



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código: OAC-PR-01

AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

Versión: 2.0

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO OPERACIÓN DE ACUEDUCTO**

Febrero del 2018

**ENTRADA**

**PROCESO**

**SALIDA**

- PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO
- PQR USUARIOS
- PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
- PLAN DE ACCIÓN
- PLAN DE INVERSIÓN
- PLAN DE MANEJO DE RESERVA FORESTAL PROTECTORA EL DIAMANTE
- PLAN DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA
- NORMATIVIDAD VIGENTE APLICADA AL PROCESO
- CATASTRO DE REDES ACUEDUCTO
- CATASTRO DE USUARIOS

- A P V H**
- APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA.
  - ELABORAR PLANES DE MEJORAMIENTO.
  - FORTALECER ESTRATEGIAS Y CAMPAÑAS INSTITUCIONALES
  - REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA.
  - REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO, PLAN DE ACCIÓN, PLAN DE MANEJO DE RESERVA FORESTAL PROTECTORA EL DIAMANTE, PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
  - VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO AL SERVICIO DE REPARACIÓN DE DAÑOS EN REDES DE ADUCCIÓN, CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ACUEDUCTO.
  - PROYECTAR METAS DE CUMPLIMIENTO A LOS DIFERENTES PLANES.
  - DISEÑAR PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS BOCATOMAS.
  - PROGRAMA DE REPARACIÓN DE DAÑOS EN LAS REDES DE ADUCCIÓN, CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ACUEDUCTO.
  - DISEÑAR PROCEDIMIENTO DE POTABILIZACIÓN DEL AGUA.
  - GESTIONAR RECURSOS ANTE OTRAS INSTITUCIONES Y ENTIDADES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y PLAN DE MANEJO DE LA RESERVA FORESTAL PROTECTORA EL DIAMANTE.
  - EJECUTAR ACCIONES PERTINENTES AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN LOS PLANES.
  - EJECUTAR PROGRAMA DE REPARACIÓN DE DAÑOS.
  - ELABORAR Y PRESENTAR INFORME DE AVANCE AL PLAN USO EFICIENTE DEL AGUA

- METAS ESTABLECIDAS PARA: PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO, PLAN DE MANEJO DE LA RESERVA FORESTAL PROTECTORA EL DIAMANTE, PLAN DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA.
- INFORME DE EJECUCIÓN PARA: PLAN DE ACCIÓN, PLAN DE INVERSIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL
- PLAN DE MEJORAMIENTO APLICADO.
- ACCIÓN PREVENTIVA CORRECTIVA Y DE MEJORA.
- AGUA APTA PARA CONSUMO HUMANO.
- REPARACIONES EFECTUADAS EN RED DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN.
- INFORMES DE EJECUCIÓN PARA DIFERENTES PLANES.
- CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E INDICADORES.

PROVEEDORES	DOCUMENTACIÓN	RECURSOS	INDICADORES	CLIENTES
<p>EXTERNOS: USUARIOS, ENTES REGULADORAS, DE CONTROL Y OTROS. AGUAS DE MANIZALES, CORPOCALDAS, MUNICIPIO.</p> <p>INTERNOS: PROCESO COMERCIALIZACION Y GESTIÓN FINANCIERA, PERSONAL OPERATIVO DEL PROCESO</p>	<p>PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO</p> <p>PLAN DE MANEJO DE RESERVA FORESTAL PROTECTORA EL DIAMANTE, PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, PLAN DE INVERSIÓN, PLAN DE ACCIÓN, PLAN DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA, SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTCGP 1000 Y MECI, NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE</p>	<p>RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DE OFICINA</p>	<p>% CUMPLIMIENTO PLAN DE INVERSIONES.</p> <p>% COBERTURA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p> <p>% COBERTURA DE MEDICIÓN.</p> <p>% CONTINUIDAD DEL SERVICIO</p> <p>CALIDAD DEL AGUA</p> <p>% CUMPLIMIENTO PLAN DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA</p> <p>% CUMPLIMIENTO PLAN DE MANEJO DE RESERVA FORESTAL PROTECTORA EL DIAMANTE FORESTAL</p> <p>INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</p>	<p>EXTERNOS: USUARIOS, ENTES REGULADORES Y DE CONTROL Y OTROS.</p> <p>INTERNOS: GESTION DE CALIDAD, COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA</p>