


Código	MPCSC	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
Versión	1	Proceso: SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL		
F. Aprobación	21-dic-18			
Objetivo del proceso	Establecer los avances en la gestión institucional y determinar el cumplimiento de la estrategia empresarial, directrices, planes, programas y proyectos para definir acciones enfocadas a la mejora continua.		Lider del Proceso	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Alcance del proceso	Inicia con la definición de metodologías para el seguimiento, monitoreo y control y termina con la Implementación de acciones de mejoramiento para corregir desviaciones encontradas		Responsable del Proceso	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos Dirección de Planeación y Control de Inversiones Dirección de Rentabilidad, Gastos y Costos Líderes de proceso

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTOS	RESPONSABLE Y/O PARTICIPANTE	CLIENTE O USUARIO INTERNO	CLIENTE O USUARIO EXTERNO
PLANEAR							
Gobierno	Proceso Direccionamiento Estrategico y Planeación	Políticas y lineamientos	DEFINIR METODOLOGÍAS PARA SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL Definir o ajustar las metodologías y lineamientos para el seguimiento de planes, programas, proyectos, acuerdos, y demás herramientas de monitoreo y control, incluyendo las relacionados con la administración de riesgos y oportunidades, el seguimiento al Modelo de Planeación y Gestión y la Revisión por la dirección	Metodología Administración de Riesgos y Oportunidades	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Todos los procesos	Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)
		Normatividad		Metodología para Elaboración y Seguimiento Programa anual de Auditorías de Sistemas de Gestión	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control / Auditores Internos	
				Metodología seguimiento a PPPA (Planes, programas, proyectos y Acuerdos): Monitoreo y seguimiento de acuerdos industriales Formulación y control plan de gestión y resultados –PGR-CRA Seguimiento de proyectos de inversión	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y sus Direcciones	Todos los procesos	
Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)				Metodología Revisión por la Dirección	Dirección Gestión de Calidad y procesos	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control / Líderes de subsistemas	
				Metodología para el seguimiento de MIPG	Dirección Gestión de Calidad y procesos Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Todos los procesos	
Gobierno		Estándares		Caracterización del Producto o Servicio	Dirección Gestión de Calidad y proceso Proceso Acueducto Proceso Alcantarillado Proceso Gestión de Calibración, Hidrometeorologías y Ensayo	Proceso Servicio Acueducto Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial Proceso Gestión de Calibración, Hidrometeorologías y Ensayo	Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)

	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control	Metodología para Elaboración y Seguimiento Programa anual de Auditorías de Sistemas de Gestión	DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL Formular el plan que comprenden las actividades de seguimiento, monitoreo y control y adelantar su socialización y divulgación	Programa Anual de auditorias	Dirección Gestión de Calidad y procesos	Proceso Evaluación Independiente/Todos los procesos/ Líderes de subsistemas	Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)	
	Todos los procesos/ Líderes de subsistemas	Necesidades de auditorias del Sistema de Gestión		Cronograma de Revisión por la Dirección		Todos los procesos/ Líderes de subsistemas		
Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)		Estandares		Plan de actividades Administración de Riesgos				
	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control	metodologías y lineamientos para el seguimiento, monitoreo y control		Plan de seguimiento, monitoreo y control para medición de satisfacción a grupos de interes	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Todos los procesos		
	Todos los procesos	Necesidades de medición de satisfacción de grupos de interes		EJECUTAR AUTO SEGUIMIENTO A PPPA Realizar seguimiento a Planes, Programas Proyecto, y Acuerdos (PPPA)	Plan de seguimiento a MIPG	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos Dirección Gestión de Calidad y procesos	Todos los procesos	Gobierno
Gobierno		Normatividad			Plan de seguimiento a PPPA	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control y sus Direcciones	Todos los procesos	
HACER								
	Proceso Direccionamiento Estrategico y Planeación	Planes, Programas Proyecto, y Acuerdos (PPPA) definidos	EJECUTAR AUTO SEGUIMIENTO A PPPA Realizar seguimiento a Planes, Programas Proyecto, y Acuerdos (PPPA)	Reporte de avance del PAA (Plan de Acción Anual)	Todos los procesos	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control		
				Medición de Indicadores del Tablero Gerencial e Indicadores de Proceso	Todos los procesos	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control		
				Reporte de avance o cumplimiento de metas y proyectos de inversión	Todos los procesos que gestionan proyectos de inversión	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control		
				Reporte de seguimiento a ingresos, gastos y costos		Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control		
				Plan de seguimiento a PPPA	Reporte de avance del plan anticorrupción	Todos los procesos		Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control Proceso Evaluación Independiente

