







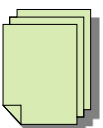




 EMDUPAR <small>SA - E.S.P.</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>		GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA (ACUEDUCTO)				CA-GM-01	
						Versión: 04-26-02-18	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Página: 1 de 3	
TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
NOMBRE DEL PROCESO		División de Mantenimiento de Redes, División de Plan maestro de Acueducto, División de Proyectos y Construcciones					
RESPONSABLE		JEFE DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO					
OBJETIVO		Garantizar el suministro de agua potable manteniendo la calidad, la continuidad y la presión de la misma; llegar a todos los hogares, oficinas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.					
ALCANCE:		Inicia desde la determinación del volumen de agua recibida en las plantas de tratamiento, hasta el punto de conexión domiciliaria de los usuarios.				PROCESOS INVOLUCRADOS	
						Todos los procesos	
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES		 SALIDA	
EXTERNO	INTERNO					CLIENTE	
						INTERNO	EXTERNO
PLANEAR							
MIPG	Gerencia	Plan Estratégico	Realizar el plan de acción de la vigencia en el proceso	Plan de Acción	Gestión Documental	Contraloría Municipal	
Alcaldía Municipal Gobernación del Cesar	Gerencia División de Plan maestro de Acueducto	Plan de ordenamiento territorial Plan Operativo de Inversiones	Formular Plan Operativo del Proceso Operación del Sistema de Acueducto	Plan Operativo del Proceso Operación del Sistema de Acueducto	Gerencia División de Plan maestro de Acueducto	Contraloría Municipal Alcaldía Municipal Gobernación del Cesar	
	División de Mantenimiento de Redes	Planta de Tratamiento	Diseñar Plan de Mantenimiento de Redes	Plan de Mantenimiento de Redes	División de Mantenimiento de Redes		
HACER							
Usuarios	Todos los procesos	Software Solicitud de requerimiento	Recibir los reportes de las redes de acueducto por los diferentes medios de comunicación.	Solución al requerimiento según prioridad	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios	
Usuarios	Todos los procesos	Software Solicitud de requerimiento	Programar en el sistema Software Open Smartflex los reportes de redes de acueducto y entregar a las cuadrillas.	Solución al requerimiento según prioridad	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios	
Usuarios	Todos los procesos	Software Solicitud de requerimiento	Realizar el recorrido de los diferentes puntos según los reportes programados	Solución al requerimiento según prioridad	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios	
Usuarios	División de Mantenimiento de Redes	Derecho de Petición	Dar respuestas a los derechos de peticiones del reporte de daños en las redes de acueducto	Respuesta al derecho de petición	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios	
Usuarios	División de Mantenimiento de Redes	Solución al requerimiento según prioridad	Elaborar el cierre de los reportes registrados	Cierre de los reportes y registros de soluciones	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios	
Usuarios	División de Proyectos y Construcciones	Solución al requerimiento según prioridad	Realizar reparación de pavimento, aldenes y vías.	Cierre de los reportes y registros de soluciones	División de Proyectos y Construcciones	Usuarios	
Superintendencia de Servicios públicos	División de Mantenimiento de Redes	Software	Alimentar y actualizar el sistema de catastro de redes de acueducto	Catastro de redes Actualizado	División de Mantenimiento de Redes	Superintendencia de Servicios públicos	

