



MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



IMPARABLES POR
El agua

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 1 de 38

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

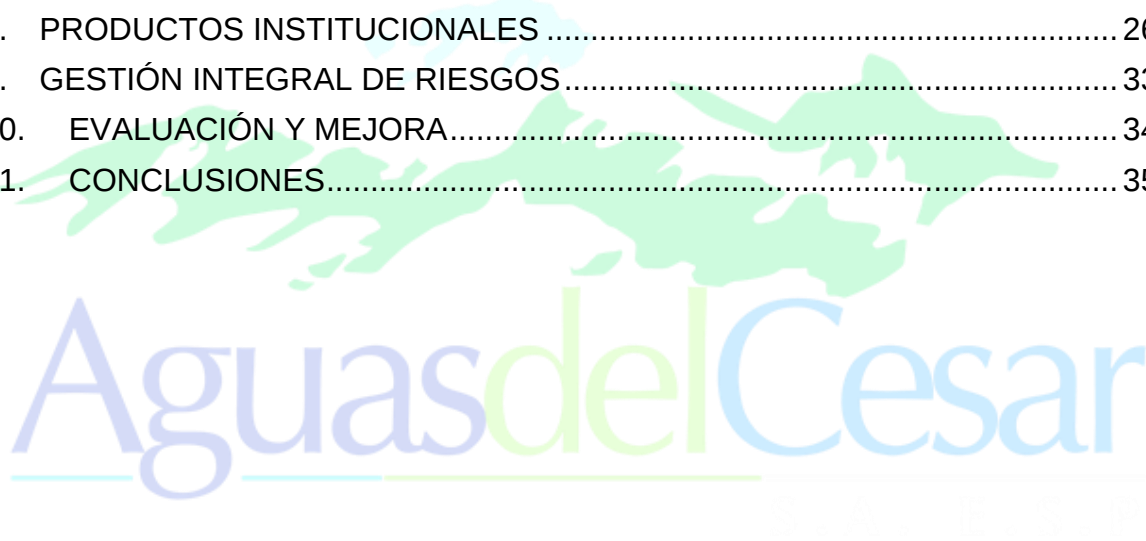


DICIEMBRE 2025

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 2 de 38

Contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
4. DEFINICIONES	6
5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA AGUAS DEL CESAR S.A E.S.P.	8
6. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	9
7. CARACTERIZACION DE PROCESOS.....	19
8. PRODUCTOS INSTITUCIONALES	26
9. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	33
10. EVALUACIÓN Y MEJORA.....	34
11. CONCLUSIONES.....	35



	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 3 de 38

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Operación Institucional de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., en su rol como Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), constituye el marco estratégico y operativo que articula las competencias constitucionales y legales de la entidad con sus planes, programas y estrategias institucionales. Este modelo establece un estándar organizacional orientado a la eficiencia, eficacia y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, garantizando la generación de valor público y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos.

El Modelo de Operación Institucional se fundamenta en la gestión por procesos como eje integrador entre el direccionamiento estratégico y la operación institucional, permitiendo la implementación estructurada de políticas, la alineación óptima de recursos y capacidades, y la ejecución efectiva de actividades clave. A través de este enfoque, la entidad fortalece su capacidad institucional para responder a las demandas del entorno, alcanzar sus fines misionales y promover la mejora continua.

Este modelo incorpora un enfoque sistémico y transversal que orienta la planeación, implementación, seguimiento y evaluación de los procesos, consolidándose como una herramienta técnica esencial para la toma de decisiones y la gestión del desempeño organizacional.

Asimismo, facilita la identificación, caracterización, documentación y análisis de los procesos y procedimientos institucionales, así como sus interrelaciones funcionales en coherencia con la cadena de valor. Esto permite una gestión eficiente de las actividades críticas, la identificación de oportunidades de mejora y la revisión continua de la estructura organizacional, asegurando que esta soporte adecuadamente el logro de los objetivos institucionales y estratégicos.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 4 de 38

1. OBJETIVO

Establecer un marco de integración técnica y funcional para los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., articulando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los requisitos de las normas internacionales vigentes —especialmente la Norma ISO 9001— y las disposiciones normativas aplicables a los subsistemas que lo integran.

Este modelo se consolida como una herramienta estratégica para fortalecer las capacidades institucionales del Gestor PDA, sirviendo como insumo para procesos de inducción, capacitación, gestión del conocimiento y desarrollo del talento humano. Su implementación contribuye directamente al mejoramiento del desempeño individual y colectivo de los servidores públicos y contratistas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., garantizando coherencia, eficiencia y trazabilidad en la operación institucional.

2. ALCANCE

El Modelo de Operación por Procesos aplica a la totalidad de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., incluyendo todas sus direcciones, áreas, niveles jerárquicos y procesos estratégicos, misionales, de soporte y de evaluación y control. Su implementación abarca la identificación, caracterización, documentación, gestión y mejora continua de los procesos institucionales, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Manual Operativo del PDA y las normas técnicas que sustentan el Sistema Integrado de Gestión.

Este modelo orienta la operación institucional mediante la articulación de los procesos con el direccionamiento estratégico, garantizando trazabilidad, eficiencia operativa, transparencia y generación de valor público. Asimismo, constituye una herramienta de consulta y aplicación obligatoria para los servidores públicos y contratistas de la entidad, en el marco del cumplimiento de sus funciones, responsabilidades y compromisos con la gestión institucional y con la operación del PDA en el Departamento del Cesar.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 5 de 38

A continuación, se relacionan las normas, lineamientos y documentos técnicos que sustentan el Modelo de Operación por Procesos de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., en su calidad de Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA):

Normatividad Constitucional y Legal

- **Constitución Política de Colombia (1991):** Establece los principios de descentralización, autonomía territorial, participación ciudadana y prestación eficiente de los servicios públicos.
- **Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios:** Define el marco jurídico para la prestación, regulación, control y vigilancia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- **Ley 1176 de 2007:** Regula el Sistema General de Participaciones (SGP) y establece la destinación de recursos para agua potable y saneamiento básico en el marco de los PDA.
- **Ley 1151 de 2007 – Plan Nacional de Desarrollo:** Crea la política de Planes Departamentales de Agua y Saneamiento.
- **Ley 1955 de 2019 – Plan Nacional de Desarrollo:** Mantiene la continuidad de los PDA y la destinación de recursos para su ejecución.

Normatividad Reglamentaria del PDA

- **Decreto 3200 de 2008 (derogado):** Primer marco reglamentario de los PDA.
- **Decreto 2246 de 2012:** Reglamenta los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.
- **Decreto 1077 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda:** Compila la normatividad del sector, incluyendo los PDA.
- **Decreto 1425 de 2019:** Subroga el capítulo de PDA en el Decreto 1077 de 2015 y actualiza las reglas para su operación, financiación, instrumentos y estructuras operativas.

