

Objetivo:

Prestar el servicio de acueducto en el municipio de Cajicá atendiendo la demanda con calidad, continuidad y cobertura.

Alcance:

El sistema de Acueducto tiene como función la conducción y distribución de agua potable para consumo humano por redes, desde el punto de entrega en el sector Hatogrande de la Planta de Tratamiento de Tibitóc hasta las entradas de las redes menores. (Acometidas)

Dueño del proceso:

Director de Acueducto

Participantes en el proceso:

Gerente, PU de Acueducto, Apoyo Técnico Acueducto, Asesor Jurídico Acueducto Gestión Financiera, Dirección Administrativa, Dirección comercial, Operarios (lectores y fontaneros), Contratistas de PUEAA y apoyo administrativo.

Proveedor/Entrada

- **Alcaldía:** Plan de Desarrollo – Programas y subprogramas y Metas del PDM.
- **Comunidad:** Requisitos del usuario y suscriptores.
- **Gobierno – Entes de Control:** Normatividad y reglamentos aplicables vigentes.
- **Gestión estratégica:** Lineamientos a seguir (misión, visión, política, objetivos estratégicos de calidad, valores, estrategias, metas a cumplir), recursos financieros y programa de auditorías internas.
- **Gestión Administrativa:** Adquisición de bienes y servicios. Producto y servicios para la operación.
- **Gestión Comercial:** Retroalimentación del cliente frente a PQR's
- **Gestión de Talento Humano:** Personal competente y programa de capacitaciones.
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Equipos y espacios para gestionar el proceso, tecnologías de la información para seguimiento y control del proceso, programa de mantenimiento de equipos de cómputo.
- **Gestión Documental:** Tablas de retención documental directriz para el control y registro
- **Gestión de SST:** Capacitación en salud ocupacional, prevención de enfermedades, seguimiento de EPP.
- **Gestión de Evaluación:** Proporciona el método para la gestión y el manejo de los riesgos y método para acciones correctivas y de mejora.

Actuar

- Hacer análisis de riesgos para evaluar su eficacia.
- Planes de acción correctivos
- Planes de mejora
- Corregir las salidas no conformes detectados.

Planear

- Proyectar planes de expansión y reposición de redes.
- Matriz de riesgos (identificación y análisis de los riegos).
- Presupuesto.
- Adopción del Plan Maestro de Acueducto.
- Plan de Mantenimiento de Redes y Accesorios.

Verificar

- Realizar análisis físico, químicos y microbiológicos del agua.
- Seguimiento al cumplimiento de indicadores, objetivos y metas de la empresa y PDM.
- Verificar producto no conforme.
- Ejecución del plan de minimización de riegos y eficacia de los controles.

Hacer

- Conducir el agua potable a través de la red de distribución.
- Realizar instalación de acometidas nuevas.
- Gestionar del Plan de minimización de riesgos ante los riegos no controlados.
- Ejecución de Plan Maestro de Acueducto.
- Mantener la red de suministro en aptas condiciones.
- Responder las PQR's de los usuarios referentes a las condiciones de servicio de

Cliente/Salida

- **Alcaldía:** Resultados de metas esperadas del PDM, rendición de cuentas, informes de gestión frente a los programas y subprogramas del PDM.
- **Gobierno– Entes de Control:** Cumplimiento de normatividad y reglamentos aplicables vigentes, informes de la gestión del proceso.
- **Comunidad:** Productos y servicios (Acometidas instaladas, respuesta a solicitudes de usuarios y suscriptores)
- **Suscriptores:** atención y solución de solicitudes.
- **Gestión Estratégica:** Informes de Gestión, indicadores y metas cumplidas, Cumplimiento de lineamientos.
- **Gestión administrativa:** Necesidades de productos y servicios para la operación, necesidades de personal y servicios a contratar.
- **Gestión Talento Humano:** Necesidades de capacitación.
- **Gestión Tecnológica e Infraestructura:** Necesidades de equipos y espacios para gestionar el proceso, necesidades de tecnología de la información para seguimiento y control de procesos, equipos mantenidos en buen estado para la operación.
- **Gestión documental:** Documentos para control, registros para digitalización y conservación de memorias.
- **Gestión de SST:** Necesidades de EPP, necesidades de capacitación para manejo de EPP, etc.
- **Gestión de evaluación:** Acciones correctivas y de mejora para seguimiento y control, plan de minimización de riesgos.

RECURSOS

- **Humanos:** director y Pu de Acueducto, Operarios (fontaneros), coordinador y apoyo técnico PUEAA, CONTRATISTAS.
- **Financieros:** Presupuesto.
- **Infraestructura:** Red de distribución y accesorios, vehículos de transporte, equipos de obra civil, escritorios, sillas, oficinas.
- **Tecnológicos:** Equipos móviles, computadores, impresoras, Internet, programas de diseño.

HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

FORMATOS

- Formato Brief para la planificación de diseño y desarrollo de obra civil.
- Lista de chequeo proyectos hidráulicos.
- Solicitud de diseños iniciales Dirección de Acueducto.
- Cronograma de ejecución de obra.
- Formato socialización de obra.
- Formato suspensión servicio de acueducto.
- Seguimiento a novedades de accesorios de la red de acueducto.
- Seguimiento cronograma de mantenimiento de accesorios red de acueducto.
- Reconexión del servicio de acueducto.,
- Bitácora de obra civil.
- Formato Protocolo de purga.
- Formato prueba de presión hidrostática.
- Acta de toma de Muestras de calidad del agua.
- Acta de observaciones diseños acueducto.
- Formato de solicitudes de cambio de diseño y desarrollo de obras civiles.
- Cronograma toma de muestras.
- Cronograma de limpieza y desinfección de puntos de muestreo.
- Cronograma de Mantenimiento de la Red Hidráulica y sus Componentes.
- Revisión y seguimiento PQR'S acueducto viabilidades.
- Revisión y seguimiento PQR's Acueducto - Visita para acometida nueva.
- Revisión y seguimiento PQR's Acueducto - Acometida nueva.
- Revisión y seguimiento PQR's Acueducto - Cambio de medidores.
- Revisión y seguimiento PQR's Acueducto - Revisiones.
- Revisión y seguimiento PQR's Acueducto - Reconexiones.
- Formato Mantenimiento Hidrantes y Válvulas.
- Control diario de consumo macromedidor y registro de presión de la estación reguladora.
- Solicitud traslado de medidores.

INFORMES

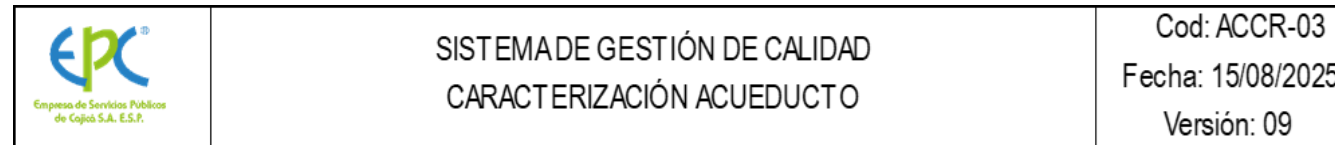
- Análisis de calidad de agua.
- Informes de Gestión.

PUNTOS DE MUESTREO

- 15 puntos de muestreo.

MACROMEDIDOR

Control calidad del agua en tiempo real.
REQUISITOS QUE SE CUPLEN CON ESTE PROCESO Y ASOCIADOS A ISO 9001:
.4.4 -- 6.1 -- 6.1.1. --7.1.3 -- 7.1.4. --7.5.1 7.1.5.1.-- 7.1.5.2. - 8.1. 8.3 --8.5-- 8.5.1--. 8.5.2-- 8.5.3.-- 8.5.4-- 8.5.5.-- 8.5.6.-- 8.6. --8.7. --9.1-9.1.1-9.1.3
DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL PROCESO
MATRIZ RIESGOS PROCEDIMIENTOS - Procedimiento expansión y reposición de redes de acueducto. - Procedimiento limpieza y desinfección de puntos de muestreo. - Procedimiento análisis de calidad del agua. - Procedimiento atención de reportes y soluciones del daño. - Procedimiento mantenimiento preventivo de las redes y sus componentes. - Procedimiento instalación de acometidas. - Procedimiento seguimiento y toma de presión de la estación reguladora. - Procedimiento traslado de medidores - Procedimiento de revisión de diseños hidráulicos de proyectos urbanísticos. - Procedimiento diseño y desarrollo de obras civiles. NORMOGRAMA - RAS 2000 y sus actualizaciones - Matriz partes interesadas - Matriz plan de comunicaciones - Plan maestro de acueducto
INDICADORES
NOMBRE: % IRCA FORMULA: $\frac{\sum IRCA \text{ obtenidos en cada muestreo realizado en el mes}}{\text{Número total de Muestras realizadas en el mes}} * 100\%$ META ESPERADA: < 5% META AMBICIONADA: 0% FRECUENCIA: Mensual NOMBRE: % CONTINUIDAD FORMULA:



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARACTERIZACIÓN ACUEDUCTO	Cod: ACCR-03 Fecha: 15/08/2025 Versión: 09
---	--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARACTERIZACIÓN ACUEDUCTO	Cod: ACCR-03 Fecha: 15/08/2025 Versión: 09
---	--	---

META AMBICIONADA: 100%:
META ESPERADA: 95%
FRECUENCIA: Mensual