



RETIRAR S.A. E.S.P.



Alcaldía de El Retiro

Juntas administrativas del Municipio de El Retiro

Carulla Botero

Alcalde

**MANUAL OPERATIVO DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE  
GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 1 de 28**

**Manual operativo  
del Sistema  
Integrado de  
Gestión y Control**

Septiembre de

**2018**



RETIRAR S.A. E.S.P.

Este documento establece los lineamientos establecidos por la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP para el Sistema Integrado de Gestión y Control.

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 2 de 28</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento describe el Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, que describe el sistema de operación institucional integrando los lineamientos del Sistema de Control Interno (Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000), el Sistema de Gestión de la Calidad (Norma Técnica ISO 9001), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

El Sistema Integrado de Gestión y Control se creó con el interés de armonizar e integrar los aspectos comunes en cuanto a principios, componentes, procesos, estructuras y requisitos para lograr los objetivos establecidos y proporcionar valor agregado<sup>1</sup>. Para este propósito, la entidad actualizó su modelo teniendo en cuenta el concepto de complementariedad, concebida como “la relación sinérgica que se da en algunos aspectos, donde unos elementos de una norma enriquecen y adicionan a la otra<sup>2</sup>, así, la entidad propuso su Modelo de operación por procesos, el cual, tiene cuatro categorías: procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación y control.

El Sistema Integrado de Gestión y Control comprende todas las actividades desarrolladas por la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP para el logro de los objetivos institucionales y cumplimiento de su misión en el marco del Decreto 2696 de 2004. La gestión institucional se desarrolla a través de la implementación de los procesos identificados en el mapa de procesos, los cuales, están armonizados con las políticas de desarrollo administrativo reglamentadas en el Decreto 1499 de 2017.

Frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 – 2017 fija un marco de referencia acerca del propósito que tiene el Gobierno Nacional en materia de la protección de la Salud de sus funcionarios. Este objetivo está inmerso en los ejes de la política pública que ha venido desarrollando el Gobierno desde el año 2003., la cual busca fortalecer las condiciones de los trabajadores en materia de seguridad, salud en el trabajo y la prevención de riesgos laborales.

Esta política pública se enmarca en el cumplimiento de algunas normas como lo son el Decreto 1295 de 1994 que indica que los objetivos del Sistema General de Riesgos Laborales son la promoción de la seguridad y salud en el trabajo así como la prevención de los riesgos laborales con el fin de evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales<sup>3</sup>, el Decreto 2923 de 2011 que establece el sistema de garantías de calidad del Sistema de Riesgos Profesionales, y la Ley 1562 de 2012 que define el Sistema General de Riesgos Laborales, entendido éste como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan<sup>4</sup>.

El Decreto 723 de 2013, reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones<sup>5</sup>. De otra parte, el Decreto 1352 de 2013, reglamenta la organización y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez, el Decreto 1443 de 2014, dicta las disposiciones pertinentes para que las entidades implementen el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el

<sup>1</sup> Guía de auditorías para entidades públicas. Versión 2. octubre de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública.

<sup>2</sup> Ibídem

<sup>3</sup> Artículo 2 Decreto 1295 de junio 22 de 1994.

<sup>4</sup> Artículo 1. Ley 1562 de 11 de Julio de 2012.

<sup>5</sup> Decreto 723 de 15 de abril de 2013

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 3 de 28</b>

Trabajo y las compila en el Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015.

De igual manera, y para unificar criterios y lineamientos en cuanto a la seguridad de la información, el presente documento adopta los requisitos de la norma técnica Colombiana NTC ISO IEC 27001:2013, la cual, contempla diversos aspectos que se deben tener en cuenta al momento de implementar un Modelo de Seguridad y Privacidad de la información (MSPI) como lo requiere el Título 9 del Decreto 1078 de 2015 y está alineado con los requisitos de la estrategia de Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones – MINTIC.

### **3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP**

La Empresa de Aseo Retirar S.A ESP pertenece al sector de servicios públicos domiciliarios, el cual constituye un pilar fundamental en la calidad de vida de la población, toda vez que repercute en el aumento y mejoramiento de las condiciones de salubridad y el desarrollo económico de las regiones del país.

La Empresa de Aseo RETIRAR E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, que tiene como objeto la prestación del servicio público de Aseo a que se refiere la Ley 142 de 1994, o leyes que la modifiquen, complementen o sustituyan, en toda la jurisdicción del municipio de El Retiro, además realiza una o varias de las actividades complementarias, de las que componen su objeto social, el servicio ofertado se presta bajo criterios de Oportunidad, Eficiencia, Transparencia, Competitividad, Rentabilidad Social y Económica, Participación Ciudadana y Vocación de Servicio, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, al bienestar de sus empleados y trabajadores, y a la Conservación del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible..

Por su parte, la estructura interna que responde a los objetivos misionales de la Empresa DeAseo RETIRAR S.A ESP responde así: Comité de Técnico, Despacho del Gerente, Asesores Externos, Coordinación Administrativa y Financiera, Coordinación Operativa y Coomercial.

En lo relacionado con la misión de la entidad, debe entenderse que las funciones de la Empresa RETIRAR S:A ESP son una delegación del Presidente de la República, tal y como lo describe el artículo 68 de la Ley 142 de 1994, en donde se indica que es el Presidente el que señala las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, que le han sido encomendados en el artículo 370 de la Constitución Política, y cuyas funciones se han delegado a la entidad.

