





PROCESO GESTIÓN DE LABORATORIOS DE AGUAS

CA-GP-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 05-04-10-19

Página: 1 de 4

<b>TIPO DE PROCESO</b>		APOYO				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE LABORATORIOS: CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>		SUPERVISOR DE CALIDAD				
<b>OBJETIVO</b>		Prestar asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio apoyando la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, con las mejores condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad y presión.				
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la planificación del servicio de análisis y/o muestreo de aguas, hasta el seguimiento y mejora del proceso, incluyendo la prestación, seguimiento y control del servicio, bajo la implementación de las directrices de la norma ISO 17025 y los protocolos de las normas de análisis de aguas.				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>
						Gestión de Producción, Gestión Acueducto
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b> 	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE/PARTE INTERESADA</b>
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>					<b>INTERNO</b>
<b>PLANEAR</b>						
NTC ISO 17025:2017	Gerencia Gestión financiera Gestión de contratación	Plan Estratégico Indicadores de gestión Informes de Resultados Requisitos Generales para la competencia General de los laboratorios de ensayos y calibración Requerimientos establecidos para los laboratorios de análisis de aguas Resolución 0811 del 2008	PLANIFICACION ESTRATEGICA DEL LABORATORIO Diseño de planes operacionales y de mejora Plan de contratación de servicios y suministros para el laboratorio	Plan operacional de laboratorio Presupuesto Plan de contratación	Gerencia Usuarios de analisis de aguas	Secretaria de salud municipal Entes reguladores usuarios Comunidad
IDEAM	Gestión de producción Gestión de acueducto Gestión ambiental		PLANIFICACION OPERATIVA DEL LABORATORIO Planificación del servicio de análisis y/o muestreo de aguas	Oferta de servicios de Analisis y/o muestreo de aguas	Usuarios de analisis de aguas	
	Gestión de Planeación Gestión de talento humano Gestión de contratación		Elaboracion de planes de trabajo y planes de contingencia	Plan de trabajo Plan de muestreo Programación de turnos Definición de metricas claves Plan de contingencia	Gestión de Producción, Gestión Acueducto	
<b>HACER</b>						
NTC ISO 17025:2017	Gestión de producción Gestión de acueducto Gestión ambiental Usuarios de analisis de aguas	NTC ISO 17025:2017 Solicitud de analisis y/o muestreo de aguas	PRESTACION DEL SERVICIO DE ANALISIS Y/O MUESTREO DE AGUAS	Entrega de resultados	Usuarios de analisis de aguas	
Secretaría de salud municipal	Gestión de producción Gestión de acueducto Gestión ambiental Usuarios de analisis de aguas	Plan de muestreo Programación de turnos Definición de metricas claves Mapa de riesgos de la calidad del Agua para consumo humano	Tomar y analisis de muestras requeridas para el control de calidad de la producción y distribución del Agua potable	Generación de datos e información: Parametros físico, químicos y microbiológicos	Usuarios de analisis de aguas	Secretaria de salud municipal
Proveedor de calibración Metrologo	Gestión de producción Gestión de acueducto Gestión ambiental Usuarios de analisis de aguas	Ficha tecnica de los equipos Programa de calibración y verificación	Calibración y verificación de equipos Analisis de metricas y datos de proceso	Patrones de referencia para medición Etiquetas de calibración de equipos Informe de cartas control de los equipos	Gestión de laboratoriosde control de calidad de agua	Proveedor de calibración Metrologo
Secretaría de salud municipal Instituto Nacional de salud	Gestión de producción Gestión de acueducto Gestión ambiental Usuarios de analisis de aguas	Informacion para procesamiento de datos	GARANTIA DE LA CALIDAD ANALITICA	Validez y confialibilidad de los resultados	Gestión de laboratoriosde control de calidad de agua Usuarios de analisis de aguas	



