

**PROCESO: GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA** | **RESPONSABLE DEL PROCESO : Jefe Sección Técnica**

**OBJETIVO:** Realizar análisis fisicoquímicos y microbiológicos del agua de manera oportuna para evaluar los resultados frente a la normatividad legal vigente de agua potable, con el fin de contribuir a la potabilidad del agua para los usuarios y servir de instrumento para la mejora continua de los procesos de tratamiento.

**ALCANCE:** Inicia desde la toma de muestras hasta la generación de resultados de los análisis.

TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
x	x	*Dirección Territorial de Salud *Superintendencia de Servicios públicos *Servicio de Acueducto *Proceso Gestión Humana *Clientes Externos *PQRS *Contratación *Suministros *Instituto Nacional de Salud (PICCAP) *Dirección Territorial de Salud *Super servicios (SUI) *Suministros *SENA *Entes de Control	*Periodicidad análisis fisicoquímicos y microbiológicos. *Formatos puntos de muestreo. *Informes de seguimiento. *Normatividad.	P	*Planificar la toma de muestras según periodicidad. *Coordinar las pruebas de evaluación de desempeño. *Identificar y evaluar los riesgos en el laboratorio. *Planear la gestión relacionada con metrología, insumos y servicios.	*Cronograma de toma de muestras *Matriz de Riesgos. *Plan Metrológico.	*Servicio Acueducto *Proceso Gestión Humana *Clientes Externos *PQRD *Registros F-AC-09,12,34,62. *Instituto Nacional de Salud (PICCAP) *CRA *Superservicios (SUI) *Sistema de Gestión de Calidad de laboratorio. *Entes de Control *Control Interno.	X	X
			*Procedimiento toma de muestras *Plan de Capacitación Anual *Procedimiento control de la información documentada. *Manual de contratación. *Manual de análisis fisicoquímicos y microbiológicos. *Agua cruda y tratada. *Insumos. *Equipos. *Recurso Humano. *Muestras para analizar. *Necesidades de mejora.	H	*Tomar muestras de acuerdo a los procedimientos. *Transporte de muestras hasta el laboratorio, manteniendo la custodia. *Alistar equipo, materiales y reactivo. * Realizar análisis según los procedimientos. *Registrar los resultados. *Realizar acompañamientos técnicos a personal de laboratorio (entrenamiento y capacitaciones). *Mantener y actualizar la información documentada y el sistema de gestión del laboratorio. *Tramitar quejas relacionadas con el laboratorio, de acuerdo con el procedimiento interno. *Preparar y verificar soluciones. *Verificar que se mantiene la infraestructura adecuada para la realización de los ensayos. *Mantener la gestión metrológica de los equipos de medición.	*Acta de toma de muestras de agua concertadas. *Formato Cadena de Custodia. *Contrato de bienes y servicios. *Resultados de los análisis. *Respuestas a PQRS. *Reportes al SUI. *Evaluación técnica de desempeño.			
			*Procedimiento aseguramiento de la calidad. *SIGESI *Manual de contratación. *Entrenamiento y supervisión de personal (en construcción) *Proceso Certificación de Competencias Laborales	V	*Realizar el control de datos y gestión de la información que se genera en el laboratorio. *Garantizar la trazabilidad de las soluciones, materiales de referencia y patrones en los procesos de medición. *Supervisar las Competencias de las personas que realizan análisis de laboratorio. *Verificar métodos de ensayos. *Verificar que se mantiene la infraestructura adecuada para la realización de los ensayos. *Identificar las desviaciones al sistema de gestión y tomar las acciones. *Identificar y evaluar los riesgos en el laboratorio.	*Reportes SIGESI. *Inventarios de Reactivos. *Evaluaciones de Desempeño. *Certificados de Competencia Laboral en la norma técnica. *Listas de verificación de infraestructura.			
		*Procedimiento de acciones correctivas y de mejora. *Procedimiento identificación de Riesgos. *Producto y/o trabajo no conforme.	A	*Actualizar Información que aplique en laboratorio de acuerdo a la normatividad vigente *Capacitar permanentemente al personal de laboratorio *Rerealizar pruebas de aptitud al personal de laboratorio *Revisar y gestionar faltantes o mantenimientos en equipos de laboratorio.	*Planes de acción y de mejora. *Matriz de Riesgos.				

**ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO**

**NORMATIVIDAD**

**APLICACIÓN ESPECÍFICA**

TIPO	NÚMERO	FECHA	APLICACIÓN ESPECÍFICA
Decreto	1575	2007	Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.

Resolución	2115	2007	Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.		
Resolución	811	2008	Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.		
Resolución	1619	2015	Por la cual se establece el Sistema de Gestión de la Red Nacional de Laboratorios en los ejes estratégicos de Vigilancia en Salud Pública y de Gestión de Calidad.		
<b>RIESGOS Y CONTROLES</b>					
Ver matriz de riesgos y oportunidades del proceso					
<b>RECURSOS DEL PROCESO</b>					
<b>HUMANOS</b>		<b>TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS</b>		<b>DOCUMENTOS/TRAMITES</b>	
*Operador Planta de Tratamiento *Jefe de Sección Técnica y Operativa. *Analista de Laboratorio. *Inspector Electrónico. *Asistente laboratorio		Instalaciones locativas adecuadas, oficinas dotadas de los equipos de cómputo, impresoras, software, red interna, aplicativos, equipo de laboratorios.		Ver listado maestro de documentos internos F-GD-02	
<b>MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES</b>					
<b>INDICADOR</b>		<b>INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>			<b>META</b>
Cumplimiento al cronograma de toma de muestras		Medir el porcentaje de cumplimiento del cronograma de la muestras			100%
Tiempo de entrega de resultados		Medir la calidad del agua abastecimiento y tratada de los sistemas de acueducto			2 DIAS
% de PQRSD atendidos en los tiempos establecidos		Medir el porcentaje de cumplimiento a las respuesta emitidas			100%
Cumplimiento en los reportes al SUI de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.		Darle cumplimiento a los requerimientos del SUI de acuerdo a las resoluciones vigente			100%
% de pruebas PICCAP Satisfactorias		Medir el desempeño del laboratorio			≥85%
% de equipos con intervención metrológica		Asegurar la validez de los resultados de calidad del agua			≥90%
% Satisfacción del Cliente		Medir la satisfacción del cliente			Alta: 85%    Media: 60% Baja: 40%
<b>PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</b>					
<b>CÓDIGO</b>		<b>NOMBRE</b>			
PRO-CA-02		Procedimiento determinación de alcalinidad			
PRO-CA-03		Procedimiento determinación de coliformes totales y e.coli (filtración por membrana)			
PRO-CA-23		Procedimiento determinación de coliformes totales y e.coli (presencia - ausencia)			
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Asunto</b>	<b>Solicitado por</b>		<b>Aprobado por</b>
30/04/2021	1	Creación del documento	Jefe de Sección Técnica y Operativa		Jefe de Sección Técnica y Operativa
<b>ELABORÓ / ACTUALIZÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
ORIGINAL FIRMADO POR Contratista Contrato 037 de 2022		ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora de Procesos		ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Sección Técnica y Operativa	