 <p>acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0409P</p> <p align="right">Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--

Objetivo

Gestionar la formulación, medición, autocontrol y monitoreo de los indicadores, con el fin de promover la toma de decisiones oportunas en pro del mejoramiento continuo.


Alcance

El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de formular o actualizar los indicadores y termina con el establecimiento de acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos del indicador y sus parámetros de control.

Términos y definiciones

1. BRECHAS: Es la variación entre lo esperado y lo real, mediante un proceso de conocimiento profundo de la organización y sus limitaciones.
2. COMPARACIONES: Entre el nivel de referencia de desempeño respecto de los mejores de la industria, sector o un proceso en particular, a través de ejercicios de referenciación competitiva, lo cual permite determinar el desempeño con mayor precisión; sin embargo, es un proceso complejo y costoso.
3. FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO (FCE): Área que ejecuta el indicador o tiene mayor impacto directo en el resultado. En el caso de que exista más de un área debe ser de la misma Gerencia del factor crítico de gestión.
4. FACTOR CRÍTICO DE GESTIÓN (FCG): Superior jerárquico del factor crítico de éxito que ayuda a impulsar el indicador con la alta dirección.
5. FACTOR CRÍTICO DE INFLUENCIA (FCI): Área que ayuda a ejecutar el indicador o tiene influencia indispensable sobre el FCE.
6. GERENTES PÚBLICOS: Gerente Corporativo, Gerente de Zona, Directores y Jefes de Oficina.
7. INDICADOR: Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un período de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso. (Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión – Departamento Administrativo de la Función Pública).
8. INDICADORES DE PROCESO: Son denominados indicadores internos y su función principal es medir el primer eslabón de la cadena lógica de intervención, es decir, la relación entre los insumos y los procesos (DANE). Para la EAAB-ESP, estos indicadores miden el avance y logro en los procesos empresariales.
9. INDICADORES ESTRATÉGICOS: Permiten hacer una evaluación de productos, efectos e impactos, es decir, la forma, método, técnica, propuesta, solución y alternativa son elementos que pertenecen, bajo el criterio de estrategia, a todo el sistema de seguimiento y evaluación. En este sentido, los indicadores estratégicos permiten medir los temas de mayor incidencia e impacto". (DANE). Para la EAAB-ESP, estos indicadores miden el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos que hacen parte del Plan General Estratégico de la Empresa.
10. INDICADORES REGULATORIOS: Incluye los indicadores de las Resoluciones 608 de 2014 y 735 de 2015 referidos a gestión (año tarifario) establecidos en el artículo 107, régimen de calidad y descuentos establecidos en el artículo 84 y los indicadores del PGR-IUS (indicadores del Plan de Gestión y Resultados y del Indicador Único Sectorial) establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019.
11. INDICADOR ÚNICO SECTORIAL -IUS: Es el instrumento que determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y que será publicado anualmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
12. META: Resultado esperado del indicador en un período determinado, a corto plazo (1 año), mediano plazo (2 años) y largo plazo (3-4 años), que permiten establecer límites o niveles máximos de logro, comunican el nivel de desempeño esperado y enfocan a la empresa en el mejoramiento continuo.

<p>Código: MPFD0802F02 Versión:02</p>	<p align="center">Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada</p>	<p align="right">Página 1 de 13</p>
---	---	-------------------------------------


 <p>acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ</p>	<p>PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p>Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p>Código: MPEE0409P</p> <p>Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--

