



**Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable**

Documento Controlado	
Código:	GDAP-D-001
Versión:	19
Fecha de Emisión:	24-03-01
Página:	1/8

**1. Objetivo:** Asegurar la distribución de Agua Potable de manera permanente, en la cantidad requerida y dando cumplimiento con los Estándares de Calidad exigidos para satisfacer las necesidades de los Clientes del servicio de acueducto.

**2. Alcance:** La Distribución de Agua Potable *una vez esta sea entregada y/o suministrada por* la Planta de Tratamiento de Agua Potable, hasta los Usuarios del servicio de acueducto.

**3. Recursos:** Infraestructura, Maquinaria, Equipos, Humanos, Técnicos, Tecnológicos, Logísticos, Financieros, Herramientas.

**4. Responsable del Proceso:** Subgerente de Aguas - Gestor

**5. Participantes:** Profesionales Universitarios, Operarios, Conductores, Conductores Mecánicos, Auxiliares y/o técnicos Administrativos, Pasantes, Contratistas

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• Entes de Control y Vigilancia.</li> <li>• Entes legisladores.</li> <li>• Contratistas.</li> <li>• Policía Nacional.</li> <li>• Bomberos.</li> <li>• Defensa Civil.</li> <li>• Secretaría de Gobierno.</li> <li>• Oficina Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres (OMGERD).</li> <li>• Gerencia General.</li> <li>• Direcciones de: Comercial. Planeación Corporativa, Financiamiento.</li> <li>• Laboratorio de Ensayos de Calidad del Agua (LECA).</li> <li>• Unidades de Gestión: Control Perdidas, Planeación Técnica, Captación y Tratamiento.</li> <li>• Centro de Control Maestro (CCM).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRDS de la comunidad.</li> <li>• Certificado de Viabilidad y disponibilidad de los servicios Agua Tratada y Potable.</li> <li>• Reporte de Producción Mensual y Gasto de Agua.</li> <li>• Información sobre comportamiento Hidráulico en la Red por parte del Centro de Control Maestro (CCM).</li> <li>• Informes, Cronogramas y procedimientos.</li> <li>• Identificación de necesidades de rehabilitación, reposición y expansión de redes de acueducto.</li> <li>• Catastro de Redes.</li> <li>• Especificaciones Técnicas, Estudios y Diseños de los servicios.</li> <li>• Registro de matrículas, Reportes de Comercial.</li> <li>• Planes, programas y proyectos Plan de Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA) y Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEFAA).</li> <li>• Directrices gerenciales.</li> <li>• Programa de expansión, Reposición y Rehabilitación de la infraestructura de acueducto.</li> <li>• POIR</li> <li>• Contratos, Plan de Calidad, Normatividad, Plan de Emergencias, Plan de Contingencia.</li> </ul>	<p>Operación, Rehabilitación, Mantenimiento, Reposición y Expansión de la Infraestructura del Servicio de Acueducto y Atención de Eventos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura de acueducto en funcionamiento.</li> <li>• Reporte de novedades en la red de distribución o acueducto (sectores hidráulicos, presiones, caudales, daños, cierres, estado Macromedidoras, puntos de muestreo zona urbana y rural).</li> <li>• Orden de Trabajo.</li> <li>• Nuevos usuarios.</li> <li>• Ampliación y actualización de la infraestructura de acueducto.</li> <li>• Planos record.</li> <li>• Informes, Información del proceso.</li> <li>• Respuesta PQRDS de la comunidad.</li> <li>• Seguimiento al Plan de Acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> <li>• Gerencia General.</li> <li>• Direcciones de: Comercial. Planeación Corporativa, Financiamiento.</li> <li>• Laboratorio de Ensayos de Calidad del Agua (LECA).</li> <li>• Unidades de Gestión: Control Perdidas. Planeación Técnica, Captación y Tratamiento.</li> <li>• Centro de Control Maestro (CCM).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operarios.</li> <li>• Centro de Control Maestro (CCM).</li> <li>• Unidades de Gestión Planeación Técnica, Captación y Tratamiento.</li> <li>• Contratistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte novedades de Distribución (Presión y caudal por sector, Reporte Daños y Cierres).</li> <li>• Sistema de Información Geográfica actualizado (SIG - sectorización, Reporte de Usuarios por Sector).</li> <li>• Reporte niveles de tanques.</li> <li>• Reporte de producción de agua.</li> <li>• Contratos relacionados con el Centro de Control Maestro (CCM).</li> </ul>	<p>Monitoreo y actualización del sistema de eficiencia operacional del servicio de acueducto mediante el aplicativo del Centro de Control Maestro (CCM).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre Comportamiento Hidráulico en la red de distribución de acueducto.</li> <li>• Base de datos actualizada del aplicativo del Centro de Control Maestro (Presión y caudal por sector, Reporte Daños y Cierres).</li> </ul>	<p>Unidades de Gestión Planeación Técnica, Captación y Tratamiento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes que cofinancian Proyectos.</li> <li>• Contratistas.</li> <li>• Gerencia General.</li> <li>• Planeación Corporativa.</li> <li>• Jurídica y Secretaría General.</li> <li>• Gestión Planeación Técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Programas y proyectos.</li> <li>• Directrices Gerenciales</li> <li>• Manual de Contratación.</li> <li>• Manual de Interventoría de la EPA.</li> <li>• Especificaciones Técnicas.</li> <li>• Información de Entidades que cofinancian proyectos.</li> <li>• Contrato.</li> <li>• Plan de Calidad.</li> <li>• Fichas ambientales</li> </ul>	<p>Ejecución de Interventorías y/o Supervisión Técnica, Administrativa y Financiera de los proyectos desarrollados por el Proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos Ejecutados.</li> <li>• Inventario de las Obras.</li> <li>• Informes de Interventoría.</li> <li>• Informes para Entes que cofinancian Proyectos.</li> <li>• Seguimiento al Plan de Acción.</li> <li>• Plan de Calidad.</li> <li>• Envío Plano Record para actualización del Catastro de Redes.</li> <li>• Seguimiento a fichas ambientales, SYSO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes que cofinancian Proyectos.</li> <li>• Gerencia General.</li> <li>• Jurídica y Secretaría General.</li> <li>• Planeación Corporativa.</li> </ul>



Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable

Documento Controlado

Código: GDAP-D-001

Versión: 19

Fecha de Emisión: 24-03-01

Página:

2/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Entes legisladores. Gestión Captación y Tratamiento Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Secretaría de Salud Municipal Ministerio de Salud y Protección Social Comunidad, Usuarios</p>	<p>Agua Potable Normativa Procedimientos e Instructivos Cronograma de Lavado de Puntos de Muestreo Quejas sobre la Calidad de Agua</p>	<p>Toma de Muestra de Agua Potable</p>	<p>Planificación de la Toma de Muestras en la Red de Distribución Registro de toma de muestra según necesidad. Muestra de Agua Potable en la red Evaluación del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua Respuestas a quejas sobre la calidad de Agua</p>	<p>Entes legisladores. Gestión Captación y Tratamiento Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Secretaría de Salud Municipal Comunidad, Usuarios</p>
<p>Ministerio TIC Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Política General de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>. Catálogo de Servicios de TI</li> <li>. Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</li> <li>. Guía para acceder al Link "Mesa de Ayuda" en la Intranet</li> <li>. Guía para la Administración de Sistemas de Información</li> <li>. Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Actualización</li> <li>. Solicitudes de Información</li> <li>. Solicitudes de Soporte o requerimientos de hardware y/o software.</li> <li>. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información -PSPI</li> <li>. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023-2025</li> <li>. Manual de Usuario para la creación, actualización, eliminación y/o Racionalización de Trámites, Servicios y OPAS en el SUIT</li> <li>. Manual de Responsabilidades para la Gobernanza de la Ruta de Madurez Digital</li> <li>. Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS</li> <li>. Registro Asignación de perfiles de usuario en aplicativos</li> <li>. Registro Configuración Equipos VPN</li> <li>. Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Creación y Eliminación</li> <li>. Intraepa (Intranet e IntraWeb).</li> <li>. Correo Institucional de Empresas Públicas de Armenia.</li> <li>. Disponibilidad Página Web.</li> </ul>	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Actas, Oficios, Informes, Circulares.</li> <li>. Listados de Asistencia</li> <li>. Entrega de Información</li> <li>. Información Catalogo de Servicio</li> <li>. Seguimiento y Cumplimiento de los Planes de la Dirección TIC.</li> <li>. Respuesta a Solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda, Correo Institucional y Registros DTIC.</li> <li>. Mantenimiento de equipos: de los Sistemas Software especializados</li> <li>. Solución de Soporte y requerimientos de Hardware y/o Software.</li> <li>. Seguimiento y cumplimiento Políticas de Seguridad de la Información.</li> <li>. Actualización, creación y/o eliminación en el SUIT; de trámites, servicios y OPAS; según lo solicitado.</li> <li>. Página Web con acceso a las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Equipo de Trabajo DTIC</li> <li>. Todos los Procesos</li> </ul>



**Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable**

**Documento Controlado**

Código: GDAP-D-001

Versión: 19

Fecha de Emisión: 24-03-01

Página:

3/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Dirección Control de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos.</li> <li>• Documentos (Guías, manuales, circulares, etc.) generados por Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del MIPG</li> <li>• Resolución de Gerencia General para la creación, actualización, modificación y operación del CICC.</li> <li>• Resolución de Gerencia General por medio del cual se establecen responsabilidades de Líneas de defensa.</li> <li>• Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno.</li> <li>• Aplicativo CHIP</li> <li>• Solicitudes de información para la Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal</li> <li>• Documentación del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Mapas de Riesgos y Controles (institucional y de corrupción)</li> <li>• Proyección y seguimiento Plan de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>• Actas de comités, Soporte de cumplimiento de compromisos de los integrantes del CICC</li> <li>• Informes de Gestión, Cuadro de Mandos, Rendición de cuentas, Revisiones por la Dirección, Hoja de vida de Indicadores</li> <li>• Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional</li> <li>• Solicitud de Información formal del ente externo de Control</li> <li>• Informes para entes externos de los procesos</li> <li>• Informes de auditorías de entes externos</li> <li>• Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>• Carta de representación de la auditoría</li> <li>• Respuestas a la Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos.</li> <li>• Información para el seguimiento a los componentes Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> </ul>	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Dirección Control de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Control Interno</li> <li>• Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno, diligenciado</li> <li>• Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal, reportado</li> <li>• CHIP reportado</li> <li>• Programa anual de auditorías de evaluación y seguimiento a la gestión institucional</li> <li>• Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna</li> <li>• Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos</li> <li>• Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna preliminares y definitivos</li> <li>• Seguimiento a acciones de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>• Convocatoria a reunión de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño CIGD o Coordinación de Control Interno CICC de Empresas Públicas de Armenia ESP.</li> <li>• Documentos anexos a la convocatoria para la revisión previa de los integrantes del CICC</li> <li>• Actas, Listados de asistencia</li> <li>• Informe de Evaluación independiente</li> <li>• Consolidación y remisión de las respuestas de procesos responsables información para entes externos de control.</li> <li>• Seguimiento Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>• Solicitudes de información, Correos</li> <li>• Mensajes de enfoque hacia la prevención.</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional</li> <li>• Cronograma para el cumplimiento de entrega, control, seguimiento y publicación de informes internos y externos.</li> <li>• Informe de seguimiento a los PQRDS.</li> <li>• Seguimiento y publicación de informes internos y externos, contenidos en el cronograma.</li> <li>• Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Control de Gestión</li> <li>• Entes de Control</li> <li>• Auditores Internos y Externos</li> <li>• Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>



**Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable**

**Documento Controlado**

Código: GDAP-D-001

Versión: 19

Fecha de Emisión: 24-03-01

Página:

4/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de costos y gastos por actividades</li> <li>Activos Fijos Depreciables</li> <li>Plan Operativo de inversiones regulado</li> <li>Presupuesto elaborado y ejecutado.</li> <li>Pagos</li> <li>Informes generales</li> <li>Solicitudes de Modificación presupuestal</li> <li>Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal</li> <li>Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidades presupuestales</li> <li>Información para el modelo tarifario</li> <li>Soportes para elaboración de Ordenes de Pago.</li> <li>Resolución de Gerencia</li> <li>Actas de Inicio, Parciales y Finales</li> <li>Entradas y Salidas de Almacén</li> <li>Solicitudes de pago por caja Menor</li> <li>Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento</li> <li>Apoyo al calculo de depreciación activos fijos</li> <li>Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal.</li> </ul>	Dirección de Financiamiento
Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Contratación</li> <li>Contratos</li> <li>Convenios</li> <li>Notificación de interventoría</li> <li>Conceptos Jurídicos</li> <li>Normatividad</li> <li>Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA</li> <li>Estudios Previos aprobados</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios previos</li> <li>Solicitud conceptos jurídicos</li> <li>Proyecto respuesta Derechos de petición</li> <li>Respuesta derechos de petición</li> <li>Contratos</li> <li>Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación.</li> <li>Informe de Actividades Contractuales.</li> <li>Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación</li> <li>Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas.</li> </ul>	Dirección Jurídica y Secretaria General
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información del inventario documental, prestamos</li> <li>Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>Guías de correo certificado</li> <li>Documentos digitalizados</li> <li>Entradas y Salidas Almacén</li> <li>Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo.</li> <li>Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final.</li> <li>Acciones de mejorar la infraestructura</li> <li>Acta de devolución , traslado de elementos o Bienes, Inventarios,</li> <li>Hojas de vida equipos y registro de Novedades</li> <li>Plan de Infraestructura</li> <li>Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales.</li> <li>Salidas de Almacén</li> <li>Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP.</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencias documentales</li> <li>Inventario Documental</li> <li>Actas de entrega de documentos</li> <li>Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>Información y copias de seguridad</li> <li>Identificación de necesidades</li> <li>Actas de visita a los procesos</li> <li>Solicitudes de los procesos respecto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vehículos, maquinaria y equipo;</li> <li>Préstamo de herramientas y equipo;</li> <li>Comunicación informática;</li> <li>Compra por caja menor;</li> <li>Necesidades de infraestructura; -</li> <li>Mejora de la infraestructura;</li> <li>Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes</li> <li>Bajas, Asignaciones o traslados de inventarios</li> <li>Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central.</li> </ul> </li> </ul>	Proceso de Gestión Recursos



**Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable**

**Documento Controlado**

Código: GDAP-D-001  
 Versión: 19  
 Fecha de Emisión: 24-03-01  
 Pagina: 5/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices Gerenciales, Políticas, Objetivos, Estrategias Planes, Programas, Resoluciones y Proyectos definidos</li> <li>• Plan Anual de Adquisiciones,</li> <li>• Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> <li>• Directrices para Gestión en compras</li> <li>• Criterios para calificación de Proveedores</li> <li>• Procedimiento Gestión en Compras</li> <li>• Procedimiento Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes</li> <li>• Acta de Revisión por la Dirección de la Empresas y los Laboratorios</li> <li>• Convenios,</li> <li>• Cronogramas</li> <li>• Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> <li>• Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización</li> <li>• Solicitud de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>• Proveedores y/o Proponentes Inscripción</li> <li>• Acta de Compromiso del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</li> <li>• Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores</li> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</li> <li>• Planificación de Eventos adversos</li> <li>• Evaluación del contexto de EPA ESP</li> <li>• Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de Necesidades</li> <li>• Acta de Inspección verificación y recibo a satisfacción de Productos (diligenciados)</li> <li>• Acta de Recibo de Productos y/o Servicios a Satisfacción.</li> <li>• Acta Recibo de Servicios a Satisfacción</li> <li>• Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.</li> <li>• Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos</li> <li>• Acta de Entrega de Puestos de Trabajo</li> <li>• Informes Ejecución Planes de Acción</li> <li>• Revisión por la Dirección de las Subgerencias y Direcciones</li> <li>• Evaluación de los documentos de las propuestas para la adquisición de bienes y servicios de los Laboratorios</li> <li>• Seguimiento a la Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Evaluación y Reevaluación de Proveedores</li> <li>• Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Cumplimiento a las acciones proyectadas en los planes de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>• Ejecución de actividades establecidas en la Planificación de Eventos adversos</li> </ul> </li> <li>• Generación de Evaluación del contexto de los procesos de EPA ESP</li> <li>• Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</li> </ul>	Gerencia General Todos los procesos
Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Comunicaciones,</li> <li>• Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>• Matriz de comunicaciones</li> <li>• Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.</li> <li>• Banco de Imágenes de EPA ESP</li> <li>• Campañas mediáticas</li> <li>• Publicaciones en medios internos</li> <li>• Acompañamientos a la comunidad</li> <li>• Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, 3. Rendición de Cuentas</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de socialización de los Contratos</li> <li>• Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>• Matriz de comunicaciones.</li> <li>• Comunicados de prensa.</li> <li>• Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>• Información para Publicaciones</li> <li>• Apoyo a Campañas mediáticas</li> <li>• Proyección de Encuestas</li> <li>• Solicitudes de acompañamientos a la comunidad</li> <li>• Información a publicar Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</li> </ul>	Dirección de Comunicaciones



**Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable**

**Documento Controlado**

Código: GDAP-D-001

Versión: 19

Fecha de Emisión: 24-03-01

Página:

6/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Bienestar Social</li> <li>• Estudio de Hojas de vida</li> <li>• Personal sensibilizado, entrenado, y contratado,</li> <li>• Plan de Capacitación y Entrenamiento</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Personal certificado en competencias laborales</li> <li>• Reporte de novedades personal</li> <li>• Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales</li> <li>• Seguimiento a Plan de Entrenamiento</li> <li>• Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual</li> <li>• Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación</li> <li>• Evaluadores de Competencias,</li> <li>• Portafolios de Competencias,</li> <li>• Informe medición del clima organizacional</li> <li>• Historias Laborales</li> <li>• Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>• Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices).</li> <li>• Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación</li> </ul>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de capacitación,</li> <li>• Planes, Necesidades de personal</li> <li>• Perfil requerido de personal</li> <li>• Novedades de personal</li> <li>• Evaluación de Jornadas de Capacitación</li> <li>• Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones.</li> <li>• Reporte Horas Extras</li> <li>• Programación del Personal</li> <li>• Plan de Mejoramiento Individual.</li> </ul>	<p>Gestión del Talento Humano</p>
<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo            Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)            Programa de Protección contra Caídas            Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo SST            Procedimientos de:            • Control Operacional            • Para el Control a Contratistas en SST            • Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados;            • De seguridad para manejo de la retroexcavadora;            • Para el manejo seguro de sustancias químicas;            Instructivos de:            • Seguridad para manejo de la guadaña;            • Seguridad para manejo de motosierra            • Para el Control en el Ingreso de Visitantes),            • Plan de Atención de Emergencias            • Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles,            • Matriz de requisitos legales, Planes de Formación, Informes de Inspección. EPP,            • Investigación de incidentes            • Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas            • Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo            • Protocolos de bioseguridad            • Protocolos para atención de Emergencias</p>	<p>Cumplimiento y socialización de las Directrices, Programas y Procedimientos de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo), Socialización con los grupos de trabajo            Cumplimiento de los Participación activa en SST.            Reporte de Incidentes y accidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social,</li> <li>• Programas y controles implementados</li> <li>• Identificación de Peligros,</li> <li>• Necesidades de Capacitación,</li> <li>• Registros de Capacitaciones,</li> <li>• Acciones correctivas, preventivas y de mejora,</li> <li>• Reporte de incidentes y accidentes,</li> <li>• Reporte índice de ausentismo</li> <li>• Resultados de Indicadores e inspecciones</li> <li>• Lista de Chequeo Retiro de Personal</li> <li>• Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones</li> <li>• Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Evidencias de la aplicación de Protocolos</li> </ul>	<p>Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Talento Humano            Gerencia General            Dirección Planeación Corporativa, Análisis y Mejora</p>



Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable

Documento Controlado

Código: GDAP-D-001

Versión: 19

Fecha de Emisión: 24-03-01

Página:

7/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados</li> <li>• Cronogramas</li> <li>• Hoja de Vida de Indicadores</li> <li>• Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión</li> <li>• Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Publicas de Armenia ESP</li> <li>• Constancias</li> <li>• Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones</li> <li>• Plan Operativo Anual de Inversiones</li> <li>• Plan de Acción</li> <li>• Solicitud de información del SUI</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción</li> <li>• Seguimiento al Plan de Acción, • Informes de Gestión</li> <li>• Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones</li> <li>• Información del proceso</li> <li>• Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión</li> <li>• Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados</li> <li>• Actas</li> <li>• Solicitudes de Préstamo Documentación</li> <li>• Listado de Participantes en eventos externos</li> <li>• Identificación y Planificación de las inversiones</li> <li>• Reportes del SUI</li> </ul>	Dirección Planeación Corporativa
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión Integrada</li> <li>• Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.</li> <li>• Guías de Manejo Ambiental</li> <li>• Programas de Manejo Ambiental.</li> <li>• Matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>• Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales.</li> <li>• Inspecciones Ambientales.</li> <li>• Fichas de Emergencias Ambientales.</li> <li>• Investigación y reporte de emergencias ambientales.</li> <li>• Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental</li> <li>• Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>• Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>• Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos</li> <li>• Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada.</li> <li>• Cumplimiento de los lineamientos establecidos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>- En las guías y programas de gestión ambiental.</li> </ul> </li> <li>• Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales</li> <li>• Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas.</li> <li>• Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia.</li> <li>• Controles Ambientales Implementados.</li> <li>• Necesidades de Capacitación Ambiental.</li> <li>• Acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>• Reporte de emergencias ambientales.</li> <li>• Resultados de inspecciones ambientales.</li> <li>• Requisitos legales cumplidos.</li> <li>• Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada.</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada.</li> <li>• Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado.</li> </ul>	Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma para la elaboración de Documentos</li> <li>• Procedimiento de Control de Documentos</li> <li>• Procedimiento de Control de Registros</li> <li>• Procedimiento de Auditorías de Gestión</li> <li>• Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>• Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>• Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes</li> <li>• Programación de Auditorías de Gestión</li> <li>• Plan de Calidad,</li> <li>• Manual de Gestión Integrado</li> <li>• Guía para la Administración del Riesgo</li> <li>• Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados</li> <li>• Capacitaciones en Sistemas de Gestión</li> <li>• Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>• Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento</li> <li>• Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora Aprobados y Seguimiento</li> <li>• Solicitudes de Emisión de Documentos</li> <li>• Control de prestamos y devoluciones</li> <li>• Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados</li> <li>• Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme.</li> <li>• Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>• Actualización de Documentos Internos y Externos</li> <li>• Evaluación de Equipo auditor</li> <li>• Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados</li> <li>• Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado</li> <li>• Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>• Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Proceso Análisis y Mejora



Caracterización Proceso Gestión de Distribución de Agua Potable

Documento Controlado

Código: GDAP-D-001

Versión: 19

Fecha de Emisión: 24-03-01

Página:

8/8

11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001	
<p>Volumen de Agua Suministrada por la Planta de Tratamiento de Agua Potable.            Volumen de Agua Consumida por los Usuarios.            Presión de la Red de Distribución de Acueducto.            Informe de la Calidad del Agua.            Tiempo de Atención y Reparación.            Tiempo de Atención de Visitas Técnicas.            Mantenimientos a Reguladoras y Macromedidoras.            Los definidos en:            El POIR            El manual de Procesos y procedimientos            El Plan de Acción            Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado            Mapa de Riegos y Contróles            Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano            Matriz de Objetivos de Calidad de los Laboratorios            Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales</p>	<p><b>Indicador de Presión</b>  <u>(No de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el RAS)*100</u>            (No total de puntos medios de presión)</p> <p><b>Continuidad en el Servicio</b>  <math>CT = \frac{\sum (UI+Ti)}{100}</math></p> <p><b>Riesgo de la Calidad de Agua en la Red de Distribución</b>  <math>IRCA(\%) = \frac{\sum \text{del los IRCAS asignados a los obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número de muestras realizadas en el mes}} * 100</math></p> <p><b>Reclamación Operativa</b>  <math>\frac{\sum \text{Tiempo de Atención}}{\text{Número de ordenes recibidas}}</math></p> <p><b>% Ordenes Atención Críticas=</b>  <math>\frac{(\text{Número Ordenes Críticas}) * 100}{(\text{Ordenes Totales Mes})}</math></p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b>            4.1 Entendiendo la organización y su contexto.            4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.            4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.            4.4 Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>5. Liderazgo</b>            5.1 Liderazgo y compromiso.            6. Planificación            6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.            6.2 Objetivos de calidad y planificación            6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><b>7. Apoyo</b>            7.3 Toma de conciencia            7.4 Comunicación            7.5 Información documentada</p> <p><b>8. Operación</b>            8.1 Planificación y control operacional.            8.2 Requisitos para los productos y servicios.            8.5 Producción y provisión del servicio.            8.6 Liberación de los productos y servicios.            8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p><b>9. Evaluación desempeño</b>            9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.            9.2 Auditorías Internas.            9.3 Revisión por la dirección</p> <p><b>10. Mejora</b>            10.2 No conformidades y acciones correctivas.            10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b>            4.1 Comprensión del contexto de la Organización            4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas.            4.3 Determinación del Alcance del SGA            4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p><b>5. Liderazgo</b>  <b>6. Planificación</b>            6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades            6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p><b>7. Apoyo</b>  <b>8. Operación</b>  <b>9. Evaluación desempeño</b>            9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación.            9.2 Auditoría Interna            9.3 Revisión por la Dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p>	<p><b>4. Contexto de la organización.</b>            4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.            4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas..            4.3 Determinación del Alcance del SG-SST.            4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p><b>5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores</b>            5.1 Liderazgo y compromiso.            5.2 Política de la SST.            5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.            5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p><b>6. Planificación.</b>            6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.            6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p><b>7. Apoyo.</b>            7.1 Recursos.            7.2 Competencia.            7.3 Toma de conciencia.            7.4 Comunicación.            7.5 Información Documentada.</p> <p><b>8. Operación.</b>            8.1 Planificación y control operacional.            8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p> <p><b>9. Evaluación desempeño.</b>            9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.            9.2 Auditoría Interna.            9.3 Revisión por la Dirección.</p> <p><b>10. Mejora.</b>            10.1 Generalidades.            10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.            10.3 Mejora continua.</p>	
16. Riesgos	17. Aspectos e impactos ambientales	18. Requisitos Legales y Reglamentarios		19. Documentos Relacionados	20. Registros
<p>Ver:            • Mapa de Riegos y Contróles            • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano            • Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Contróles de los procesos (SGSST)            • Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información</p>	<p>Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.</p>	<p>Ver:            • Listado Maestro de Documentos Externos            • Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales.            • Matriz de identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>		<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Listado Maestro de Registros</p>