

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO OPERACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		Código: OSPD-C023	
				Versión: 7	
				Fecha: 19/09/2022	
TIPO DE PROCESO		OBJETIVO	ALCANCE		
Misional		Implementar políticas para la operación de servicios públicos domiciliarios, incluida la gestión ante emergencias relacionadas con el sector de agua potable y saneamiento básicos a nivel departamental.	Incluye las actividades de planificación, desarrollo y seguimiento de los planes estratégicos de las direcciones a su cargo.		
RESPONSABLE					
Subgerencia de operaciones					
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Insumo	Proveedores	Planear	Hacer	Cientes	Producto o Servicio
1. Estatutos formalizados de los prestadores donde la Empresa es socio 2. Plan Estratégico 3. Plan de Operación y mantenimiento 4. Planes de Acción por Municipio 5. Plan Departamental de Desarrollo 6. Diagnóstico técnico del Sector 7. Planes Maestros o estudios en agua potable y saneamiento básico de los Municipios 8. Protocolo de atención de emergencias.	1. Entes reguladores y de control 2. Gobernación de Cundinamarca 3. Municipios 4. Prestadores de servicios públicos 5. Procesos de Estructuración de Nuevos Negocios	1. Elaboración del contexto estratégico de la subgerencia de operaciones 2. Determinar las estrategias para la implementación de las políticas de operación de los servicios públicos domiciliarios. 3. Elaborar el plan de emergencia y contingencia del riesgo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios 4. Diseño de productos a cargo 5. Realizar el diagnóstico estratégico y apoyar en la elaboración de los planes institucionales de las empresas con participación societaria.	1. Realizar el seguimiento a los proyectos y planes que encuentren en las direcciones a cargo. 2. Ejecución del diseño de los productos a cargo 3. Asesorar y realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los planes institucionales de las empresas con participación accionaria 4. Dar cumplimiento a las respectivas obligaciones estatutarias de EPC como socio en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.	1. Entes reguladores y de control 2. Usuarios de los servicios públicos domiciliarios 3. Municipios 4. Prestadores de Servicios Públicos 5. Empresas públicas y privadas 6. Gobernación de Cundinamarca	1. Plan de trabajo de la subgerencia de operaciones 2. Plan de emergencias y contingencias 3. Informes 4. Diagnósticos de prestadores operadores 5. Asesoría Técnica, Operativa, Administrativa, Comercial, Financiera y de 6. Actas de reunión. 7. Informes de seguimiento a los planes de trabajo de las direcciones a cargo
		Verificar	Actuar		
		1. Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los planes de trabajo de las direcciones a cargo. 2. Seguimiento a los indicadores, planes, informes, riesgos y reportes a entes reguladores y de control. 3. Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores estratégicos del sector en las empresas socias. 4. Seguimiento al cumplimiento de los estatutos de los prestadores operadores.	1. Definir e implementar acciones correctivas y de mejora requeridas. 2. Realizar las actividades necesarias para el cierre de las salidas no conformes cuando se presente.		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y REQUISITOS APLICABLES					
EXTERNOS Y LEGALES		MIPG	ISO 9001	MÉTODOS	REGISTROS
Normoprama		1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados 2. Dimensión de Evaluación de resultados	7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 7.1.6; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.1 ISO 45001 4.1/5.1/5.3/7.3/ 10.1/10.3	Procedimientos Protocolos	Formatos
RIESGOS, CONTROLES E INDICADORES					
RIESGOS Y OPORTUNIDADES			INDICADORES		
1. Mapa de Riesgos Institucionales 2. Plan de Mejoramiento por Procesos			1. Ficha técnica de indicadores de gestión		
RECURSOS			TALENTO HUMANO		
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS, INFRAESTRUCTURA			Subgerente de Operaciones, Director de Aseguramiento para la Prestación, Director de operación de proyectos especiales, integrantes de la alta dirección y profesionales de apoyo		
Puestos de trabajo, equipos de cómputo e impresión, servicios de apoyo, Sistemas de Información, sistemas de comunicaciones					
CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Cambio	Fecha	Responsable	Cargo	
0	Versión inicial del documento	10/08/2017	Ludwig Jiménez	Sub. Operaciones (E)	
1	Actualización del documento de acuerdo a su implementación	3/10/2017	Camilo Castro Ruiz	Sub. operaciones	
2	Actualización del proceso de acuerdo a los cambios de la norma ISO 9001:2015	22/06/2018	Camilo Castro Ruiz	Sub. operaciones	
3	Actualización del objetivo y el alcance del proceso	26/07/2018	Camilo Castro Ruiz	Sub. operaciones	
4	Actualización numerales de la norma ISO 9001: 2015 e inclusión matriz tratamiento de oportunidades	24/08/2018	Camilo Castro Ruiz	Sub. operaciones	
5	Actualización de Indicadores y riesgos y oportunidades	9/10/2019	Carlos Elmer Velandia	Sub. operaciones	
6	cambio en la estructura del formato y actividades del ciclo PHVA del proceso	3/03/2021	Carlos Elmer Velandia	Sub. operaciones	
7	Inclusión de numerales de la ISO 45001:2018	19/09/2022	Carlos Elmer Velandia	Sub. operaciones	