 EMDUPAR <small>SA-E.S.P.</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>		GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA (ACUEDUCTO)				CA-GM-01	
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Versión: 04-26-02-18	
						Página: 1 de 3	
TIPO DE PROCESO		MISIONAL					
NOMBRE DEL PROCESO		División de Mantenimiento de Redes, División de Plan maestro de Acueducto, División de Proyectos y Construcciones					
RESPONSABLE		JEFE DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO					
OBJETIVO		Garantizar el suministro de agua potable manteniendo la calidad, la continuidad y la presión de la misma; llegar a todos los hogares, oficinas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.					
ALCANCE:		Inicia desde la determinación del volumen de agua recibida en las plantas de tratamiento, hasta el punto de conexión domiciliaria de los usuarios.				PROCESOS INVOLUCRADOS	
						Todos los procesos	
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES		 SALIDA	
EXTERNO	INTERNO					CLIENTE	
						INTERNO	EXTERNO
DAFP	División de Mantenimiento de Redes	Política Administración de Riesgo	Administración de los riesgos		Mapa de riesgos vigente	Gerencia División de Mantenimiento de Redes	
VERIFICAR							
	División de Mantenimiento de Redes	Mapa de Riesgos	Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso		Mapa de riesgo del proceso	Gestión de Planeación Control interno de Gestión	Contraloría Municipal de Valledupar
	Control interno de Gestión	Plan de mejoramiento Institucional o por procesos			Plan de mejoramiento institucional o por proceso		
		Plan de auditoria			Informe de auditoria		
	Control interno de Gestión	Listado de indicadores de gestión del proceso			Tablero de mando de indicadores del proceso		
ACTUAR							
	Control interno de Gestión	Procedimiento de acciones correctivas y servicio o producto no conforme	Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas		Registro de acciones correctivas y de mejora	Gestión de Planeación Control interno de Gestión	
	Control interno de Gestión	Informe de auditoria					
	Gestión de Planeación	Política de calidad Objetivos de calidad					
		Revisión por la dirección					

		GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA (ACUEDUCTO)				CA-GM-01		
						Versión: 04-26-02-18		
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Página: 1 de 3		
TIPO DE PROCESO		MISIONAL						
NOMBRE DEL PROCESO		División de Mantenimiento de Redes, División de Plan maestro de Acueducto, División de Proyectos y Construcciones						
RESPONSABLE		JEFE DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO						
OBJETIVO		Garantizar el suministro de agua potable manteniendo la calidad, la continuidad y la presión de la misma; llegar a todos los hogares, oficinas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.						
ALCANCE:		Inicia desde la determinación del volumen de agua recibida en las plantas de tratamiento, hasta el punto de conexión domiciliaria de los usuarios.				PROCESOS INVOLUCRADOS		
						Todos los procesos		
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES		SALIDA 		
EXTERNO	INTERNO					CLIENTE		
						INTERNO	EXTERNO	
DOCUMENTOS ASOCIADOS		RIESGOS				REQUISITOS APLICABLES		
		INTERNA	EXTERNA				NORMAS	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
		Planeación Estratégica Plan de Acción Plan Operativo del Proceso Operación del Sistema de Acueducto Plan de Mantenimiento de Redes Planta de Tratamiento Manual de Operación y mantenimiento Procedimiento de tratamiento y seguimiento e interventoría	Plan de ordenamiento territorial Reglamento Técnico del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS Plan de desarrollo municipal	Ver mapa de riesgos del proceso		NTC ISO 9001:2015 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	<u>Leys y Reglamentos</u> <u>Lev 388 de 1997</u> <u>Lev 142 de 1994</u> <u>LEY 142 DE 1994</u> <u>Decreto 1575 de 2007</u> <u>Decreto CRA No.302 del 2000</u> <u>Resolución 413 de la CRA</u>	
		INDICADORES			RECURSOS	HUMANOS: Jefe de División de Mantenimiento de Redes, plomeros, líder de la cuadrilla de acueducto FÍSICOS: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo y comunicación, Internet y sistemas de información, manuales, Programas: Software Autocad, Software Open Smartflex. AMBIENTE DE TRABAJO: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.		
FECHA		CAMBIO				VERSION		
28/02/2012		Se modifica estructura del documento				3.0		
26/02/2018		Se modifica el formato de la Caracterización, se ajusta al ciclo PHVA, actualizando el objetivo del proceso y las actividades de Entradas y Salidas, y así mismo, los proveedores y clientes correspondientes a la actividad.				4.0		
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ			
NOMBRE: JOSE CURVELO		NOMBRE: ALVARO ARAUJO PEÑA			NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE			
CARGO: JEFE DE MANTENIMIENTO DE REDES DE ACUEDUCTO		CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN			CARGO: GERENTE			