				Reporte de cumplimiento de acuerdos de servicios	Areas prestadoras de servicio	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control	
				Reporte de cumplimiento de acuerdos industriales	Proceso de Acueducto y Alcantarillado	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control Proceso de Acueducto y Alcantarillado	
		Plan de seguimiento a MIPG		Reporte de avance del plan de implementación de MIPG	Todos los procesos	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control Proceso Evaluación Independiente	Gobierno (Entes de control)
	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control	Metodología Administración de Riesgos y Oportunidades	REALIZAR AUTO SEGUIMIENTO A RIESGOS Y OPORTUNIDADES Realizar auto seguimiento a Riesgos y Oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades	Todos los procesos	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control Proceso de Evaluación Independiente	Gobierno (Entes de Control)
Plan de actividades Administración de Riesgos		Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Planes de tratamiento)					
Planes de tratamiento de riesgos		Reporte avance de acciones para abordar riesgos y oportunidades (Planes de tratamiento)					
	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control	Plan de seguimiento, monitoreo y control para medición de satisfacción a grupos de interes	APLICAR LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN A GRUPOS DE INTERES Aplicar la medición de la satisfacción a grupos de interes	Encuestas y soportes de la medición de satisfacción de grupos de interés	Todos los procesos responsables en el plan	Todos los grupos de Interés	Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)
		Caracterización del Producto o Servicio	REALIZAR CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME Y LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Realizar control de Producto No Conforme y la medición de los indicadores	Reporte de medición de indicadores de producto no conforme	Proceso Acueducto Proceso Alcantarillado Proceso Gestión de Calibración, Hidrometeorologías y Ensayo	Proceso Seguimiento, Monitoreo y Control	
VERIFICAR							
	Todos los procesos	Reporte de avance del PAA (Plan de Acción Anual)	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL. Verificar el cumplimiento del plan de acción para el seguimiento, monitoreo y control.	Informe de avance del Plan de seguimiento al PGE (Plan General Estratégico)	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Todos los Procesos	
	Todos los procesos	Medición de Indicadores del Tablero Gerencial e Indicadores de Proceso		Informe de avance del Plan de seguimiento del PAA (Plan de Acción Anual)			
	Todos los procesos que gestionan proyectos de inversión	Reporte de avance o cumplimiento de metas y proyectos de inversión		Informe de avance del Plan de seguimiento de proyectos de inversión	Dirección de planeación y control de inversiones		
	Todos los procesos	Reporte de seguimiento a ingresos, gastos y costos		Informe de avance del Plan de seguimiento a los ingresos, gastos y costos	Dirección de Rentabilidad. Gastos y costos		
	Todos los procesos	Reporte de avance del plan anticorrupción		Informe de avance del Plan de seguimiento plan anticorrupción	Dirección Gestión de Calidad y procesos Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos		
	Areas prestadoras de servicio	Reporte de cumplimiento de acuerdos de servicios		Informe de avance del Plan de seguimiento a los acuerdos de servicios	Dirección de rentabilidad. Gastos y costos		

	Proceso de Acueducto y Alcantarillado	Reporte de cumplimiento de acuerdos industriales		Informe de avance del Plan de seguimiento acuerdos industriales	Dirección de rentabilidad. Gastos y costos		
	Todos los procesos	Reporte de avance al plan de implementación a MIPG		Informe de avance del Plan de seguimiento a MIPG	Dirección Gestión de Calidad y procesos Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Proceso de Evaluación Independiente	Gobierno (Entes de Control)
Proceso de Seguimiento, Monitoreo y Control	Reporte de avance del PAA (Plan de Acción Anual)	Medición de Indicadores del Tablero Gerencial e Indicadores de Proceso	MONITOREAR LOS AVANCES DE PPPA Y EL CUMPLIMIENTO DE METAS	Informe de seguimiento a PGE (Plan General Estratégico)	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Proceso de Evaluación Independiente	Gobierno (Entes de Control, Distrito) Comunidad
				Informe de seguimiento a PAA (Plan de Acción Anual)		Proceso de Evaluación Independiente	
				Informe de cumplimiento de metas e indicadores		Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	
				Informe de seguimiento a proyectos de inversión	Dirección de Planeación y Control de Inversiones	Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	
				Informe de seguimiento a ingresos, gastos y costos	Dirección de Rentabilidad. Gastos y Costos	Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	
				Informe de seguimiento plan anticorrupción	Dirección Gestión de Calidad y procesos	Proceso de Evaluación Independiente	Gobierno (Entes de Control)
				Informe de seguimiento acuerdos de servicios	Dirección de rentabilidad. Gastos y costos	Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	
				Informe de seguimiento acuerdos industriales	Dirección de rentabilidad. Gastos y costos	Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	
				Informe seguimiento a MIPG	Dirección Gestión de Calidad y procesos Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos Lideres de los subsistemas	Proceso de Evaluación Independiente	Gobierno (Entes de Control)
				Plan de seguimiento, monitoreo y control para medición de satisfacción a grupos de interés	Encuestas y soportes de la medición de satisfacción de grupos de interés	REALIZAR SEGUIMIENTO A LA MEDICION DE GRUPOS DE INTERES	Realizar analisis y seguimiento a los resultados de la medición de la satisfacción a grupos de interes
Proceso de Seguimiento, Monitoreo y Control	Programa Anual de auditorias	REALIZAR AUDITORIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Realizar Auditorias al Sistema de Gestión	Informes de Auditoria	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Todos los Procesos	
				Evaluación de Auditores	Procesos auditados		
Proceso Servicio Acueducto Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial Proceso Gestión de Calibración, Hidrometeorologías y Ensayo	Reporte de medición de indicadores de producto no conforme	REALIZAR SEGUIMIENTO Y MONITOREO A PRODUCTO NO CONFORME	Realizar seguimiento y Monitoreo a Producto No Conforme	Informe de medición y análisis de producto no conforme	Dirección Gestión de Calidad y Proceso	Proceso de Seguimiento, Monitoreo y Control	Proveedores (Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación)

