

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Análisis y Calidad del Agua

Versión:13

Fecha de Emisión: 15/07/2024

Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	GESTIÓN ACUEDUCTO	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Asegurar la calidad del agua para el consumo humano en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.				
ALCANCE	Inicia con la captación de agua en la bocatoma de cada fuente, pasando por la aducción a la respectiva planta de tratamiento donde se realiza el proceso de potabilización para conducir el caudal tratado a los respectivos tanques de almacenamiento, terminando con la distribución a todos los usuarios del sistema, el control de calidad de agua es analizada en el laboratorio, con los puntos de muestreo en donde se realizan las respectivas (pruebas microbiológicas, organolépticas y fisicoquímicas), el manejo de las salidas no conformes y finalizando con la gestión de acciones.				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Técnico Operativo, Director Agua Potable, Jefe de Laboratorio		DUEÑO DEL PROCESO	Auxiliar de Area	

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) SERVICIO AL CLIENTE Necesidades y expectativas de calidad del agua, PQR por calidad. 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. SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de	PLANEAR 1. Definir los análisis a realizar para garantizar la calidad del agua su frecuencia y método. 2. Definir cronograma de muestreo. 3. Definir los procedimientos de análisis y calidad del agua 4. Definir listado de requerimientos de reactivos y elementos para el laboratorio. (Kardex) 5. Definir el cronograma de calibración y mantenimiento de equipos. 6. Definir los riesgos del proceso. 7. Definir puntos de muestreo y frecuencia de realización de los muestreos en los puntos 8. Definir variables a controlar en el proceso	Subgerente Técnico Operativo, Director de Agua Potable, Jefe de Laboratorio	GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad cumplida, Informes USUARIOS: Agua potable – satisfacción de sus necesidades PARTES INTERESADAS Satisfacción necesidades de los usuarios SERVICIO AL CLIENTE Respuesta PQR PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas, plan de uso eficiente y ahorro del agua. plan maestro de acueducto SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora,
	HACER 1. Ejecutar el cronograma de muestreo. 2. Realizar las actividades de control de calidad de acuerdo con los instructivos o métodos establecidos 3. Acompañar la ejecución del cronograma de control de calidad del agua	Director de Agua Potable, Jefe de Laboratorio, Auxiliar de Area	

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Análisis y Calidad del Agua

Versión:13

Fecha de Emisión: 15/07/2024

Documento Controlado

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. GESTIÓN FINANCIERA Presupuesto asignado COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Solicitudes de servicios de muestreo de agua a particulares.	definido por la secretaría de salud departamental y municipal - Realizar las pruebas exigidas por la normatividad vigente para el agua tratada. - Realizar Control de Calidad en bocatomas, procesos de tratamiento y puntos de muestreo en la red. - Elaborar y enviar los reportes de Control de Calidad a los entes de control. - Entregar informes a entes de control programa interlaboratorios PICAPP - Ejecutar el programa de calibración de equipos. - Tomar y analizar muestras de agua a clientes particulares. - Realizar acciones que mitiguen y prevengan los riesgos del proceso mediante el diligenciamiento de la matriz de riesgo. - Registrar, controlar y realizar seguimiento a las salidas no conformes - Ejecutar el cronograma de calibración y mantenimiento de equipos - Registrar y controlar el inventario de insumos químicos y reactivos.		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. GESTIÓN FINANCIERA: presupuesto Ejecutado COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Prestación De servicios de análisis de muestras
TRATAMIENTO DEL AGUA - DISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO ACU. Necesidades de muestreo y análisis de calidad del agua, informes de mantenimiento correctivo GESTIÓN DE TIC - ALMACÉN MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Equipos, TIC, suministros, maquinaria, herramientas GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Lineamientos para la contratación, Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría.	VERIFICAR - Verificar el cumplimiento del cronograma de muestreo. - Verificar el cumplimiento de los parámetros del agua para consumo humano tratada por la EPZ de acuerdo con la normatividad vigente. - Verificar el cumplimiento del cronograma de calibración y mantenimiento de equipos - Verificar la medición y cumplimiento de metas indicadores. - Verificar la eficacia de las acciones definidas en el plan de acción de mejora - Verificar la eficacia de las acciones correctivas.	Director de Agua Potable, Jefe de Laboratorio, Auxiliar de Area	TRATAMIENTO DEL AGUA - DISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO ACU. Resultado de control de calidad del agua, necesidades de mantenimiento. GESTIÓN TIC - ALMACÉN MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Necesidades de mantenimiento equipos, TIC, inventarios, necesidades de productos e insumos, equipos y servicios. 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.
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 evaluación de habilidades CONTROL INTERNO Programas, planes de auditoría, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y	ACTUAR - Ejecutar los planes de contingencia contemplados - Revisar la eficacia de las acciones correctivas, de mejora y acciones tomadas ante riesgos no aceptables; Identificar riesgos; volver a valorar riesgos. - Tomar acciones correctiva y de mejora - Toma de contra muestras producto no conforme.	Director de Agua Potable, Jefe de Laboratorio, Auxiliar de Area	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar CONTROL INTERNO:



CARACTERIZACIÓN PROCESO
Subproceso Análisis y Calidad del Agua

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

auditorías internas CI PROVEEDOR EXTERNO Sustancias Químicas.			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. PROVEEDOR EXTERNO Residuos peligroso
--	--	--	---

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesionales, Supervisores de área (Plantas), Auxiliar área	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 computo, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono, equipos de laboratorio		
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
Stock de reactivos	Por medio de registro y seguimiento al kardex	Jefe laboratorio, Auxiliar de Area	Kardex Laboratorio
Calibración y Mantenimiento de Equipos	Por medio de la planeación y ejecución del plan metrológico	Jefe laboratorio, Auxiliar de Area	Plan Metrológico
Control de Calidad del Agua del Proceso	Análisis y registro de los resultados	Jefe laboratorio, Auxiliar de Area	Planilla de Control Diario

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Análisis y Calidad del Agua

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

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
IRCA	EFICACIA	Jefe Laboratorio, Auxiliar administrativo	MENSUAL
Eficacia Análisis realizados	EFICACIA	Jefe Laboratorio, Auxiliar administrativo	MENSUAL
Cumplimiento estándares PICAPP	EFICACIA	Jefe Laboratorio, Auxiliar administrativo	ANUAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANGELLI VERONICA ARIAS	DIEGO EDISSON RUBIANO	FABIAN HERLEY DUQUE
Jefe Laboratorio	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Técnico Operativo