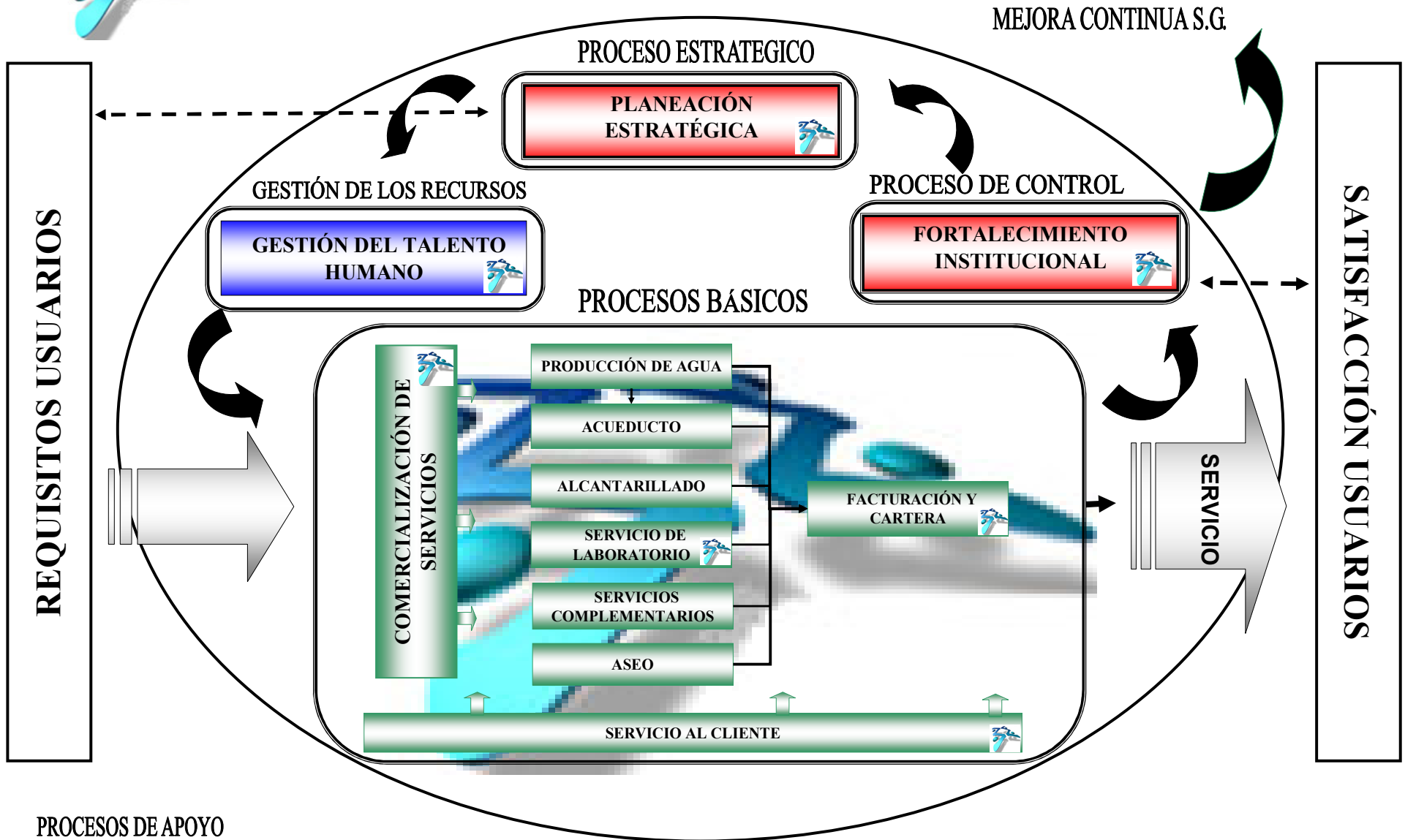




MAPA DE PROCESOS DE LA EAOC SAS ESP



PROCESOS DE APOYO



CONVENCIONES	Procesos Básicos	Procesos Estratégicos	Procesos de Apoyo	NTC ISO IEC 17025
	Retroalimentación de los Procesos	Actividades que aportan valor	Flujo de Información	Procesos de interrelación ISO 9001:2008, NTC ISO GP1000 y NTC ISO IEC 17025



Visión de la EAOC SAS ESP

Ser reconocidos como la Sociedad líder en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Complementarios en el Departamento de Cundinamarca, destacados por nuestra cultura de Servicio al Cliente, la adopción de tecnología adecuada, la cobertura de los servicios, el aprovechamiento racional de los recursos del medio ambiente y la generación de bienestar y progreso social con consciencia ciudadana.



Misión de la EAOC SAS ESP

Prestar a la población del municipio de Facatativa y demás usuarios los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Complementarios, garantizando la continuidad, calidad y cobertura de los mismos. Con tal fin nuestra sociedad cuenta con una administración eficiente, una estructura organizacional sólida y un calificado equipo humano con vocación social de servicio en permanente búsqueda de la excelencia.



Objetivos de Gestión.

- ♦ Definir el horizonte institucional y guiar a la organización a su cumplimiento.
- ♦ Apoyar la mejora de los procesos a través del control y seguimiento de los mismos.
- ♦ Proveer a la empresa de personal competente y comprometido para el logro de los objetivos de cada proceso.
- ♦ Gestionar Canales de Comunicación eficaces con los usuarios, garantizando el buen flujo de información con la empresa
- ♦ Ofrecer los servicios de la Empresa logrando un acuerdo contractual con los usuarios.
- ♦ Obtener los ingresos por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios
- ♦ Asegurar la preservación y control de la información física y magnética así como su medio de soporte.
- ♦ Garantizar la preservación y manejo de los bienes de la empresa durante su almacenamiento.
- ♦ Asegurar el adecuado funcionamiento del parque automotor de la empresa.
- ♦ Controlar y registrar el manejo de los recursos financieros de la empresa.
- ♦ Proveer agua potable de acuerdo con la normatividad vigente y la demanda requerida por los usuarios
- ♦ Distribuir agua potable garantizando continuidad, presión, cobertura y calidad del servicio, así como el uso racional de los recursos de la empresa.
- ♦ Garantizar la adecuada recolección y transporte de agua lluvia y residual.
- ♦ Atender necesidades de agua potable y limpieza de infraestructura de alcantarillado según requerimiento de clientes con calidad y oportunidad
 - ♦ Garantizar la prestación del servicio de aseo con calidad, oportunidad y cobertura.
- ♦ Determinar las características fisicoquímicas y microbiológicas de agua para consumo humano y realizar calibraciones a los medidores de agua potable garantizando la confiabilidad de los resultados.
- ♦ Garantizar la adquisición de bienes y servicios para el logro de los objetivos de la empresa.
- ♦ Asegurar los intereses de la empresa frente a terceros, dando cumplimiento a la ley.



Política de la EAOC SAS ESP

Cumplir con las expectativas de nuestros clientes a través de la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios, calibración de medidores de agua potable fría, análisis de agua para el consumo humano.

Contamos con la tecnología adecuada y funcionarios idóneos con actitud de servicio que direccionan a la organización hacia la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos, preservando y manteniendo el equilibrio del recurso hídrico.

Brindamos servicios con calidad aplicando buenas prácticas profesionales, cumpliendo con las normas NTC ISO 9001, NTC ISO IEC 17025, NTC GP 1000, MECI y requisitos de ley aplicables



Objetivos Estratégicos

- ♦ Mejorar la continuidad, calidad y cobertura de los servicios
- ♦ Mejorar la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado.
 - ♦ Mejorar la capacidad de la infraestructura.
 - ♦ Lograr el uso sostenible del recurso hídrico.
- ♦ Disminuir la contaminación de las fuentes hídricas del municipio y la región.
- ♦ Fortalecer la Cultura Institucional haciendo énfasis en servicio al cliente, Comunicación, Gestión de Riesgos y Autocontrol.
- ♦ Realizar la gestión en consonancia con el carácter social y comercial de la sociedad.
- ♦ Obtener de los servidores públicos de la sociedad un alto grado de compromiso de servicio para con los usuarios, el municipio y la empresa.