clientes y Revisión del Sistema por la Dirección. 		Gestión de calidad	
Gestión de calidad			H	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora. 	Indicadores de proceso	Gestión de calidad
Gestión de calidad	Planes de mejoramiento del proceso.	V	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y hacer seguimiento a los indicadores del proceso. 	Solicitud de mejora.	Gestión de calidad	


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: CR-ACP-01
	CARACTERIZACIÓN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Gestión de calidad Alta dirección	Documentación del Sistema integrado de gestión.	A	<ul style="list-style-type: none"> Generar acciones de mejora continua. 	Retroalimentación del proceso.	Todos los procesos.	
--------------------------------------	---	---	--	--------------------------------	---------------------	--


POLITICAS DE OPERACIÓN	
<p>Las fuentes para implementar acciones correctivas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> No Conformidades de Auditorias. Quejas y Reclamos de los Clientes. Problemas y no conformidades presentados. Indicadores de gestión de los procesos. Desempeño de proveedores. Evaluación de la satisfacción del cliente. <p>Se deben aplicar herramientas para establecer la causa raíz de una No Conformidad o situación indeseable (Reunión de Equipo, Diagrama de Afinidad, Diagrama de Pareto, Lluvia de Ideas).</p> <ul style="list-style-type: none"> Los problemas o No Conformidades identificadas, se deben registrar en el Formato de Solicitud de Acción de Mejora. Este procedimiento debe ser comparado frente a cada uno de los criterios estipulados en el Plan de Calidad del servicio correspondiente. 	
CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada, entre las que se cuenta Reproceso, Reparación, Reclasificación Autorización de uso, liberación o aceptación bajo Concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Tomar acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista, entre las que se cuenta desecho y desviación. La caracterización del proceso o en su defecto el procedimiento establecerán con claridad el responsable del tratamiento del producto no conforme 	<p>Eficacia % de acciones preventivas y correctivas implementadas en cada proceso.</p> <p>Eficiencia % de no conformidades corregidas.</p> <p>Efectividad Acatamiento de acciones correctivas del proceso de Mejoramiento Continuo</p>
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<ul style="list-style-type: none"> Formato: Registro de Acciones Preventivas, Seguimiento de Acciones Preventivas, Acatamiento del proceso de Acciones de Mejoramiento Continuo, Eficacia de las Acciones Preventivas, Acciones Correctivas, Recepción de Quejas, Evaluación y Seguimiento de Quejas, Acatamiento del proceso de Acciones de 	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-ACP-01
	CARACTERIZACIÓN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Mejoramiento Continuo. • Flujograma del proceso de Acciones Preventivas.		
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Acciones correctivas no implementadas, procesos ineficientes, productos y servicios no conformes.	Auditor de calidad	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de acciones preventivas.
Incumplimientos en la aplicación de los procesos, no conformidades, quejas y reclamos	Responsables de los procesos de apoyo Auditor interno	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos de registro de no conformidades, quejas y reclamos
INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
		Página Web, Intranet
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo de los programas de reclutamiento y selección.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
NTC-GP 1000:2009, numerales 5.5, 6.2, 8.5 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.4, Análisis de datos, 8.5.	Componentes 1.1.1, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del	Políticas de desarrollo administrativo Plan Institucional Plan de Capacitación

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
		CÓDIGO: CR-ACP-01
	CARACTERIZACIÓN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva.	riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.2. Autoevaluación a la gestión. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos.	
---	---	--

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

1. OBJETIVO

Estandarizar los pasos y procedimientos para llevar a cabo las tareas operativas y administrativas, relacionadas con la conservación y mantenimiento de la infraestructura y los equipos de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica para la planeación y ejecución del mantenimiento predictivo, preventivo o correctivo en los muebles y enseres de la entidad.

3. ÁREA RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

Gerente de la entidad

4. DEFINICIONES

ACTIVO FIJO. Son bienes tangibles de propiedad de la institución, adquiridos con la intención de utilizarlos en forma permanente por un tiempo determinado, que no están destinados para la venta.

INSUMO. Bien consumible utilizado en la producción de otro bien o servicio.


PROVEEDOR. Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios.

COTIZACIÓN: Es la evaluación del valor de un bien dentro de un mercado regulado, la cotización muestra el precio de un bien en un lugar y momento dados.

HOJA DE VIDA. Corresponde al archivo que contiene la información que identifica un equipo, las partes que lo conforman, y sus características.

