




 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<h2>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</h2>	 <p>Certificado No. SG 6808-1</p>	Fecha de Aprobación: Febrero 2014	
		<h3>CARATERIZACION DEL PROCESO DE ASEO</h3>			Versión:03

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Aseo	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO :</b> Pre cooperativas, Cooperativas, Grupos Asociativos contratistas y Gerente.
<b>PROPÓSITO DEL PROCESO :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar el servicio de aseo de forma oportuna y eficiente, dando cumplimiento a los requisitos de la normatividad vigente y del cliente, usuario o comunidad, para lograr la satisfacción de sus necesidades.</li> </ul>	<b>PARTICIPAN EN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre cooperativas, Cooperativas y Grupos Asociativos contratistas.</li> </ul>




<b>DOCUMENTOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo para la prestación del servicio de Aseo con formatos aplicables.</li> <li>• Procedimiento control del producto o conforme con formatos aplicables.</li> </ul>	<b>REGISTROS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiquetes Pesaje</li> <li>• Listado de rutas recolección y transporte</li> <li>• Listado de rutas barrido y limpieza.</li> <li>• Verificación del Proceso de Aseo</li> <li>• Control Personal Servicio de Aseo Recolección y Transporte</li> <li>• Control Barrido y Limpieza de Parques y Vías Pavimentadas</li> </ul>	<b>SEGUIMIENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y verificación de la programación de rutas.</li> <li>• Revisión del proceso a través del proceso de Control y Mejora.</li> </ul>	<b>MEDICIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Satisfacción de los usuarios</li> <li>• Quejas y Reclamos</li> <li>• Tiempo de Respuesta PQR</li> <li>• Cobertura del Servicio</li> <li>• Gestión de Campañas</li> </ul>
---	---	---	---

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Usuario	-Necesidad de recolección de residuos sólidos. -Necesidad de un ambiente sano y saludable.	1. Identificar las necesidades de recolección de residuos sólidos, barrido de calles, parques y avenidas, de acuerdo a cada sector.	X				- Prestación del servicio - Capacitación y sensibilización a la comunidad.	- Usuario o Comunidad.
Planificación y direccionamiento	-Políticas, objetivos, estrategias, directrices, metas. - Recursos a disposición para desarrollo del proceso. - Planes, programas y proyectos orientados al desarrollo del proceso. -Necesidad de capacitación y sensibilización.	2. Cumplimiento de políticas, metas y objetivos de la entidad.		X			- Necesidades de gestión de recursos y programas a desarrollar.	- Planificación y direccionamiento.
		3. Identificación y Planeación de capacitaciones o sensibilización de la comunidad.	X					
Adquisición de bienes y servicios	-Personal contratista para la prestación del servicio.	4. Revisión de condiciones y requisitos contractuales, conforme a la ley, para el desarrollo del proceso.			X		- Información del proceso conforme a Parámetros, requisitos y condiciones pactadas para la prestación del servicio.	- Control y Mejora
Control y Mejora	- Documentación aplicable al proceso. (Procedimientos,	5. Planeación de rutas y horarios	X				- Prestación del servicio acorde con planeación establecida.	- Usuarios o Comunidad.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<h2>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</h2>		 <p>Certificado No. SC 6808-1</p>	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		<h3>CARATERIZACION DEL PROCESO DE ASEO</h3>			Versión:03 Página 1 de 3

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
	instructivos de trabajo y protocolos de operación). - Parámetros para el desarrollo del proceso.	6. Ejecución de capacitaciones y sensibilización a la comunidad..		X			- Comunidad o usuarios capacitados. - Creación de cultura de minimización en la producción de residuos sólidos y de separación en la fuente.	- Usuarios o Comunidad.
		7. Barrido y limpieza					- Prestación del servicio acorde con planeación establecida. - Información del desempeño del proceso.	- Control y Mejora
		8. Recolección y Transporte		X				
		9. Disposición final						
		10. Toma de acciones				X	-Acciones establecidas.	

RECURSOS:	REQUISITOS A NTC GP 1000	REQUISITOS DE LEY	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Humanos:</b> Personal contratista para el desarrollo del proceso.</li> <li>• <b>Técnicos:</b> Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería, herramientas y elementos para el desarrollo del proceso.</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Instalaciones físicas de la Entidad.</li> </ul>	4.1 Requisitos generales 4.2.3 Control de los documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 Enfoque al cliente 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. 8.1 Generalidades 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora Requisitos legales aplicables al proceso (ver normograma)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución política Colombiana de 1991 (Art. 365-370)</li> <li>- Ley 09 del 24 de Enero de 1979</li> <li>- Ley 99 de 1993</li> <li>- Ley 142 del 11 de Julio de 1994</li> <li>- Ley 286 del 03 de Julio de 1996.</li> <li>- Ley 430 de 1998.</li> <li>- Ley 511 de 1999.</li> <li>- Ley 632- Dic 29 de 2000.</li> <li>- Ley 689 del 28 de Agosto 2001</li> <li>- Ley 1259 de 2008</li> <li>- Ley 1333 de 2009</li> <li>- Decreto-Ley No. 2811 de 1974</li> <li>- Decreto No. 2104 del 26 de Julio de 1983</li> <li>- Decreto No. 1738 del 03 de Agosto de 1994</li> <li>- Decreto No. 548 del 31 de Marzo de 1995</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto No. 605 del 27 de Marzo 1996</li> <li>- Decreto No. 1165 del 29 de Junio de 1999</li> <li>- Decreto 4065 de 2008</li> <li>- Decreto 3695 de 2009</li> <li>- Decreto 3678 de 2010</li> <li>- Decreto 141 de 2011</li> <li>- Resolución No. 321 de 2003</li> <li>- Resolución No. 1045 del 26 de Septiembre 2003</li> <li>- Resolución 351 de 2005</li> <li>- Resolución 352 de 2005</li> <li>- Resolución 376 de 2006</li> <li>- Resolución 413 de 2006</li> <li>- Resolución 429 de 2007 Acuerdo No. 031 de 1997</li> <li>- Decreto 4485 de 2009</li> </ul>

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	 <p>Certificado No. SI 6808-1</p>	<p>Fecha de Aprobación: Febrero 2014</p>
		<p><b>CARATERIZACION DEL PROCESO DE ASEO</b></p>		<p>Versión:03</p>
				<p>Página 1 de 3</p>

<b>Revisó y Aprobó: Gerente</b>	<b>Firma:</b>
---------------------------------	---------------

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
01	Octubre	2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Junio	2010	Inclusión de Requisitos Legales Aplicables al Proceso	Gerente
03	Febrero	2013	Cambio de arte de la empresa	Gerente