Normatividad de Gestión Institucional y Sistemas de Gestión

- **Ley 87 de 1993:** Establece normas para el ejercicio del control interno en entidades públicas.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 6 de 38

- **Ley 489 de 1998:** Regula la organización y funcionamiento de entidades públicas y la gestión por procesos.
- **Ley 872 de 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva.
- **Decreto 1083 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017:** Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- **Norma ISO 9001:2015:** Establece los requisitos para sistemas de gestión de calidad basados en procesos.

Lineamientos Técnicos y Documentos de Referencia

- **Manual Operativo del PDA del Departamento del Cesar (2020):** Documento rector para la operación del PDA en el departamento.
- **Guía para la Gestión por Procesos – DAFF:** Lineamientos para estructurar, caracterizar y mejorar procesos en el marco del MIPG.
- **Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión – DAFF:** Orientaciones para articular los subsistemas de gestión institucional.
- **Instrumentos del Sistema Único de Información (SUI) – Superservicios:** Requerimientos para reporte, seguimiento y control de prestadores de servicios públicos.

4. DEFINICIONES

Sistemas: Conjunto de elementos interrelacionados que interactúan de manera coordinada para cumplir un propósito común. En Aguas del Cesar, el Sistema Integrado de Gestión articula políticas, procesos, recursos y prácticas institucionales para garantizar eficiencia, calidad y mejora continua.

Procesos: Conjunto estructurado de actividades interrelacionadas que transforman insumos (recursos, información, requisitos) en productos o servicios que generan valor para los usuarios, partes interesadas o la propia organización.

En Aguas del Cesar, los procesos se agrupan en estratégicos, misionales, de soporte y de evaluación y control.

Subproceso: Segmento específico dentro de un proceso que desarrolla actividades especializadas y complementarias para garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso principal. Ejemplo: dentro del proceso de Gestión de Proyectos, el subproceso de Estructuración Técnica.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 7 de 38

Procedimientos: Descripción detallada, secuencial y estandarizada de las actividades necesarias para ejecutar un proceso o subproceso. Define responsables, pasos, controles, tiempos y herramientas. Su propósito es asegurar uniformidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Producto: Resultado tangible o intangible generado por un proceso. En Aguas del Cesar, los productos incluyen estudios, diseños, informes técnicos, planes de inversión, conceptos jurídicos, reportes financieros y demás entregables asociados a la operación del PDA.

Alta Dirección: Máximo nivel decisorio de la entidad. En Aguas del Cesar está conformada por la Gerencia General y las Direcciones que integran la estructura organizacional. Define políticas, orienta la estrategia y asegura la disponibilidad de recursos.

Modelo de Operación por Procesos - MOP: Esquema que representa la forma en que la entidad organiza, articula y gestiona sus procesos para cumplir su misión institucional. Incluye el mapa de procesos, la caracterización, los procedimientos y los mecanismos de seguimiento y mejora.

Mapa de Procesos: Representación gráfica del conjunto de procesos institucionales y sus interrelaciones. En Aguas del Cesar se estructura en cuatro macroprocesos: estratégico, misional, soporte y evaluación y control.

Caracterización de Procesos: Documento técnico que describe los elementos esenciales de un proceso: objetivo, alcance, entradas, actividades, salidas, responsables, normativa, riesgos e indicadores. Es la base para la gestión, auditoría y mejora continua.

Partes Interesadas: Personas, grupos o entidades que pueden afectar o verse afectadas por las decisiones y actividades de Aguas del Cesar. Incluye: municipios vinculados al PDA, MVCT, DNP, Corpocesar, operadores de servicios públicos, comunidad, contratistas y entes de control.

Riesgo: Evento potencial que puede afectar el logro de los objetivos institucionales. En el modelo de operación se gestionan riesgos estratégicos, operativos, financieros, ambientales y de cumplimiento.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 8 de 38

Mejora Continua: Enfoque sistemático orientado a optimizar procesos, productos y servicios mediante acciones correctivas, preventivas y de innovación. Se fundamenta en el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA AGUAS DEL CESAR S.A E.S.P.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos de carácter oficial, creada para liderar, articular y ejecutar las políticas del sector de agua potable, saneamiento básico y desarrollo sostenible en el departamento del Cesar. Su gestión se orienta al cumplimiento de las metas sectoriales nacionales y departamentales, mediante la estructuración, financiación y ejecución de proyectos que mejoran la cobertura, calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios.

Como Gestora del Plan Departamental de Agua (PDA), la entidad ha desarrollado obras de infraestructura, procesos de fortalecimiento institucional y acciones de aseguramiento de la prestación del servicio, entregando soluciones integrales a los municipios, quienes son responsables de la administración y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este rol estratégico posiciona a Aguas del Cesar como un actor clave en la transformación del sector, garantizando que los recursos públicos se gestionen con eficiencia, transparencia y enfoque territorial

Misión

La empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. lidera y articula la política del sector de agua potable, saneamiento básico y desarrollo sostenible, a través de la gestión efectiva y transparente en el manejo de los recursos, mejorando la calidad de vida de los usuarios de todos los municipios del Cesar.

Esta misión refleja el compromiso institucional con la prestación eficiente de los servicios públicos, la sostenibilidad ambiental, la transparencia en la gestión y la generación de valor público para las comunidades del departamento.

Visión

En el 2027, Aguas del Cesar S.A. E.S.P. se posicionará como una empresa líder, sostenible e innovadora en el sector público nacional, mejorando la calidad de vida a usuarios de los municipios del departamento del Cesar a través de la gestión

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 9 de 38

efectiva de soluciones integrales en servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo.

La visión proyecta a la entidad hacia un modelo de excelencia, innovación y sostenibilidad, consolidando su liderazgo en la gestión de infraestructura, la asistencia técnica y la articulación institucional para el desarrollo del sector.

6. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El Modelo de Operación por Procesos de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. constituye el marco metodológico que orienta la gestión institucional bajo un enfoque sistémico, articulado y orientado a resultados. En su calidad de Gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), la entidad requiere una estructura operativa que garantice eficiencia, trazabilidad, transparencia y capacidad de respuesta frente a las necesidades del territorio y de las partes interesadas.

Este modelo organiza la operación institucional mediante la identificación, caracterización, documentación y mejora continua de los procesos que integran la cadena de valor de la entidad. Su propósito es asegurar que cada proceso —estratégico, misional, de apoyo (soporte) y de evaluación y control— contribuya de manera coherente al cumplimiento de la misión institucional, a la ejecución efectiva del PDA y a la generación de valor público para los municipios vinculados, las entidades del orden nacional y departamental, los operadores de servicios públicos y la comunidad.

El enfoque por procesos permite comprender la entidad como un sistema integrado, en el que las actividades se relacionan entre sí para transformar insumos en productos y servicios de alto impacto. Esta visión facilita la optimización de recursos, la estandarización de prácticas, la reducción de reprocesos y la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, fortalece la gobernanza institucional al incorporar mecanismos de seguimiento, medición, control y retroalimentación que garantizan la mejora continua.