MANTENIMIENTO. Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

MANTENIMIENTO PREDICTIVO. Es el mantenimiento programado y planificado con base en el análisis, muestreo y registro de variables que determinan el estado de la maquina y que se monitorean para predecir la falla; tales variables pueden ser nivel de vibraciones, temperatura, presión, análisis de aceite, etc.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

MANTENIMIENTO PREVENTIVO. Es aquel que es realizado a los equipos con el fin de convencerlos en condiciones de operación. En este se puede detectar posibles fallas y defectos.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO. Es aquel que se ejecuta a las maquinas que están en operación después de detectar falla y que requiera de una reparación para su buen funcionamiento ya sea en forma urgente o planificado.

PROCESO. Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.

REVISIÓN Y MONITOREOS DE EQUIPOS. Son las actividades preventivas y predictivas que se deben realizar a los equipos y componentes, cuando están funcionando o fuera de servicio, estas revisiones son consecuencia del programa de mantenimiento preventivo y predictivo y de otras actividades adicionales preventivas, los cuales dan la pauta para su ejecución.

RUTINAS DE INSPECCIÓN. Son inspecciones periódicas plasmadas en un programa de mantenimiento predictivo y preventivo y realizadas a los equipos en operación de acuerdo a los parámetros y variables de diagnostico. Estas rutinas se llevan a cabo con personal propio o con el personal contratado.

4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN


Los mantenimientos en la entidad. Deben de ser programados y ejecutados de acuerdo a un plan de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.

Se deben tener en cuenta que los mantenimientos preventivos y predictivos se desprenden de un programa de mantenimiento anual y los correctivos salen de las necesidades de cada dependencia o de las rutinas, o de las revisiones periódicas. Sin embargo estos deben ser flexibles según la necesidad.

5. PARA LAS MEJORAS O REPARACIONES LOCATIVAS Y EL MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES.

Las mejoras o las reparaciones locativas deben garantizar el buen estado y normal funcionamiento de los mismos.

En el momento de requisición de una mejora o reparación locativa y de muebles y enseres se deberán buscar como mínimo tres (3) proveedores que cumplan los siguientes requisitos:

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

5.1.4 Cada uno de los proveedores deberán entregar por escrito la cotización u oferta, en la que deben especificar, valor, tiempo de entrega y tiempo de garantía y valor agregado.

5.1.5 Los proveedores deberán anexar a su cotización un portafolio de servicios en el que informen las especificaciones de su empresa o de su servicio (cuando sea persona natural), a él deberán adjuntar los siguientes documentos:

- ✚ Certificado de Cámara de Comercio,
- ✚ Fotocopia de la cédula del representante Legal,
- ✚ Copia del R.U.T.
- ✚ Certificaciones de cumplimiento y de calidad de otros clientes.

5.1.6 Registrar en el formato anexo a este documento los resultados de la verificación de cada cotización u oferta.


6. MANTENIMIENTO PREDICTIVO.

El mantenimiento predictivo para los equipos de la empresa debe garantizar y predecir los problemas para que se corrijan con anticipación.

Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

6.1. DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, HARDWARE Y SOFTWARE, IMPRESORAS Y ESCANER

- a. programar y planificar el mantenimiento predictivo.
- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- g. En caso de que haya que cambiar algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

6.2. FOTOCOPIADORA Y PLOTTER

- a. programar y planificar el mantenimiento predictivo.
- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- h. En caso de que haya que cambian algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.


7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo para los equipos de la empresa debe garantizar el buen estado y normal funcionamiento de los mismos.

Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

7.1. DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, HARDWARE Y SOFTWARE, IMPRESORAS, PLOTTER Y ESCANER.

- a. Visita inicial donde se hará la revisión de cada equipo para hacer el inventario y el diagnóstico.
- c. Mínimo 3 visitas al año (cada cuatro meses), debidamente programadas, en las que se deberán adelantar las siguientes actividades:
 - Limpieza y lubricación general del equipo tanto externa como interna
 - Revisión del software en cuanto a al adecuado funcionamiento de los programas, virus y actualización de antivirus.
 - Revisión general de todos los circuitos y conexiones del equipo incluyendo la verificación del funcionamiento del estabilizador.
- c. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- d. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- e. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- g. En caso de que haya que cambiar algún repuesto que no este amparado por el contrato, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del costo del repuesto.

