

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 5

PROCESO: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Definir e implementar estrategias para la generación de información y analítica de datos, asociados a los procesos estratégicos y de apoyo de la organización, con el fin de asegurar el cumplimiento del marco regulatorio aplicable a las empresas del servicio público de aseo que respalde la toma de decisiones de la alta dirección, contribuyendo al direccionamiento estratégico de la Compañía, a través de la generación de información clara, precisa y confiable.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Dirección Nacional de Análisis de la información, Coordinador de análisis de la información, Analistas de Gestión de información.

ALCANCE:

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Qué entra? (documentos, materiales)	¿De dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Qué sale? (documentos, materiales)	¿Para dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
a. Marco normativo aplicable y requisitos legales. b. Comunicaciones y requerimientos. c. Información comercial, técnica, operativa y financiera y administrativa. d. Información de terceros. e. Actualizaciones y modificaciones regulatorias. f. Lineamientos estratégicos.	a, b. Entes territoriales y organismos de vigilancia y control c. Todos los procesos. d. Prestadores de aprovechamiento y prestadores de servicios públicos, SUI, facturadores conjuntos. e. Organismos de vigilancia y control f. Gerencia Corporativa	a. Generar procedimientos y lineamientos para la gestión de la información. a. Planificar los cronogramas para consolidación de la información de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad y en función de las reglas de negocio. b. Definir los lineamientos y tiempos para la respuesta a los requerimientos de las entidades de vigilancia y control c, d. Definir los lineamientos para establecer la correcta consolidación y análisis de información de la empresa. c. Diseñar las reglas de validación y reglas de negocio para la crítica de datos. e. Evaluar estrategias para la implementación y ajustes de las modificaciones.	a. Articular y socializar actualizaciones normativas y brindar soporte al personal involucrado para el reporte de la información. a. Reportar y entregar la información previamente analizada, validada y certificada. a, c. Consolidar y validar la información conforme a los requisitos establecidos por la normatividad vigente. b. Recibir, analizar y clasificar requerimientos. b. Dar respuesta a los requerimientos de información previamente procesada. b. Registrar comunicaciones formales. c, d. Revisar y procesar la información entregada por las áreas aplicando reglas de validación.	a. Procedimientos e instructivos para el procesamiento y análisis de la información. b. Respuestas y reportes de estado de cumplimiento. c, d, h. Informes y reporte de resultados. Documentos certificados y validados. c. Análisis del histórico de variables operativas y comerciales para el cálculo de tarifas. c. Indicadores de seguimiento y control (KPI). e. Consolidado de información analizada.	a, d, e, i. Todos los procesos involucrados. b. Todos los procesos y a entidades de control. c. Dirección de Regulación, AEGR. c, h. Gerencia general, Junta Directiva. f. Gerencia. g. Gerencia general, control interno

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO	GCA-FO-19
VERSIÓN	8
FECHA EMISIÓN	13/08/2008
FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
PÁGINA	2 de 5

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<p>g. Hallazgos de Evaluaciones integrales, auditorias y acciones de mejora.</p> <p>h. Requerimientos para la sistematización e integración de información.</p> <p>i. Solicitud de información procesada y consolidada.</p>	<p>g. SSPD, Control Interno, Revisoría Fiscal, AEGR, Auditores Externos</p> <p>h, i. Todos los procesos.</p> <p>f. Planificar capacitaciones para los clientes internos para fortalecer los conocimientos.</p> <p>f. Diseñar indicadores de seguimiento y control (KPI).</p> <p>g. Analizar los requerimientos de las entidades y de los evaluadores.</p> <p>h. Realizar el entendimiento de la necesidad del proceso solicitante y definir la estructura de información requerida, así como los insumos e información histórica necesarios para su sistematización.</p> <p>i. Definir los acuerdos de niveles de servicio.</p>	<p>c. Consolidar y analizar la información de variables técnicas y comerciales para la proyección de ingresos.</p> <p>c. Generar alertas tempranas de inconsistencias y de comportamiento de la información procesada.</p> <p>c. Gestionar el cargue de la información en el Sistema de Análisis y Transformación de Datos – STATUS, en los tiempos establecidos, para dar cumplimiento a los requerimientos internos y externos.</p> <p>d. Procesar y generar los reportes requeridos para la analítica de información.</p> <p>e. Actualizar procedimientos y reglas.</p> <p>e. Ajustar variables o estructuras de reporte.</p> <p>e. Capacitar personal frente a cambios.</p> <p>f. Fortalecer el conocimiento técnico y regulatorio a través de la ejecución de capacitaciones al personal interno de la compañía.</p> <p>f. Implementar y socializar los KPI estratégicos definidos (parametrización en herramientas como STATUS o tableros BI).</p> <p>g. Atender hallazgos identificados en las evaluaciones y auditorías.</p> <p>g. Implementar acciones correctivas iniciales.</p> <p>h. Implementar las estructuras para el cargue de información por parte del proceso solicitante, incorporando reglas de validación de datos y resúmenes que permitan consolidar y organizar la información.</p> <p>i. Elaborar informes consolidados.</p>
		<p>f. Tableros de control ejecutivos. en sistema de gestión.</p> <p>f. Plan de capacitación alineado a estrategia. h, i. Procesos solicitantes.</p> <p>g. Cierre de Acciones correctivas y de mejora.</p> <p>h. Estructuras implementas para el cargue de información y su integración en los reportes necesarios.</p> <p>i. Informes consolidados certificados.</p> <p>i. Información analizada según requerimiento.</p>