El Modelo de Operación por Procesos se fundamenta en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los requisitos de las normas internacionales de gestión —especialmente la Norma ISO 9001— y las disposiciones normativas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la operación de los PDA. Su implementación asegura que la entidad

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 10 de 38

mantenga una operación alineada con estándares nacionales e internacionales, respondiendo de manera oportuna, eficiente y transparente a los desafíos del sector de agua potable y saneamiento básico.

A través de este modelo, Aguas del Cesar S.A. E.S.P. consolida una estructura organizacional moderna, flexible y **orientada a la excelencia**, que integra la planeación estratégica, la operación técnica y administrativa, y los mecanismos de evaluación y control. De esta manera, se fortalece la capacidad institucional para cumplir con los objetivos del PDA, promover la sostenibilidad de los servicios públicos y contribuir al desarrollo territorial del Departamento del Cesar.

Agrupación de procesos: Con el fin de garantizar una gestión institucional coherente, articulada y orientada a resultados, Aguas del Cesar S.A. E.S.P. organiza sus procesos en cuatro macroprocesos que representan la cadena de valor institucional: estratégico, misional, de apoyo (soporte) y de evaluación y control. Esta agrupación permite visualizar la estructura operativa de la entidad, comprender la interacción entre los procesos y asegurar que cada uno contribuya al cumplimiento de la misión institucional y a la operación del PDA en el Departamento del Cesar.

La clasificación de los procesos responde a su naturaleza, propósito y aporte al logro de los objetivos institucionales, facilitando la administración del Sistema Integrado de Gestión, la estandarización de actividades, la asignación de responsabilidades y la implementación de mecanismos de seguimiento y mejora continua.

Procesos Estratégicos. Los Procesos Estratégicos comprenden el conjunto de actividades orientadas a la formulación, revisión, actualización y seguimiento del direccionamiento estratégico de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. Su propósito es definir el rumbo institucional, establecer prioridades, orientar la toma de decisiones y asegurar la coherencia entre la estrategia, la operación y los resultados esperados en el marco del Sistema Integrado de Gestión y del Plan Departamental de Agua (PDA).

Estos procesos permiten articular la visión de largo plazo con la planeación táctica y operativa, garantizando que los productos, servicios, metas e indicadores institucionales se encuentren alineados con los objetivos estratégicos, los lineamientos del MIPG, el Manual Operativo del PDA y la normativa vigente del sector de agua potable y saneamiento básico.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 11 de 38

Asimismo, los Procesos Estratégicos generan herramientas transversales que orientan la planeación, ejecución, seguimiento y mejora continua de toda la entidad. A través de metodologías como el ciclo PHVA, la gestión del riesgo, la evaluación del desempeño y la comunicación estratégica, este macroproceso fortalece la capacidad institucional para anticipar necesidades, responder a los desafíos del entorno y generar valor público de manera sostenible.

En síntesis, este macroproceso define la visión institucional, establece las estrategias para alcanzar los objetivos corporativos y asegura la articulación entre la estrategia y la operación, consolidando una gestión moderna, transparente y orientada a resultados.

1. Proceso: Planeación Estratégica

Subprocesos:

- Direccionamiento estratégico
- Formulación y seguimiento de planes institucionales
- Articulación con el Plan Departamental de Desarrollo y el PDA
- Gestión de indicadores estratégicos
- Evaluación de resultados y mejora continua

2. Proceso: Gestión del Talento Humano

Subprocesos:

- Planeación de necesidades de personal
- Vinculación, inducción y capacitación
- Evaluación del desempeño
- Bienestar laboral
- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Desarrollo organizacional

3. Proceso: Gestión de las Comunicaciones y Atención al ciudadano

Subprocesos:

- Comunicación institucional interna
- Comunicación institucional externa y relacionamiento interinstitucional
- Gestión de contenidos, canales digitales y medios oficiales

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 12 de 38

- Estrategias de participación y transparencia
- Gestión de PQRS
- Atención y orientación al ciudadano
- Divulgación de resultados y rendición de cuentas

4. Proceso: Gestión Financiera

Subprocesos:

- Planeación presupuestal
- Ejecución financiera
- Gestión contable
- Tesorería y pagos
- Recaudo y seguimiento financiero de proyectos PDA
- Informes financieros y rendición de cuenta

Procesos Misionales: Este macroproceso constituye el núcleo operativo de la entidad como Gestor PDA. A través de sus procesos se formula, estructura, ejecuta, asegura y evalúa la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en los municipios vinculados, garantizando calidad técnica, sostenibilidad financiera, cumplimiento normativo y participación comunitaria.

Estos procesos están directamente relacionados con la prestación de servicios a la comunidad.

1. Dirección Técnica

Proceso: Gestión de Proyectos de Agua Potable y Saneamiento Básico

Subprocesos:

- Formulación de proyectos
- Estructuración técnica, jurídica y financiera
- Gestión predial y social
- Desarrollo rural
- Seguimiento técnico y cierre de proyectos

Proceso: Gestión Ambiental

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 13 de 38

Subprocesos:

- Evaluación de impactos ambientales
- Articulación con autoridades ambientales (Corpocesar, ANLA, etc.)
- Seguimiento a licencias y permisos
- Implementación de medidas de mitigación
- Educación ambiental comunitaria

Proceso: Gestión Social y Participación Comunitaria

Subprocesos:

- Diagnóstico social y caracterización de beneficiarios
- Estrategias de participación ciudadana
- Gestión de expectativas y conflictos
- Fortalecimiento comunitario
- Seguimiento a compromisos sociales

Proceso: Gestión del Riesgo y Atención de Emergencias

Subprocesos:

- Identificación de amenazas y vulnerabilidades
- Planes de contingencia y respuesta
- Coordinación con organismos de socorro
- Evaluación post-evento
- Retroalimentación para mejora del sistema

2. Dirección de Aseguramiento de la Prestación del Servicio

Proceso: Aseguramiento de la Prestación del Servicio

Subprocesos:

- Evaluación de condiciones de prestación en municipios
- Asistencia técnica a operadores
- Seguimiento a indicadores de calidad, continuidad y cobertura
- Seguimiento y monitoreo al SGP – Agua Potable y Saneamiento Básico
- Gestión de reportes al SUI y entes de control
- Articulación con MVCT y demás autoridades

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 14 de 38

- Implementación de planes de mejora operativa

Procesos de Apoyo. Los Procesos de apoyo (soporte) agrupan las actividades administrativas, jurídicas, documentales y tecnológicas que garantizan el funcionamiento interno de la entidad y permiten que los procesos estratégicos y misionales se desarrollen de manera eficiente, oportuna y conforme a la normativa vigente.

Su propósito es suministrar los recursos, servicios y herramientas necesarias para asegurar la operación institucional y apoyar la ejecución del PDA en el Departamento del Cesar.

Estos procesos no generan valor público de manera directa, pero son esenciales para la sostenibilidad operativa, la eficiencia administrativa y la trazabilidad institucional.

1. Proceso: Gestión Administrativa

Este proceso garantiza la administración eficiente de los recursos físicos, logísticos y contractuales necesarios para el funcionamiento de la entidad.

