



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 1 de 9

PROCESO:	Agua Potable	TIPO DE PROCESO:	Misional
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Operativo Jefe Grupo Técnico Acueducto Jefe Grupo Control Perdidas Profesional Producción Agua Potable	AREAS QUE LO CONFORMAN:	Grupo Técnico Acueducto Grupo Control Perdidas
OBJETIVO DEL PROCESO:	Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Ibagué resguardando la seguridad de operación del personal y minimizando el impacto en el medio ambiente.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente (Decreto 1575 de 2007, Resolución 2115 de 2007, Resolución 054) Requerimientos de Producción	PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso. Programa Anual de lavado de redes y mantenimiento de Hidrantes. Programa de Calibración y Control Metrológico. Programa de Lavado de Tanques de Almacenamiento Plan de Producción Agua Potable. Plan de Micro y Macro Medición.	Proceso Planeación Estratégica

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBO:
Equipo de trabajo del proceso	Comité del Sistema Integrado de Gestión



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 2 de 9

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	Normatividad Vigente Ley 142 de 1994 Decreto CRA No.302 del 2000 Resolución 413 de la CRA NTC 1063 Contrato de Condiciones Uniformes.			
HACER				
Proceso Producción Agua Potable Grupo Gestión Ambiental Entes de control (Cortolima – SSPD)	Concesiones de Captación de Fuentes de Agua Cruda	CAPTACION	Agua Cruda libre de Gravas y Arenas. Informe mensual reportando Captación de Agua cruda.	Proceso Producción Agua Potable Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua
Proceso Producción Agua Potable Entes de control (Secretaría de Salud, SSPD) Dirección Operativa	Agua Cruda Libre de Gravas y Arenas. Insumos Químicos (Coagulantes, Desinfectantes, Coadyuvantes) Requerimientos de Producción	PRODUCCION	Agua Potable entregada a la red. Informes de Producción.	Proceso Producción Agua Potable Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua Proceso Planeación Estratégica Entes de control (Secretaría de Salud, SSPD)



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 3 de 9

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Entes de control (Secretaría de Salud, SSPD) Proceso Producción Agua Potable Dirección Operativa	Agua Potable entregada a la red. Reporte de Daños y Afectaciones en la red.	DISTRIBUCION	Agua Potable entregada a tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución. Reparaciones en infraestructura de conducción, distribución y acometidas. Reporte del IC (Índice de Continuidad) Reporte del IRABA (Índice de Riesgo de Abastecimiento Agua Potable).	Proceso Producción Agua Potable Entes de control (Secretaría de Salud, SSPD) Suscriptores
Entes de Control (SSPD, CRA). Proceso de Micro y Macro Medición. Dirección Operativa.	Identificar suscriptores con servicio directo. Identificar suscriptores con medidor frenado. Identificar Predios con Anomalías de lectura. Identificar Predios clandestinos (sin matricular) Identificar predios con defraudación de fluidos.	MEDICION	Reposición de medidores frenados. Instalación de medidores a predios con servicio directo. Legalización de predios sin matricular. Notificación a usuarios con impedimento de lectura. Denuncias por defraudación de fluidos.	Proceso Planeación Estratégica Entes de Control (SSPD, CRA)
VERIFICAR Y ACTUAR				
Proceso Producción Agua Potable	Programa Anual de lavado de redes y mantenimiento de Hidrantes. Programa de Calibración y Control Metrológico. Programa de Lavado de Tanques de Almacenamiento Plan de Producción Agua	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	Planes de Mejoramiento Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de indicadores de Gestión	Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Evaluación Independiente



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 4 de 9

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	Potable. Reporte de IRCA (índice de Riesgo de Consumo de Agua Potable) Reporte del IC (Índice de Continuidad) Reporte del IRABA (Índice de Riesgo de Abastecimiento Agua Potable) Plan Anual de Micro Medición Programa de clandestinos y fraudes Índice de Micro Medición Índice de Agua no Contabilizada		Generación de nuevas matrículas a partir de los usuarios en fraudes y clandestinos encontrados Toma de lecturas reales para facturación	Matriculas Laboratorio de medidores Facturación PQR

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
1. Procedimientos: 1. PA-P-001 Procedimiento Captación Agua Cruda 2. PA-P-101 Procedimiento Producción Agua Potable 3. PA-P-201 Procedimiento Distribución Agua Potable 4. PA-P-301 Procedimiento para la calibración de medidores 2. Instructivos Control Pérdidas	Registros Acueducto CAPTACIÓN 1. PA-R-001 Control diario bocatoma Cay 2. PA-R-002 Control diario de canaleros 3. PA-R-003 Control diario bocatoma Combeima PRODUCCIÓN 4. PA-R-101 Control Diario PTAP La Pola N°1 5. PA-R-102 Control Diario PTAP La Pola N°2	1. INDICE DE CONTINUIDAD 2. IRABA (Índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la empresa prestadora) 3. IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado) 4. ICM (Indicador de Cobertura de Medición)



