



PROCESO GESTIÓN DE ALCANTARILLADO

CA-GR-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 05-04-10-19

Página: 1 de 4

<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE ALCANTARILLADO				
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES				
<b>OBJETIVO</b>		Garantizar la recolección, transporte, disposición y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, atender todos los hogares, las oficinas, las vías públicas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.				
<b>ALCANCE:</b>		Inicia con la detección y verificación del estado de las redes matrices en toda la ciudad, hasta verter el agua tratada a la fuente.			<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
					Todos los procesos	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>			<b>ACTIVIDADES</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>				<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
					<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
<b>PLANEAR</b>						
MIPG	Gerencia	Plan Estratégico	Realizar el plan de acción de la vigencia en el proceso	Plan de Acción	Responsable de Gestión Documental	Contraloría Municipal
Alcaldía municipal Gobernación del departamento del Cesar	Gerencia División de Mantenimiento de Redes	Ampliación de cobertura	Plan operativo de inversión de redes de alcantarillado	Plan operativo de inversión de redes de alcantarillado	Gerencia División de Mantenimiento de Redes	Alcaldía municipal Gobernación del departamento del Cesar
	Gerencia División de Mantenimiento de Redes	Información de PQRS Rutinas de Inspección	Programar el mantenimiento de las redes de alcantarillado	Programar el mantenimiento de las redes de alcantarillado	Gerencia División de Mantenimiento de Redes	
<b>HACER</b>						
Usuarios	Todos los procesos	Software Solicitud de requerimiento	Recibir los reportes de las redes de alcantarillado, pozo de inspección y tapas de pozo de inspección por los diferentes medios de comunicación.	Solución al requerimiento según prioridad	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios Entes de Control
Usuarios	Todos los procesos	Software Solicitud de requerimiento	Programar en el sistema Software Open Smart Flex reportes de redes de alcantarillado y entregar a las cuadrillas	Solución al requerimiento según prioridad	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios Entes de Control
Usuarios	Todos los procesos	Software Solicitud de requerimiento	Realizar el recorrido de los diferentes puntos según los reparos programados	Solución al requerimiento según prioridad	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios Entes de Control
Usuarios	División de Mantenimiento de Redes	Derecho de Partición	Dar respuestas a los derechos de peticiones por reporte de daños de las redes de alcantarillado	Respuesta al derecho de petición	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios Entes de Control



PROCESO GESTIÓN DE ALCANTARILLADO

CA-GR-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 05-04-10-19

Página: 1 de 4

<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE ALCANTARILLADO				
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES				
<b>OBJETIVO</b>		Garantizar la recolección, transporte, disposición y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, atender todos los hogares, las oficinas, las vías públicas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.				
<b>ALCANCE:</b>		Inicia con la detección y verificación del estado de las redes matrices en toda la ciudad, hasta verter el agua tratada a la fuente.			<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
					Todos los procesos	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>				<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
Usuarios	División de Mantenimiento de Redes	Solución al requerimiento según prioridad	Elaborar el cierre de los reportes registrados	Cierre de los reportes y registros de soluciones	División de Mantenimiento de Redes	Usuarios Entes de Control
Usuarios	División de Proyectos y Construcciones Sección de Redes de Alcantarillado	Solución al requerimiento según prioridad	Realizar reparación de pavimento, caldenes y vías.	Cierre de los reportes y registros de soluciones	División de Proyectos y gestión ambiental	Usuarios Entes de Control
Usuarios	División de Proyectos y Construcciones Sección de Redes de Alcantarillado	Solicitud de Requerimiento	Construcción, reparación y reconstrucción de pozo de inspección	Solución al requerimiento según prioridad	División de Proyectos y gestión ambiental	Usuarios Entes de Control
Usuarios	División de Proyectos y Construcciones Sección de Redes de Alcantarillado	Solicitud de Requerimiento	Elaborar las tapas de pozo de inspección e instalar según la solicitud	Solución al requerimiento según prioridad	División de Proyectos y gestión ambiental	Usuarios Entes de Control
Superintendencia de Servicios públicos	División de Mantenimiento de Redes	Software	Alimentar y actualizar el sistema de catastro de redes de alcantarillado	Catastro de redes Actualizado	División de Mantenimiento de Redes	Superintendencia de Servicios públicos
DAFP	División de Mantenimiento de Redes	Política Administración de Riesgo	Administración de los riesgos	Mapa de riesgos vigente	Gerencia, División de Mantenimiento de Redes	



