



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CODIGO: MI.ASE.CP.01

APROBADO: 20/10/2020

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

VERSIÓN: 02

PAGINA: 1 DE 1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Nombre del Proceso	SIGLA	Tipo de Proceso		
Gestión Aseo	MI.ASE	Estratégico	Misional X	Apoyo

Objetivo	Alcance	Responsable
Realizar la recolección, barrido y limpieza de calles y áreas públicas, transporte y disposición final de los residuos sólidos urbanos de manera eficiente y en cumplimiento de la normatividad	Este proceso inicia con la formulación del Programa para la prestación del servicio de aseo en donde se definen las actividades de transporte y disposición final de los residuos sólidos urbanos, barrido de areas publicas y finaliza con el establecimiento de las acciones preventivas y correctivas para optimizar la prestación del servicio a la poblacion de Pitalito.	- Inspector de Aseo

INTERACCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO

SUMINISTRA	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECIBE
Entes de regulación Oficina de planeación.	- Suscriptores servicio de aseo. Area de prestación del servicio.	P	Establecer el Programa para la prestación del servicio de aseo, acorde a las necesidades del APS y la normatividad vigente.	Programa para la prestación del servicio.	Proceso gestión aseo.
Proceso gestión aseo.	Programa para la prestación del servicio.	H	Realizar la prestación del servicio de aseo publico acorde a lo establecido en el Programa para la prestación del servicio.	Prestación del servicio.	Usuarios y/o suscriptores.
Operador del servicio de aseo.	- Registros prestación del servicio de aseo.	V	Realizar interventoria a la prestación del servicio publico de aseo.	- Informe interventoria prestación del servicio de aseo.	- Proceso Juridico y contratación - Gerencia.
Proceso comercial.	Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos	A	Atender las no conformidades presentadas por los usuarios por mala prestación del servicio.	Atención y solución PQRS	- Proceso comercial. - Usuarios y/o suscriptores.

RECURSOS ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN

Tipo	Humano	Fisico - Técnico
Descripción	- Inspector de aseo. - Apoyo profesional Interventoria - Operador especializado servicio de aseo.	Parque automotor: Vehiculo equipos compatadores. Carritos manuales de recolección de basura Accesorios de oficina Elementos de protección personal.

REQUISITOS APLICABLES Y REGLAMENTARIOS A CUMPLIR EN EL DESARROLLO DEL PROCESO

ISO9001:2015: 5.1.2, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.5.2, 7.5, 8.2.2, 8.7.1

Políticas MIPG: Servicio al Ciudadano.