13. NIVELES: Es el método inicial, el más utilizado, el más sencillo sin embargo el de menor impacto en el desempeño. Por niveles se entiende menos de tres datos de información incluyendo el nivel base. Si no se cuenta con nivel base la definición de metas es subjetiva y su logro se convierte en una cuestión de suerte o al azar.
14. PARÁMETROS DE CONTROL DEL INDICADOR: Medidas de comportamiento del indicador para contar con elementos para la toma de decisiones, a través de parámetros de semaforización que se establecen de acuerdo con la tendencia del indicador respecto a la meta (sentido ascendente o descendente).
15. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS -PGR: Instrumento de planificación desarrollado por el prestador, el cual deberá evaluarse y actualizarse anualmente, acorde a la normatividad vigente en cada una de sus APS, con el fin de lograr objetivos de corto (5 años), mediano (10 años) y largo plazo (15 años). El prestador desarrollará un único Plan de Gestión y Resultados –PGR, el cual incluirá la totalidad de sus APS.
16. RELACIÓN DE VARIABLES: Interacción entre dos o más variables. La forma más fácil de observar la relación entre dos variables es a través de un gráfico de dispersión.
17. TABLERO DE PLANEACIÓN: Contiene las metas trazadas por la persona prestadora a corto, mediano y largo plazo.
18. TABLERO DE ACCIONES DE MEJORA: Contiene la formulación de acciones de mejora a mediano plazo en los casos que el Indicador Único Sectorial -IUS- se ubique en Riesgo Medio Alto (puntaje mayor a 30 y menor e igual a 60) o Alto (puntaje menor e igual a 30). Aplica para todos los indicadores ubicados en este nivel de Riesgo con la formulación de 1 acción en caso de Riesgo Medio Alto y 2 acciones si el Riesgo es Alto. Aplica para el PGR posterior al primer año.
19. TENDENCIAS: Conocer un patrón de tendencia determina una metodología más robusta y precisa que conocer únicamente datos y niveles puntuales; para ello se requieren más de tres datos históricos de información. Las tendencias pueden mostrar picos y estacionalidades en el desempeño, mediante métodos estadísticos que extrapolan datos del pasado y determinan los futuros desempeños.

Políticas de Operación

1. Todos los indicadores establecidos en la Empresa, ya sea estratégicos, de proceso u operativos deben documentarse mediante el formato MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores, la cual se registrará en el aplicativo Acuerdos de Gestión, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.
2. La modificación de indicadores estratégicos y/o metas se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico, mientras que los indicadores de proceso u operativos se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.
3. El autocontrol de los indicadores lo realiza la primera línea de defensa a través de los Factores Críticos de Éxito, el cual se efectuará a través del aplicativo Acuerdos de Gestión, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.
4. El logro o cumplimiento corresponde a lo registrado en los parámetros de control: Mayor o igual a 90% y menor o igual a 100%: Verde; mayor a 75% y menor a 90%: Amarillo; menor e igual a 75%: Rojo. Si se presenta una desviación frente al cumplimiento, el área la soportará en el autocontrol. Si el logro o cumplimiento es igual o inferior al 75% por más de 3 meses consecutivos, el área analizará los resultados con el fin de determinar la viabilidad de formular acciones de mejora para el cierre de brechas. La formulación de acciones de mejora se determinará en el caso que las acciones no se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0502P Mejoramiento Continuo, y si hay lugar, el área deberá reformular la meta.
5. Todos los indicadores deben ser analizados cuantitativa y cualitativamente, indistintamente de cuál sea el resultado de su logro o cumplimiento conforme la política anterior, el cual será registrado en los campos del autocontrol del Aplicativo Acuerdos de Gestión.
6. Cuando se defina un indicador que involucre una o más áreas, el Factor Crítico de Éxito debe coordinar la participación de las demás áreas (FCI y FCG) que intervengan en el indicador para lograr la concertación. De esta manera, los indicadores deben tener visto bueno por todas las áreas involucradas de acuerdo con su competencia, lo cual quedará señalado en el formato MPFD0801F05 Ayuda de Memoria.
7. Los indicadores que hacen parte del Régimen de Calidad y Descuento del servicio de Acueducto y Alcantarillado son los indicadores estratégicos: ICON, IRCA e IQR.

<p>Código: MPFD0802F02 Versión:02</p>	<p>Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada</p>	<p>Página 2 de 13</p>
---	--	-----------------------

	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u>	Código: MPEE0409P Versión: 02 CPT: Público
---	--	--


8. Las áreas son las responsables de la oportunidad y calidad de la información suministrada o disponible en los sistemas de información de la EAAB-ESP o SUI para el cálculo de todos los indicadores requeridos.
9. Para la definición de la línea base tener en cuenta:
 - Si el indicador no es acumulativo, la línea base corresponde al resultado del año base.
 - Si el indicador es semestral, la línea base corresponde al segundo semestre del año base.
 - Si el indicador es acumulativo, la línea base corresponde al acumulado del período de la anterior administración.
 - Si el indicador es nuevo, la línea base se registra No aplica -NA-.
10. Para la definición de las metas tener en cuenta las acciones a desarrollar, capacidad institucional de la Empresa y lecciones aprendidas en la gestión empresarial y se puede optar por:
 - La tendencia de los datos históricos (si aplica).
 - La relación de las variables del indicador (lineal o no lineal).
 - Brechas con relación a un estándar interno, requerimiento normativo o empresa del sector (si aplica).
 - Lecciones aprendidas.

Documentos de soporte


CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFD0801F01	Memorando Interno	5	EAAB-ESP
MPFD0801F05	Ayuda de Memoria	1, 2, 3, 4, 5, 10	EAAB-ESP
MPFD0801F07	Plantilla Power Point	7, 13, 15	EAAB-ESP
MPFD0801F06	Acta de Comité	11	EAAB-ESP
MPFD0801F09	Certificación	8, 15	EAAB-ESP
MPFD0801F11	Acuerdo Junta Directiva	8	EAAB-ESP
MPEE0409F01	Ficha Metodológica de Indicadores	3, 5, 6, 7, 8, 9, 10	EAAB-ESP
MPEE0102P	Formulación Plan General Estratégico	7, 8	EAAB-ESP
MPEE0103P	Acuerdos de Gestión	7, 8, 10, 12, 13, 15, 16	EAAB-ESP
MPEE0502P	Mejoramiento continuo	17	EAAB-ESP
MPEE0409I02	Tablero de Control Corporativo	9	EAAB-ESP
MPEE0409I03	Monitoreo de Indicadores de Gestión Tarifarios Art 107	9, 13	EAAB-ESP
MPEE0409I04	Monitoreo de indicadores régimen de calidad y descuento	9	EAAB-ESP
MPEE0409I05	Formulación y Control del Plan de Gestión y Resultados e Indicadores IUS	9	EAAB-ESP
MPEE0502F01	Análisis de Causas y Consecuencias	17	EAAB-ESP
MPEE0502F02	Plan de Mejoramiento	17	EAAB-ESP

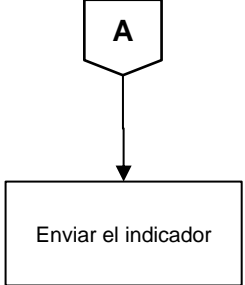
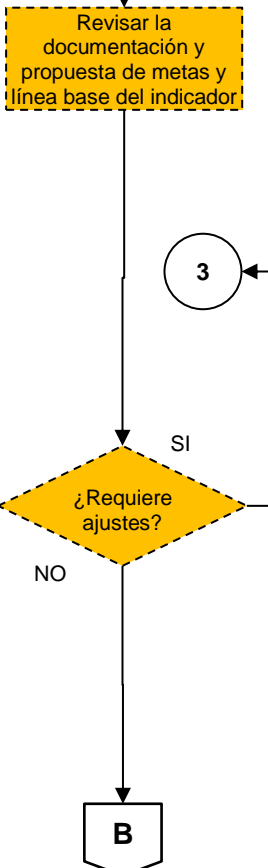
Actividades


Código: MPFD0802F02 Versión:02	Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada	Página 3 de 13
-----------------------------------	---	----------------

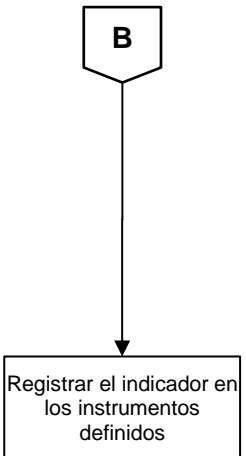
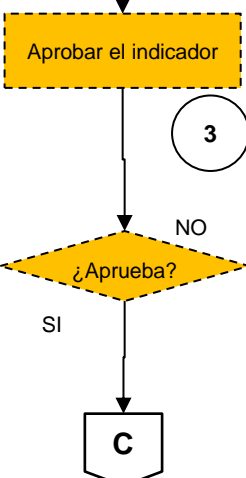
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u>	Código: MPEE0409P Versión: 02 CPT: Público
---	--	--

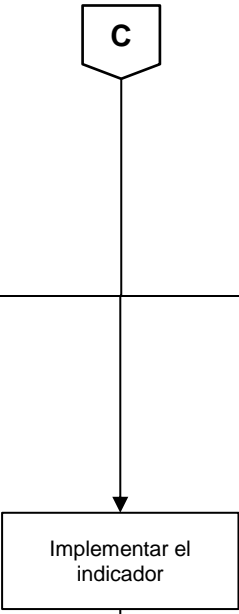
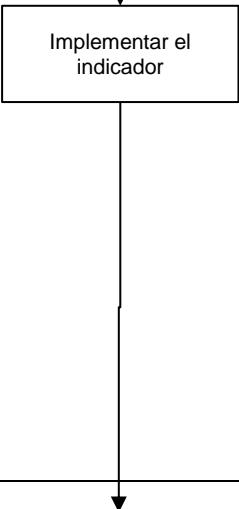
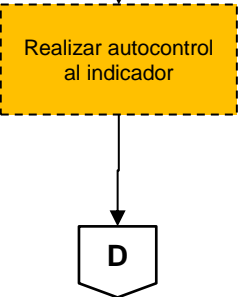
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Identifica la necesidad de formular y/o actualizar los indicadores, de acuerdo con la normatividad aplicable a la empresa y los aspectos relevantes a medir, identificando el objetivo cuyo cumplimiento se requiere medir de acuerdo con las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico: Plan General Estratégico. • De proceso: Caracterización de proceso. • Operativo: Procedimiento, responsabilidad o proyecto. 	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Líderes de proceso Gerentes Públicos
2		Selecciona los posibles indicadores a ser utilizados, una vez identificado el objetivo que se quiere medir, teniendo en cuenta que los indicadores de competencia de la Empresa deben guardar relación con el cumplimiento de los objetivos o resultados finales y la cantidad debe limitarse a lo estrictamente esencial y los que cada proceso sea capaz de controlar.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Líderes de proceso Gerentes Públicos
3		Documenta los indicadores seleccionados a través de la Ficha Metodológica de indicadores MPEE0409F01 (Hoja de vida del indicador). Cuando se defina un indicador que involucre una o más áreas, el Factor Crítico de Éxito debe coordinar la participación de las demás áreas (FCE y FCG) que intervengan en el indicador para lograr la concertación. De esta manera, los indicadores deben tener visto bueno por todas las áreas involucradas de acuerdo con su competencia, lo cual quedará señalado en el formato MPFD0801F05 Ayuda de Memoria. En caso de considerarlo necesario, las áreas podrán requerir a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control asesoría en el diligenciamiento del formato.	MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Profesionales delegados de Líderes de proceso y Gerentes Públicos Líderes de proceso Gerentes Públicos
4		Define línea base y metas de los indicadores seleccionados o adoptados con la periodicidad requerida de manera concertada con las partes interesadas, atendiendo lo establecido en la política de operación No. 9 y 10.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Líderes de proceso Gerentes Públicos


	<p align="center">PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0409P</p> <p align="right">Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--