7.2. FOTOCOPIADORA Y PLOTTER

- a. Visita inicial donde se hará el diagnóstico.
- c. Mínimo 3 visitas al año (cada cuatro meses), debidamente programadas, en las que se deberán adelantar las siguientes actividades:
 - Limpieza y lubricación general del equipo tanto externa como interna
 - Revisión general de todos las partes para garantizar su funcionamiento.
- c. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentra ubicado el equipo.
- d. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida del equipo.
- e. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.


7.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo para los equipos de la empresa debe garantizar la respuesta inmediata y la solución del problema que origino el servicio.

Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

7.3.1. DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, HARDWARE Y SOFTWARE, IMPRESORAS, PLOTTER Y ESCANER

- a. Respuesta rápida y eficaz a la solicitud del servicio.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- i. En caso de que haya que cambian algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.


7.3.2. FOTOCOPIADORA Y PLOTTER

- a. Respuesta rápida y eficaz a la solicitud del servicio.
- b. El servicio debe ser prestado en las instalaciones de la empresa, donde se encuentran ubicados los equipos.
- c. Se deberá llevar debidamente actualizada la hoja de vida de cada equipo.
- d. Se debe garantizar la calidad y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- j. En caso de que haya que cambian algún repuesto, la empresa estará en libertad de comprarlo y entregarlo para su instalación, o de exigir la factura debidamente autorizada por la DIAN, para el reintegro del coto del equipo.

NOTA:

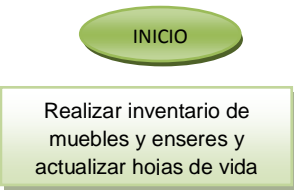
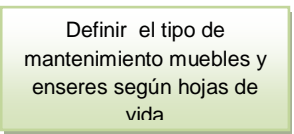
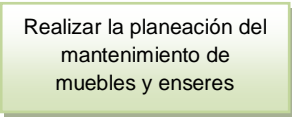
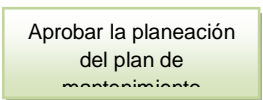
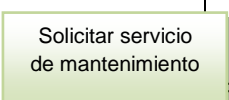
Para la calificación de las propuestas se tendrá en cuenta además de los aspectos relacionados en el presente documento, lo siguiente:


- La experiencia de la empresa oferente,
- la garantía de la calidad y el cumplimiento del servicio,
- los servicios adicionales ofrecidos como valor agregado,
- el valor.

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: PR-ACP-01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación


8. ANEXOS

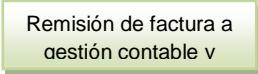
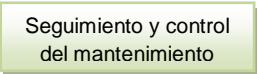

CUADRO 50 FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES


6.1 FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES					
No	TAREAS	RESPONSABLE	DEPENDENCIAS		DOCUMENTO / REGISTRO
			GERENCIA	TODAS LAS ÁREAS Y PROCESOS	
1	Se debe realizar para todos los recursos físicos, muebles y enseres	Gerente, responsable del proceso			Formato Hoja de vida
2	Definir el mantenimiento a desarrollar	Gerente, responsable del proceso			Formato Hoja de vida
3	Planear el mantenimiento	Gerente, responsable del proceso			Plan de mantenimiento
4	se debe aprobar el plan de mantenimiento	Gerente			
5	Cada Área debe realizar la solicitud por escrito por medio de su jefe, o Director inmediato, describiendo en detalle lo que se requiere según lo establecido en el plan de mantenimiento	Todas las Áreas			Formato de solicitud


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.		PAGINA [1 - 9]
	NIT 900.144.220-7		CÓDIGO: PR-ACP-01
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		VERSION 2
			Fecha Aprobación

6	Se recibe solicitud se analiza y se aprueba, aquí se debe tener en cuenta la prioridad del asunto según plan de mantenimiento	Gerente	Aprobar solicitud		
7	Este requerimiento se hace llegar a encargado del manejo de recurso físico.	Secretaria	Solicitar cotización del mantenimiento B	Cotización	
6.1 FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y ENSERES					
No	TAREAS	RESPONSABLE	DEPENDENCIAS		DOCUMENT O / REGISTRO
			GERENCIA	TODAS LAS ÁREAS Y PROCESOS	
8	Hay que realizar cotización mínimo con tres proveedores	Secretaria	B Analizar cotizaciones de mantenimiento y		Lista de proveedores
9	se valida la solicitud y se escoge la mejor oferta	Gerente	Seleccionar cotización del servicio de mantenimiento		
10	Se hace el pedido al proveedor que cumplió con las características tanto en servicio, calidad, políticas y precio	Gerente, Secretaria	Concretar proveedor y especificar los procesos y políticas		
11	Hay que verificar que lo que se pidió cumple con el pedido y sus características	Secretaria, responsable del proceso	Recibir y hacer ejecutar el servicio según plan de mantenimiento		
12	Evaluación del proceso	Responsable del proceso		Evaluar y Verificar la efectividad con que se realizó el servicio	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación