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 5 de 9

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<ol style="list-style-type: none"> 1. PA-I-301 Levantamiento e instalación de medidores 2. PA-I-302 Mantenimiento de medidores 3. PA-I-303 Instructivo Detección de fraudes 4. PA-I-304 Instructivo Mantenimiento del Banco de prueba 5. PA-I-305 Propiedad del Cliente medidores <p>3.Manuales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PA-M-101 Manual de Operación Planta 1 2. PA-M-102 Manual de Operación Planta 2 3. PA-M-103 Manual de Operación Planta Chembe <p>4. EXTERNOS</p> <p>PA-E-301 Manual Banco de Pruebas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. PA-R-103 Control Diario PTAP Chembe 7. PA-R-104 Control para Dosificación de Sulfato de Aluminio. 8. PA-R-105 Control para Dosificación de Mackenfloc. 9. PA-R-106 Kardex de sustancias químicas 10. PA-R-107 Control interno de bodega ingreso y consumo sulfato 11. PA-R-108 Programación de actividades del proceso de potabilización 12. PA-R-109 Prueba de Tratabilidad - Ensayo de Jarras 13. PA-R-109 Control Diario PTAP Chembe 14. PA-R-110 Hoja de vida de Maquinas/Equipos 15. PA-R-150 Lista de Verificación planta N° 1 la Pola 16. PA-R-151 Lista de Verificación planta N° 2 la Pola 17. PA-R-152 Lista de Verificación Bocatoma Combeima 18. PA-R-153 Lista de Verificación Bocatoma Cay 19. PA-R-154 Lista de verificación planta Chembe 20. PA-R-180 Informe Mensual de Producción de Agua Potable 	



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 6 de 9

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
	<p>DISTRIBUCIÓN</p> <p>21. PA-R-201 Registro Altimétrico de Tanques en Ciudad (Valvulero)</p> <p>22. PA-R-202 Planilla de visita Técnica</p> <p>23. PA-R-203 Control de Cierre y Apertura de Válvulas</p> <p>24. PA-R-204 Lavado de Redes de Acueducto</p> <p>25. PA-R-210 OTEA (Orden de Trabajo de Acueducto)</p> <p>26. PA-R-211 Registro Compresores</p> <p>27. PA-R-212 Registro Geófono</p> <p>28. PA-R-214 Formato solicitud de Independización / Cambio de Acometida Domiciliaria de Acueducto</p> <p>29. PA-R-215 Programación diaria para visitas</p> <p>30. PA-R-216 Venta de agua en bloque</p> <p>Registros Control Pérdidas</p> <p>31. PA-R-301 Protocolo de Calibración Prebanco y Banco</p> <p>32. PA-R-302 Registro diario de Actividades laboratorio de micro medición</p> <p>33. PA-R-303 Mantenimiento banco de pruebas</p> <p>34. PA-R-304 Acta diligencia preliminar</p>	



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 7 de 9

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
	fraudes 35. PA-R-305 Mantenimiento Correctivo 36. PA-R-306 Programa de Micro medición 37. PA-R-307 Resultado chequeo de medidor 38. PA-R-308 Entrega medidor dado de Baja 39. PA-R-309 Boletín de Actividades Instalación o Cambio de Medidor 40. PA-R-310 Revisión de medidor por mantenimiento preventivo 41. PA-R-311 Notificación Usuario Renuente 42. PA-R-312 Acta de visita	

RECURSOS					
RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Y NTCGP 100 0
Jefe Grupo Técnico Acueducto Jefe Control Perdidas Director Operativo Profesional Producción Agua Potable Técnico en Obras Civiles Técnico Administrativo Auxiliar Administrativo	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica PTAP La Pola N°1 PTAP La Pola N°2 PTAP Chembe Bocatoma Combeima Bocatoma Cay	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 8 de 9

Supervisores Supervisor de Red Operarios PTAP Operarios Bocatomas Operarios Canal Cay Operarios Valvulero Operario Compresor Operario Geofonista Operario Mini cargador Profesional en Micro y Macro medición Técnico en Macro Medición	Canal Cay Líneas de Aducción Líneas de Conducción Líneas de Distribución Tanques de Almacenamiento en Ciudad Camioneta				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- Operar la infraestructura del sistema de acueducto bajo lineamientos técnicos que cumplan con los estándares operativos y con las expectativas de nivel de servicio que requieren nuestros suscriptores a través del mejoramiento continuo, un ambiente de operación segura y reduciendo el impacto ambiental que se genere en la operación.
- Realizar brigadas de legalización, en las cuales se identifican los predios que presentan servicio directo, medidor frenado y defraudación de fluidos, para iniciar los trámites de legalización y asignar la matricula definitiva correspondiente.

CONTROL DE CAMBIOS



**MATRIZ DE CARACTERIZACION PROCESO
PRODUCCION AGUA POTABLE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-17

VERSIÓN: 05

Página 9 de 9

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
02-11-2016	03	<ul style="list-style-type: none">• Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros.• Se eliminaron los instructivos particulares y se crearon 3 macro procedimientos (captación, producción, distribución)
06-04-2017	04	<ul style="list-style-type: none">• Se actualizan los documentos de las actividades de distribución
17-08-2017	05	<ul style="list-style-type: none">• Se incluyen los formatos PA-R-215 Programación diaria para visitas y PA-R-216 Venta de agua en bloque