

# CARTAS DESCRIPTIVAS PROCESOS OPERATIVOS



Proceso/Subproceso:  
Producción

Objetivo: Llevar a cabo las actividades operativas, técnicas, administrativas y de control para producir agua potable para consumo humano en cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y normativos vigentes.

Alcance: Captación, desarenación, coagulación, floculación, sedimentación, filtración, desinfección, conducción, almacenamiento del agua potable y mantenimiento de la infraestructura operativa de producción.

ENTRADAS

SALIDAS



## ACTIVIDADES

Derivar el volumen de agua requerido de acuerdo con los documentos definidos en el sistema de gestión y en cumplimiento de los requisitos legales.

Ejecutar las actividades para la operación de pozos de acuerdo con lo establecido en los documentos que la empresa tiene para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios

- Realizar la lectura, registro y control del caudal requerido para la operación del sistema de acuerdo con los criterios definidos y en el caso que no cumpla con los mismos tomar las acciones pertinentes.
- Tomar muestras y realizar el control de la calidad del proceso a través de análisis fisicoquímico de agua en cada uno de los puntos definidos y de acuerdo con la frecuencia estipulada, todo en cumplimiento de los documentos del sistema de gestión de calidad implementado y la normatividad vigente.
- Realizar las actividades de verificación, control y seguimiento en los subprocesos de Desarenación, coagulación, floculación, sedimentación, filtración, desinfección, conducción, de acuerdo con la documentación del SGC.
- Planear, programar y ejecutar el mantenimiento de la infraestructura de producción de acuerdo con la estadística del proceso y los documentos del SGC.
- Realizar el registro y el análisis de la información derivada del proceso de tratamiento y tomar las acciones que se consideren pertinentes de acuerdo con lo definido en el sistema de gestión.
- Llevar el control y registro de los productos utilizados en el proceso de tratamiento de acuerdo con lo definido en el sistema de gestión de calidad.

- Concesión de Agua cruda fuente superficial y/o de pozos profundos
- Volumen derivado agua cruda proveniente de fuente superficial o de pozos profundos.
- Agua cruda y agua clarificada
- Muestras
- Criterios para el proceso de tratamiento
- Químicos para el tratamiento de agua
- Requerimientos de intervención metrológica de equipos.

- Caudal verificado
- Operación de pozos
- Agua tratada
- Solicitud de análisis de la calidad del agua de los pozos.
- Registro de datos y análisis de información de las actividades desarrolladas
- Requisición de productos químicos
- Plan y programa de Mantenimiento de la infraestructura operativa de producción.

## PARTES INTERESADAS

- Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC.
- Producción
- Redes
- Laboratorio de Control de Calidad
- Gestión Compras
- Proveedores de coagulante
- Gestión del mantenimiento

## REQUISITOS, RECURSOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS

### Requisitos:

- Los establecidos en el Listado maestro de documentos externos y la normatividad interna y externa vigente que aplique al sector de agua potable y saneamiento básico.
- Los definidos en las normas implementadas

### Recursos

- Talento humano, Infraestructura, Financieros, Tecnológicos.

### Documentos

- Los definidos en el listado maestro de documentos SGC-FO-006
- El control sobre los registros se referencia de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental del proceso.
- Los riesgos vinculados al proceso se encuentran identificados en la Matriz de Riesgos, CGC-FO-001 en su versión vigente.

# CARTAS DESCRIPTIVAS PROCESOS OPERATIVOS



Proceso/Subproceso:  
Facturación y Cartera

Objetivo: Llevar a cabo las actividades de instalación de nuevas acometidas, lectura, crítica, liquidación, impresión, distribución y gestión de cartera del servicio prestado a los usuarios activos de la compañía en cumplimiento de las exigencias legales, contractuales y normativas vigentes y las políticas de la organización.

Alcance: Instalación nuevas acometidas, facturación y cartera de los servicios de acueducto, alcantarillado y otras ventas de la compañía.

