

CARATERIZACION DEL PROCESO DE ACUEDUCTO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Acueducto	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operario de Planta</li> <li>Bocatomero</li> </ul>
<b>PROPÓSITO DEL PROCESO :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suministrar el servicio de agua potable dando cumplimiento a los requisitos de la normatividad vigente y del cliente, usuario o comunidad, para lograr la satisfacción de sus necesidades.</li> </ul>	<b>PARTICIPAN EN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bocatomero</li> <li>Operario de Planta</li> <li>Gerente general</li> </ul>

<b>DOCUMENTOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Captación, tratamiento y distribución para la prestación del servicio de acueducto con formatos aplicables.</li> <li>Instructivo para el almacenamiento de productos o insumos</li> <li>Procedimiento Control del Producto no conforme con respectivo formato.</li> <li>Manual Pruebas de Ensayo y Calidad</li> <li>Plan de Inspección y/o ensayos para el Tratamiento de Agua Potable.</li> <li>Puntos Toma de Muestra de Cloro en las Redes</li> </ul>	<b>REGISTROS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control y análisis organoléptico y fisicoquímico por turno.</li> <li>Control y análisis organoléptico y fisicoquímico semanal.</li> <li>Control Prueba de Jarras</li> <li>Contabilización de agua despachada</li> <li>Control de saldos de sulfato de aluminio y cloro gaseoso.</li> <li>Control Niveles de tanques</li> <li>Control Cierre de válvulas</li> <li>Libro Bitácora</li> <li>Control Cloro Residual en las Redes</li> <li>Formato reporte control de Producto o Servicio no Conforme</li> <li>Control de Entradas y salidas de cilindros de cloro</li> <li>Control Entradas de Sulfato u cilindros de cloro</li> <li>Planilla de Inventario de Sustancias Químicas</li> </ul>	<b>SEGUIMIENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A través de pruebas de calidad.</li> <li>Revisión de desempeño del proceso a través de control y mejora</li> </ul>	<b>MEDICIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de los usuarios</li> <li>Quejas y reclamos</li> <li>Tiempo de Respuesta PQR</li> <li>Gestión de Campañas</li> <li>Cobertura del servicio</li> <li>Cobertura de Micromedición</li> <li>Eficiencia de Micromedición</li> <li>Índice de agua no contabilizada</li> <li>Continuidad del servicio</li> </ul>
--	--	---	---

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Usuario y/o Comunidad	Necesidades de suministro de agua potable	1. Identificación de las necesidades de los usuarios en el suministro de agua potable.	X				- Suministro del servicio de Agua potable.	- Usuario y/o Comunidad.
Planificación y Direccionamiento	- Políticas, objetivos, metas a desarrollar en el proceso. - Disposición de recursos para el desarrollo del proceso. - Obtención de permisos y licencias ambientales.	2. Cumplimiento de políticas, metas y objetivos de la entidad.		X			- Necesidades de Gestión de recursos.	- Planificación y direccionamiento.
Adquisición de bienes y servicios.	- Insumos, productos y/o servicios para el desarrollo del proceso.	3. Abastecimiento de productos e insumos requeridos para la prestación del servicio		X			- Necesidades de abastecimiento de productos, insumos o servicios.	- Adquisición de bienes y servicios.