13	Facturar el servicio	Secretaria			Factura de cobro
14	verificar causas y realizar análisis y un plan de mejoramiento	Gerente	 		

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 9]
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CÓDIGO: PR-ACP-01
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AUN-01
	CARACTERIZACIÓN AUDITORIAS INTERNAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

CUADRO 51 CARACTERIZACIÓN AUDITORIAS INTERNAS

PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA						
SUBPROCESO: CONTROL INTEGRAL						
PROCEDIMIENTO. AUDITORIAS INTERNAS						
OBJETIVO: Determinar si el Sistema Integrado de Gestión Administrativo es conforme de acuerdo a las disposiciones planificadas y a los requisitos establecidos por las normas.						
LIDER DEL PROCESO:			Responsable del SIGA			
ENTRADA / INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Gestión de calidad Gestión de control	Programa de auditoría, Documentos del Sistema integrado de gestión, Informe de seguimiento y planes de acción.	P	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y aprobar el programa Anual de Auditoría Interna de Calidad. Preparar las auditorías internas de calidad. 	Planes de auditorías, Acciones de mejora,	Todos los procesos.	
Gestión de calidad	Retroalimentación del servicio.	H	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las auditorías internas de calidad o las de seguimiento. Elaborar informe de resultado de las auditorías internas de calidad y de seguimiento. 	Informe final de la auditoría interna de calidad.	Gestión de calidad Alta gerencia	
Gestión de calidad	Acciones de mejora. Política de Calidad. Objetivo de Calidad. Mapa de Procesos. Planes de mejoramiento del proceso.	V	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la ejecución del Programa Anual de Auditoría Interna de Calidad. Evaluar y hacer seguimiento a los indicadores del proceso Auditoría de Calidad. 	Solicitud de mejora.	Gestión de calidad	
Gestión de calidad Alta dirección	Documentación del Sistema integrado de gestión.	A	<ul style="list-style-type: none"> Generar acciones de mejora continua. 	Retroalimentación del proceso.	Todos los procesos.	

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1 - 3]
		CÓDIGO: CR-AUN-01
	CARACTERIZACIÓN AUDITORIAS INTERNAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

POLITICAS DE OPERACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y mantener un SIGA, coherente con el estándar nacional NTC-GP1000:2009, MECI 1000:2005 garantizando, el cumplimiento de los objetivos del SIGA, propuestos en cada proceso, el adecuado control de los documentos externos e internos, la implementación de acciones preventivas y correctivas, y la realización de evaluaciones de mejoramiento continuo, para ofrecer un servicio eficiente y de calidad al cliente. • La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, y el personal. • Se debe seleccionar al equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria de los auditores. 		
CONTROLES	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se definan los criterios de las auditorías / Cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Instituto y normas públicas aplicables al Sistema Integrado de Gestión. Seguimiento a las acciones de mejora propuestas en las Auditorías Internas de Calidad. 	<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ % de cumplimiento del plan de auditorias <p>Efectividad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados satisfactorios de las auditorias internas de calidad. 	
DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION	
<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Interna de Calidad. • Elaboración Mapas de Riesgos. <p>Registros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de Auditoría Interna de Auditoría / Informe de resultados de las auditorías y seguimiento / Acciones de mejora. 	Página Web Boletines de Prensa Intranet Video de Programas Institucionales.	
INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de auditorias internas 	Auditor de calidad	Se debe realizar de manera inmediata y en forma escrita mediante los Formatos establecidos
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias no productivas ni viables 	Auditor de calidad	% de eficacia en el desarrollo de las auditorias
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo auditor no competente 	Auditor de calidad	% de cumplimiento del equipo auditor

	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.	PAGINA [1 - 3]
	NIT 900.144.220-7	CÓDIGO: CR-AUN-01
	CARACTERIZACIÓN AUDITORIAS INTERNAS	VERSION 2
		Fecha Aprobación