	Proceso de Seguimiento, Monitoreo y Control	Resultados de auditoría. Estado de las acciones correctivas. Acciones de seguimiento a revisiones previas efectuadas por la dirección. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad	REALIZAR REVISION POR LA DIRECCION Validar información reportada y consolidar y presentar el informe de Revisión por la Dirección	Informe de Revisión por la Dirección	Dirección Gestión de Calidad y Proceso Líderes subsistemas y/o sistemas de gestión	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación	Certificación y Acreditación)
ACTUAR							
	Todos los procesos de la entidad	Informe de Revisión por la Dirección	ANALIZAR EL INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION Y DETERMINAR OPORTUNIDADES DE MEJORA Analizar el informe de revisión por la dirección, determinar la eficacia del sistema de gestión y determinar oportunidades de mejora y planes de tratamiento.	Oportunidades de mejora	Comité Corporativo	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación	
	Todos los procesos de la entidad	Informe de verificación (resultados, análisis y alternativas de mejora). Resultado de auditorías. Informe de resultados de revisión por la Alta Dirección.	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO Y PLANES DE TRATAMIENTO. Consolidar las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las auditorías internas)	Planes de mejoramiento	Todos los procesos de la entidad	Alta Dirección	
RECURSOS							
Humanos:	Financieros	Físicos	Tecnológicos	Técnicos	Virtuales y de información	Otros	
Servidor Público (Trabajador Oficial, Empleado Público, Contratista de la EAB). Este campo es estándar no escriba nada adicional sino existe y es comprobable	Presupuesto de funcionamiento Presupuesto de inversión Recursos propios. Este campo es estándar no escriba nada adicional sino existe y es comprobable	Parque Automotor Puestos y equipos de Trabajo. Este campo es estándar no escriba nada adicional sino existe y es comprobable	Corresponde a los aplicativos específicos que utilice por ejemplo Segplan SAP SUI SURICATA Aplicativos: 1.Sistema de Gestion de Infraestructura 2. APA 3. Mapa de Procesos 4. Acuerdos de Servicios	impresoras Video beam liste los demás que correspondan	Página WEB Intranet Notes Lotus	N.A	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			INDICADORES			GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS	

VER TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL PROCESO EN APLICATIVO MAPA DE PROCESOS VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PROCESO	VER INDICADORES DEL PROCESO	VER EN MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: MATRIZ GRUPOS DE INTERÉS VS PROCESOS Y CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERES
ANÁLISIS DE CONTEXTO	RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO	CONTROLES
VER ANÁLISIS DE CONTEXTO DEL PROCESO	VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER MATRIZ DE OPORTUNIDADES	VER MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESO Y CORRUPCION VER PUNTOS DE CONTROL EN LOS PROCEDIMIENTOS
REQUISITOS LEGALES, REGULATORIOS Y/O TÉCNICOS	REQUISITOS DE NORMAS DE GESTIÓN	TRÁMITES RELACIONADOS
VER NORMATIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS Y/O NORMOGRAMA	VER MATRIZ DE CORRELACIÓN DE REQUISITOS VS. PROCESOS EN EL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	N.A

CONTROL DE CAMBIOS				
FECHA	VERSIÓN	TIPO DE CAMBIO	REQUIERE CAMBIO DE VERSIÓN	QUIEN SOLICITO
31/05/2018	1	MAYOR	Se requiere modificar la caracterizacion del proceso teniendo en cuenta el enfoque por procesos dado por la Direccion Gestion de Calidad y Procesos	Mary Yazmin Vergel Cardozo Directora Gestion de Calidad y Procesos

Elaboró:	Profesionales de la Gerencia de Planeamiento y Control y sus direcciones.	Revisó:	Luis Humberto Jimenez Morera, Director de planeacion y control de Resultados Corporativos; Diego German Montero Osorio, Director de Planeacion y Control de Inversiones; Oscar Fernando Guio Tamayo, Director de Planeacion y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos; Mary Yazmin Vergel Cardozo, Director Gestion de Calidad y Procesos	Aprobó:	Alvaro Ernesto Narvaez Fuentes, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
-----------------	---	----------------	---	----------------	---

Nota : Las políticas de operación se encuentran definidas en los procedimientos asociados al proceso.