

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

PROCESO: GESTIÓN DE OPERACIONES

OBJETIVO: Garantizar los procesos técnico operativos, que permitan contribuir al desarrollo estratégico de la organización, mediante la prestación del servicio de forma eficiente y oportuna que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes y dar cumplimiento a los requisitos normativos, contando con la infraestructura, personal y recursos a su alcance.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de Operaciones – Director de estación de transferencia.

ALCANCE: Planificación para la prestación del servicio público de aseo (barrido, recolección y transporte, limpieza urbana, corte de césped, poda de árboles, transferencia de residuos) hasta la entrega al proceso de Disposición Final.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
Direccionamiento estratégico C.C.U. Contratos, conceptos jurídicos y otros documentos legales. Cartografía y demografía de la zona del servicio. PGIRS del municipio. Lineamientos para elaboración de presupuesto. Presupuesto aprobado Reportes PQR. Resultado Encuesta de satisfacción al cliente. Documentos del Sistema de Gestión. Personal seleccionado Contratado. Plan de capacitación. Bienes y/o servicios. Reporte de nuevos usuarios y desvinculaciones.	Gestión Gerencial Cliente/usuario Gestión Financiera SAC Gestión de Calidad Gestión Humana Compras y Almacén Mercado Regulado TI Mantenimiento	Generar los Programas de la prestación del servicio para los Municipios (PPS) Diseñar las macro y micro rutas que cubran la totalidad de la prestación del servicio de barrido y recolección. Generar la distribución de equipos según el diseño de las macro y micro rutas. Programar la asignación de equipos y recursos necesarios para la prestación del servicio. Diseñar los canales de comunicación con los clientes externos. Planear actividades para erradicación de puntos críticos. Programar operativos y servicios especiales. Programar fechas de reuniones y actividades con la comunidad. Programar números de viajes por turno de la estación de transferencia, de acuerdo a las toneladas esperadas por día. Programar asignación de equipos y recursos necesarios por turno de acuerdo a las toneladas estimadas por día en la estación de transferencia.	asignar rutas de recolección y transporte a las tripulaciones. realizar la recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios mediante rutas asignadas y otros provenientes de operativos y/o servicios especiales. asignar rutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a los operarios de barrido. realizar el barrido y limpieza de vías y áreas públicas mediante las rutas asignadas. ejecutar operativos y servicios especiales (corte de césped, poda árboles). adecuación y mantenimiento del sitio de transferencia de residuos solicitud de mantenimientos correctivos a la flota vehicular realizar campañas, reuniones, talleres, charlas educativas e informativas. elaborar el informe de cumplimiento de actividades desarrolladas. asignar los vehículos que salen en cada turno de la estación de transferencia. realizar los viajes de los tráileres que se encuentran listos en la estación de transferencia al relleno.	Macro y micro rutas de barrido y recolección Requisición Cronograma de jornadas especiales Servicio integral de aseo acorde a la normatividad vigente Cumplimiento de parámetros normativos Reportes SUI. Revisión previa de equipos Servicio integral de aseo de calidad Respuesta P.Q.R Informe de gestión. Indicadores. Acciones correctivas u oportunidades de mejora Ejecución del presupuesto. Reporte de novedades de personal. Requisición de bienes y/o servicios Requerimientos y novedades del parque automotor.	Gestión Gerencial Cliente/usuario Gestión Financiera Gestión de Calidad Gestión Humana Compras y Almacén Mercado regulado TI Mantenimiento Entes de vigilancia y control

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 3

Solicitud ubicación y retiro de cajas estacionarias. Soporte técnico Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. Promedio estimado de toneladas recibidas por municipio. Tractomulas y trailers			recibir por transferencia directa los residuos de los vehículos que llegan con los residuos domiciliarios a la estación de transferencia en los trailers asignados.	Atención a las entidades de vigilancia y control según requerimiento. Programación de turnos, horarios y asignación de vehículos. Registro de cargue de trailers estación de transferencia. Registro salida viajes al relleno sanitario (Mondoñedo).	
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Autoevaluación de la gestión del proceso mediante el cálculo y análisis de indicadores. Verificar el cumplimiento de las actividades conforme a los procedimientos establecidos y rutas asignadas. Verificar que los recursos asignados estén completos y en buen estado al inicio y cierre de la operación. Verificar el consumo de bolsas. Hacer seguimiento a las actividades desarrolladas. Revisar el resultado de las actividades encaminadas a la erradicación de puntos críticos.	Tomar acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora cuando se requiera.		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Organigrama vigente	Equipos, maquinaria: Camiones Compactadores, Volquetas, Camionetas, Tractomulas, Trailers. Motos, Palas, Cepillos, Radios, Cajas estacionarias, Canastillas, Dotación personal, GPS. Rastrillos, conos de seguridad, carro papelerero, bolsas. Computador, video beam, material didáctico, ayudas audiovisuales.	Infraestructura: Base operativa Cuartelillos Estación de transferencia Puesto de trabajo

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Matriz legal vigente	ISO 9001:2015	Procedimientos del Sistema de Gestión Instructivos Formatos Sistema en línea - Ágora

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	3 de 3

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Gestión de operaciones	Galón/Tonelada	Total Galones de combustible consumidos / Total toneladas recogidas	Director de operaciones	Director de operaciones	Mensual	<=1,68
2	Resultado	Gestión de operaciones	Eficiencia de carga	Total de peso neto por viaje (Ton) / Peso nominal de carga (Ton)	Director de operaciones	Director de operaciones	Mensual	>= 91%
3	Resultado	Gestión de operaciones	Eficiencia km/operario	(Total Km Barridos Mes/ Días Hábiles) / Número Total De Operarios	Director de operaciones	Director de operaciones	Mensual	>=7,8 km
4	Resultado	Gestión de operaciones	Porcentaje de cumplimiento en Corte de césped	Total metros cuadrados ejecutados / Total metros cuadrados presupuestados x 100	Director de operaciones	Director de operaciones	Mensual	>= 91%
5	Resultado	Gestión de operaciones	Porcentaje de cumplimiento en Poda de árboles	Total de árboles podados / Total de árboles presupuestados x 100	Director de operaciones	Director de operaciones	Mensual	>= 91%
6	Resultado	Gestión de operaciones	km/gls	Total gls de combustible consumidos / total km recorridos mes	Jefe de la estación de transferencia	Jefe de la estación de transferencia	Mensual	6,6 km/gl
7	Resultado	Gestión de operaciones	eficiencia de carga	Total peso neto x viaje (ton.) / peso nominal de carga x tipo de trailer (ton.)	Jefe de la estación de transferencia	Jefe de la estación de transferencia	Mensual	3 ejes = 26 ton. 2 ejes = 24 ton.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
14/05/2024	Actualización por cambio de formato y ajuste en actividades de la caracterización	Andrés Restrepo – Director operativo
11/12/2024	Ajuste en el objetivo del proceso.	Andrés Restrepo – Director operativo
14/02/2025	Ajuste en indicadores del proceso	Andrés Felipe Restrepo – Director operativo
13/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión
17/09/2025	Se incluyen actividades de la Estación de transferencia e indicadores de gestión a medirse.	Almeiro Hurtado – jefe de estación de transferencia.