

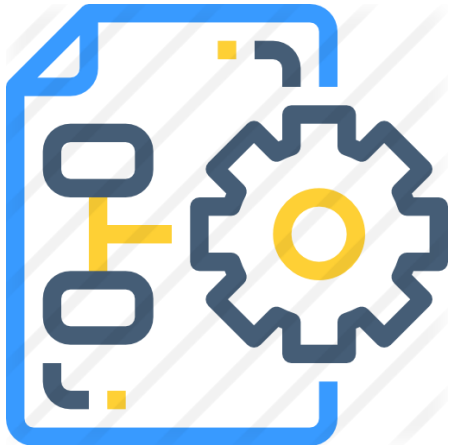


PROCESOS TRIPLE A

Marzo de 2024



NUESTROS PROCESOS



MAPA DE PROCESOS

MACROPROCESOS GERENCIALES

Planeación
estratégica

Talento
humano

Mejoramiento
continuo

Continuidad
de negocio

MACROPROCESOS CLAVE

Comercialización

Clientes Gobierno
y Urbanizadores

Clientes industriales
y comerciales

Clientes
hogares

Acueducto

Aseo

Alcantarillado

MACROPROCESOS DE APOYO

Logística y
abastecimiento

Disponibilidad

Confiabilidad

Proyectos de
ingeniería

PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS



MACROPROCESOS GERENCIALES



PROCESOS

- **Direccionamiento Estratégico**
- **Comunicaciones**

- **Selección**
- **Formación**
- **Evaluación por competencias**
- **Bienestar**
- **Relaciones laborales**
- **Nómina y Seguridad Social**

- **Gestión Calidad**
- **Seguridad y Salud en el Trabajo**
- **Gestión Ambiental**
- **Gestión de Riesgos**
- **Gestión de Seguros**
- **Sostenibilidad**
- **Gestión Documental**
- **Ética y cumplimiento**
- **Datos Personales**

- **Financiera**
Subprocesos: Contabilidad, Planificación Financiera, Tesorería
- **Recaudo**
- **Gestión Jurídica y Societaria**
- **Regulación y análisis económico**
- **Auditoría Interna**
- **Seguridad Física y Protección**

MACROPROCESO: ACUEDUCTO

PROCESOS

Proceso : Potabilización

Subprocesos:

- Captación
- Tratamiento de Agua Potable
- Almacenamiento y bombeo

Proceso: Distribución

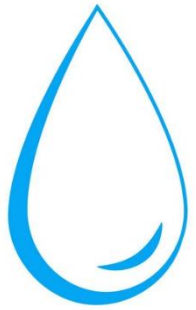
Subprocesos:

- Operación, monitoreo y control del sistema de la red de distribución.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la red

Proceso: Eficiencia Hidráulica

Subprocesos:

- Gestión de perdidas técnicas
- Gestión de perdidas comerciales
- Facturación y Base de Datos
- Catastro y micromedición



MACROPROCESO: ALCANTARILLADO

Proceso : Recolección y Transporte de Agua Residual

Subprocesos:

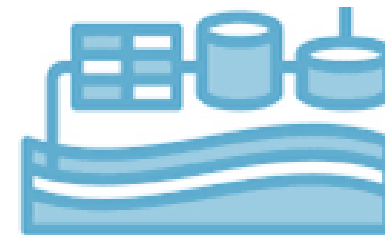
- No aplica



Proceso : Tratamiento de Agua Residual

Subprocesos:

- No aplica



MACROPROCESO: ASEO

PROCESOS

Proceso : Barrido, Limpieza De Vías, Áreas Públicas y Limpieza Urbana

Subprocesos:

- Barrido, limpieza de vías y áreas públicas
- Limpieza urbana

Proceso : Recolección de Residuos

Subprocesos:

- No aplica

Proceso : Disposición final de Residuos

Subprocesos:

- No aplica

Proceso : Gestión Respel

Subprocesos:

- Recolección de residuos peligrosos (RESPEL).
- Tratamiento y disposición final de residuos peligrosos (RESPEL).



COMERCIALIZACIÓN

PROCESOS

- **Gestión Clientes**



Subprocesos:

- **Gestión PQR,**
- **Atención al Cliente**
- **Nuevos Servicios**

- **Gestión Social**



Subprocesos:

- **No aplica**

MACROPROCESOS CLAVES



PROCESOS

- Concesiones
- Clientes Urbanizadores
- Clientes Gobierno

- Clientes Industriales
Subproceso: Gestión Comercial Residuos Peligrosos (RESPEL).
- Clientes Comerciales
- Alianzas y nuevos negocios

- Financiación No Bancaria
- Seguros y Asistencia

MACROPROCESOS DE APOYO



PROCESOS

- Compras
- Contrataciones
- Almacén

- Mantenimiento Eléctrico y Mecánico
- Mantenimiento Automotriz
- Mantenimiento Locativo
- Sistemas

- Laboratorio de Control de Calidad
- Laboratorio de Metrología

- Planificación
- Diseño de Proyectos de Ingeniería
- Interventoría de Obras