



**CARACTERIZACION PROCESO DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: AC-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-11-02

VERSIÓN: 03

Página 1 de 6

PROCESO:	Aseguramiento de Calidad del Agua	TIPO DE PROCESO:	Misional
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Grupo Aseguramiento Calidad de Agua	AREAS QUE LO CONFORMAN:	Laboratorio
OBJETIVO DEL PROCESO:	Realizar ensayos físico químicos y microbiológicos cumpliendo con las normas NTC ISO/IEC 17025, el Estándar Métodos y los procedimientos establecidos para suministrar la información necesaria a los clientes que les permita determinar la calidad del agua tratada y/o suministrada por la empresa, verificando el cumplimiento de la resolución 2115 de 2007.		

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)	PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Programa Anual de toma de muestras Programa de Calibración y Control Metrológico	Proceso Planeación Estratégica

ELABORÓ:
Equipo de trabajo del proceso

REVISÓ Y APROBO:
Comité del Sistema Integrado de Gestión



**CARACTERIZACION PROCESO DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: AC-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-11-02

VERSIÓN: 03

Página 2 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
HACER				
Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua Usuarios Entes de control	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Programa Anual de toma de muestras Solicitudes y requerimientos de los usuarios y entes de control	TOMA DE MUESTRAS	Muestras aptas para el análisis físico-químicos y microbiológicos	Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua
Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua Entes de control (Secretaría de Salud, Superintendencia)	Muestras aptas para el análisis microbiológico y físico químico	ANÁLISIS FÍSICO QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS DE CALIDAD DE AGUA	Resultados análisis físico-químicos y microbiológicos Informes de calidad del agua Reporte del IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad de Agua)	Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua Todos los procesos Usuarios Entes de control (Secretaría de Salud, Superintendencia)
Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua	Programa de Calibración y Control Metrológico Equipos de laboratorio	ASEGURAMIENTO METROLÓGICO DE EQUIPOS DE LABORATORIO	Actividades y registros de control Metrológico de los equipos de análisis	Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua



**CARACTERIZACION PROCESO DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: AC-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-11-02

VERSIÓN: 03

Página 3 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua	Programa de Calibración y Control Metrológico Equipos de laboratorio Reactivos, patrones, curvas de calibración por equipo	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE RESULTADOS	Validación de las técnicas analíticas Implementación de los parámetros de competencia técnica analítica (talento humano, equipos, infraestructura, materiales)	Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua
Entes externos (acueductos municipales, comunitarios, rurales y empresas externas)	Muestras de agua en las condiciones especificadas por la normatividad vigente	MANEJO, ALMACENAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS GENERADOS EN EL LABORATORIO	Manejo y disposición adecuada de los residuos generados en el laboratorio.	Entes externos (acueductos municipales, comunitarios, rurales y empresas externas)
Entes externos (acueductos municipales, comunitarios, rurales y empresas externas)	Muestras de agua en las condiciones especificadas por la normatividad vigente	PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS DE LABORATORIO	Resultados análisis físico-químicos y microbiológicos Informes de calidad del agua	Entes externos (acueductos municipales, comunitarios, rurales y empresas externas)
VERIFICAR Y ACTUAR				
Proceso de Aseguramiento y Calidad del Agua	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Programa Anual de toma de muestras Programa de Calibración y Control Metrológico Resultados análisis físico- 	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



**CARACTERIZACION PROCESO DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: AC-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-11-02

VERSIÓN: 03

Página 4 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	químicos y microbiológicos <ul style="list-style-type: none"> Informes de calidad del agua Reporte del IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad de Agua) Actividades y registros de control Metrológico de los equipos de análisis Validación de las técnicas analíticas 			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
Procedimientos: AC-P-001 Procedimiento Aseguramiento de Calidad de Agua Instructivos AC-I-001 Toma de muestras AC-I-002 Análisis Bacteriológicos AC-I-003 Análisis Físico Químicos AC-I-004 Lavado de material y Esterilización	AC-R-001 Programación de muestreo mensual AC-R-002 Planilla de muestreo Diario AC-R-003 Hoja de vida equipos de laboratorio AC-R-004 Calibración de Multiparametro conductimetro AC-R-005 Registro diario Análisis físico químicos AC-R-006 Promedio mensual Análisis físico químico v02 AC-R-007 Registro diario Análisis Bacteriológico v01 AC-R-008 Promedio mensual Análisis	IRCA Índice de Riesgo de la Calidad de Agua



**CARACTERIZACION PROCESO DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: AC-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-11-02

VERSIÓN: 03

Página 5 de 6

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
AC-I-005 Manejo de equipos de laboratorio AC-I-006 Venta de Servicios AC-I-007 Metrología y calibración de equipos AC-I-008 Validación técnicas analíticas AC-I-009 Manejo, almacenamiento y disposición de residuos generados en el laboratorio AC-I-010 Instructivo de Bioseguridad 3. Documentos Externos AC-E-001 Manual de espectrofotómetro AC-E-002 Manual de Turbidímetro AC-E-003 Manual de PH METRO AC-E-004 Manual de Conductímetro AC-E-005 Manual de pocket Colorímetro AC-E-006 Manual de titulador AC-E-007 Manual de destilador MILLIQ AC-E-008 Manual de destilador POLCO AC-E-009 Manual de destilador POLAR AC-E-010 Manual de cabina de flujo AC-E-011 Manual de sellador AC-E-012 Manual de Microscopio AC-E-013 Manual de pesa analítica AC-E-014 Manual de agitador	bacteriológico Fuente de abastecimiento v01 AC-R-009 Distrito Día v03 AC-R-010 Derechos de petición v02 AC-R-011 Calibración de Ph- Metro v03 AC-R-012 Control área de microbiología v03 AC-R-013 Planilla fin de semana v03 AC-R-014 Reporte de resultados Agua para consumo humano v03 AC-R-015 Reporte de resultados Aguas superficiales y/o subterráneas v01 AC-R-016 Borradores Diarios v01 AC-R-017 Análisis especializados v01 AC-R-018 Calibración de PH-METRO HQ AC-R-019 Orden de pago	



**CARACTERIZACION PROCESO DE
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: AC-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-11-02

VERSIÓN: 03

Página 6 de 6

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 Aseguramiento Calidad de Agua Técnicos Analíticos Auxiliares de Laboratorio	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	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)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- Política de trazabilidad metrológica CEA-02 ONAC; Política para la participación en ensayos de aptitud / Comparaciones Interlaboratorios CEA-04 ONAC; Política para la incertidumbre en la calibración CEA-06 ONAC;

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
2016-02-05	02	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustaron instructivos y procedimientos
2016-11-02	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 toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Control de Gestión, el cual se subdividió en 4 procesos (Mejoramiento continuo, evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario)