

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Matriz de Relación de Objetivos Macro proceso/Procesos
 N°: 41

MACROPROCESOS		PROCESO	
NOMBRE	OBJETIVO	NOMBRE	OBJETIVO
CE01 - CONDUCCION ESTRATEGICA	Planificar y programar las actividades necesarias para desarrollar la función Constitucional y Legal en consonancia con las necesidades de la sociedad y el público interno y externo institucional, a corto, medio y largo plazos.	CE01 01-Planificación	Contar con las alternativas coordinadas de realización de acciones que generen el cumplimiento de metas y objetivos institucionales a largo, mediano y corto plazo, fortaleciendo el desarrollo estratégico, económico y social, en el ámbito de la competencia institucional establecida por la legislación pertinente.
		CE01 02- Gobernanza Institucional	Implementar un conjunto de procesos, costumbres, políticas, leyes y normativas que afectaran al buen gobierno o sea a la manera de dirigir, administrar o controlar la Institución, incluyendo las relaciones con los clientes y proveedores, órganos de control externo, funcionarios y ciudadanía en general.
TH01 - GESTION INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO	Brindar condiciones de trabajos dignos y apropiados, fomentando la formación y capacitación profesional, facilitando el mejoramiento de capacidades y habilidades, diseñando un plan de carrera adecuado a la institución; enmarcados en políticas y procedimientos armonizados con la legislación vigente.	TH02 01- Administración del Talento Humano	Gestionar las actividades relacionadas a la administración del personal, conforme a los objetivos y políticas institucionales, velando por el cumplimiento de las normas laborales y los sistemas de control, así como la liquidación de haberes del Personal de la ESSAP S.A.
		TH02 02- Desarrollo del Talento Humano	Disponer de programas adecuados al servicio de los funcionarios, que permitan contar con personas capacitadas y comprometidas con el logro de los objetivos de la Institución, basados en las normativas vigentes.
RP03 - COMUNICACIÓN Y RELACIONES PUBLICAS	Promover la receptividad y la buena comunicación con los funcionarios de la ESSAP a fin de mejorar el nivel de eficiencia en la gestión.	RP03 01- Comunicación Interna	Promover la sistematización, consolidación y difusión amplia y focalizada de la información a los grupos de interés, para mejorar la gestión.
		RP03 02- Comunicación Externa	Promover la sistematización, consolidación y socialización de la información, así como su adecuada interlocución y publicidad.
		RP03 03- Rendición de Cuentas	Publicitar los resultados de la Gestión Institucional a fin de generar confianza en la sociedad y obtener posicionamiento.
		RP03 04- Relaciones Públicas y Protocolo	Fomentar las buenas relaciones entre el Banco y sus grupos de interés, promoviendo y manteniendo la imagen pública e institucional, a través de herramientas de comunicación social y relaciones humanas.
		RP03 05- Transparencia	Contar con procedimientos que ayuden a mejorar el control y mitigar el mal manejo de los recursos públicos.
GC04 - GESTIÓN COMERCIAL	Generar ingresos a la institución a través de las ventas comerciales de los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado, satisfaciendo además las necesidades de los clientes	GC04 01- Ventas del Servicio de Abastecimiento de Agua (Comercialización)	Brindar las condiciones y vías para la distribución y ventas de los servicios de la empresa.
		GC04 02- Atención al Cliente	Crear las condiciones que generen actitudes y comportamientos adecuados entre la empresa y sus clientes, mediante la comunicación y ejecución de servicios, de manera oportuna, generando satisfacción en cuanto a las expectativas del cliente.

Lic. Roberto López Maciel
 Jefe Unidad de Control Estratégico y Gestión
 MECIP - **Essap S.A.**

Abog. Enrique López Acevedo
 Gerente Control Interno Sistema MECIP
Essap S.A.

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Matriz de Relación de Objetivos Macro proceso/Procesos
 N°: 41