ENTRADAS

SALIDAS



## ACTIVIDADES

- Normatividad vigente
- Cronograma de actividades comerciales.
- Información resultado de las actividades de terreno.
- Lecturas.
- Información aplicativo comercial y la obtenida mediante las actividades del proceso.
- Reportes del sistema
- Resultados de las actividades de lectura
- Tarifas vigentes y publicadas
- Información sobre los servicios realizados.

- Realizar las actividades para la elaboración, difusión y ejecución del cronograma de actividades comerciales de acuerdo con las necesidades del proceso y en cumplimiento de la normatividad vigente, las políticas de la organización y los documentos establecidos en el sistema de gestión de calidad.
- Realizar las actividades en el sistema de información comercial y en terreno para generar las lecturas de los medidores de los usuarios activos de la empresa, siguiendo los documentos del sistema de gestión de calidad y las políticas de la organización.
  - Revisar las desviaciones significativas de consumo que presentan las lecturas tomadas a los medidores de los usuarios activos de la compañía, de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente, y a la documentación establecida en el sistema de gestión de calidad.
  - Realizar la gestión necesaria frente a la recuperación de perdidas comerciales de acuerdo con los documentos definidos en el SGC, la normatividad vigente y las políticas de la organización
  - Realizar las actividades requeridas para desarrollar el mantenimiento correctivo y preventivo del parque de medidores instalado, siguiendo los documentos del SGC, la normatividad vigente y las políticas de la organización
  - Recibir y revisar los resultados de la calibración de los medidores enviados al laboratorio para su calibración y tomar las acciones que se consideren pertinentes, de acuerdo con la documentación establecida en el sistema de gestión de calidad y las políticas de la organización.
  - Realizar las actividades para el control, revisión y mantenimiento de los medidores instalados de acuerdo con la documentación establecida en el sistema de gestión de calidad, las políticas de la organización y la normatividad vigente.
  - Liquidar, imprimir y distribuir las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y los documentos definidos en el sistema de gestión de calidad.
  - Realizar la gestión para liquidar, facturar, recaudar y controlar las ventas por otros servicios, de acuerdo con la normatividad vigente, a las políticas de la organización y a los documentos del SGC.
  - Mantener el control del estado de la cartera mediante la generación de órdenes de suspensión, reconexión, corte y reinstalación, aplicando términos de ley, las políticas implementadas por la empresa y los documentos del sistema de gestión establecidos
  - Realizar el control a las actividades ejecutadas por el contratista de acuerdo con la documentación establecida en el sistema de gestión de calidad.
  - Realizar la instalación y verificación del servicio de acueducto de acuerdo con las especificaciones técnicas y los documentos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

- Cronograma de actividades comerciales
- Comunicados de difusión del cronograma a los procesos involucrados
- Visitas a predios
- Solicitud de acciones de acuerdo con las evidencias encontradas en terreno.
- Acuerdos con el usuario
- Solicitud de pruebas de calibración y entrega de medidores al laboratorio
- Programación y ejecución de visitas técnicas
- Solicitud de revisión previa por desviación significativa
- Información para la carpeta del suscriptor
- Modificación de lecturas
- Actualización del sistema de información comercial
- Facturas del servicio
- Gestión de Cartera otros servicios
- Acometidas Instaladas.

# CARTAS DESCRIPTIVAS PROCESOS OPERATIVOS



## PARTES INTERESADAS

- Entidades que emiten normatividad
- Facturación y cartera
- Usuarios
- Línea 116
- Atención al Cliente
- Jurídica
- Laboratorio de medidores
- Almacén
- Redes de acueducto y alcantarillado
- Archivo y Correspondencia
- Contratista
- Gestión Compras
- Planeación Operativa

## REQUISITOS, RECURSOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS

### **Requisitos:**

- Los establecidos en el Listado maestro de documentos externos y la normatividad interna y externa vigente que aplique al sector de agua potable y saneamiento básico.
- Los definidos en las normas implementadas

### **Recursos**

- Talento humano, Infraestructura, Financieros, Tecnológicos.

### **Documentos**

- Los definidos en el listado maestro de documentos SGC-FO-006
- El control sobre los registros se referencia de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental del proceso.
- Los riesgos vinculados al proceso se encuentran identificados en la Matriz de Riesgos, CGC-FO-001 en su versión vigente.