Subprocesos:

- **Gestión de bienes y servicios**
Administración, mantenimiento y control de activos, equipos y recursos físicos.
- **Gestión logística y apoyo administrativo**
Coordinación de transporte, suministros, servicios generales y apoyo operativo.
- **Gestión de compras y contratación**
Planeación, ejecución y seguimiento de procesos contractuales conforme a la normativa pública.
- **Gestión de proveedores y contratistas**
Evaluación, seguimiento y control de cumplimiento contractual.

2. Proceso: Gestión Jurídica

Este proceso asegura el cumplimiento del marco normativo aplicable a la entidad y brinda soporte jurídico a los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 15 de 38

Subprocesos:

- **Asesoría jurídica institucional**
Conceptos, acompañamiento y revisión normativa.
- **Gestión contractual jurídica**
Revisión, elaboración y control jurídico de contratos y actos administrativos.
- **Gestión de procesos judiciales y administrativos**
Atención de requerimientos, demandas, tutelas y actuaciones ante entes de control.
- **Control normativo y actualización regulatoria**
Monitoreo de cambios normativos del sector Agua Potable y Saneamiento Básico, contratación, ambiental y administrativo.

3. Proceso: Gestión Documental

Este proceso garantiza la administración eficiente, segura y trazable de la información institucional, asegurando su disponibilidad, integridad y conservación.

Subprocesos:

- **Producción y recepción documental**
Radicación, registro y control de documentos internos y externos.
- **Trámite y distribución**
Gestión del flujo documental entre dependencias.
- **Organización, archivo y conservación**
Clasificación, custodia y preservación de documentos conforme a la normatividad archivística.
- **Gestión de comunicaciones oficiales**
Emisión, control y seguimiento de comunicaciones institucionales.
- **Implementación del Sistema Integrado de Conservación Documental**
Alineado con el Archivo General de la Nación.

4. Proceso: Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Este proceso garantiza la disponibilidad, seguridad y eficiencia de las plataformas tecnológicas que soportan la operación institucional.

Subprocesos:

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 16 de 38

- **Administración de infraestructura tecnológica**
Equipos, redes, servidores y conectividad.
- **Gestión de sistemas de información**
Soporte a plataformas como SUI, SECOP, SIG, aplicativos internos, etc.
- **Seguridad digital y protección de datos**
Implementación de controles de ciberseguridad y cumplimiento normativo.
- **Soporte técnico y mesa de ayuda**
Atención de requerimientos tecnológicos de funcionarios y contratistas.
- **Transformación digital y mejora tecnológica**
Implementación de herramientas que optimicen procesos institucionales.

Los Procesos de Soporte constituyen la base operativa que permite a Aguas del Cesar S.A. E.S.P. cumplir su misión como Gestor PDA. Su adecuada gestión garantiza eficiencia administrativa, cumplimiento normativo, seguridad de la información y disponibilidad de recursos para los procesos estratégicos y misionales.

Procesos de Control y Evaluación. Este macroproceso integra los mecanismos institucionales orientados a verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, misionales y de soporte, mediante actividades de seguimiento, medición, control, retroalimentación y rendición de cuentas.

Su propósito es asegurar que la gestión institucional se realice con transparencia, eficacia, eficiencia y orientada a la mejora continua, fortaleciendo la confianza de las partes interesadas y la capacidad institucional para generar valor público. Este macroproceso permite medir el desempeño institucional y garantizar la mejora continua.

1. Proceso: Control Interno

Este proceso garantiza la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno (SCI), asegurando que los procesos institucionales se ejecuten conforme a la normativa, los lineamientos estratégicos y los estándares de calidad.

Subprocesos:

1.1 Evaluación del Sistema de Control Interno

- Verificación del cumplimiento de políticas, normas y procedimientos.
- Evaluación de controles y mecanismos de mitigación de riesgos.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 17 de 38

- Identificación de desviaciones y oportunidades de mejora.
- Seguimiento a planes de mejoramiento institucional.

1.2 Auditoría Interna

- Planeación anual de auditorías.
- Ejecución de auditorías a procesos estratégicos, misionales y de soporte.
- Emisión de informes y hallazgos.
- Acompañamiento en la implementación de acciones correctivas y preventivas.

1.3 Gestión del Riesgo Institucional

(Complementa el proceso estratégico, pero aquí se evalúa su eficacia)

- Monitoreo de riesgos estratégicos, operativos y de cumplimiento.
- Evaluación de controles implementados.
- Alertas tempranas y recomendaciones.

1.4 Seguimiento a Requerimientos de Entes de Control

- Atención a solicitudes de Contraloría, Procuraduría, Superservicios, MVCT, DNP, entre otros.
- Consolidación de información y evidencias.
- Respuesta oportuna y trazable.

2. Proceso: Evaluación de Resultados

Este proceso mide el desempeño institucional, analiza el cumplimiento de metas y genera información para la toma de decisiones y la mejora continua.

Subprocesos:

2.1 Seguimiento a Indicadores Institucionales

- Monitoreo de indicadores estratégicos, misionales y de soporte.
- Análisis de tendencias y brechas.
- Reportes periódicos a Gerencia y Comité Directivo.

2.2 Evaluación del Desempeño Institucional

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 18 de 38

- Medición del avance del Plan Estratégico y los planes operativos.
- Evaluación del cumplimiento de metas del PDA.
- Valoración del impacto de proyectos de AP y SB.
- Retroalimentación para la planeación estratégica.

2.3 Gestión del Conocimiento

- Sistematización de experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- Gestión de repositorios documentales y técnicos.
- Transferencia de conocimiento entre áreas y equipos.
- Capacitación basada en brechas identificadas.

2.4 Rendición de Cuentas y Transparencia

- Preparación de informes de gestión.
- Espacios de diálogo con la ciudadanía y partes interesadas.
- Publicación de información en medios oficiales.
- Seguimiento a compromisos derivados de la rendición de cuentas.

3. Proceso: Seguimiento y Evaluación del PDA

Este proceso es clave para el rol de Aguas del Cesar como Gestor PDA.

Subprocesos:

3.1 Seguimiento Técnico y Financiero del PDA

- Consolidación de avances físicos y financieros.
- Evaluación del cumplimiento de metas del Plan Estratégico de Inversiones.
- Identificación de riesgos de ejecución.

3.2 Monitoreo del SGP – Agua Potable y Saneamiento Básico

(Este subproceso se articula con Aseguramiento, pero aquí se evalúa su cumplimiento global)

- Análisis del uso de recursos del SGP por municipio.
- Evaluación de ejecución, cumplimiento y riesgos.
- Informes para MVCT, DNP y Gobernación.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 19 de 38

3.3 Evaluación de Impacto de Proyectos

- Medición de mejoras en continuidad, cobertura y calidad.
- Evaluación de beneficios sociales y ambientales.
- Retroalimentación para la formulación de nuevos proyectos.

El Macroproceso de Control y Evaluación garantiza que Aguas del Cesar S.A. E.S.P. opere bajo principios de transparencia, eficiencia y mejora continua. Sus procesos permiten identificar desviaciones, fortalecer la toma de decisiones, asegurar el cumplimiento normativo y consolidar la confianza de las partes interesadas.

7. CARACTERIZACION DE PROCESOS

La caracterización de procesos constituye una herramienta clave para la gestión institucional, ya que permite describir de forma estructurada y estandarizada los elementos esenciales de cada proceso, facilitando su implementación, control, seguimiento y mejora. Este ejercicio asegura la trazabilidad de las actividades organizacionales y su alineación con el direccionamiento estratégico de la entidad.

Cada proceso ha sido caracterizado conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA), integrando los siguientes elementos:

- ✓ Nombre del proceso
- ✓ Objetivo del proceso
- ✓ Alcance (inicio y fin del proceso)
- ✓ Responsable del proceso
- ✓ Entradas y fuentes
- ✓ Actividades principales
- ✓ Salidas o productos
- ✓ Clientes o usuarios
- ✓ Normativa aplicable
- ✓ Riesgos asociados y controles
- ✓ Indicadores de gestión y resultado

Este conjunto de información se documenta en una ficha técnica por proceso, la cual sirve como insumo para la administración operativa, auditorías internas, capacitaciones y procesos de evaluación institucional.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 20 de 38

La caracterización también permite evidenciar las interrelaciones entre procesos, identificar los puntos críticos de control, y establecer los canales de comunicación y flujo de información necesarios para el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

7.1 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

1. Macroproceso Estratégico

Ítem	Descripción
Objetivo	Orientar la gestión institucional mediante la definición, actualización y seguimiento del direccionamiento estratégico, asegurando alineación con la misión, visión, MIPG, PDA y normativa vigente.
Alcance	Inicia con la identificación de necesidades estratégicas y riesgos; incluye formulación de políticas, planes, indicadores, comunicaciones, talento humano y gestión financiera; finaliza con la evaluación del desempeño y mejora continua.
Responsable	Gerencia General; Dirección Administrativa y Talento Humano; Dirección Financiera; Equipo de Planeación y Calidad; Secretaría General.
Procesos	Planeación Estratégica; Gestión del Talento Humano; Gestión de las Comunicaciones; Gestión Financiera.
Subprocesos	Planeación Estratégica: Direccionamiento estratégico; planes institucionales; articulación PDA; indicadores; evaluación. Talento Humano: Vinculación; capacitación; desempeño; bienestar; SST; desarrollo organizacional. Comunicaciones: Comunicación interna; externa; rendición de cuentas; medios digitales; transparencia. Financiera: Presupuesto; ejecución; contabilidad; tesorería; seguimiento financiero PDA; informes.

2. Macroproceso Misional

Ítem	Descripción
------	-------------

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 21 de 38

Objetivo	Garantizar la formulación, estructuración, ejecución, seguimiento y aseguramiento de proyectos y servicios de agua potable y saneamiento básico en municipios vinculados al PDA.
Alcance	Inicia con la identificación de necesidades territoriales; incluye formulación, estructuración, gestión social, ambiental, predial, aseguramiento del servicio, indicadores y SGP; finaliza con cierre técnico, social y financiero
Responsable	Dirección Técnica; Dirección de Aseguramiento de la Prestación del Servicio; Gerencia General (supervisión).
Procesos	Gestión de Proyectos; Gestión Ambiental; Gestión Social y Participación; Gestión del Riesgo; Aseguramiento de la Prestación del Servicio.
Subprocesos	Gestión de Proyectos: Formulación; estructuración técnica, jurídica y financiera; gestión predial y social; desarrollo urbano y rural; seguimiento y cierre. Ambiental: Impactos; licencias; permisos; mitigación; educación ambiental. Social: Diagnóstico; participación; gestión de conflictos; fortalecimiento comunitario; seguimiento social. Riesgo: Identificación de amenazas; contingencias; coordinación; evaluación post-evento. Aseguramiento: Condiciones de prestación; asistencia técnica; indicadores; seguimiento y monitoreo al SGP; reportes SUI; planes de mejora.

3. Macroproceso de Apoyo (Soporte)

Ítem	Descripción
Objetivo	Garantizar la disponibilidad y gestión eficiente de recursos administrativos, jurídicos, documentales y tecnológicos que soportan la operación institucional.
Alcance	Inicia con la identificación de necesidades internas; incluye gestión administrativa, jurídica, documental, TIC y control disciplinario; finaliza con la entrega de servicios de soporte, seguimiento y retroalimentación para la mejora continua.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 22 de 38

Responsable	Dirección Administrativa y Talento Humano; Secretaría General (incluye funciones jurídicas y disciplinarias); Gestión Documental; Área TIC; Gerencia General.
Procesos	Gestión Administrativa; Gestión Jurídica y Control Interno Disciplinario; Gestión Documental; Gestión TIC.
Subprocesos	Gestión Administrativa: Bienes y servicios; logística; compras y contratación; proveedores. Gestión Jurídica y Control Interno Disciplinario: Asesoría jurídica institucional; revisión y acompañamiento contractual; atención de procesos judiciales y administrativos; actualización normativa; investigaciones disciplinarias; actuaciones preliminares; formulación de cargos; decisiones disciplinarias; seguimiento a sanciones y archivo disciplinario. Gestión Documental: Producción; recepción; trámite; archivo; comunicaciones oficiales; conservación documental. Gestión TIC: Infraestructura tecnológica; sistemas de información; seguridad digital; soporte técnico; transformación digital.

4. Macroproceso de Control y Evaluación

Ítem	Descripción
Objetivo	Verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante actividades de seguimiento, medición, auditoría, control, retroalimentación y rendición de cuentas, garantizando transparencia, eficacia y mejora continua en la gestión pública.
Alcance	Inicia con la planeación de actividades de control y seguimiento; incluye auditorías internas, evaluación del Sistema de Control Interno (SCI), seguimiento a indicadores, evaluación del desempeño institucional, gestión del conocimiento, seguimiento técnico y financiero del PDA, y monitoreo del SGP. Finaliza con la emisión de informes, la rendición de cuentas y la retroalimentación para la mejora continua.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 23 de 38

Responsable	Oficina de Control Interno; Equipo de Planeación y Calidad; Dirección Técnica; Dirección de Aseguramiento de la Prestación del Servicio; Gerencia General.
Procesos	Control Interno; Evaluación de Resultados; Seguimiento y Evaluación del PDA.
Subprocesos	Control Interno: Evaluación del SCI; auditorías internas; gestión del riesgo institucional; atención a requerimientos de entes de control. Evaluación de Resultados: Seguimiento a indicadores institucionales; evaluación del desempeño institucional; gestión del conocimiento; rendición de cuentas. Seguimiento y Evaluación del PDA: Seguimiento técnico y financiero del PDA; monitoreo del SGP – Agua Potable y Saneamiento Básico; evaluación de impacto de proyectos.

MATRIZ RACI – MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La matriz identifica claramente quién es:

R (Responsable): Ejecuta directamente la actividad o proceso.