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
			i. Entregar información certificada.		
		VERIFICAR	ACTUAR		
		<p>a. Evaluar el estado de cumplimiento de los requisitos legales y marco normativo aplicable para el reporte y procesamiento de la información.</p> <p>a. Evaluar el estado de los cronogramas de reporte de información definidos por las entidades de vigilancia y control.</p> <p>b. Verificar el cumplimiento de entrega de requerimientos de información de las entidades de vigilancia y control.</p> <p>b. Hacer seguimiento a los comunicados enviados a la SSPD y a las mesas de ayuda registradas.</p> <p>b. Verificar cumplimiento de tiempos de respuesta.</p> <p>c. Realizar medición y análisis de comportamientos y estadística de las variables.</p> <p>c. Evaluar calidad y consistencia de datos.</p> <p>d. Realizar medición y análisis de comportamientos y estadística de información.</p> <p>d. Verificar confiabilidad de la información externa.</p> <p>d. Identificar inconsistencias con datos internos.</p> <p>e. Realizar el seguimiento de la correcta implementación de los cambios regulatorios en la información analizada.</p>	<p>a. Definir acciones correctivas y de mejora ante incumplimientos o desviaciones del cumplimiento normativo.</p> <p>a. Determinar los planes de acción necesarios para dar cumplimiento a los cronogramas de reporte de información.</p> <p>a, e. Actualizar cronogramas de reporte conforme a modificaciones normativas.</p> <p>a, e. Ajustar procedimientos por cambios normativos.</p> <p>b. Definir los planes de acción necesarios para dar cumplimiento de requerimiento de entidades de vigilancia y control.</p> <p>b. Ajustar tiempos o procedimientos si hay retrasos en la consolidación o entrega de la información solicitada.</p> <p>b. Implementar mejoras en gestión de requerimientos.</p> <p>c. Socializar los hallazgos y definir planes de acción para el cierre de las inconsistencias evidenciadas y de la información procesada.</p> <p>c. Optimizar metodología de consolidación.</p> <p>c. Ajustar reglas de validación.</p> <p>d. Solicitar ajustes a terceros.</p> <p>d. Ajustar criterios de validación externa.</p> <p>e. Participar activamente en los procesos de actualización regulatoria y soportar</p>		

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
		<p>e. Evaluar impacto en indicadores.</p> <p>f. Evaluar la apropiación del conocimiento adquirido.</p> <p>f. Medir periódicamente los KPI estratégicos definidos.</p> <p>f. Analizar tendencias y variaciones frente a metas establecidas.</p> <p>g. Verificar cierre de hallazgos.</p> <p>g. Evaluar reincidencias.</p> <p>g. Medir gestión de no conformidades.</p> <p>h. Realizar seguimiento al uso de las estructuras implementadas y al flujo de la información, con el fin de verificar su adecuada sistematización y su consistencia frente a la necesidad del proceso solicitante.</p> <p>i. Verificar el cumplimiento del requerimiento en los tiempos establecidos.</p>	<p>activamente en las decisiones de entes territoriales enfocados al crecimiento de la organización.</p> <p>e. Implementar ajustes adicionales si se detectan desviaciones.</p> <p>e. Formalizar actualización documental.</p> <p>f. Incorporar nuevas necesidades formativas derivadas de cambios estratégicos.</p> <p>f. Actualizar metas conforme a nuevos lineamientos estratégicos.</p> <p>g. Ejecutar planes para el cierre de no conformidades y gestión de oportunidades de mejora.</p> <p>g. Ajustar controles internos.</p> <p>g. Fortalecer puntos críticos del proceso.</p> <p>h. Ajustar las reglas de validación, incorporar nuevos resúmenes o modificar las estructuras de información.</p> <p>i. Optimizar el proceso de análisis de información con nuevas dinámicas de analítica.</p>		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Director Nacional de Análisis de Información • Coordinador Nacional de Análisis de Información • Analista de Gestión de Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores. • Software Comercial Integrado. • Internet. • Impresora. <p>Demás software de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ver Matriz Legal Formatos y Formularios SSPD	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 	Consultar documentos externos e internos por medio del sistema en línea.

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	KPI	AI	% cumplimiento en reporte de información SUI	$(\text{N}^\circ \text{ de reportes cargados al SUI por t\u00f3pico}) / (\text{Total de reportes obligatorios de cargue al SUI por t\u00f3pico}) \times 100$	Coordinador de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Director Nacional de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Mensual	
2	KPI	AI	Oportunidad de reporte de la informaci\u00f3n	N\u00b0 de reportes cargados extempor\u00e1neo/ N\u00b0 de reportes cargados	Coordinador de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Director Nacional de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Mensual	
3	KPI	AI	Calidad de la informaci\u00f3n	N\u00b0 de reportes con hallazgos identificado/ N\u00b0 de reportes revisados	Coordinador de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Director Nacional de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Mensual	
4	KPI	AI	Gesti\u00f3n	N\u00b0 de hallazgos cerrados/ N\u00b0 de hallazgos identificados	Coordinador de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Director Nacional de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n	Mensual	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
11/08/2023	Creaci\u00f3n de la caracterizaci\u00f3n del proceso	Director Nacional de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n
13/03/2026	Actualizaci\u00f3n de actividades del proceso	Coordinador Nacional de An\u00e1lisis de Informaci\u00f3n