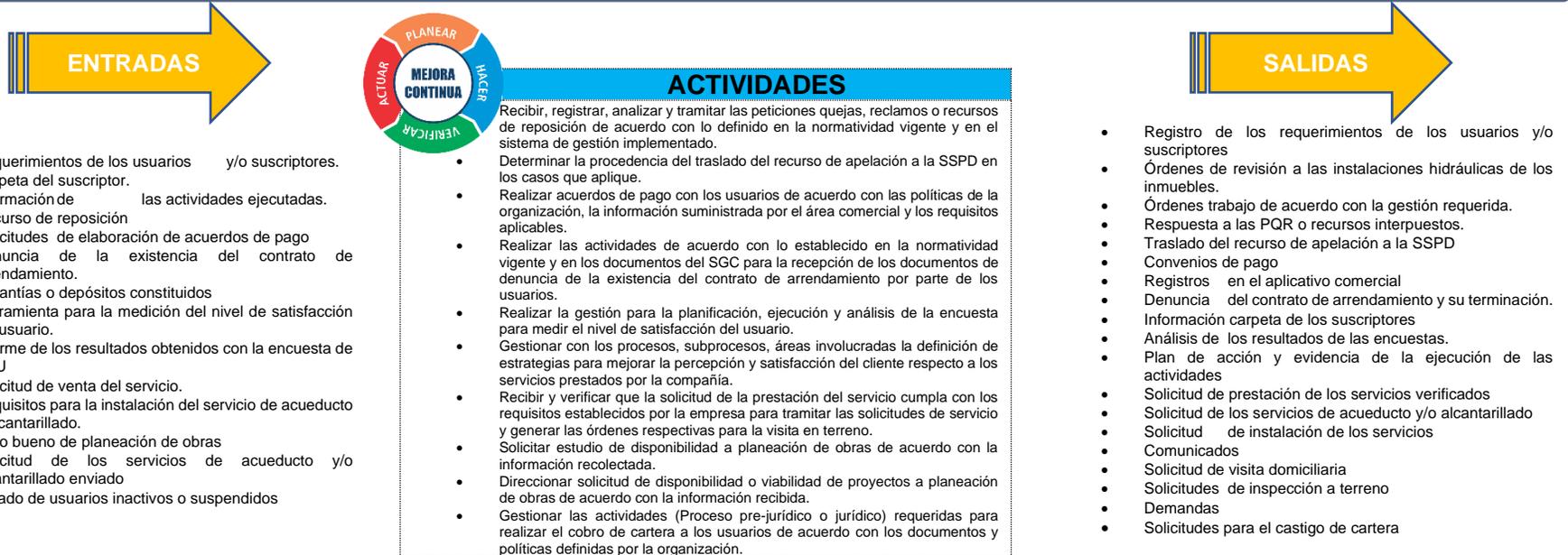
# CARTAS DESCRIPTIVAS PROCESOS OPERATIVOS



Proceso/Subproceso:  
Atención al Cliente

Objetivo: Gestionar el servicio al cliente y a las partes interesadas pertinentes al proceso frente a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y a las decisiones emitidas por la compañía en cumplimiento de las exigencias legales, contractuales y normativas vigentes.

Alcance: Venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos presentados por los usuarios y/o suscriptores y medición,



## PARTES INTERESADAS

- Usuarios de los servicios que presta la empresa.
- Atención al cliente, Archivo y correspondencia, Facturación y cartera, Atención a comunidades, Gestión Financiera, Redes de acueducto y alcantarillado y Planeación de Obras
- Contratista
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Alta dirección
- Suscriptores
- Usuarios potenciales
- Deudor

## REQUISITOS, RECURSOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS

### Requisitos:

- Los establecidos en el Listado maestro de documentos externos y la normatividad interna y externa vigente que aplique al sector de agua potable y saneamiento básico.
- Los definidos en las normas implementadas

### Recursos

- Talento humano, Infraestructura, Financieros, Tecnológicos.