MACROPROCESOS		PROCESO	
GA05 - GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE	Suministrar agua potable de manera continua y eficiente a los clientes de ESSAP, ofreciendo el servicio con calidad.	GA05 01- Captación	Potabilizar el agua capturada para su posterior distribución a los clientes.
		GA05 02- Tratamiento de Agua Potable	Producir agua apta para el consumo humano, la higiene personal, el uso doméstico habitual y otros usos, adecuada a los requisitos mínimos de calidad establecidos en el Marco Regulatorio.
		GA05 03- Distribución de Agua Potable	Garantizar la alimentación de agua potable a centros y puntos finales de distribución
		GA05 04- Mantenimiento de Infraestructura e Instalaciones	Asegurar el correcto y continuo abastecimiento de Agua potable a los clientes de ESSAP.
RC06 - RECOLECCIÓN DE EFLUENTES CLOACALES	Disponer de las aguas residuales y de los residuos del tratamiento de las aguas potables	RC06 01- Recolección de Aguas Residuales	Disponer de las aguas residuales y de los residuos del tratamiento de las aguas potables.
		RC06 02- Mantenimiento de Alcantarillado	Preservar las condiciones óptimas de la infraestructura necesaria para la correcta recolección de aguas residuales.
GT07 - GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS	Brindar las condiciones optimas de infraestructura tanto de del sistema de producción como en el de distribución de agua potable y alcantarillado	GT07 01- Planificación de Proyectos	Asegurar la viabilidad y factibilidad técnica y económica de los proyectos, así como la obtención de los recursos necesarios para la ejecución de los mismos.
		GT07 02- Ejecución de Proyectos	Asegurar la correcta ejecución de las obras según los planes fijados, para proveer a los clientes de los servicios en tiempo y forma.
GS08 - GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL	Cumplimiento de la normativa ambiental y social y adopción de mejores estándares de estas gestiones que van directamente relacionadas.	GS08 01- Gestión Ambiental	Cumplimiento de la normativa ambiental y adopción de mejores estándares de gestión ambiental.
		GS08 02- Gestión Social	Considerar los derechos sociales de la ciudadanía.
GF09 - GESTION FINANCIERA	Asegurar la capacidad financiera de la ESSAP, programando el presupuesto anual de ingresos y gastos, gestionando los ingresos y cumpliendo oportunamente con los compromisos.	GF09 01- Gestión Presupuestaria	Programar y formular los ingresos y los gastos en forma oportuna y eficiente, regulado en intervalos anuales y plurianuales de previsión y ejecución que coadyuven al logro de metas y objetivos programáticos e institucionales.
		GF09 02- Gestión Contable	Asegurar la registración eficiente de las operaciones y transacciones, con documentación respaldatoria de las mismas, estableciendo normas y generando los reportes correspondientes.
		GF09 03- Gestión de Pagos y Cobros	Asegurar la disponibilidad de los recursos y cumplir con los compromisos de pago.
GA10 - GESTION ADMINISTRATIVA	Planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades de la Institución, con el objeto de determinar y lograr los objetivos establecidos mediante el uso eficiente de los recursos disponibles, en un entorno de trabajo pluralista y eficaz.	GA10 01- Gestión Patrimonial	Administrar los bienes patrimoniales de la Institución conforme a las normativas legales vigentes.
		GA10 02- Gestión de Logística	Apoyar el buen funcionamiento de la institución, desarrollando actividades de servicios en general.

Lic. Roberto López Maciel
 Jefe Unidad de Control Estratégico y Gestión
 MECIP - ESSAP S.A.

Abog. Enrique López Acevedo
 Gerente Control Interno Sistema MECIP
 ESSAP S.A.

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Matriz de Relación de Objetivos Macro proceso/Procesos
 N°: 41