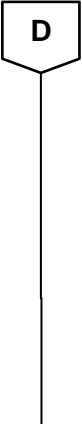
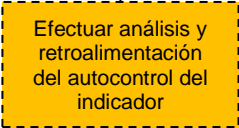
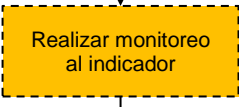
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
5		<p>Envía los indicadores seleccionados con línea base y metas, mediante memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para revisión. La información enviada se considerará como información revisada y aprobada y debe ser enviada en formato editable.</p>	<p>MPFD0801F01 Memorando Interno</p> <p>MPFD0801F05 Ayuda de Memoria</p> <p>Correo electrónico</p> <p>MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores</p>	<p>Líderes de proceso</p> <p>Gerentes Públicos</p>
6		<p>Revisa los indicadores seleccionados con sus metas y línea base teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores. Definición de la tipología del indicador de acuerdo con el nivel de la cadena de valor en el cual se ubique el objetivo. <p>Los indicadores estratégicos e indicadores regulatorios son revisados por el Profesional especializado Nivel 20 y los indicadores de proceso y operativos son revisados por el Profesional especializado Nivel 21. En el caso que requiera ajustes, envía las observaciones mediante correo electrónico a los responsables del indicador.</p> <p>Para los indicadores regulatorios, revisar razonabilidad de la información enviada, mediante el cargue en el Modelo de Planeación y Control PGRF. En los casos que aplique solicita aclaración a las áreas responsables mediante correo electrónico.</p>	<p>MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p> <p>Profesional especializado Nivel 21 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>

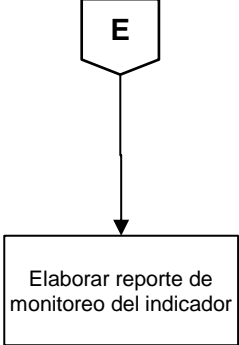
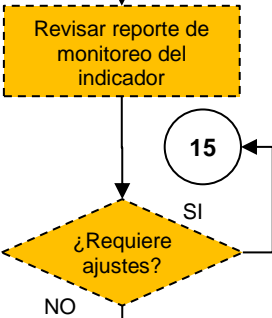
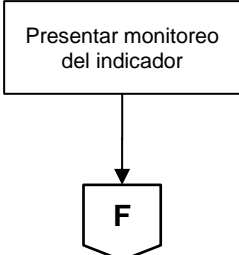
	<p align="center">PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0409P</p> <p align="right">Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--


#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
7		<p>Registra los indicadores seleccionados en los instrumentos definidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estratégico: El Profesional especializado Nivel 20 registra nombre, línea base y meta de los indicadores estratégicos en el documento soporte y presentación del Plan General Estratégico, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico. Estratégico, De proceso y operativo: El Profesional especializado Nivel 21 registra la información del formato MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores de los indicadores seleccionados en el Aplicativo Acuerdos de Gestión, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión. Para los indicadores regulatorios: El Profesional especializado Nivel 20 registra los indicadores, línea base y metas del plan de gestión y resultados –PGR en el Tablero de Planeación PGR. 	<p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>Aplicativo Acuerdos de Gestión</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p> <p>Profesional especializado Nivel 21 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
8		<p>Aprueba el indicador, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores. Pertinencia y conveniencia del indicador frente a la capacidad institucional de la Empresa. <p>De acuerdo con la clasificación del indicador se da aprobación así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los indicadores estratégicos son aprobados por la Junta Directiva en el marco del Plan General Estratégico, según lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico. 	<p>MPFD0801F09 Certificación</p> <p>MPFD0801F11 Acuerdo Junta Directiva</p> <p>Suscripción acuerdo de gestión</p> <p>Aplicativo Acuerdos de Gestión</p>	<p>Comité Corporativo Junta Directiva Superior Jerárquico del Gerente Público</p>