CARATERIZACION DEL PROCESO DE ACUEDUCTO

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Gestión del Talento Humano	- Recurso Humano competente para el desarrollo del proceso. - Ambiente de trabajo agradable con todos los recursos para el desempeño eficiente, efectivo y eficaz de las labores asignadas. -Personal capacitado.	4. Desarrollo del proceso de acuerdo con funciones y responsabilidades asignadas.		X			- Necesidades de capacitación y entrenamiento.	- Gestión del Talento Humano
Mantenimiento de Redes y Equipos	- Equipos calibrados, verificados, disponibles y en óptimas condiciones de operación.	3. Chequeo y verificación de la disponibilidad de equipos.			X		- Necesidades de mantenimiento y calibración de equipos.	- Mantenimiento de Redes y Equipos
Control y Mejora	- Documentación aplicable al proceso. (Procedimientos, instructivos de trabajo y protocolos de operación). - Parámetros para el desarrollo del proceso.	4. Captación del agua		X			- Información del desempeño del proceso.  - Datos y registros de toma de muestras. - Acciones establecidas.	- Planificación y  Direccionamiento. - Control y Mejora.
		5. Conducción		X				
		6. Tratamiento		X				
		7. Control de calidad (pruebas y seguimiento al tratamiento).			X			
		8. Almacenamiento		X				
Facturación y Recaudo	- Peticiones o solicitudes de los usuarios o comunidad (necesidades de revisión, reparación y cambio de tuberías, detección de fugas).	9. Distribución.		X			- Soluciones y ejecución de acciones derivadas de las solicitudes o peticiones.	- Facturación y recaudo.
		10. Toma de acciones.		X				
		11. Revisión y verificación de la solicitud o petición.			X			
		12. Solución a las peticiones o solicitudes.				X		

RECURSOS:

REQUISITOS NTC GP:1000

REQUISITOS DE LEY



CARATERIZACION DEL PROCESO DE ACUEDUCTO

- **Humanos:**  
Bocatomo, Operarios de planta.
- **Técnicos:**  
Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería, equipos de laboratorio.
- **Infraestructura:**  
Bocatoma, Planta de tratamiento e instalaciones físicas de la Entidad.

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 5.2 Enfoque al cliente
- 6.1 Provisión de recursos
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo
- 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- 8.1 Generalidades
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.4 Análisis de datos
- 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme
- 8.5 Mejora
- Requisitos legales aplicables al proceso (Ver Normograma)

- Constitución Política Colombiana de 1991 (Art. 365-370)
- Ley 142 del 11 de Julio de 1994
- Resolución 2115 de 2007
- Decreto 1575 de 2007
- Ley 99 de 1993
- Ley 286 del 03 de Julio de 1996.
- Ley 373 de 1997
- Ley 632- Diciembre 29 de 2000.
- Ley 689 del 28 de Agosto 2001
- Ley 1333 de 2009
- Decreto-Ley No. 2811 de 1974
- Decreto No. 1594 del 26 de Junio 1984
- Decreto No. 951 del 04 de Mayo 1989
- Decreto No. 1738 del 03 de Agosto de 1994
- Decreto No. 548 del 31 de Marzo de 1995
- Decreto No. 475 del 10 de Marzo de 1998
- Decreto No. 150 de 1998
- Decreto No. 1165 del 29 de Junio de 1999
- Decreto No. 302 de 2000
- Decreto No. 1140 del 07 de Mayo 2003
- Decreto 4065 de 2008
- Circular No. 01 del 19 de Julio de 1996
- Decreto 4485 de 2009.

- Decreto 3678 de 2010
- Decreto 141 de 2011
- Resolución 005 del 01 de Agosto de 1994
- Resolución No. 06 del 20 de Febrero de 1996
- Resolución No. 07 del 20 de Febrero de 1996.
- Resolución No. 1096 del 17 de Noviembre de 2000
- Resolución CRA 117 del 16 de Diciembre de 1999.
- Resolución No. 236 de 2002.
- Resolución No. 321 de 2003
- Resolución 329 de 2005.
- Resolución 337 de 2005
- Resolución 344 de 2005
- Resolución 376 de 2006
- Resolución 413 de 2006
- Resolución 1166 de 2006
- Resolución 1127 de 2007
- Resolución 0170 de 2008
- Resolución 0522 de 2008
- Resolución No. 1303 del 17 de Abril de 2008
- Acuerdo No. 031 de 1997

Revisó y Aprobó: Gerente

Firma:

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
01	Octubre	2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Junio	2010	Inclusión de Requisitos Legales Aplicables al Proceso	Gerente
03	Febrero	2014	Cambio de arte de la empresa	Gerente