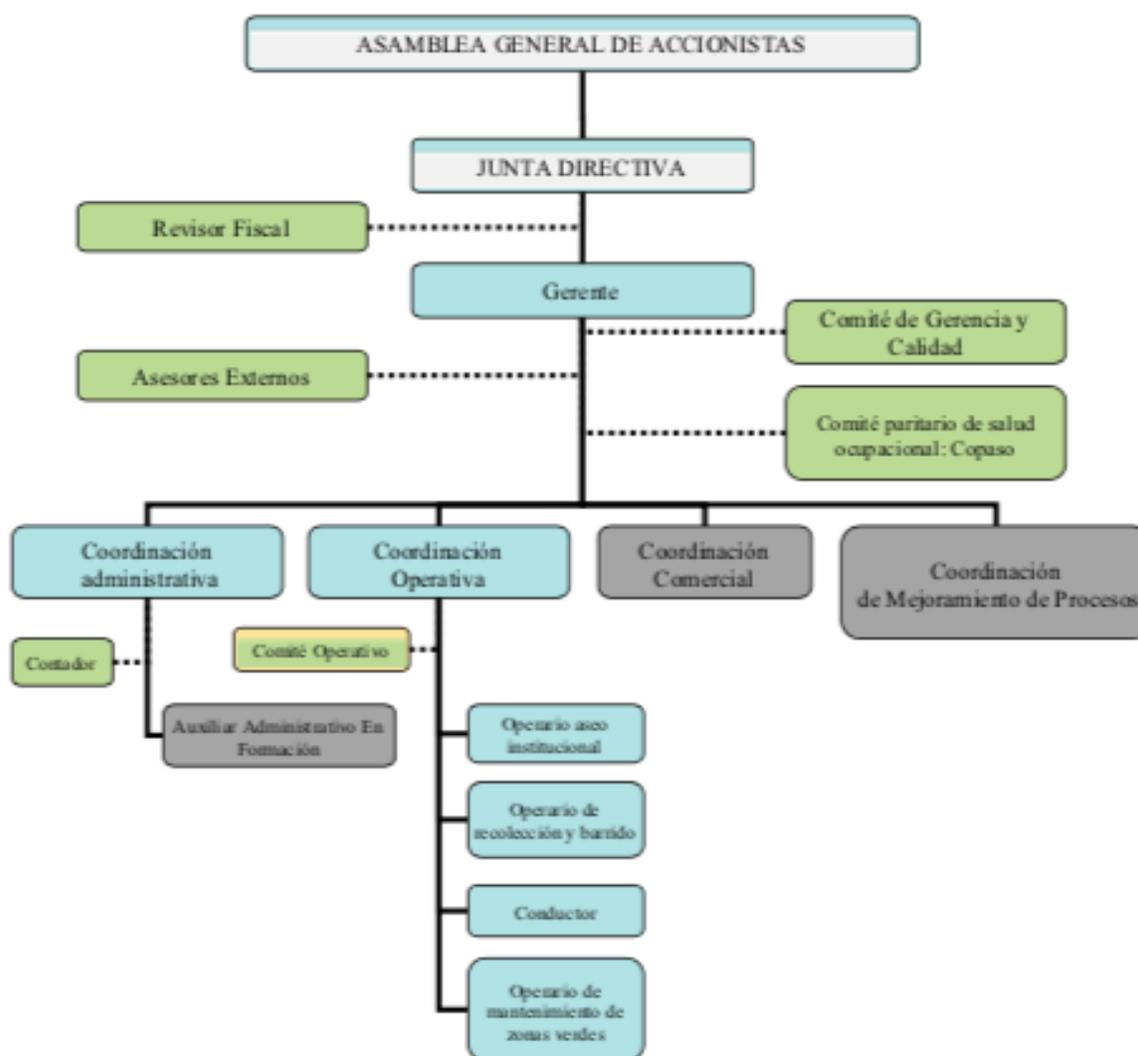
Las funciones de la entidad se dan gracias a las transformaciones en el entorno político, económico y social que favorecen para el sector la instauración de un nuevo marco normativo e institucional orientado a la modernización en la prestación de los servicios de Aseo. La Empresa RETIRAR S.A ESP dentro de sus funciones contempla la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios de aseo a las reglas, los principios y los deberes establecidos en la ley y en los manuales, lo anterior, permite hacer efectiva la regulación como forma de intervención estatal en la economía al regular los monopolios, promover la competencia entre los prestadores para lograr la eficiencia de sus operaciones evitando abusos de posición dominante.

De otra parte, en lo relacionado a la gestión propia de la entidad, se definen dos líneas prospectivas: por un lado, la misional, liderada por la Coordinación Operativa, que tienen como objetivo, garantizar la calidad en el proceso de Aseo y posicionar a la Empresa RETIRAR S.A ESP como referente técnico; y por otro lado, la operativa, liderada por la Coordinador Operativo, Coordinador Comercial y Control Interno que

tienen como política desarrollar y mantener la institucionalidad, la transparencia y la eficiencia en todas las actuaciones de la entidad. Por su parte, los Asesores de Planeación, funcionan como órgano integrador y su objetivo principal es planear la gestión de la entidad y asegurar la visibilidad, la imagen Institucional y la alineación de la misión, la estrategia y los resultados de la Empresa RETIRAR S.A ESP.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.1. **ORGANIGRAMA:** A continuación, se presenta la estructura organizacional de la entidad:



	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 5 de 28</b>

**2.2. CENTROS DE TRABAJO:** La Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, cuenta con un centro de trabajo ubicado en la calle 19 N° 26-150 en la Municipio de El Retiro- Antioquia.

**2.3. HORARIO DE TRABAJO:** La entidad tiene un horario laboral, que va de 7:30 a.m. a 12:00 m. y el de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

**2.4. NÚMERO DE TRABAJADORES:** La Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP– cuenta con una planta total de sesenta empleados y varios contratistas cuyo número varía de acuerdo con las necesidades de la entidad.

### 3. RECURSOS

Se relacionan a continuación los recursos humanos, físicos y financieros que ha designado la alta dirección para la implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Control:

**3.1. RECURSOS HUMANOS:** Para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) cuenta con un asesor externo, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Convivencia, y el grupo de brigadistas, para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Modelo estándar de Control Interno (MECI), cuenta con un asesor externo.

**3.2. RECURSOS FÍSICOS:** la entidad destina recursos tecnológicos, de respaldo de la información, equipos de computo, botiquín, puestos de trabajo y salas de reuniones para el desempeño de las actividades en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Control.

**3.3. RECURSOS FINANCIEROS:** la entidad elabora su Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y su Plan de Acción Institucional (PAI) acorde con las necesidades del Sistema Integrado de Gestión y Control.

### 3. OBJETIVO

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, entendido éste como el conjunto de políticas, elementos y requisitos aportados desde el Sistema de Control Interno (Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000), el Sistema de Gestión de la Calidad (Norma Técnica ISO 9001), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

### 4. ALCANCE

Las normas y disposiciones contenidas en el presente manual son de aplicación para todo el personal que trabaje en la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP -, ya sean empleados y/o contratistas, así como para las empresas contratistas y para todas aquellas empresas públicas o privadas que hayan suscrito contrato con la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.

Este manual cubre la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control frente a los requisitos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014, la Norma Técnica ISO 9001 de 2015,

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 6 de 28</b>

la Norma Técnica ISO 27001 de 2013, el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1078 de 2015, Resolución 1111 de 2017 y demás normas y decretos vigentes relativos a estos sistemas.

Para efectos de este manual, se entiende que el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información da cumplimiento a los requisitos del Decreto 1078 de 2015 y a la Norma Técnica Colombiana NTC/ISO IEC 27001:2013.

El Sistema Integrado de Gestión y Control, tiene como alcance la “**Regulación general y Gestión regulatoria en los servicios públicos Domiciliarios**” y cubre todos los procesos institucionales (Dirección Estratégica, Gestión de Tecnologías de Información, Regulación General, Gestión Regulatoria, Gestión Contable y Financiera, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Servicio al Ciudadano, Gestión de Seguimiento y Mejora y Evaluación y Control que se ejecutan.

Dadas las condiciones de los productos y procesos de la entidad, la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP considera que los siguientes numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015 no aplican dentro del Sistema de la Calidad, por lo tanto, se excluyen:

**7.1.5. Recursos de seguimiento y de medición – 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones:** Los servicios generados en la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP no poseen características que deban ser validadas por instrumentos o equipos de seguimiento o medición.

## 5. DEFINICIONES

**Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Contexto:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 7 de 28</b>

**Gestión de la calidad:** gestión con respecto a la calidad. Puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

**Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

**Medición:** proceso para determinar un valor.

**Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Objetivo:** resultado a lograr.

**Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Política:** intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección

**Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**Riesgo:** efecto de la incertidumbre.

**Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

**Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

**Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

## 6. NORMATIVA

Todos los procesos de la entidad tienen hipervinculado en su caracterización el normograma que aplica para ese proceso. El líder de cada proceso es el responsable de actualizar la información normativa que aplica para su proceso.