### Documentos

- Los definidos en el listado maestro de documentos SGC-FO-006
- El control sobre los registros se referencia de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental del proceso.
- Los riesgos vinculados al proceso se encuentran identificados en la Matriz de Riesgos, CGC-FO-001 en su versión vigente.

# CARTAS DESCRIPTIVAS PROCESOS OPERATIVOS



Proceso/Subproceso:  
Redes de Acueducto y  
Alcantarillado

Objetivo: Realizar las actividades planificación, operación, instalación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de acueducto y alcantarillado en cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y normativos vigentes.

Alcance: Operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de distribución de agua potable y del sistema de alcantarillado del municipio de Tuluá.

## ENTRADAS

- Catastro de redes
- Infraestructura del sistema de distribución y recolección y transporte
- Normatividad vigente
- Exigencias contractuales
- Plan de administración de la red del sistema de distribución y el de recolección y transporte
- Acta de acuerdo LCC
- Información de novedades sobre la calidad del agua potable
- Programa de mantenimiento de la infraestructura de distribución y recolección y transporte
- Plan de contingencia
- Obras ejecutadas
- Volumen de Agua Transportada y aguas lluvias
- Plan de emergencias y contingencias para el manejo de desastres y emergencias asociados a los procesos de captación, tratamiento, distribución, recolección y transporte y tratamiento de aguas residuales.
- Resultados de Análisis y muestro de las aguas potables y residuales.



## ACTIVIDADES

- Definir el plan de administración de la red del sistema de Distribución de agua potable y de la red de recolección y transporte de acuerdo con los criterios de calidad exigidos por la ley y el contrato de arrendamiento con inversión C-017 de 2000.
- Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento de la infraestructura de distribución y recolección y transporte de acuerdo con lo planificado.
  - Distribuir agua potable en las condiciones de calidad establecidas por la ley y el contrato 017 de 2000
  - Monitorear las variables del sistema y tomar las acciones que se consideren de acuerdo con los resultados obtenidos.
  - Revisar la información de los resultados de los análisis físicos, químicos y microbiológicos enviados por el personal del laboratorio y tomar las acciones que se consideren pertinentes que garanticen la calidad del producto ofrecido de acuerdo con lo establecido en el marco legal, contractual y normativo vigente.
  - Ejecutar las actividades de acuerdo con lo establecido en los documentos que la empresa tiene para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
  - Revisar y establecer los acuerdos con el laboratorio de análisis de agua residual que permitan controlar los vertimientos de acuerdo con las exigencias legales o contractuales.
  - Registrar y analizar la información derivada del sistema de acueducto y alcantarillado, verificar el cumplimiento de los criterios establecidos para la prestación del servicio y tomar las acciones que se consideren de acuerdo con los resultados obtenidos.

## SALIDAS

- Plan de administración de la red del sistema de distribución y recolección y transporte
- Programa de mantenimiento de la infraestructura de distribución y recolección y transporte
- Monitoreo de variables y acciones frente a los resultados obtenidos
- Reporte de producto no conforme
- Orden de trabajo
- Información del comportamiento del sistema
- Reporte de actividades de mantenimiento

## PARTES INTERESADAS

- Emtuluá
- Subgerencia Técnica Operativa
- Redes de acueducto y alcantarillado
- Interventoría del contrato 017 de 2000- SUI
- Laboratorios
- Que realizan la calidad del agua al sistema de distribución y recolección y transporte
- Gestión financiera
- Usuarios
- Entidades de control

## REQUISITOS, RECURSOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS

### Requisitos:

- Los establecidos en el Listado maestro de documentos externos y la normatividad interna y externa vigente que aplique al sector de agua potable y saneamiento básico.
- Los definidos en las normas implementadas

### Recursos

- Talento humano, Infraestructura, Financieros, Tecnológicos.

### Documentos

- Los definidos en el listado maestro de documentos SGC-FO-006
- El control sobre los registros se referencia de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental del proceso.
- Los riesgos vinculados al proceso se encuentran identificados en la Matriz de Riesgos, CGC-FO-001 en su versión vigente.