A (Aprobador): Toma decisiones finales, valida o aprueba.

C (Consultado): Proporciona información o asesoría técnica.

I (Informado): Recibe información sobre el avance o resultado.

Proceso/Subproceso	R	A	C	I
Planeación estratégica institucional	Oficina Asesora de Planeación / Equipo de Planeación y Calidad	Gerencia General	Dirección Financiera; Secretaría General	Dirección de Aseguramiento de la Prestación del Servicio
Gestión del talento humano	Dirección Administrativa	Gerencia General	Secretaría General	Todas las dependencias

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 24 de 38

	y Talento Humano			
Gestión de las comunicaciones internas y externas	Oficina Asesora de Planeación / Comunicaciones	Gerencia General	Secretaría General	Ciudadanía; entes externos
Gestión financiera	Dirección Financiera	Gerencia General	Todas las áreas; Oficina Asesora de Planeación	Secretaría General
Estructuración técnica de soluciones de AP y SB	Dirección de Aseguramiento de la Prestación del Servicio	Gerencia General	Oficina Asesora de Planeación; Dirección Financiera; Secretaría General	Gobernación; MVCT
Gestión predial y social	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	Secretaría General; Municipios	Oficina Asesora de Planeación
Gestión Ambiental de Intervenciones de AP y SB	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	Autoridades ambientales; Oficina Asesora de Planeación; Secretaría General (cuando aplica)	Municipios; Gobernación; MVCT
Gestión del riesgo y atención de emergencias	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	UNGRD; Municipios; Oficina Asesora de Planeación; Secretaría General (cuando aplica)	Gobernación; MVCT

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 25 de 38

Aseguramiento de la prestación del servicio	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	MVCT; Oficina Asesora de Planeación	Municipios; operadores
Seguimiento y monitoreo al SGP – AP y SB	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	Dirección Financiera; Oficina Asesora de Planeación	Gobernación; MVCT
Gestión administrativa	Dirección Administrativa y Talento Humano	Gerencia General	Secretaría General	Todas las dependencias
Gestión jurídica y control interno disciplinario	Secretaría General	Gerencia General	Entes de control; asesoría jurídica externa	Todas las dependencias; entes de control; comunidad en general
Gestión documental	Gestión documental	Gerencia General	Archivo General de la Nación; Secretaría General	Todas las dependencias
Gestión TIC	Área TIC	Gerencia General	Dirección Administrativa	Todas las dependencias
Evaluación del Sistema de Control Interno – SCI	Oficina de Control Interno	Gerencia General	Oficina Asesora de Planeación	Todas las dependencias
Auditoría interna de procesos	Oficina de Control Interno	Gerencia General	Oficina Asesora de Planeación	Todas las dependencias
Atención a requerimientos de entes de control	Secretaría General	Gerencia General	Oficina de Control Interno; Dirección Financiera; Dirección de	Todas las dependencias involucradas

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 26 de 38

			Aseguramiento	
Seguimiento a indicadores institucionales	Oficina Asesora de Planeación	Gerencia General	Todas las áreas de gestión	Todas las dependencias
Evaluación del desempeño institucional	Oficina Asesora de Planeación	Gerencia General	Todas las áreas de la entidad	Gobernación; MVCT; entes de control (cuando aplique); Función Pública
Gestión del conocimiento institucional	Oficina Asesora de Planeación	Gerencia General	Todas las áreas de la entidad	Comunidad; aliados externos
Rendición de cuentas y transparencia	Secretaría General; Oficina Asesora de Planeación	Gerencia General	Todas las áreas de la entidad	Ciudadanía; entes de control
Seguimiento técnico y financiero del PDA	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	Dirección Financiera; Oficina Asesora de Planeación	Gobernación; MVCT
Evaluación de impacto de intervenciones	Dirección de Aseguramiento	Gerencia General	Oficina Asesora de Planeación; Municipios	Comunidad; Gobernación; MVCT

8. PRODUCTOS INSTITUCIONALES

Un producto institucional es el resultado tangible o intangible generado por un proceso, que reúne un conjunto de atributos verificables y medibles orientados a satisfacer necesidades, expectativas o requerimientos específicos de los grupos de valor del sector de agua potable y saneamiento básico en el Departamento del Cesar. Estos productos representan la materialización de la gestión institucional y

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 27 de 38

constituyen evidencia del cumplimiento de la misión de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. como Gestor del Plan Departamental de Agua (PDA).

En el marco del **Modelo de Planeación Institucional orientado a resultados**, los productos institucionales son el elemento articulador entre la **promesa de valor** de la entidad y las expectativas de los municipios vinculados, los operadores de servicios públicos, las entidades del orden nacional y departamental, los entes de control y la ciudadanía.

Su gestión se desarrolla a través de los instrumentos de planificación como el **Plan Estratégico Institucional**, el **Plan de Acción**, el **Plan de Mejoramiento**, el **Plan de Aseguramiento de la Prestación del Servicio**, el **Plan de Gestión del Riesgo**, entre otros.

En Aguas del Cesar S.A. E.S.P., los productos institucionales se derivan principalmente de los **procesos misionales**, especialmente aquellos relacionados con:

- La estructuración técnica de soluciones de agua potable y saneamiento básico.
- La gestión social, ambiental y predial.
- El aseguramiento de la prestación del servicio.
- El seguimiento y monitoreo al SGP – Agua Potable y Saneamiento Básico.
- La evaluación de condiciones de prestación y la asistencia técnica a municipios y operadores.

Cada producto institucional debe estar claramente definido en términos de:

- **Naturaleza:** si corresponde a un bien, servicio, documento técnico, informe, acompañamiento, concepto o resultado operativo.
- **Alcance:** cobertura territorial, poblacional o temática.
- **Calidad:** estándares técnicos, normativos y operativos aplicables.
- **Oportunidad:** periodicidad, tiempos de entrega y cumplimiento de plazos.
- **Responsable:** dependencia o proceso encargado de su generación, validación y entrega.

La adecuada definición y gestión de los productos institucionales permite:

- Alinear la operación con el direccionamiento estratégico.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 28 de 38

- Medir el impacto de la gestión pública en la generación de valor.
- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.
- Facilitar la toma de decisiones basada en evidencia.
- Garantizar que los municipios vinculados reciban servicios y acompañamientos de calidad.

En síntesis, los productos institucionales de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. constituyen la expresión concreta del cumplimiento de su misión como Gestor PDA y son la base para evaluar la efectividad, eficiencia y pertinencia de la gestión institucional

8.1 ESTRUCTURA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cada producto institucional se compone de un conjunto de **líneas de acción**, las cuales agrupan los procedimientos que describen la forma en que se ejecutan las actividades necesarias para generar bienes o prestar servicios. Estas líneas de acción permiten organizar de manera lógica y secuencial las tareas que dan origen a los productos, garantizando coherencia operativa, trazabilidad y estandarización en la gestión.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P. cuenta con una estructura de indicadores de gestión orientada a evaluar la eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y oportunidad de los productos institucionales. Esta estructura permite analizar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados previstos y asegurar que la entidad cumpla con los compromisos establecidos con los municipios vinculados, los operadores de servicios públicos, las entidades del orden nacional y departamental, los entes de control y la ciudadanía.

Los indicadores definidos cubren los aspectos clave de los procesos incluidos en el Mapa de Procesos y permiten medir:

- **Percepción subjetiva** de los usuarios y grupos de valor sobre el desempeño del proceso o servicio.
- **Desempeño objetivo**, mediante mediciones verificables del nivel de cumplimiento, capacidad, conformidad, oportunidad y calidad de los productos generados.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 29 de 38

Con el fin de garantizar que los productos institucionales cumplan con los requisitos definidos y los acuerdos establecidos con los usuarios y demás grupos de valor, se han establecido indicadores de seguimiento y medición que permiten evaluar:

- La **eficacia** en el logro de los resultados.
- La **eficiencia** en el uso de los recursos.
- La **calidad** de los bienes y servicios entregados.
- La **oportunidad** en los tiempos de respuesta y entrega.

Estos indicadores constituyen una herramienta fundamental para la toma de decisiones basada en evidencia, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.

Con base en los resultados obtenidos, el proceso de Direccionamiento Estratégico identifica áreas de mejora que se incorporan de manera sistemática al Plan de Mejoramiento Institucional, asegurando que los procesos evolucionen conforme a las necesidades del entorno, los lineamientos del MIPG y las exigencias del sector de agua potable y saneamiento básico.

8.2 PRODUCTOS INSTITUCIONALES

Macroproceso Estratégico				
PROCESO	PRODUCTO	NATURALEZA	ALCANCE	RESPONSABLE
Planeación Estratégica	PEI, Plan de Acción, Plan de Mejoramiento, Informes de seguimiento	Documento técnico	Institucional	Oficina Asesora de Planeación
Gestión del Talento Humano	Manual de funciones, Evaluación del desempeño, PIC, Plan de Bienestar, SG-SST,	Documento / Servicio	Institucional	Dirección Administrativa y Talento Humano

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 30 de 38

	Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de Previsión, Plan de Vacantes.			
Gestión de Comunicaciones	Informes de rendición de cuentas, piezas informativas	Documento / Servicio	Institucional	Comunicaciones
Gestión Financiera	Presupuesto, ejecución presupuestal, informes financieros	Documento técnico	Institucional	Dirección Financiera

Macroproceso Misional				
PROCESO	PRODUTO	NATURALEZA	ALCANCE	RESPONSABLE
Estructuración Técnica	Diagnósticos, diseños, fichas técnicas, conceptos de viabilidad	Documento técnico	Municipal / Departamental	Dirección de Aseguramiento
Gestión Predial y Social	Actas, caracterizaciones, informes prediales	Documento técnico / Social	Municipal	Dirección de Aseguramiento
Gestión Ambiental	Permisos, licencias, informes ambientales	Documento técnico	Municipal / Departamental	Dirección de Aseguramiento

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 31 de 38

Gestión del Riesgo	Planes de contingencia, evaluaciones de riesgo	Documento técnico	Municipal / Departamental	Dirección de Aseguramiento
Aseguramiento del Servicio	Conceptos de condiciones de prestación, informes SUI, asistencia técnica	Documento / Servicio	Municipal / Operadores	Dirección de Aseguramiento
Seguimiento SGP	Informes SGP, alertas de riesgo	Documento técnico	Departamental / Nacional	Dirección de Aseguramiento

Macroproceso de Apoyo (Soporte)

PROCESO	PRODUTO	NATURALEZA	ALCANCE	RESPONSABLE
Gestión Administrativa	Contratos, órdenes de compra, informes administrativos	Documento administrativo	Institucional	Dirección Administrativa y Talento Humano
Gestión Jurídica y Disciplinaria	Conceptos jurídicos, actos administrativos, decisiones disciplinarias	Documento jurídico	Institucional	Secretaría General
Gestión Documental	TRD, comunicaciones oficiales, archivo institucional	Documento / Servicio	Institucional	Gestión Documental
Gestión TIC	Soporte técnico, reportes, actualizaciones	Servicio	Institucional	Área TIC

Macroproceso de Control y Evaluación

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 32 de 38

PROCESO	PRODUCTO	NATURALEZA	ALCANCE	RESPONSABLE
Control Interno	Informes de auditoría, evaluación del SCI, mapas de riesgos	Documento técnico	Institucional	Oficina de Control Interno
Evaluación de Resultados	Informes de indicadores, evaluación del desempeño, FURAG	Documento técnico	Institucional / Nacional	Oficina Asesora de Planeación
Seguimiento PDA	Informes técnicos y financieros, reportes SGP, evaluación de impacto	Documento técnico	Departamental / Nacional	Dirección de Aseguramiento

8.3 INDICADORES ASOCIADOS A LOS PRODUCTOS INSTITUCIONALES

Con el fin de garantizar la calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia en la entrega de los productos institucionales, se han definido indicadores específicos para cada uno de ellos. Estos indicadores permiten medir el desempeño de los procesos, identificar desviaciones, orientar la toma de decisiones y fortalecer la mejora continua.

Los indicadores se clasifican en:

- **Indicadores de eficacia:** miden el logro de los resultados previstos.
- **Indicadores de eficiencia:** miden el uso adecuado de los recursos.
- **Indicadores de calidad:** miden el cumplimiento de estándares técnicos y normativos.
- **Indicadores de oportunidad:** miden el cumplimiento de los tiempos establecidos.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 33 de 38

- **Indicadores de percepción:** miden la satisfacción de los usuarios y grupos de valor.

La matriz de indicadores debe incluir, entre otros:

- % de avance del PEI
- % de cumplimiento del Plan de Acción
- % de ejecución presupuestal
- % de diagnósticos técnicos entregados
- % de permisos ambientales obtenidos
- % de conceptos de condiciones de prestación emitidos
- % de informes SGP enviados oportunamente
- % de auditorías ejecutadas
- Nivel de madurez del SCI
- Puntaje FURAG
- % de informes PDA enviados

9. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión del riesgo en Aguas del Cesar S.A. E.S.P. se encuentra estructurada a partir de la Política de Administración del Riesgo y Oportunidades, la cual define el marco de actuación para identificar, analizar, valorar y tratar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta política se aplica de manera transversal en los niveles estratégico, táctico y operativo, garantizando un enfoque integral y coherente con el direccionamiento institucional.

El modelo implementado articula la gestión de riesgos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con los riesgos asociados al riesgo de corrupción, en cumplimiento de la normativa vigente, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las exigencias del sector de agua potable y saneamiento básico. Esta integración fortalece la cultura de autocontrol, transparencia, responsabilidad institucional y toma de decisiones basada en evidencia.

La metodología adoptada contempla criterios técnicos para cada una de las etapas del ciclo de gestión del riesgo:

- Identificación de riesgos
- Análisis y evaluación de riesgos

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 34 de 38

- Tratamiento y definición de controles
- Monitoreo y seguimiento
- Revisión periódica del riesgo
- Comunicación y consulta con partes interesadas

Estas etapas permiten una administración proactiva y preventiva de los riesgos, orientada a fortalecer la eficiencia institucional, anticipar desviaciones, proteger los recursos públicos y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El propósito final es avanzar hacia un nivel de aseguramiento razonable, que respalde el desempeño organizacional y garantice la generación de valor público para los municipios vinculados y la ciudadanía del departamento del Cesar.

10. EVALUACIÓN Y MEJORA

Aguas del Cesar S.A. E.S.P. ha establecido mecanismos de evaluación orientados a conocer, analizar y mejorar de manera permanente los avances en la gestión institucional, los resultados obtenidos y el cumplimiento de las metas propuestas. Estos mecanismos se desarrollan en el marco del proceso Evaluación del Desempeño Institucional, articulado con los lineamientos del MIPG y con los instrumentos de planeación institucional.

La evaluación se realiza desde dos perspectivas complementarias:

9.1 Evaluación de Procesos

De manera periódica se evalúa el desempeño de los procesos definidos en el Modelo de Operación por Procesos (MOP), verificando:

- El cumplimiento de actividades y responsabilidades.
- La eficiencia en el uso de recursos.
- La calidad y oportunidad de los productos institucionales.
- La alineación con los objetivos estratégicos y el Plan de Acción.
- La contribución al cumplimiento de metas sectoriales y del Plan Departamental de Agua.

Esta evaluación permite identificar desviaciones, riesgos operativos, oportunidades de mejora y necesidades de fortalecimiento institucional.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 35 de 38

9.2 Evaluación de Productos

Se evalúa el cumplimiento de los productos institucionales formulados por cada dependencia, verificando:

- ✓ La pertinencia y calidad técnica del producto.
- ✓ La oportunidad en la entrega.
- ✓ La satisfacción de los grupos de valor.
- ✓ La contribución al logro de los objetivos institucionales.

Los resultados de estas evaluaciones se consolidan en informes que integran:

- ✓ Procesos evaluados
- ✓ Productos generados
- ✓ Resultados alcanzados
- ✓ Acciones estratégicas ejecutadas
- ✓ Alineación con los objetivos institucionales
- ✓ Contribución al cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Departamental y del PDA

Este enfoque integral permite fortalecer la mejora continua, garantizar la trazabilidad de la gestión y asegurar que la entidad avance de manera sostenida hacia estándares superiores de desempeño institucional.

11. CONCLUSIONES

La construcción y actualización del Modelo de Operación por Procesos (MOP) de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. permitió consolidar una visión integral, coherente y moderna de la gestión institucional, alineada con los lineamientos del MIPG, las exigencias del sector de agua potable y saneamiento básico, y el rol estratégico de la entidad como Gestor del Plan Departamental de Agua (PDA).

- ✓ La entidad cuenta ahora con un modelo estructurado, trazable y completamente alineado al organigrama real, lo que fortalece la gobernanza interna, la claridad de roles y la capacidad de respuesta institucional.
- ✓ La matriz RACI fue depurada y ajustada para reflejar con precisión las responsabilidades, consultas e informaciones necesarias entre

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 36 de 38

dependencias, eliminando ambigüedades y fortaleciendo la articulación transversal.

- ✓ La definición de productos institucionales, su estructura, sus indicadores y su matriz asociada permiten que la entidad avance hacia un enfoque de gestión por resultados, donde cada proceso demuestra su aporte al valor público.
- ✓ La incorporación de un enfoque robusto de gestión integral del riesgo fortalece la capacidad de anticipación, prevención y control, integrando riesgos operativos, estratégicos, de corrupción y sectoriales.
- ✓ La estructura de evaluación y mejora continua consolida un ciclo de retroalimentación permanente que permite identificar desviaciones, orientar decisiones y fortalecer la eficiencia institucional.
- ✓ El modelo actualizado posiciona a Aguas del Cesar como una entidad con capacidad técnica, institucional y operativa para liderar la gestión del agua potable y saneamiento básico en el departamento, con estándares superiores de transparencia, eficiencia y calidad.

Recomendaciones Técnicas y Estratégicas

- Consolidar la cultura de gestión por procesos
Se recomienda continuar fortaleciendo la apropiación del MOP en todas las dependencias, asegurando que cada servidor público comprenda su rol, sus responsabilidades y los productos que debe entregar.
- Implementar un sistema de seguimiento automatizado
La matriz de indicadores construida debe integrarse a un sistema digital que permita:
 - monitoreo en tiempo real
 - alertas tempranas
 - trazabilidad de productos
 - reportes automáticos para gerencia y entes de control
 Esto aumentará la eficiencia y reducirá la carga operativa.
- Fortalecer la gestión del riesgo como herramienta de decisión
La Oficina de Control Interno debe continuar liderando la actualización periódica del mapa de riesgos, integrando:
 - riesgos sectoriales del agua potable
 - riesgos del SGP
 - riesgos de corrupción
 - riesgos operativos y tecnológicos
 La gestión del riesgo debe convertirse en un insumo permanente para la planeación y la priorización de recursos.
- Asegurar la articulación entre Planeación y Aseguramiento

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 37 de 38

Dado que ambos procesos son el corazón técnico y estratégico de la entidad, se recomienda mantener una coordinación permanente para:

- estructurar proyectos
- evaluar condiciones de prestación
- consolidar indicadores
- reportar al MVCT y entes de control

Esta articulación es clave para garantizar coherencia técnica y cumplimiento normativo.

- Mantener actualizada la matriz RACI

Cada ajuste en el organigrama, manual de funciones o proceso debe reflejarse inmediatamente en la matriz RACI para evitar desalineaciones operativas.

- Fortalecer la gestión documental y la trazabilidad

La gestión documental debe continuar avanzando hacia:

- digitalización
- clasificación técnica
- control de versiones
- trazabilidad de actos administrativos y productos

Esto es esencial para auditorías, entes de control y transparencia.

- Continuar desarrollando capacidades internas

Se recomienda implementar un plan de formación anual enfocado en:

- gestión por procesos
- indicadores y análisis de datos
- gestión del riesgo
- normatividad sectorial
- herramientas digitales

Esto permitirá que el modelo no solo exista en el papel, sino que se viva en la operación diaria.

El trabajo realizado permitió transformar la manera en que Aguas del Cesar entiende, organiza y ejecuta su gestión institucional.

Hoy la entidad cuenta con un modelo claro, medible y orientado a resultados, capaz de responder a los desafíos del sector y a las expectativas de los municipios vinculados.

Este Modelo de Operación por Procesos no es un documento estático, **es una herramienta viva**, dinámica, diseñada para evolucionar con la entidad, fortalecer su capacidad técnica y consolidar su liderazgo como Gestor PDA en el departamento del Cesar.

	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: diciembre 2025
		Página 38 de 38

Fin del documento

Proyectó: Julie Porras Ruiz – JANOS CONSULTORES S.A.S

