

PROCESO:	ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	RESPONSABLE:	DIRECTOR TÉCNICO con el apoyo de Profesional – Contratista Asesoría y Asistencia Técnica
OBJETIVO:	Prestar asesoría técnica a los clientes y demás partes interesadas en los temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, la estratificación socioeconómica, cumplimiento del régimen de subsidios y contribuciones, visitas a plantas de tratamiento de agua potable y en general, todas las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.		

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas y privadas. Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Plataforma Estratégica. Plan Departamental de Agua – PDA Tolima Documentos del SIG Contexto Estratégico Mapa de Riesgos del Proceso Normatividad vigente Solicitudes de la comunidad. Proyectos revisados por la Unidad de Apoyo y Priorizados por el Gestor Distribución de Regalías Macro proyectos de agua potable y saneamiento básico 	P	<p align="center">PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción y/o cronograma de actividades. Necesidades de recursos (humanos, financieros, infraestructura, contratación, etc.) Contexto Estratégico y Mapa de Riesgos del Proceso actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

CARACTERIZACIÓN PROCESO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Código: AST-CAR-001 Versión: 02

Vigente desde: 2022/01/31

Página 2 de 5

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
	<ul style="list-style-type: none">Proyectos formulados, de acuerdo con los requisitos establecidos por el Ente Gubernamental Generador de recursos.Plan Anual estratégico y de inversiones (PAEI)Plan General Estratégico y de Inversiones (PGEI)Manual operativo del PAP – PDA				
<ul style="list-style-type: none">Proceso Asesoría y Asistencia TécnicaAlcaldes y Concejales	<ul style="list-style-type: none">Plan de asesoría técnicaRecursos necesarios para el desarrollo de las actividades.Solicitud de Asesoría en las generalidades del PDA, Trámites, visitas a plantas de tratamiento de agua potable.	H	REALIZAR ACTIVIDADES DE ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA	<ul style="list-style-type: none">Planes de TrabajoRegistros de asistenciaActas de visitaMemoriasRegistros fotográficos	<ul style="list-style-type: none">Clientes y demás partes interesadas



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

CARACTERIZACIÓN PROCESO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Código: AST-CAR-001 Versión: 02

Vigente desde: 2022/01/31

Página 3 de 5

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Asistentes a la asesoría técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de la asesoría técnica Seguimiento a la asesoría técnica 	H	EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la encuesta de satisfacción de la asesoría técnica Registros de seguimiento a la asesoría técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos Asistentes a la asesoría técnica
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción y/o cronograma de actividades. Necesidades de recursos (humanos, financieros, infraestructura, contratación, etc.) Diseños, estudios técnicos Proyectos formulados en metodología MGA Evidencias de las actividades de interventoría y/o supervisión de las actividades contratadas para la gestión de 	V A	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento del proceso Informes para rendición de cuentas Indicadores de gestión Control y registro de salidas No Conformes Acciones correctivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos estratégicos



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

CARACTERIZACIÓN PROCESO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Código: AST-CAR-001 Versión: 02

Vigente desde: 2022/01/31

Página 4 de 5

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
	proyectos. <ul style="list-style-type: none"> Evidencias de la ejecución de las actividades de soporte técnico. 			

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> Software y Hardware Medios de comunicación móvil y fijo Papelería Vehículos. Equipos - herramientas Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> Director Técnico y su equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones ergonómicas Implementos de seguridad personal. Implementos de seguridad salud en el trabajo.

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO	
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> Pertinente Viable Oportuno 	Ver Normograma Procesos de Apoyo SIG-NORM-001

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

CARACTERIZACIÓN PROCESO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Código: AST-CAR-001 Versión: 02

Vigente desde: 2022/01/31

Página 5 de 5

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Claro• Legal | <ul style="list-style-type: none">• Cumple requisitos | |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
<ul style="list-style-type: none">• Verificación de la información de entrada al proceso• Desarrollo de auditorías internas al SIG• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas• Análisis de datos a través del tablero de indicadores	<ul style="list-style-type: none">• No aplica	Ver Mapa de Riesgos del Proceso SIG-MAP-001

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
17/12/2020	Edición inicial del documento	01
2022/01/31	Actualización del documento, de acuerdo con los Planes de Acción 2022 y demás lineamientos MIPG	02

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co en el link MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.