PROCESO GESTIÓN DE LABORATORIOS DE AGUAS

CA-GP-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 05-04-10-19

Página: 1 de 4

<b>TIPO DE PROCESO</b>		APOYO				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE LABORATORIOS: CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>		SUPERVISOR DE CALIDAD				
<b>OBJETIVO</b>		Prestar asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio apoyando la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, con las mejores condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad y presión.				
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la planificación del servicio de análisis y/o muestreo de aguas, hasta el seguimiento y mejora del proceso, incluyendo la prestación, seguimiento y control del servicio, bajo la implementación de las directrices de la norma ISO 17025 y los protocolos de las normas de análisis de aguas.			<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
					Gestión de Producción, Gestión Acueducto	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDA</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>					
Instituto Nacional de salud	Gestión de laboratoriosde control de calidad de agua	Muestras de Agua programa PICCAP Calendarios PICCAP Protocolo PICCAP Decreto 1575 de 2007	Análisis de muestras PICCAP Programa Interlaboratorio de control de calidad de aguas potables Evaluación externa directa del desempeño	Informe de Resultados de PICCAP Informe de participación del Instituto Nacional de salud	Gestión de laboratoriosde control de calidad de agua	Instituto Nacional de salud
Instituto Nacional de salud	Gestión de laboratoriosde control de calidad de agua	Resolucion 2115 de 2007 SIVICAP Características físicas, químicas y microbiológicas en muestras de agua	Calcular y Analizar el Índice de Riesgo de la calidad del Agua para el consumo humano IRCA	Informe de resultados de IRCA (%)	Gestión de laboratoriosde control de calidad de agua	Autoridad sanitaria departamental Instituto Nacional de salud
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Gestión de planeación Gestión de producción	Información de monitoreos de control	Elaboración de base de datos para cargue de información al SUI	Formularios cargue de información al SUI	Gestión de planeación Gestión de producción	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Comisión Reguladora de Agua potable CRA
					<b>CLIENTE/PARTE INTERESADA</b>	
					<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>



<b>TIPO DE PROCESO</b>		APOYO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE LABORATORIOS: CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS			
<b>RESPONSABLE</b>		SUPERVISOR DE CALIDAD			
<b>OBJETIVO</b>		Prestar asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio apoyando la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, con las mejores condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad y presión.			
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la planificación del servicio de análisis y/o muestreo de aguas, hasta el seguimiento y mejora del proceso, incluyendo la prestación, seguimiento y control del servicio, bajo la implementación de las directrices de la norma ISO 17025 y los protocolos de las normas de análisis de aguas.			<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>
					Gestión de Producción, Gestión Acueducto
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDA</b>
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>				
Secretaría de salud municipal Entes de control Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Usuarios	Solicitud de información o PQR Resultados de vigilancia de calidad de Agua potable	Atención de PQR	Respuesta a las solicitudes y PQR	Usuarios Secretaría de salud municipal Entes de control Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
DAFP	Gestión de Planeación	Políticas Administración del Riesgo	Administración de los riesgos	Mapa de riesgos vigente	Gerencia, Gestión de Planeación
<b>VERIFICAR</b>					
Usuarios	Gestión de Planeación	Generación de datos e información: Parametros fisico químicos y microbiológicos	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL LABORATORIO DE ANALISIS DE AGUAS Analizar los resultados obtenidos en el laboratorio a fin de tomar acciones de mejora en la producción y distribución de Agua potable	Medición de la gestión realizada Acciones de mejora Retroalimentación	Gerencia Control interno de Gestión Gestión de Planeación
	Gestión de Planeación	Tablero de indicadores del proceso	Seguimiento y control de indicadores de gestión	Informe de Gestion de indicadores	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
	Gestión de Planeación	Plan de auditoria Informes de auditorias anteriores Documentación del proceso	Auditoria internas	Informe de auditoria interna	Contraloría Municipal de Valledupar
Secretaría de salud municipal	Gestión de Planeación	Formulario para Inspeccion sanitaria Decreto 1575 de 2007	Auditaje para el Control y vigilancia de la calidad del Agua por parte la Secretaría salud municipal	Plan de mejoramiento	Gerencia Control interno de Gestión Gestión de Planeación
	Gestión de Planeación	Mapa de Riesgos	Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso	Informe de seguimiento de Mapa de riesgo del proceso	Contraloría Municipal de Valledupar
	Gestión Comercial	Encuestas de satisfacción Respuestas solicitudes y PQR		Informe de seguimiento a PQR	
	Control interno de Gestión	Plan de mejoramiento Institucional o por procesos		Informe de seguimiento de Plan de mejoramiento institucional o por proceso	



