

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO

Subproceso Distribución y Mantenimiento

Versión:13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	GESTIÓN ACUEDUCTO	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Satisfacer las necesidades en la prestación del servicio de acueducto para los usuarios, cumpliendo con los estándares de calidad, continuidad y cobertura				
ALCANCE	Inicia transportando el agua por las redes de aducción las cuales suministran el agua a cada una de las respectivas plantas de tratamiento de agua potable, para luego ser transportada por las redes de conducción y llevada a los tanques de almacenamiento para ser posteriormente distribuida a los usuarios o comunidad. Como también el mantenimiento a las redes de acueducto y la gestión de acciones, riesgos y decisiones en el proceso; dando cumplimiento con el PUEAA, Plan de desarrollo municipal y Plan maestro de acueducto, tramitar las solicitudes de disponibilidad, factibilidad, viabilidad de los servicios y solicitudes de conexión.				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Técnico Operativo, Director Agua Potable		DUEÑO DEL PROCESO	Técnico de soporte (STO), Técnico de soporte, Supervisor de área	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad a cumplir para la prestación del servicio y reglamento acueducto RAS USUARIOS: Necesidades a Satisfacer en el servicio de acueducto (necesidades de agua potable, redes de acueducto mantenidas) SERVICIO AL CLIENTE Necesidades y expectativas de calidad del agua, PQR por calidad y continuidad del servicio, radicación solicitudes de servicios. COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Solicitudes de Disponibilidades, factibilidad, viabilidad de servicios y solicitudes conexión ALCALDIA MUNICIPAL POT	PLANEAR 1. Definir catastro redes de acueducto 2. Definir cronograma de mantenimiento de bocatomas, y redes 3. Definir los procedimientos distribución y mantenimiento de acueducto 4. Definir el sistema de distribución y sus puntos de control. 5. Definir los planes de contingencia 6. Definir la creación del Plan Maestro de Acueducto (PMA) 7. Definir la creación del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) 8. Definir los riesgos del proceso de acueducto. 9. Planear las actividades a ejecutar para dar cumplimiento al PUEAA y al Plan Maestro de Acueducto 10. Definir los puntos de control en las solicitudes de disponibilidades y conexión	Gerente, Planeación y DC, Subgerente Técnico Operativo, Director de Agua Potable, Jefe Laboratorio	GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad cumplida, Informes USUARIOS: Agua potable – satisfacción de sus necesidades, redes de acueducto mantenidas PARTES INTERESADAS Satisfacción necesidades de los usuarios COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Certificaciones de Disponibilidades, factibilidad, viabilidad de servicios y solicitudes conexión
	HACER 1. Ejecutar programas de mantenimiento 2. Realizar inspección de Infraestructura. 3. Actualizar los registros – hojas de vida redes o infraestructura de	Director de Agua Potable, Técnico de Soporte STO, Técnico de Soporte, Supervisor de Área, Operarios	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas,