## 7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 8 de 28</b>

La Gerente ha designado mediante Coordinador Comercial, como líder del Sistema Integrado de Gestión y Control. Las funciones previstas son las siguientes:

- a) Garantizar la implementación y el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control;
- b) Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- c) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- d) Asegurar la comunicación y divulgación de los cambios del Sistema Integrado de Gestión y Control.

El Manual de políticas relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión y Control fue revisado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°1 de septiembre de 2018.

La Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP cuenta con los siguientes procesos:

- Planeación estratégica
- Gestión de tecnologías de información
- Regulación general
- Gestión regulatoria Gestión contable y financiera
- Gestión de bienes y servicios
- Gestión de talento humano
- Gestión documental
- Gestión jurídica
- Servicio al ciudadano
- Gestión de seguimiento y mejora
- Evaluación y control

### **7.1. ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección tiene en cuenta a nuestros clientes, lo anterior se evidencia en el desarrollo de las jornadas de participación ciudadana. El Decreto 2696 de 2004, por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Empresas de servicios públicos, sirve de marco jurídico para las jornadas de participación que permiten poner a disposición del público a través de la página WEB institucional los proyectos de la regulación de carácter general que pretendan adoptar, excepto los relativos a fórmulas tarifarias. Esta divulgación invita a los agentes, los usuarios y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados a remitir los comentarios, los estudios y las propuestas que tengan para la información divulgada. Una vez, se recibe toda la información, la entidad elabora el documento final que contiene las razones por las cuales se aceptan o se rechazan las propuestas formuladas y agrupa las observaciones, las sugerencias y las propuestas alternativas por ejes temáticos. De esta manera, la expedición de la resolución contiene los comentarios recibidos y las razones para aceptar o desechar las observaciones, reparos y sugerencias que recibidas durante el proceso de participación ciudadana no se hayan incorporado en el documento. Así, las jornadas de participación ciudadana se constituyen como una práctica positiva para intercambiar información de interés con los interesados y conocer y evaluar sus intereses acerca de los productos que se derivan de la gestión institucional, así mismo como entidad, el proceso de participación también puede enriquecerse de la información que externamente sea remitida.

### **7.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 9 de 28</b>

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control en el proceso de Planeación Estratégica de la entidad.

### 7.3. PLANIFICACIÓN

#### 7.3.1. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Control

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad son coherentes con los lineamientos normativos: El Plan Estratégico 2016-2020 contiene los objetivos estratégicos de la entidad, los cuales se presentan a continuación:

1. Promover a través de la regulación, las condiciones de mercado adecuadas para la prestación de los servicios de aseo.
2. Implementar estrategia de gestión misional que posicione a la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP como referente de las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.
3. Fortalecer la gestión institucional para enfrentar los retos del sector.
4. Cumplir con los principios de seguridad de la información preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
5. Mantener la confianza de los empleados, contratistas y terceros mediante controles que garanticen la continuidad en la prestación de los servicios y la seguridad de la información.
6. Proteger los activos de información mediante la adopción, implementación y mejora continua de políticas, procesos, procedimientos y controles que mitiguen los riesgos de seguridad de la información.
7. Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los empleados, terceros, aprendices, practicantes y usuarios de los servicios de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, mediante procesos de toma de conciencia, formación y mejora de competencia.
8. Cumplir con la normatividad legal vigente y demás reglamentaciones aplicables en temas de seguridad y salud en el trabajo (SG SST).
9. Identificar, evaluar y controlar los agentes y factores de riesgos derivados de condiciones peligrosas y actos subestándares presentes en el medio de trabajo, que puedan causar accidentes o alteraciones en la salud de los empleados de la entidad. (SG SST).
10. Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y de trabajo en la entidad, con el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social de los funcionarios, tanto a nivel individual como colectivo (SG SST).
11. Desarrollar un plan de capacitación y entrenamiento orientado a prevenir los peligros y riesgos propios de la actividad (SG SST).

#### 7.3.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación se enmarca dentro de un enfoque estratégico, integrado por los siguientes elementos:

##### Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo sostenible de la comunidad Guarceña, mediante la promoción e implementación de entornos socioambientales, con servicios y procesos innovadores.

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 10 de 28</b>

## Visión

Somos una empresa de servicios públicos, con enfoque de sostenibilidad, con reconocimiento y posicionamiento global por sus buenas prácticas socioambientales y tecnológicas, por su capacidad de innovación y su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Guarceña.

## Valores éticos

Los valores éticos de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ES, hacen referencia a las actitudes, prácticas y actuaciones de los empleados de la entidad que repercuten en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes. Los valores seleccionados para la entidad y que sirven como referente son los siguientes:

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como empleado de la Empresa RETIRAR S.A ESP y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Orientación al servicio:** Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

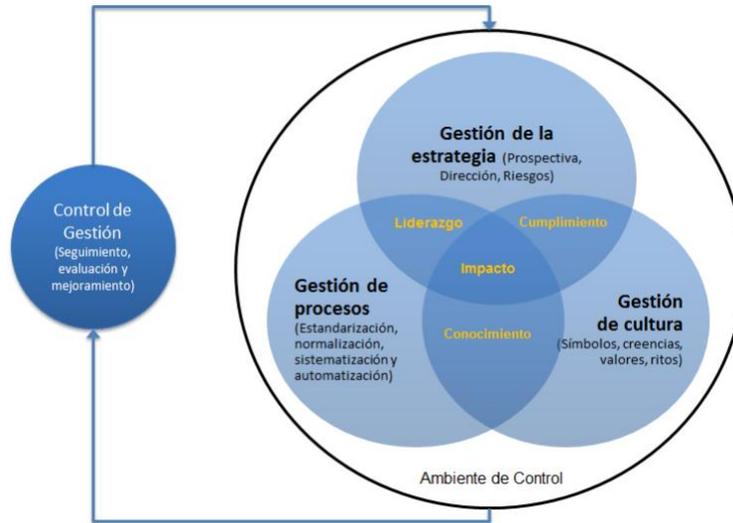
## Modelo de gestión

El modelo de Gestión es el marco de referencia para el desarrollo de los procesos, fija los parámetros generales de la operación mostrando los principios de la gestión en todos los niveles de la estructura, tanto jerárquica (organigrama), como funcional (mapa de procesos). Es la herramienta básica para que la entidad pueda ejecutar su misión (funciones de ley), y logre materializar su visión. El modelo de gestión define el cómo se hacen las cosas, y las premisas básicas para la planeación, la ejecución, el control y la retroalimentación de los procesos, además de servir como una herramienta útil que permite mantener enfocados los esfuerzos de la entidad en aquellas acciones que agregan valor en función de sus metas.

El modelo de gestión de la entidad actualmente cuenta con tres diagramas asociados: que incluye el enfoque en los resultados y las metas organizacionales, los ejes de la gestión, y la relación con el Sistema de Control Interno.