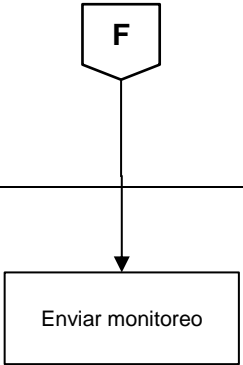
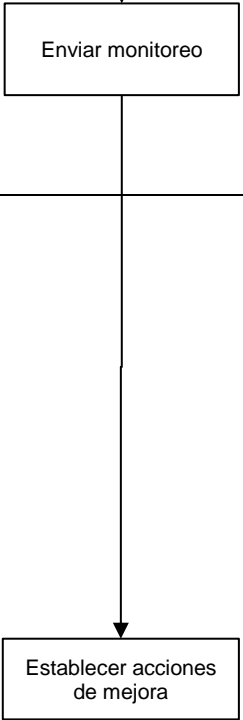
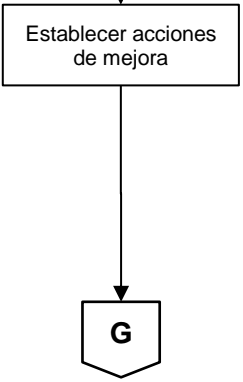
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
		<p>2. Los indicadores de proceso y operativos son aprobados por el Superior Jerárquico del Gerente Público en el marco del Acuerdo de Gestión, según lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.</p> <p>3. Los indicadores regulatorios son aprobados por la Junta Directiva previa aprobación del Comité Corporativo.</p>		
9		<p>Implementa el indicador teniendo en cuenta lo definido en el formato MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores.</p> <p>En el caso de los indicadores estratégicos el Profesional especializado Nivel 20 de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos realiza el cálculo, según lo establecido en el instructivo MPEE0409I02 Tablero de Control Corporativo.</p> <p>En el caso de los indicadores regulatorios el Profesional especializado Nivel 20 de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos realiza el cálculo, según lo establecido en los instructivos MPEE0409I03 Monitoreo indicadores de Gestión Tarifarios ART 107, MPEE0409I04 Monitoreo de indicadores Régimen Calidad y Descuento y MPEE0409I05 Formulación y Control del Plan de Gestión y Resultados e Indicadores IUS.</p>	<p>Excel TCC-BEI</p> <p>Cálculo del indicador</p>	<p>Profesionales delegados de Líderes de proceso y Gerentes Públicos</p> <p>Profesional especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
10		<p>Realiza autocontrol al indicador de acuerdo con las fechas programadas en el formato MPEE0409F01 Ficha Metodológica de Indicadores a través del aplicativo Acuerdos de Gestión informando el avance, cumplimiento y análisis, mediante el diligenciamiento de los campos Descripción del avance, Gestión pendiente, Observaciones, Cumplimiento Real y Soporte, según lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión. El</p>	<p>Aplicativo Acuerdos de Gestión</p> <p>MPFD0801F05 Ayuda de Memoria</p>	<p>Profesionales delegados de Líderes de proceso y Gerentes Públicos</p> <p>Líderes de proceso Gerentes Públicos</p>


	<p align="center">PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0409P</p> <p align="right">Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--

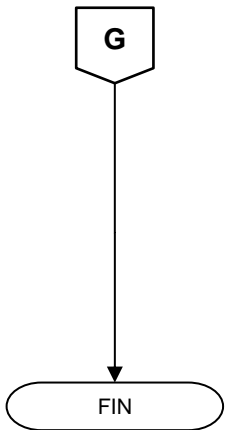
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
		<p>análisis de un indicador debe documentarse en el formato MPFD0801F05 Ayuda de Memoria y debe contemplar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la tendencia del indicador. • Revisar la variación del indicador y las variables., • Revisar el estado de ejecución de los proyectos o compromisos relacionados con el indicador. • Revisar los supuestos y riesgos en la formulación de las metas de los indicadores. • Revisar eventos no previstos. • Revisar indicadores relacionados con el indicador objeto de evaluación. 		
11		<p>Efectúa análisis y retroalimentación del autocontrol del indicador, en el marco del Subcomité de Control Interno, con el fin de evaluar su ejecución y tomar los correctivos necesarios para su cumplimiento donde se analicen los resultados y se consignen en MPFD0801F06 Acta de Comité. El Acta de Comité debe estar disponible en cada Gerencia para consulta de los interesados.</p>	MPFD0801F06 Acta de Comité	Superior Jerárquico Gerente Público
12		<p>Realiza monitoreo al indicador, a través de la validación del cargue del autocontrol por parte de la primera línea de defensa a través del aplicativo Acuerdos de Gestión, según lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión. De acuerdo con la clasificación del indicador se realiza monitoreo así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégico: El Profesional especializado Nivel 20. • Estratégico, De proceso y operativo: El Profesional especializado Nivel 21. • Para los indicadores regulatorios: El Profesional especializado Nivel 20. 	Aplicativo Acuerdos de Gestión	<p>Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p> <p>Profesional Especializado Nivel 21 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
13		<p>Elabora reporte de monitoreo, de acuerdo con el cronograma de presentación al Comité Corporativo y Junta Directiva. De acuerdo con la clasificación del indicador se elabora reporte de monitoreo así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estratégico: El Profesional especializado Nivel 20, mediante el Tablero de Control Corporativo. 2. De proceso: El Profesional especializado Nivel 21, según lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión 3. Para los indicadores regulatorios: El Profesional especializado Nivel 20. consolida los resultados, teniendo en cuenta la información reportada por los responsables de los indicadores, de acuerdo con lo establecido en el instructivo MPEE0409I03 Monitoreo de Indicadores de Gestión Tarifarios Art 107. 	MPFD0801F07 Plantilla Power Point	<p>Profesional Especializado Nivel 20 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p> <p>Profesional Especializado Nivel 21 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
14		<p>Revisa reporte del monitoreo del indicador, teniendo en cuenta que en su estructura se encuentre la información relacionada con el monitoreo de los indicadores de acuerdo con el cronograma de presentación al Comité Corporativo y Junta Directiva.</p>	Correo electrónico	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
15		<p>Presenta monitoreo del indicador a las instancias correspondientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los indicadores estratégicos se presentan en el marco del Tablero de Control Corporativo, de acuerdo con el cronograma de presentación al Comité Corporativo y Junta Directiva. 2. Los indicadores de proceso se presentan en el marco del Acuerdo de Gestión, según lo establecido en el 	<p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>MPFD0801F09 Certificación</p>	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p>