INFORMACION SECUNDARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Profesional con competencias en temas de gestión de calidad	Recursos técnicos, tecnológicos y físicos de las áreas asignadas al Proceso.	Disponibilidad de Presupuesto para el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad.
SISTEMAS INTEGRADOS		
NTCGP 1000:2009 CALIDAD	MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO	ADMINISTRATIVO
4.1 Requisitos Generales / 4.2.1 Generalidades / 4.2.3 Control de Documentos / 4.2.4 Control de Registros / 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad / 5.5.3 Comunicación Interna / 6.1 Provisión de Recursos / 8.1 Generalidades / 8.2 Seguimiento y Medición / 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos / 8.4 Análisis de Datos / 8.5 Mejora.	1.1.1 Protocolos Éticos / 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos / 1.3.1 Contexto Estratégico / 1.3.2 Identificación de riesgos / 1.3.3 Análisis de Riesgos / 1.3.4 Valoración de los Riesgos / 1.3.5 Políticas de Administración del Riesgo / 2.1.1 Políticas de Operación / 2.1.2 Procedimientos / 2.1.3 Controles / 2.1.4 Indicadores / 2.2.2 Información Secundaria / 2.3.1 Comunicación Organizacional / 2.3.3 Medios de Comunicación / 3.1.1 Autoevaluación del Control / 3.1.2 Autoevaluación de Gestión / 3.2.1 Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno / 3.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional / 3.3.2 Plan de Mejoramiento por procesos / 3.3.3 Plan de Mejoramiento Individual.	Políticas de desarrollo administrativo



ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

NIT 900.144.220-7

PAGINA [1]

CÓDIGO: FR-AUN-01

VERSION 2

Fecha Aprobación

FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

TABLA 57 FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

FECHA:															
CICLO DE AUDITORÍA No.:															
NUMERALES COMUNES:															
PROCESO A AUDITAR	AUDITADO	AUDITOR ASIGNADO	ELEMENTOS DE LA NORMA A AUDITAR	FECHA AUDITORIA											
				MES XX				MES XX				MES XX			
				Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO REPORTE DE HALLAZGOS	CÓDIGO: FR-AUN-02
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 58 FORMATO REPORTE DE HALLAZGOS

EQUIPO AUDITOR		EQUIPO AUDITADO	
Nombre	Cargo	Nombre	Cargo
1. Anotaciones iniciales Siendo las ____ del día ____ de ____ de 2011 se dio apertura al proceso de auditoría para determinar el grado de conformidad del sistema integrado de gestión administrativo de la entidad y se concluye a las _____, con la lectura final de los hallazgos.			
2. Aspectos relevantes			
3. Aspectos por mejorar			
4. Hallazgos de auditoría			
Tipo		Requisito	Descripción
NC	OM F D R O		
May Men			
5. Recomendaciones para auditorías posteriores			

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

NC: No Conformidad My: Mayor Mn: Menor OM: Oportunidad de mejora F: Fortaleza D: Debilidad, R: Riesgo O: Observación


	ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P. NIT 900.144.220-7	PAGINA [1]
	FORMATO REQUISITOS PARA LOS AUDITORES INTERNOS	CÓDIGO: FR-AUN-03
		VERSION 2
		Fecha Aprobación

TABLA 59 FORMATO REQUISITOS PARA LOS AUDITORES INTERNOS

A continuación se describe las competencias definidas como requerimiento para garantizar la idoneidad del personal que participan como auditores integrales del SIGA en ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

Requisitos de Educación

Los exigidos y descritos en el perfil del cargo que ocupa.

Requisitos de Experiencia

Mínimo seis meses de vinculación con la entidad o experiencia en al menos una auditoría interna en procesos similares a los del Municipio en otras instituciones.

Requisitos De Habilidades

- Planificación y organización del trabajo
- Puntualidad y buen manejo del tiempo
- Recopilar y organizar información a través de entrevistas, escuchando, observando y revisando documentos y registros.
- Capacidad para concluir con base en información fiable y exacta.
- Buena redacción y habilidad en la preparación de informes.
- Comunicación eficaz y habilidades lingüísticas.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

Requisitos De Formación

- Fundamentos básicos de la Norma NTCGP 1000:2009.
- Fundamentos conceptuales de MECI 1000:2005
- Fundamentos básicos del Sistema de Desarrollo Administrativo Decreto 3622 de 2005, la ley 489 de 1998 y la 594 de 2000
- Certificado como auditor interno de calidad NTC ISO 19011.
- Certificado como auditor Integral de Gestión