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 11 de 28</b>

### Modelo Integrado de Gestión y Control



El modelo de gestión integrado gira alrededor del impacto de su función regulatoria, este es el fin último de la Entidad, y es el que permite medir el resultado de su misión contenida en la Ley 142 de 1994: *“Regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes prestan servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.”* Este impacto está ligado al desempeño de la Entidad, por lo que el modelo asocia el liderazgo, el cumplimiento y el conocimiento, como factores que suman a la gestión institucional de la Empresa de Aseo RETIRAR S. ESP. Debe entenderse entonces que cualquier actividad que se realice en la entidad, sin importar el nivel jerárquico o funcional, debe estar pensada en función del impacto y debe apalancarse en el liderazgo, el cumplimiento (en términos de calidad y tiempo) y en el conocimiento que genera. Estos resultados se producen gracias al enfoque del accionar de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP en tres ejes de la gestión: la estrategia, la cultura y los procesos, y está soportado en un ambiente de control que permite el seguimiento y la medición. A continuación, se define cada uno de los tres ejes mencionados:

**1. La Gestión estratégica:** define el proceso de formulación, apropiación y despliegue del direccionamiento estratégico, así como la estructura organizacional para asegurar su alcance. Incluye las declaraciones de la misión, la visión, los objetivos estratégicos y sus correspondientes metas. Permite entender y evaluar las prácticas y las metodologías a través de las cuales la alta dirección determina las orientaciones básicas para el cumplimiento de la misión y la visión y establece las responsabilidades propias y del equipo de dirección y el sistema de control. La estrategia es fundamental para el impacto de la entidad pues garantiza a través del direccionamiento estratégico y de la administración de riesgos, la alineación de las acciones de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP para el logro de las metas propuestas. La interacción de la estrategia con la gestión de procesos, promueve el liderazgo tanto de la entidad en el sector, como de los empleados en sus respectivos equipos de trabajo. La integración de la estrategia con la cultura organizacional permite el conocimiento y la apropiación de los planes institucionales y el compromiso personal que se requiere para dar cumplimiento a las metas a través de la interacción con los procesos. La formulación estratégica en la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP la

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 12 de 28</b>

realiza la alta dirección a partir de la identificación realizada con los actores del sector sobre las necesidades, las barreras para la prestación del servicio, los factores críticos de éxito, lo anterior, a través de la interacción e intercambio de información con los agentes del sector. Una vez, la alta dirección ha definido los objetivos estratégicos es importante traducirlos en planes tácticos que permitan que cada una de las áreas a través de proyectos y metas aporten al cumplimiento de las estrategias institucionales y faciliten la formulación de un plan de acción e indicadores que permitan hacer seguimiento y medición a las acciones propuestas desde cada proceso, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las metas y el logro de la visión.

**2. La Gestión de procesos:** define los métodos mediante los cuales la Entidad, diseña y desarrolla los procesos y las formas organizativas más eficaces para lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias. La gestión de procesos aporta al impacto de la organización soportando el liderazgo estratégico a través de estándares elevados de operación, y proporciona un ambiente controlado para la generación y transmisión de conocimiento. El mapa de procesos de la entidad es una representación gráfica que permite visualizar los procesos y su interacción. La representación actual del mapa de procesos permite identificar claramente las categorías de los procesos así: procesos estratégicos (Dirección estratégica y Gestión de tecnologías de información), procesos misionales (Regulación general y Gestión regulatoria), procesos de apoyo (Gestión contable y financiera, Gestión de bienes y servicios, Gestión de talento humano, Gestión jurídica, Gestión documental y Servicio al ciudadano) y procesos de evaluación y control (Gestión de seguimiento y mejora y Evaluación y control). A continuación, se presentan los objetivos de cada uno de los procesos que actualmente están vigentes:

**1. Dirección estratégica:** Formular los lineamientos estratégicos para la gestión de la entidad a través de la formulación de los planes institucionales que permitan dar cumplimiento a la misión institucional.

**2. Gestión de tecnologías de información:** Implementar y mantener la plataforma tecnológica a través del desarrollo soluciones eficaces a las necesidades de los procesos misionales y administrativos para la optimización de la gestión institucional garantizando la integridad confidencialidad y disponibilidad de la información.

**3. Regulación general:** Desarrollar la agenda regulatoria con la cual se regula técnica y económicamente a las empresas de servicios públicos de aseo, mediante la emisión de las resoluciones de carácter general con el fin de promover la competencia entre las personas prestadoras de dichos servicios públicos y se propician servicios de calidad.

**4. Gestión regulatoria:** Atender las solicitudes de carácter particular, que sean distintas a la expedición de la regulación general, a través de la emisión de respuestas claras, completas y oportunas, en desarrollo de las funciones de la Entidad.

**5. Gestión contable y financiera:** Garantizar la adecuada programación, control y registro de las operaciones financieras a través del reporte de éstas en el SIIF del Ministerio de Hacienda y el recaudo de la contribución especial para el sostenimiento de la gestión de la entidad.

**6. Gestión de bienes y servicios:** Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.

**7. Gestión de talento humano:** Administrar el Talento Humano de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, mediante la adecuada ejecución de los procedimientos asociados al proceso, con el fin de fortalecer

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 13 de 28</b>

las competencias de los funcionarios, el mejoramiento del desempeño y de las condiciones de trabajo de acuerdo con la normatividad vigente.

**8. Gestión documental:** Implementar la metodología archivística, planeando y estableciendo procedimientos para garantizar el acceso a la información.

**9. Gestión jurídica:** El objetivo de este proceso es atender las solicitudes radicadas; adelantar la prerrogativa de cobro coactivo y ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, a través de respuestas, decisiones y/o actuaciones oportunas y sustentadas en aras de satisfacer las necesidades del sector, defender los intereses de la Entidad y obtener el recaudo de las obligaciones a favor de la Entidad.

**10. Servicio al ciudadano:** Ofrecer y entregar a los usuarios de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP una experiencia de servicio orientada a resolver y facilitar la atención de peticiones, quejas, recursos, solicitudes y denuncias con calidad, oportunidad y efectividad.

**11. Gestión de seguimiento y mejora:** Realizar el seguimiento a los planes institucionales de la entidad y formular los planes de mejoramiento con las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora para la optimización de los procesos que hacen parte del Modelo de Gestión de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.

**12. Evaluación y control:** Evaluar el sistema de control interno institucional a través de herramientas de verificación, que permitan detectar desviaciones existentes en los procesos institucionales, con el fin de asesorar a la administración en el mejoramiento continuo del sistema.

**3. Gestión de cultura organizacional:** Gestionar cultura significa integrar de manera coherente la operación de la entidad con un conjunto de elementos relacionados con las políticas institucionales que orientan la conducta de los empleados hacia: la protección de la salud, la aplicación de los programas para la prevención de las enfermedades laborales, la implementación de buenas prácticas para garantizar la seguridad de la información y la satisfacción de las partes interesadas. Los valores de organización sirven como un marco de referencia que direcciona los equipos de trabajo, proporciona mayor claridad sobre las metas que tiene la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP y otorga una personalidad propia que responde al único propósito de lograr permear en todo el sistema, tanto en la estructura jerárquica, como en la estructura funcional, una dinámica de operación que permita cumplir los objetivos.

De esta manera, la gestión de cultura en la entidad se propone influir en las buenas prácticas laborales de las personas y en sus percepciones ofreciendo una nueva forma de ejecutar los procesos para reconocer el valor que tienen las personas al interior de la entidad.

### **Interacción de los procesos**

Para la interacción de los procesos la entidad esta actualizando la caracterización para cada uno. Para la actualización y operación de estos procesos se utilizan: procedimientos, guías, instructivos, protocolos, formatos y registros que evidencian la ejecución de los procesos institucionales.