	<p align="center">PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0409P</p> <p align="right">Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--


#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
		<p>procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión, de acuerdo con el cronograma de presentación al Comité Corporativo.</p> <p>3. Los indicadores regulatorios se presentan de acuerdo con el cronograma de presentación al Comité Corporativo y Junta Directiva.</p>		<p align="center">Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
16		<p>Envía monitoreo a los Gerentes Públicos, mediante correo electrónico.</p> <p>1. Los indicadores estratégicos se envían en el marco del Tablero de Control Corporativo.</p> <p>2. Los indicadores de proceso se presentan en el marco del monitoreo del Acuerdo de Gestión, según lo establecido en el procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.</p>	<p align="center">Correo electrónico</p>	<p align="center">Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
17		<p>Establece acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos del indicador y sus parámetros de control, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPEE0502P Mejoramiento continuo, de acuerdo con lo establecido en la política de operación No. 5 de este procedimiento.</p> <p>Para los indicadores asociados Plan de Gestión y Resultados –PGR- e indicadores IUS, el tablero de acciones de mejora se formula, atendiendo lo establecido en la guía de identificación de riesgos contenida en el ANEXO 7 de la RCRA 906-2019 cuando el IUS es clasificado en los niveles de riesgo medio alto y alto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Riesgo medio alto: Establecer en el PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto). Riesgo alto: Establecer en el PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores 	<p>MPEE0502F01 Análisis de Causas y Consecuencias</p> <p>MPEE0502F02 Plan de Mejoramiento</p>	<p align="center">Líderes de proceso Gerentes Públicos</p>

	<p align="center">PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0409P</p> <p align="right">Versión: 02 CPT: Público</p>
---	--	--

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
		<p>del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto).</p> <p>4. El plan de recuperación se formula cuando se obtenga un puntaje igual o inferior a 60 en las dimensiones de "SF. Sostenibilidad financiera" y/o "GYT. Gobierno y transparencia", antes de ponderarse en el agregado, y/o obtenga un resultado en el Indicador Único Sectorial -IUS igual o inferior a 60. El plan de recuperación incluirá todos los indicadores que componen las dimensiones de "SF. Sostenibilidad financiera" y "GYT. Gobierno y transparencia", y demás aspectos del PGR previstos.</p>		