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO

Subproceso Distribución y Mantenimiento

Versión:13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos, presupuesto aprobado, comprensión decisiones, Resoluciones, Informes a Entes de Control SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones ANÁLISIS DE CALIDAD DEL AGUA Necesidades de purgas y mantenimiento por resultados de análisis de agua GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Lineamientos para la contratación, Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. COMUNICACIONES Canales de comunicación y piezas de comunicación. GESTIÓN FINANCIERA Presupuesto asignado GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Tablas de Retención Documental, Transferencia de Inventario Documental. GESTIÓN TALENTO HUMANO Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, personal competente, plan institucional de capacitación, lineamientos	acueducto 4. Establecer y actualizar el catastro de redes 5. Registrar datos de puntos de control y suministro. 6. Actualizar el catastro de redes de acueducto. 7. Ejecutar los planes de contingencia. 8. Elaborar y/o gestionar el Plan Maestro de Acueducto (PMA) 9. Elaborar y/o gestionar el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) 10. Analizar y valorar riesgos y establecer e implementar controles definidos en el plan de minimización del riesgo 11. Hacer mantenimiento de redes de acueducto 12. Analizar y evaluar las solicitudes para las conexiones y disponibilidades. 13. Dar respuesta técnica y otorgar disponibilidad, viabilidad y/o factibilidad de servicios y/o conexiones		rendición de cuentas, consejos gerenciales, plan de uso eficiente y ahorro del agua. plan maestro de acueducto SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes, cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes.
	VERIFICAR 1. Verificar cumplimiento de programas de mantenimiento y actividades de mantenimiento correctivo. 2. Verificar el estado de operación del sistema de acueducto. 3. Verificar el cumplimiento del Plan Maestro de Acueducto (PMA) 4. Verificar el cumplimiento del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) 5. Verificar la eficacia de las acciones definidas como resultado de la evaluación de riesgos 6. Eficacia de las acciones correctivas. 7. Verificar cumplimiento de metas indicadores 8. Verificar el cumplimiento de los términos de las disponibilidades, viabilidades y/o factibilidades de servicios y/o conexiones solicitadas por los usuarios. 9. Verificar el estado y regulación de presiones de las válvulas para que se cumpla con el reglamento técnico del sector de agua potable (RAS 2000) en cada sectorización de los sectores hidráulicos definidos.	Director de Agua Potable, Técnico de Soporte STO, Técnico de Soporte, Supervisor de Área,	ANÁLISIS DE CALIDAD DEL AGUA Resultados de análisis de agua conformes GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación COMUNICACIONES Canales de comunicación y piezas de comunicación. FINANCIERA: Presupuesto Ejecutado GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención.
	ACTUAR 1. Re programar mantenimientos 2. Ejecutar los planes de contingencia contemplados. 3. Identificar y tratar las salidas no conformes. 4. Revisar la eficacia de las acciones correctivas, de mejora y acciones tomadas ante riesgos no aceptables; Identificar riesgos; volver a valorar riesgos. 5. Tomar acciones correctiva y de mejora 6. Reprogramaciones de personal de redes de acueducto	Director de Agua Potable, Técnico de Soporte STO, Técnico de Soporte, Supervisor de Área,	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar GESTIÓN DE TIC - ALMACÉN MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Necesidades de mantenimiento equipos,



CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
Subproceso Distribución y Mantenimiento

Versión:13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

evaluación de habilidades GESTIÓN DE TIC - ALMACÉN MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Equipos, TIC, suministros, maquinaria, herramientas CONTROL INTERNO Programas, planes de auditoría, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI			TIC,inventarios, necesidades de productos e insumos, equipos y servicios. CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
--	--	--	---

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesionales, Supervisores de área (distribución), Técnicos de Soporte, Auxiliar Administrativo, operarios fontaneros calificados	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, Vehículos, herramientas, materiales, equipos de compute, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono, válvulas.		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto Aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Manipulación de válvulas ante daños presentados	Registro del control y seguimiento de avisos y cierres	Director de Agua Potable, Técnico de Soporte, Supervisor de Área	Avisos y cierres red de Acueducto
Mantenimiento de Purgas	Registro mantenimiento de purgas	Director de Agua Potable, Técnico de	Control de purgas



CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
Subproceso Distribución y Mantenimiento

Versión:13
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

		Soporte, Supervisor de Área	
Control y seguimiento inspecciones de solicitudes de disponibilidades y conexiones	Registro de inspección de solicitudes de disponibilidad y conexiones	Subgerente STO, Director de Agua Potable, Técnico de Soporte STO	Visitas de solicitudes

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
IANC	EFICACIA	Técnico de Soporte, Supervisor de área	BIMESTRAL
Continuidad en el Servicio de Acueducto	EFICACIA	Técnico de Soporte, Supervisor de área	MENSUAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CRISTIAN CAPADOR	DIEGO EDISSON RUBIANO	FABIAN HERLEY DUQUE
Director Agua Potable	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Técnico Operativo