## **8. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 14 de 28</b>

A continuación, se definen los diferentes roles y responsabilidades que se relacionan con la administración del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC). Los roles que tiene la entidad definidos para la administración de sus procesos son los que se describen a continuación:

**Director ejecutivo:** Es la máxima autoridad que orienta el mantenimiento y el mejoramiento del SIGC. Define las prioridades para el mejoramiento de los procesos, vigila especialmente el cumplimiento de las políticas institucionales y aprueba y asigna los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo de la operación de los procesos del sistema.

**Líder del proceso:** Es el jefe de la dependencia que tiene la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del proceso, promoviendo el enfoque de pensamiento basado en riesgos y es el responsable de la actualización del normograma del proceso.

**Líder de seguridad y salud en el trabajo:** Persona responsable de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de las directrices institucionales y normativas para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Líder del Sistema de Gestión de Calidad:** Persona responsable de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de las directrices institucionales y normativas para el Sistema de Gestión de calidad.

**Líder del Modelo Estándar de Control Interno:** Persona responsable de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de las directrices institucionales y normativas para el MECI al interior de la entidad.

**Oficial de Seguridad de la Información:** Líder del SGSI responsable de garantizar la implementación, el seguimiento y la mejora de las directrices institucionales y normativas para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**Representante del área para el proceso:** Persona que designa el líder del proceso para gestionar las actividades que permitan garantizar el cumplimiento y la ejecución de los procedimientos de cualquiera de los sistemas, generando sinergias con los involucrados y realiza seguimiento. Los representantes de procesos no son exclusivos de éste, pueden participar activamente en otros procesos y ser de igual manera facilitadores de otros. Este representante puede cambiar de acuerdo con la designación que realice para cada actividad el líder del proceso.

**Ejecutores del proceso:** Es toda persona (empleado y contratista) que participa en las actividades de un proceso (procedimientos). Su responsabilidad es conocer el proceso en el que participa y los procesos con los que interactúa, así como toda la documentación relacionada con el mismo. Trabaja diariamente en la consecución del objetivo del proceso. No siempre actúa en un solo proceso, es posible que lo haga en varios de acuerdo con la actividad desempeñada. Ejecuta las directrices impartidas por el líder del proceso.

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
1. Direccionamiento estratégico	<p>Establecer, divulgar y firmar la política del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p> <p>Establecer objetivos institucionales alineados con el propósito fundamental, metas y estrategias de la Entidad.</p> <p>Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p> <p>Establecer las políticas de operación encaminadas a controlar los riesgos que pueden llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales y/o generar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <p>Hacer seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de controles.</p> <p>Realizar la evaluación del Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.</p>	<p>Formular los planes operativos para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>Definir los indicadores del proceso.</p> <p>Promover al interior de las dependencias conciencia sobre el impacto de las acciones que los empleados y contratistas generan para el cumplimiento del plan estratégico institucional.</p> <p>Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales y definir y diseñar los controles para su mitigación.</p> <p>Asumir la responsabilidad primaria del SIGC y de la identificación y evaluación de los cambios que podrían tener un impacto significativo en el mismo.</p> <p>Diseñar e implementar lineamientos que sirvan como controles para la operación de los diferentes procesos.</p>	<p>Consolidar la información reportada desde los procesos para hacer monitoreo y seguimiento al estado de avance de los indicadores del plan estratégico institucional.</p> <p>Informar sobre la incidencia de los riesgos en el logro de objetivos y evaluar si la valoración del riesgo es la apropiada.</p> <p>Ayudar al líder del proceso con las evaluaciones del impacto de los cambios en el SCI.</p>	<p>Crear e implementar los mecanismos de divulgación al interior de la entidad para socializar los elementos del direccionamiento estratégico en materia de calidad y el MECI.</p> <p>Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo</p>	<p>Realimentar a la alta dirección sobre el monitoreo y efectividad de la gestión del riesgo y de los controles.</p>	<p>Elaborar y ejecutar el plan anual de trabajo de SST.</p> <p>Crear e implementar los mecanismos de divulgación al interior de la entidad para socializar los elementos del direccionamiento estratégico en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Asesorar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la planificación, diseño, implementación, operación, revisión y mejora continua de la seguridad y privacidad de la información de la Entidad, sus políticas, lineamientos y controles conforme a los requerimientos legales y buenas prácticas de normas técnicas.</p> <p>Apoyar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las actividades de implementación del Modelo de Privacidad y Seguridad de la información de la estrategia de Gobierno Digital y en la estrategia de ciber seguridad y privacidad definida por el Ministerio de Defensa Nacional.</p> <p>Crear e implementar los mecanismos de divulgación al interior de la entidad para socializar los elementos del direccionamiento estratégico en materia de seguridad de la información.</p>	<p>Conocer y aportar en la consecución de las metas definidas para el logro de la planeación estratégica institucional.</p>



## MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 16 de 28**

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
1. Grupos de interés	Asegurar que los requisitos de los grupos de interés se identifican y se incluyen en los servicios prestados por la Empresa de Aseo Retirar S.A ESP con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.	Identificar los grupos de interés del proceso que lidera, definir sus requisitos a través de la aplicación de la identificación de la matriz DOFA y contexto por proceso y garantizar su satisfacción.	Ejecutar las actividades los requisitos de los grupos de interés del(os) proceso(s) de los que es representante en aras de aumentar su satisfacción y realizar seguimiento y evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos del proceso.	Determinar las partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad, definiendo sus necesidades y expectativas.		Determinar las partes interesadas en la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, definiendo las responsabilidades que le aplican en el cumplimiento de las directrices de seguridad y salud en el trabajo.  Establecer contactos con entidades y/o grupos de interés especializados en Seguridad y Salud en el Trabajo.	Determinar las partes interesadas en la gestión de la seguridad de la información.  Documentar las necesidades y expectativas de las partes interesadas en materia de seguridad de la información  Establecer y mantener contactos apropiados con las autoridades pertinentes en materia de seguridad de la información.	Conocer y satisfacer las necesidades de los grupos de interés identificados en el análisis de contexto de los procesos.
2. Compromiso	Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la entidad.  Garantizar el trabajo colaborativo entre los líderes de proceso del sistema y las demás dependencias de la entidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales.  Liderar desde el comité Institucional de Gestión y Desempeño la aprobación de la documentación que	Generar las sinergias con los dueños de los procesos proveedores y clientes con los que interactúa verificando el cumplimiento de las salidas previstas de su propio proceso definidas en la caracterización.  Cumplir con lo descrito en la caracterización de proceso.  Realizar la solicitud de los cambios para la documentación asociada al proceso y presentar para	Fomentar el trabajo en equipo con las demás dependencias.  Ejecutar las actividades del ciclo PHVA de la caracterización del proceso verificando la conformidad de las salidas previstas y el cumplimiento de los requisitos de la norma.  Sugerir al líder del proceso los cambios necesarios para la documentación.  Ejecutar las acciones establecidas en el	Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001.  Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejora.	Apoyar el cumplimiento de los requisitos sobre el modelo de operación por procesos en el marco del Modelo Estándar de Control Interno es conforme con los requisitos.	Monitorear y verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos definidos por Ley para el SG SST con el objetivo de reducir el riesgo al que se pueden ver expuestos los servidores, contratistas y visitantes de la entidad.  Presentar periódicamente para aprobación, la modificación a la política del SGIC de acuerdo con los resultados de evaluación anual de	Asegurar la integración de los requisitos de seguridad de la información en los procesos institucionales  Apoyar a las personas en la implementación de los lineamientos orientados a contribuir en la eficacia de la gestión de la seguridad de la información de la entidad.  Velar por el cumplimiento de los requisitos de la	Participar en forma activa, en el desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de gestión y Control aplicando las políticas, normas, manuales e instrucciones.  Suministrar información clara y veraz sobre su estado de salud, informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo y utilizar los



**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 17 de 28**

Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
<p>soporta el Sistema Integrado de Gestión y Control.</p> <p>Asegurar la operación del Sistema Integrado de Gestión y Control bajo el cumplimiento normativo.</p> <p>Ser un ejemplo en materia de anticorrupción y proporcionar compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas anticorrupción definidas por la entidad.</p> <p>Aprobar la incorporación de los procesos que considere importantes para la gestión institucional.</p> <p>Definir las estrategias y políticas institucionales que considera importantes para la gestión.</p>	<p>aprobación en el Comité.</p> <p>Cumplir con los lineamientos establecidos Procedimiento gestión del cambio.</p> <p>Ser un ejemplo en materia de anticorrupción y proporcionar compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas anticorrupción definidas por la entidad.</p> <p>Solicitar la incorporación de nuevos procesos acorde con la necesidad de la operación.</p> <p>Incentivar y garantizar el cumplimiento de las estrategias y políticas institucionales.</p>	<p>Formato gestión del cambio.</p> <p>Ser un ejemplo en materia de anticorrupción y proporcionar compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas anticorrupción definidas por la entidad.</p> <p>Implementar en su proceso los nuevos elementos de gestión específicos a su operación.</p> <p>Conocer y aplicar las estrategias y políticas institucionales.</p>			<p>los indicadores del SG SST</p>	<p>gestión de seguridad y privacidad de la información a nivel de su operación, desarrollo e implementación de sistemas de información, bases de datos y sistemas de comunicaciones informáticos.</p> <p>Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la información y sobre las oportunidades de mejora.</p> <p>Asegurarse de que los controles de gestión de la seguridad de la información sean conformes con los requisitos normativos, legales y reglamentarios</p>	<p>elementos de seguridad personal que la entidad le asigne y darles el debido uso.</p> <p>Informar sobre cualquier anomalía, evento y debilidad de los sistemas que usan regularmente que pueda comprometer la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información.</p> <p>Participar en las actividades definidas en el plan de capacitación de la entidad.</p> <p>Cumplir con las medidas de Seguridad en la información que se definan en los procedimientos de trabajo que se elaboren para las diferentes actividades que se desarrollen en la organización.</p>

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 18 de 28</b>

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
3.Recursos	Proveer los recursos financieros, técnicos y de personal que sean necesarios para garantizar la operación institucional en el marco del Sistema Integrado de Gestión y Control.	Asegurar el uso eficiente de los recursos que la entidad ha destinado para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control.	Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Sistema Integrado de Gestión y Control de la entidad.	Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Sistema de Gestión de la entidad.	Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Modelo estándar de Control Interno.	Asegurar el uso eficiente de los recursos que la entidad ha destinado para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Asegurar el uso eficiente de los recursos que la entidad ha destinado para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	Utilizar eficientemente los recursos asignados para el Sistema Integrado de Gestión y Control.



**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 19 de 28**

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
4. Talento humano	<p>Crear y fomentar las condiciones para el desarrollo y la satisfacción integral del talento humano.</p> <p>Asegurar la disponibilidad de personal competente para desempeñar los roles que el Sistema Integrado de gestión y Control requiere.</p> <p>Determinar claramente las funciones, roles, responsabilidades, competencias y autoridades del personal.</p> <p>Garantizar la capacitación de los empleados y el entrenamiento de los contratistas sobre los riesgos relacionados con el desempeño de sus funciones y los lineamientos institucionales frente a seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de la información de la entidad.</p>	<p>Identificar las necesidades de educación, formación y toma de conciencia del talento humano involucrado en la gestión de cada uno de los temas que maneja al interior de su equipo de trabajo.</p>	<p>Apoyar y participar los procesos de capacitación y sensibilización del talento humano del área en los temas propios del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>	<p>Apoyar en la metodología para la elaboración, modificación y eliminación de la documentación relacionada con el proceso de talento humano.</p> <p>Apoyar los equipos de trabajo en la metodología de administración de riesgos y en la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Elaborar y coordinar el desarrollo de las auditorías internas de calidad.</p>		<p>Elaborar y ejecutar el programa anual en promoción y prevención, el cual debe ser extensivo a todos los servidores y contratistas de la entidad.</p>	<p>Desarrollar propuestas de educación, formación o adquisición de experiencia para asegurarse de que las personas tengan la competencia necesaria para cumplir con los requisitos de seguridad de la información</p> <p>Coordinar la realización de actividades de toma de conciencia y competencia para los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.</p>	<p>Solicitar formación, capacitación y/o entrenamiento en los temas que consideren aportan al desempeño de sus labores.</p>



**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 20 de 28**

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
5. Comunicaciones	<p>Transmitir en todos los niveles de la entidad, de manera explícita y permanente su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos, la rendición de cuentas sobre la gestión de la entidad y los valores éticos institucionales.</p> <p>Verificar y aprobar el reporte de información fuera de la entidad y directrices sobre información de carácter reservado.</p> <p>Asegurar los recursos para la divulgación interna del Sistema Integrado de Gestión y Control</p>	<p>Asegurarse de que las funciones, roles, responsabilidades, competencias y autoridades sean asumidas en el proceso que lidera y que además sean comunicadas a los que operan el proceso y/o clientes de otros procesos con los que interactúa.</p> <p>Preparar la información que será divulgada a las partes interesadas del proceso.</p> <p>Comunicar al equipo de trabajo los cambios en la documentación aprobados en el Comité.</p>	<p>Comunicar a sus compañeros de equipo las responsabilidades, de manera informal o formal, general o específica para que comprendan su rol dentro de la operación.</p> <p>Aplicar las directrices definidas en los diferentes documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control que aplica a su proceso</p>	<p>Diseñar e implementar las herramientas para divulgar los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Diseñar e implementar las herramientas para divulgar los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno</p>	<p>Informar a la Dirección Ejecutiva sobre la ejecución de los planes anuales de trabajo e indicadores en SST.</p> <p>Participar en los procesos de inducción y reintroducción a servidores y contratistas sobre actualizaciones pertinentes al SG SST</p> <p>Comunicar internamente a través de los diferentes medios disponibles (correo electrónico, intranet, folletos y carteleras) las directrices y los documentos actualizados referentes a SG SST.</p>	<p>Informar a la alta dirección sobre el desempeño de la gestión de seguridad de la información</p> <p>Apoyar al Comité Institucional de gestión y Desempeño en las actividades de divulgación y promoción de la importancia de la seguridad y privacidad de la información, sus beneficios y las implicaciones de la no conformidad con los requisitos de seguridad y privacidad de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.</p> <p>Determinar los requisitos y contenido de comunicaciones internas y externas pertinentes a la adecuada divulgación de la gestión de la seguridad de la información.</p>	<p>Informar al líder de proceso sobre las necesidades de ser informados acerca de las temáticas específicas del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>



## MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 21 de 28**

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
6. Participación y consulta	<p>Disponer los mecanismos de divulgación para socializar y recibir observaciones referentes a las actividades desarrolladas por las oficinas misionales.</p> <p>Promover la participación de los trabajadores en la conformación del comité paritario y que se disponga del tiempo y de los recursos para su funcionamiento.</p> <p>Promover la participación de todos los miembros de la entidad en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>	<p>Aplicar los mecanismos de participación ciudadana y asegurar el análisis de la información y su documentación.</p> <p>Elaborar informes consolidados para las diversas partes interesadas</p>	<p>Aplicar los lineamientos en materia de participación ciudadana apoyando los procesos que requieran de la misma.</p>	<p>Asegurar que la política de calidad esté divulgada a todas las partes interesadas.</p> <p>Crear las herramientas para evaluar la percepción de los usuarios de la entidad sobre la prestación de los servicios, así como recolectar y analizar dicha información para la respectiva toma de decisiones y acciones de mejora en caso de requerirse.</p> <p>Elaborar el informe de satisfacción de los clientes de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP.</p>	<p>Retroalimentar a los procesos sobre las acciones a desarrollar en el marco del Modelo estándar de Control Interno.</p>	<p>Establecer los mecanismos de reporte de actos inseguros y/o accidentes de trabajo, así como las necesidades relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño aquellas necesidades específicas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad laboral.</p>	<p>Recolectar y analizar la información suministrada por los ejecutores de los procesos sobre anomalías, eventos y debilidades del Sistema de Gestión de seguridad de la Información.</p>	<p>Participar de las invitaciones que hagan los líderes de los sistemas para abordar temáticas relacionadas que requieran de su aporte y/o apoyo.</p>



**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 22 de 28**

7. Riesgos y oportunidades	<p>Liderar desde el comité y la aprobación del mapa de riesgos de gestión y la identificación de oportunidades de cada proceso.</p> <p>Hacer seguimiento a la efectividad de los controles determinados para el tratamiento de los riesgos y oportunidades de cada proceso</p>	<p>Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades del proceso definiendo los controles para evitar su materialización y las actividades para ejecutar las oportunidades.</p> <p>Actualizar el Formato mapa de riesgos de gestión y el Formato identificación de oportunidades del proceso por lo menos una vez cada dos años dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de administración de riesgos y de oportunidades. Si por algún motivo el líder de proceso identifica la necesidad de documentar un nuevo riesgo y/o una nueva oportunidad en el formato mapa de riesgos o en el formato de identificación de oportunidades, esta solicitud deberá presentarse en el Comité para su aprobación. Ambos formatos se deberán actualizar en el archivo que se encuentra hipervinculado a cada caracterización del proceso.</p>	<p>Implementar los controles definidos para evitar la materialización de los riesgos y propender por la implementación de las oportunidades identificadas</p> <p>Ejecutar las acciones documentadas en el Formato mapa de gestión y el Formato identificación de oportunidades del proceso durante la vigencia.</p> <p>Asegurar la documentación, publicación, divulgación y/o actualización de los controles (cuando aplique) de los riesgos y oportunidades identificadas para el proceso.</p> <p>Ejecutar las acciones documentadas en los planes de tratamiento definidos para las eventualidades de materialización de riesgos</p>	<p>Seguimiento al avance de tratamiento de los riesgos de gestión y de las oportunidades documentadas por los diferentes de procesos.</p> <p>Presentar el informe de riesgos y oportunidades en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	<p>Seguimiento al avance de tratamiento de los riesgos de gestión y de las oportunidades documentadas por los diferentes de procesos.</p> <p>Presentar el informe de riesgos y oportunidades en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	<p>Identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos a los que se encuentran expuestos los servidores, contratistas y visitantes de la entidad y hacer la priorización para focalizar su intervención.</p> <p>Elaborar, revisar y actualizar la matriz de riesgos de SST de la entidad y realizar el monitoreo a los controles establecidos.</p> <p>Elaborar y ejecutar los planes de vigilancia epidemiológica de acuerdo con los riesgos identificados en la entidad</p> <p>Evaluar la efectividad de los planes de vigilancia epidemiológica, así como de las medidas de prevención y control de los peligros identificados.</p>	<p>Identificar, valorar, analizar y evaluar los riesgos de seguridad de la información que pueden afectar a los diferentes procesos institucionales.</p> <p>Coordinar y liderar el desarrollo de planes de tratamiento de los riesgos de seguridad de información identificados.</p> <p>Documentar los planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Identificar y seleccionar las opciones y controles apropiados para el tratamiento de los riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Mantener la información de soporte que evidencie los resultados de los tratamientos de riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Evaluar la efectividad de las acciones aplicadas para el tratamiento de los riesgos de seguridad de la información.</p>	<p>Ejecutar las acciones documentadas en los planes de tratamiento definidos para las eventualidades de materialización de riesgos</p>
----------------------------	--	--	---	---	---	---	--	--



RETIRAR S.A. E.S.P.



## MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 23 de 28**

Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
	<p>Garantizar la ejecución de los controles propuestos en el mapa de riesgos y matriz de oportunidades y hacer seguimiento a los mismos para responder a la eventualidad de incidentes que afecten la continuidad del proceso y evaluar su desempeño.</p> <p>Garantizar la implementación de los planes de tratamiento cuando se presente la materialización de alguno de los riesgos del proceso</p>						



**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 24 de 28**

<p>8. Seguimiento (medición y controles)</p>	<p>Tomar decisiones frente al cumplimiento de los indicadores de seguimiento y medición de los procesos.</p>	<p>Apoyar la definición de las metas e indicadores de gestión y desempeño que se consideren relevantes alineados con el Plan estratégico.</p> <p>Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades asociadas al desarrollo de su proceso y ante cualquier variación debe garantizar la formulación de acciones de mejora que se requieran para cumplir con las metas propuestas.</p> <p>Analizar los desvíos detectados en el seguimiento a los indicadores de gestión y de desempeño que han sido documentados para el proceso.</p> <p>Consolidar los informes de los procesos de los cuales son responsables.</p> <p>Definir y evaluar los controles que garanticen el desarrollo del proceso</p>	<p>Verificar que se implementan los controles operacionales definidos para el proceso del cual son responsables.</p> <p>Realizar las mediciones de los indicadores y elaborar los informes respectivos sobre el desempeño del proceso para que sean presentados en el Comité.</p> <p>Generar la información necesaria para la elaboración de los informes sobre el proceso que se opera.</p> <p>Implementar los controles requeridos en la operación</p>	<p>Realizar el seguimiento a la medición de los indicadores de gestión y de los objetivos de calidad establecidos por los líderes de los procesos.</p> <p>Apoyar a los equipos de trabajo en la metodología de análisis de causas para el plan de mejoramiento institucional.</p> <p>Elaborar y consolidar el informe de avance de las acciones del plan de mejoramiento y evaluar la efectividad de las mismas.</p>	<p>Proporcionar la información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad para la evaluación del MECI que realiza Control Interno.</p>	<p>Recopilar la información necesaria para presentar a la Dirección Ejecutiva el informe de actividades del SG SST incluidos indicadores y otros sistemas de medición del mismo.</p> <p>Definir e implementar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias con base en los resultados de la supervisión, inspecciones, la medición de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo entre otros, y las recomendaciones del COPASST</p> <p>Mantener disponible la información soporte utilizada para el cálculo de los indicadores del SG SST.</p> <p>Realizar el seguimiento y ejecución a los planes de acción derivados de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que se originen de las diferentes actividades del Sistema de</p>	<p>Recopilar, consolidar y preparar la información necesaria para medir el desempeño de los controles de seguridad de la información</p> <p>Calcular los indicadores que evalúen el desempeño de la gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Coordinar las acciones necesarias para identificar, controlar, reducir y evaluar incidentes de seguridad y privacidad de la información y preparar los informes del estado del sistema y de la efectividad de los controles.</p> <p>Proponer acciones de mejora a la gestión de la seguridad la información de acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño.</p> <p>Preparar la información necesaria para realizar la revisión del estado de la seguridad de la información y presentarla a la alta dirección.</p>	<p>Suministrar la información sobre el estado de avance del cumplimiento de metas e indicadores.</p>
--	--	--	--	--	--	---	---	--



**MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

**CÓDIGO ARCHIVISTICO:  
300.14.01**

**VERSION: 01**

**Página 25 de 28**

	Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
						<p>Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Elaborar y presentar informe anual a la Dirección ejecutiva referente al estado del cumplimiento de los estándares mínimos del SG SST</p> <p>Elaborar y actualizar las fichas técnicas de los Indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con lo definido en la normatividad vigente.</p> <p>Atender los reportes de incidentes y/o accidentes laborales dando seguimiento a los planes de acción derivados de los mismos.</p>	<p>Planificar y coordinar la implementación de los controles necesarios para la gestión de la seguridad de la información, de acuerdo con los requisitos normativos, legales y reglamentarios y resultados de la gestión de riesgos de seguridad.</p>	
9. Mejora continua	<p>Remover los obstáculos que se presenten para el correcto desempeño del dominio cuando se presenten interferencias en sus procesos.</p> <p>Apoyar todas las iniciativas de mejoramiento que vayan en beneficio del cliente interno y externo.</p>	<p>Proponer las acciones de mejora que se requieran en el proceso producto de autoevaluaciones, auditorías y/o evaluaciones externas.</p> <p>Informar a la alta dirección sobre el desempeño de su proceso y sobre las oportunidades de mejora que se</p>	<p>Implementar las acciones de mejora que se requieran en el proceso producto de autoevaluaciones, auditorías y/o evaluaciones externas.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones de mejora definidas.</p>	<p>Documentar y controlar las acciones de mejora identificadas por todos los procesos.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción formulados para el cierre de las acciones de mejora.</p>		<p>Efectuar las acciones necesarias para dar tratamiento a las no conformidades y/o acciones de mejora identificadas en el SG SST y que puedan afectar la gestión del mismo.</p> <p>Asegurar la implementación de las acciones de mejora relacionadas con el SG SST identificadas</p>	<p>Coordinar las acciones necesarias para dar tratamiento a las no conformidades que puedan afectar la gestión de la seguridad de la información</p> <p>Proponer, diseñar y fomentar la implementación de mejoras a los controles y herramientas de</p>	<p>Participar del proceso de análisis de causas para formular acciones de mejora que eliminen las falencias identificadas en el Sistema Integrado de Gestión y Control.</p>

	<b>MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 26 de 28</b>

Dirección Ejecutiva	Líder del proceso	Representante del área para el proceso	Líder de calidad	Líder del MECI	Líder de seguridad y salud en el trabajo	Oficial de seguridad	Ejecutores del proceso
	<p>generan para el mismo.</p> <p>Garantizar la implementación de las acciones de mejora definidas y evaluar su efectividad.</p>				<p>con ocasión de las inspecciones, medición de indicadores y recomendaciones del COPASST.</p>	<p>seguridad y privacidad de la información necesarias para el fortalecimiento de las funciones de la Entidad y el adecuado tratamiento de los incidentes de seguridad y privacidad de la información que sean detectados.</p> <p>Coordinar y liderar la atención de incidentes de seguridad de la información.</p> <p>Coordinar y liderar las acciones que mejoren continuamente la conveniencia y adecuación de la gestión de la seguridad de la información.</p>	

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 27 de 28</b>

## 9. CONTROL DE GESTIÓN.

En este elemento se asocian todas las herramientas que la entidad posee para realizar seguimiento, evaluación y mejoramiento, las cuales, permiten garantizar la efectividad del sistema, está basado en los principios del Modelo Estándar de Control y Gestión (MECI 1000):

- **Autocontrol:** es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos bajo su responsabilidad sea acorde a las metas trazadas por la entidad.
- **Autorregulación:** es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la entidad, los métodos y procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y Control (Gestión por procesos).
- **Autogestión:** es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la misión y la visión de la entidad



A través del control de gestión se garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema Integrado de Gestión y Control, teniendo como fin último el mejoramiento continuo, elevando los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad y generando una cultura de autocontrol que permita a los servidores y contratistas de la Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP, planear las correcciones y mejoras en los procesos a su cargo, de acuerdo con las diferencias encontradas entre lo planeado y lo ejecutado, y una vez alcanzadas, establecer nuevas metas.

## 10. INDICADORES DE PROCESO

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVISTICO: 300.14.01</b>
		<b>VERSION: 01</b>
		<b>Página 28 de 28</b>

Realizar un cuadro de mando integral, en la caracterización de los procesos donde se incluyan todos los indicadores institucionales que aportan al seguimiento y medición del desempeño del proceso. En la herramienta del Plan de Acción Institucional (PAI) se deben documentar los avances de las actividades propuestas para el cumplimiento de los proyectos estratégicos, consolidar y presentar de manera trimestral el informe de avance en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) para informar al Gerente el estado de los procesos del sistema.

### **11. MAPA DE RIESGOS**

La identificación de los riesgos de los procesos es responsabilidad de cada líder, realizada a través del Formato mapa de riesgos de gestión, el Formato mapa de riesgos de corrupción y el Formato mapa de riesgos de seguridad y salud en el trabajo. La actualización del mapa de riesgos de gestión deberá realizarse de manera anual en el archivo que se encuentra hipervinculado a cada caracterización del proceso.

### **12. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES**

La identificación de las oportunidades para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es responsabilidad de los líderes de proceso, quienes realizarán la actualización de los mismos en el Formato identificación de oportunidades del proceso. La actualización de esta información deberá realizarse en el archivo que se encuentra hipervinculado a cada caracterización del proceso.

### **13. CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

La Empresa de Aseo RETIRAR S.A ESP cuenta con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual, está compuesto por todos los Coordinadores de la entidad y el Gerente. Todos los cambios sobre el Sistema Integrado de Gestión y Control deben presentarse en este comité de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento gestión del cambio.

La actualización documental (procedimientos, instructivos, formatos, manuales, guías, etc.) del Sistema integrado de Gestión y Control deberá cumplirse de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento control de documentos.

**WILSON DAVID TANGARIFE MEJIA**  
Gerente

PROYECTO ASESOR DE CONTROL INTERNO	Sandy Milena Ramírez Serna
------------------------------------	----------------------------