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
26/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el procedimiento ajustando lo relacionado con el autocontrol, análisis de indicadores y lineamientos de desviaciones, con el fin de atender el plan de mejoramiento de la Auditoría Externa de seguimiento a la certificación ISO 9001:2015 – 2023. Cambia el nombre y enfoque del instructivo MPEE0409I03 Monitoreo de Indicadores de Gestión Tarifarios Art 10. Se modifica el instructivo MPEE0409I02 Tablero de Control Corporativo. Se crea instructivo adicional para Monitoreo de indicadores régimen de calidad y descuento y Formulación PGR e Indicadores IUS. Se elimina instructivo MPEE0409I01 Actualización De La Base Estratégica De Indicadores (Bei), dado que se unifica en el instructivo MPEE0409I02 Tablero de Control Corporativo. 	02
18/10/2023	<p>Por actualización del mapa de procesos versión 6 y la integración del proceso Seguimiento Monitoreo y Control con el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación se recodifica el procedimiento de MPCS0111P-01 a MPEE0409P-01. Se considera cambio de forma por lo cual no surte proceso de aprobación. Igualmente, se ajusta los códigos de los formatos que cambiaron.</p>	01
22/07/2022	<ul style="list-style-type: none"> Cambio a formato nuevo de procedimiento. El manual MPCS0102M01 Manual indicadores se incorpora dentro del nuevo procedimiento Gestión de indicadores. El procedimiento MPCS0102PTablero de Control Corporativo se incorpora como instructivo al nuevo procedimiento Gestión de indicadores. 	01

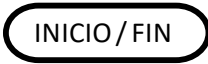
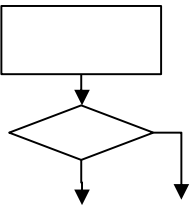

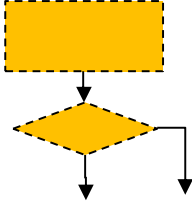


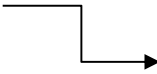

 acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INDICADORES Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Seguimiento a la gestión</u>	Código: MPEE0409P Versión: 02 CPT: Público
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento MPCS0110P Monitoreo de indicadores Art. 107 se incorpora como instructivo al nuevo procedimiento Gestión de indicadores. • El procedimiento MPCS0105P Formulación y control Plan de Gestión y Resultados PGR-CRA se incorpora dentro del nuevo procedimiento Gestión de indicadores. 	
--	--	--

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
HAROLD RICARDO CÓRDOBA SÁNCHEZ GERMÁN RODOLFO RODRÍGUEZ CASTRO LILIANA ESTHER ORTEGA SOTOMAYOR ELSA DIANED LEGUIZAMÓN PEÑA Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	REDY ADOLFO LÓPEZ LÓPEZ Director de Planeación y Control de Resultados Corporativos	REDY ADOLFO LÓPEZ LÓPEZ Director de Planeación y Control de Resultados Corporativos
Fecha: 06/12/2023	Fecha: 06/12/2023	Fecha: 26/12/2023

Anexo símbolos del flujo

Símbolo	Descripción
	<p>Indica dentro de una actividad, la iniciación y terminación del flujo en un procedimiento</p>
	<p>Actividad con decisión: Simboliza una actividad o tarea que se desarrolla dentro de un procedimiento y define toma de decisiones frente a alguna clasificación o tipificación. Siempre se desprenderán dos o más caminos de decisión.</p>
	<p>Actividad: Simboliza una actividad o tarea que se desarrolla dentro de un procedimiento.</p>
	<p>Control con decisión: Simboliza una actividad que tiene características de control y define toma de decisiones de aceptación y rechazo con forme a la verificación descrita en el control. Siempre se desprenderán dos o más caminos de decisión.</p>
	<p>Control: Simboliza una actividad que tiene características de control y no deriva en decisiones de aceptación y rechazo.</p>
	<p>Conector de actividad: Representa una conexión o enlace de la secuencia del procedimiento cuando se requiera saltos entre actividades y mejoren la representación gráfica del flujo de información. El conector de salida deberá llevar el número de la actividad a la cual salta. El conector de llegada deberá llevar el número de la actividad del cual viene.</p>
	<p>Flecha de conexión: Símbolo que conecta las actividades, señalando el orden y secuencia en que se deben ejecutar.</p>
	<p>Conector de Página: Símbolo que conecta el flujo de actividades entre páginas del procedimiento.</p>