PROCESO GESTIÓN DE LABORATORIOS DE AGUAS






CA-GP-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 05-04-10-19

Página: 1 de 4

<b>TIPO DE PROCESO</b>		APOYO					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE LABORATORIOS: CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS					
<b>RESPONSABLE</b>		SUPERVISOR DE CALIDAD					
<b>OBJETIVO</b>		Prestar asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio apoyando la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, con las mejores condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad y presión.					
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la planificación del servicio de análisis y/o muestreo de aguas, hasta el seguimiento y mejora del proceso, incluyendo la prestación, seguimiento y control del servicio, bajo la implementación de las directrices de la norma ISO 17025 y los protocolos de las normas de análisis de aguas.			<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>		
					Gestión de Producción, Gestión Acueducto		
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE/PARTE INTERESADA</b>		
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>				<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	
		Plan de auditoría		Informe de auditoría			
<b>ACTUAR</b>							
Ente certificador	Control interno de Gestión	Procedimiento de acciones correctivas y servicio o producto no conforme	Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas	Registro de acciones correctivas y de mejora	Control interno de Gestión		
	Control interno de Gestión	Informe de auditoría					
	Gestión de Planeación	Política de calidad Objetivos de calidad					
Revisión por la dirección							
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>RIESGOS</b>		<b>REQUISITOS APLICABLES</b>			
<b>INTERNA</b>		<b>EXTERNA</b>		<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	
Plan Estratégico Plan de Acción Manual de Calidad Informes de Gestión Mapa de Procesos Informes de Resultados Requisitos Generales para la competencia General de los laboratorios de ensayos y calibración Requerimientos establecidos para los laboratorios de análisis de aguas Plan de trabajo Plan de muestreo Programación de turnos Definición de métricas claves Plan de contingencia Informes de Auditorías Internas		Calendarios PICCAP Protocolo PICCAP PLATAFORMA DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI SISTEMA DE VIGILANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE - SIVICAP Reglamento Técnico de Agua y saneamiento		Ver mapa de riesgos del proceso		NTC ISO 17025:2017  MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN 2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 2.1.1 Política de Planeación institucional	Constitución Política, Ley 142 DE 1994 Ley 99 de 1993 Resolución 0811 del 2008 Decreto 1575 de 2007 Resolución 2115 de 2007 Resolución 00082 de 2009, Resolución 4716 del 2010 Resolución 000431 de 2012 Resolución 1096 de 2000 RAS Resolución 4710 del 2010

 <b>EMDUPAR</b> S.A.-E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar		PROCESO GESTIÓN DE LABORATORIOS DE AGUAS		CA-GP-01
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 05-04-10-19 Página: 1 de 4
<b>TIPO DE PROCESO</b>		APOYO		
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE LABORATORIOS: CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS		
<b>RESPONSABLE</b>		SUPERVISOR DE CALIDAD		
<b>OBJETIVO</b>		Prestar asistencia técnica y servicio de pruebas de laboratorio apoyando la toma de decisiones en la producción y distribución de agua potable, con las mejores condiciones satisfactorias de calidad, cantidad, continuidad y presión.		
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la planificación del servicio de análisis y/o muestreo de aguas, hasta el seguimiento y mejora del proceso, incluyendo la prestación, seguimiento y control del servicio, bajo la implementación de las directrices de la norma ISO 17025 y los protocolos de las normas de análisis de aguas.		<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b> Gestión de Producción, Gestión Acueducto
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b> 	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b> 
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>			<b>CLIENTE/PARTE INTERESADA</b>
				<b>INTERNO</b>
				<b>EXTERNO</b>
	<b>INDICADORES</b> Ver: -Listado de indicadores de Gestión del proceso -Tablero de mando del proceso		<b>RECURSOS</b>	<b>HUMANOS:</b> Jefe de División de producción, Supervisor de calidad, operario <b>FÍSICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo y comunicación, Internet y sistemas de información, manuales. <b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>			<b>VERSION</b>
28/02/2012	Se modifica estructura del documento			03
04/10/2019	Se modifica el formato de la Caracterización, se ajusta al ciclo PHVA, actualizando el objetivo del proceso y las actividades de Entradas y Salidas, y así mismo, los proveedores y clientes correspondientes a la actividad según los requisitos de la NTC ISO 17025:2017			04
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
NOMBRE: MILENA CASTILLO -		NOMBRE: TULIA OVIEDO MARTINEZ		NOMBRE: TULIA OVIEDO MARTINEZ
CARGO: SUPERVISOR DE CALIDAD		CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN		CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN