

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

PROCESO: Área Técnica

OBJETIVO: Asegurar la planificación eficaz del servicio de aseo mediante la integración de herramientas avanzadas de sistemas de información geográfica, modelación y análisis de datos para diseñar rutas óptimas y tomar decisiones basadas en cifras, apoyados por un equipo calificado y competente. Esto garantiza la implementación integral de las mejoras en el diseño dentro de la realidad operativa, asegurando una ejecución efectiva y sostenible

RESPONSABLE DEL PROCESO: El responsable de este proceso será el Jefe Nacional de Planeación y Control de Operaciones o el Coordinador de Sistemas de información Geográfica, quien supervisará la correcta aplicación de las herramientas de análisis y el seguimiento de las rutas y mejoras operativas. Además, coordinará con los equipos técnicos y operativos para asegurar que se cumpla el objetivo de optimización de recursos y sostenibilidad del servicio.

ALCANCE: Este proceso abarca todas las etapas de planificación, análisis y optimización del servicio de aseo, desde la recopilación y análisis de datos iniciales, hasta el diseño e implementación de las rutas óptimas, así como el monitoreo continuo de su eficiencia operativa. Incluye la capacitación del personal involucrado, la actualización periódica de los sistemas de información y la implementación de mejoras basadas en los resultados obtenidos de los análisis realizados.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
a) Pliegos de condiciones b) Plan de gestión integral de residuos sólidos PGIRS c) Información operativa, comercial d) Requerimientos internos y/o externos (entes de control) e) Información estadística y cartográfica f) Requisitos legales g) Reportes disposición final h) Catastro de usuarios	A. B. D. E. Entes gubernamentales C. D. Operaciones C. H. Comercial D. Entes de control F. N. Jurídica, control interno G.L. operador de sitio de disposición final I. SUI J. Financiera K. SIG	A.B. E. F. G. H. Diseño y desarrollo del servicio C. I. Plan de trabajo para generar reportes a SUI J. Control presupuestal J. plan de ejecuciones anual D. Elaboración del cronograma de modificación de rutas K. acciones de mejora L. Diligenciar la solicitud de personal M. Los objetivos a plantear en el proceso N. Se planean las actividades y la operación teniendo en cuenta los riesgos a los que se está expuesto. O. Se planean las actividades y la operación teniendo en cuenta los impactos y aspectos	C. A. B. E. F. G. J. Compilar información PPS C. A. B. E. F. G. Parametrizar AIDA C. A. B. E. F. G. Enviar PPS a revisión jurídica y regulatoria. D. C. A. E. F. G. Resolución requerimientos y solicitudes A B. E. F. G. Conformar macro rutas y micro rutas I. C. Generar reportes para SUI J K. generar plan de acción J. Ejecución del presupuesto L. participar del proceso de selección M. Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de objetivos N. Se realizan las actividades bajo los controles de seguridad establecidos.	A B. E. F. G. H. D. Información geográfica para operaciones (macros y micros) A B. E. F.G.H. D. Inventario de microrrutras y macrorrutras A B. E. F. G. H. D. Programa de prestación del servicio PPS A. B.C D E. F. G. H.I Plan operativo (recolección y transporte, barrido) C. A. B. E. F. G. H. Actualización frecuencias y horarios en el catastro de usuarios C. A. B. E. F. G. H. Reporte SUI (Registro de vehículos, microrrutras, actualización de	A B C D E F G H Operaciones A B C D E F G H K Comercial A B C D E F G H Control Interno A B C D E F G H Entes de control A B C D E F G H I Sistemas informativos (SUI, SIGAB, AIDA) A B C E F G H D Tecnología TI

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

i) Cronograma de entrega de reportes a SUI j) Presupuesto del proceso k) Auditorias l) Personal calificado y competente m) Planeación estratégica n) Matriz de identificación peligros y riesgos o) Matriz de impactos y aspectos ambientales	L. Gestión humana M. Gerencia – Planeación estratégica N. SST O. Ambiental		O. Se realizan las labores y actividades ocasionando el menor impacto al ambiente.	vehículos, microrrutas, distancia de centroide a SDF, centroide) A B E F G H D Capas SIGAB A B E F G H D C Ingreso de información a sistema AIDA (Rutas-Vehículos-Tripulación) A B C D E F G H Respuesta de requerimientos y solicitudes. L. Evaluación de desempeño y solicitudes de personal, necesidad de capacitación al personal en el cargo J M. Planes de trabajo seguimiento objetivos del proceso, indicadores, y presupuesto. N. Reconocimiento de los riesgos asociados a la labor a desempeñar O. Retroalimentación del reconocimiento de impactos causados durante su labor K. Acciones correctivas y planes de mejora	A B E F G H D Comunicaciones C J Financiera K. SIG L Gestión humana M. Junta directiva – planeación estratégica N. SST O. Ambiental
		VERIFICAR	ACTUAR		
		A B C C E F G H Actualizar PPS A B C D E F G H Actualizar macrorrutas y microrrutas C I Actualizar reportes a SUI C Proponer y ejecutar acciones correctivas y/o de mejora. J. reajustes de acuerdo a los resultados de la inversión K. Actualizar el proceso y ajustarlo de acuerdo a las mejoras. L. realizar evaluaciones de desempeño M. implementar estrategias de mejora continua N. tomar medidas ante eventos inesperados – adicionar los riesgos detectados no contemplados O. tomar medidas ante los impactos negativos presentados	A B E F G H Verificar parámetros de diseño C D E I Verificar consistencia de la información generada (informe mensual y SUI) J. cumplimientos de acuerdo al plan K. cumplimiento de las acciones propuestas durante el plan para la mejora L. recibir el personal seleccionado M. Realizar seguimiento constante y rendir cuentas ante los comités gerenciales N. Mediante las inspecciones se verifica el cumplimiento a SST O. Mediante las inspecciones se verifica el cumplimiento ambiental		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
- Gerente técnico - Jefe Nacional de Planeación y control de operaciones - Coordinador Nacional en sistemas de información geográfica - Profesional en sistemas de información geográfica - Analista en sistemas de información geográfica	- Equipos de Computo - Software GIS - Software AIDA - Equipos de computo - Teléfono - Herramientas Ofimáticas	Oficinas

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

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ver matriz legal	ISO 9001:2015	Consultar sistema en línea - Ágora

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	KMI	Diseño	Porcentaje de rutas modificadas	$= \frac{\text{Cantidad de rutas modificadas}}{\text{Cantidad total de rutas}} * 100$	Profesional en sistemas de información geográfica	Coordinador Nacional en sistemas de información geográfica	Mensual	Modificación del 5% de las rutas mensuales para garantizar eficiencia sin alteraciones excesivas.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
27/02/2025	Creación del proceso	Jefe Nacional de Planeación y Control de Operaciones
4/11/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Jefe Nacional de Planeación y Control de Operaciones