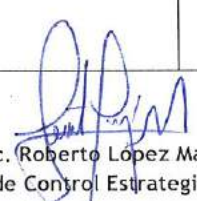

MACROPROCESOS		PROCESO	
GA11 - GESTION DE ADQUISICIONES	Disponer en forma oportuna de bienes y servicios suficientes y necesarios para la adecuada y eficiente funcionalidad de las actividades de la Institución, conforme a la normativa aplicable.	GA11 01- Gestión de Contrataciones	Realizar las gestiones que permitan a la institución incorporar bienes y servicios utilizando racionalmente los recursos en tiempo oportuno respetando y haciendo respetar la legislación vigente.
		GA11 02- Administración de Conflictos	Garantizar la reacción institucional, en forma puntual, ante los eventuales hechos que generen litigio, posibilitando soluciones administrativas y jurídicas en el marco de la integridad y la transparencia, favoreciendo el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
		GA11 03- Seguimiento de Contratos	Obtener bienes y servicios de la calidad especificada y con las mayores y mejores garantías, de manera oportuna y eficiente dentro del presupuesto establecido y bajo el principio de legalidad, manejando adecuadamente las relaciones con Contratistas / Proveedores, beneficiarios directos y otros grupos de interés .
GD12 - GESTION DOCUMENTAL	Planificar y organizar la documentación producida y recibida por la ESSAP, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y disposición.	GD12 01- Planificación y Organización	Planificar y establecer las normas de procedimientos a ser aplicados a los documentos físicos, electrónicos o híbridos.
		GD12 02- Ejecución	Aplicar procedimientos y formatos establecidos, en la tramitación de los documentos, análisis, provisión y/o toma de decisiones que correspondan, para el cumplimiento de la misión y funciones de la institución.
		GD12 03- Disposición	Mantener y preservar los documentos de manera provisoria y/o definitiva garantizando su autenticidad, fiabilidad, integridad física y funcional; y su disponibilidad sin alterar el contenido por el tiempo necesario. Aplicar los procedimientos de destrucción de los documentos que han cumplido el ciclo establecido, conforme a las normas vigentes aplicables.
AJ13 - ASESORIA JURIDICA	Prestar asesoramiento jurídico-legal en el ámbito de su competencia a todas las áreas de la ESSAP.	AJ13 01- Procesos Judiciales.	Ejercer la representación y defensa de la ESSAP en las causas en las que actúe como parte actora o demandada.
		AJ13 02- Gestión Jurídica Administrativa.	Brindar asesoramiento legal o técnico a la Institución, mediante análisis jurídicos y procedimientos pertinentes en su actuación dentro del marco normativo. Ejecutar acciones y diligencias necesarias tendientes a asegurar el cumplimiento de todas las normativas legales en el ámbito de la gestión Institucional.
		AJ13 03- Recuperación de Cartera Morosa	Realizar las diligencias pertinentes para la recuperación de activos de la empresa.

Lic. Roberto López Maciel
 Jefe Unidad de Control Estratégico y Gestión
 MECIP - **Essap S.A.**

Abog. Enrique López Acevedo
 Gerente Control Interno Sistema MECIP
Essap S.A.

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO**

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO: Matriz de Relación de Objetivos Macro proceso/Procesos
Nº: 41

MACROPROCESOS		PROCESO	
GT14 - GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Determinar estrategias para el fortalecimiento de la ESSAP, el acceso a la información así como la utilización de nuevas tecnologías para incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión.	GT14 01- Planificación GTDI	Gestionar y dirigir todos los recursos tecnológicos en línea con la estrategia y prioridades del negocio.
		GT14 02- Desarrollo y Administración de los Sistemas Informáticos	Generar y mantener las soluciones tecnológicas que atiendan los requerimientos de automatización de los procesos, para la gestión interna y externa de la ESSAP.
		GT14 03- Soporte Tecnológico	Brindar soporte a los clientes de la infraestructura tecnológica, aplicando servicios de calidad, a fin de garantizar la funcionalidad óptima de todo los sistemas informáticos.
		GT14 04- Control de las actividades de los sistemas de información	Verificar que las actividades dentro de los sistemas de información sean realizadas cumpliendo los procedimientos, estándares y normas fijados por la administración de la ESSAP.
EC15 - EVALUACION Y CONTROL	Diseñar, construir, mantener y evaluar un adecuado sistema de control que fomente el desarrollo de la gestión institucional en un ambiente íntegro, transparente, eficiente y eficaz.	EC15 01- Autoevaluación	Verificar y monitorear la existencia y eficacia de los controles, y el logro de los resultados; analizando los mismos así como los indicadores de gestión, riesgos y e. desempeño de los funcionarios, procurando la correcta toma de decisiones para correcciones y mejoramiento continuo.
		EC15 02- Evaluación Independiente	Realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, determinando periódicamente si los procesos, operaciones y actividades se han llevado a cabo en cumplimiento a las reglamentaciones legales vigentes.
		EC15 03- Elaboración de Planes de Mejoramiento	Generar en la institución la cultura de la mejora continua mediante conductas positivas y proactivas que garanticen el uso transparente y eficiente de los recursos públicos acatando las normas y brindando satisfacción a los clientes internos y externos y a los grupos de interés.
Elaboración Consolidada (*):		 Lic. Roberto López Maciel Jefe Unidad de Control Estratégico y Gestión-MECIP Fecha: 10 / 10 / 2014	
Revisado por:		Abog. Enrique López Acevedo Gerente de Control Interno Sistema MECIP Fecha: 13 / 10 / 2017	
Aprobado por:		 Abog. Carlos José Arce López Presidente Fecha: 17 / 10 / 2017 Acta CCI Nro. 06/17	
(*) Elaboración Consolidada: Consiste en la consolidación de los datos proveídos por técnicos de las distintas Dependencias de la Institución en consultorias realizadas.			

Abog. Enrique López Acevedo
Gerente Control Interno Sistema MECIP
Essap S.A.