PROCESO GESTIÓN DE ALCANTARILLADO


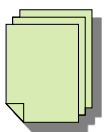




CA-GR-01

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 05-04-10-19

Página: 1 de 4

<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE ALCANTARILLADO				
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES				
<b>OBJETIVO</b>		Garantizar la recolección, transporte, disposición y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, atender todos los hogares, las oficinas, las vías públicas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.				
<b>ALCANCE:</b>		Inicia con la detección y verificación del estado de las redes matrices en toda la ciudad, hasta verter el agua tratada a la fuente.			<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
					Todos los procesos	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ACTIVIDADES</b>			<b>CLIENTE</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>	<b>ENTRADA</b> →		→ <b>SALIDA</b>	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
<b>VERIFICAR</b>						
	División de Mantenimiento de Redes	Mapa de Riesgos	Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso	Mapa de riesgo del proceso	Gestión de Planeación  Control interno de Gestión	Contraloría Municipal de Valledupar
	Control interno de Gestión	Plan de mejoramiento Institucional o por procesos		Plan de mejoramiento institucional o por proceso		
		Plan de auditoria		Informe de auditoria		
	Control interno de Gestión	Listado de indicadores de gestión del proceso		Tablero de mando de indicadores del proceso		
<b>ACTUAR</b>						
	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	Gestión de Planeación  Control interno de Gestión	
	Control interno de Gestión	Informe de auditoria				
	Gestión de Planeación	Política de calidad Objetivos de calidad				
		Revisión por la dirección				

	PROCESO GESTIÓN DE ALCANTARILLADO		CA-GR-01			
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 05-04-10-19 Página: 1 de 4			
<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL				
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTIÓN DE ALCANTARILLADO				
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES				
<b>OBJETIVO</b>		Garantizar la recolección, transporte, disposición y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, atender todos los hogares, las oficinas, las vías públicas y demás lugares donde los clientes solicitan el servicio.				
<b>ALCANCE:</b>		Inicia con la detección y verificación del estado de las redes matrices en toda la ciudad, hasta verter el agua tratada a la fuente.		<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b> Todos los procesos		
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b> →		<b>ACTIVIDADES</b>		
<b>CLIENTE</b>		→		<b>SALIDA</b>		
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>	<b>RIESGOS</b>		<b>INTERNO</b>		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>REQUISITOS APPLICABLES</b>		<b>EXTERNO</b>		
	<b>INTERNA</b>	<b>EXTERNA</b>			<b>NORMAS</b>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
	Manual de Mantenimiento de redes de alcantarillado correctivo y preventivo Procedimiento para el tratamiento de Agua Procedimiento para el des taponamiento de alcantarillado Procedimiento de Limpieza de Sumideros Programa de mantenimiento de alcantarillado Información de PQRS Plan operativo de inversión de redes de alcantarillado	Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS - 2000 - TITULO D: Sistemas de recolección y evacuación de aguas residuales domésticas y pluviales Norma ASTM D 2321 Planes de Desarrollo Municipal Guía para trabajos en espacios confinados Requerimientos relacionados con alcantarillado. Listado de empresas comerciales, industriales y especiales, que deben realizar caracterización de vertimientos.			Ver mapa de riesgos del proceso	NTC ISO 9001:2015  MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
	<b>INDICADORES</b>			<b>RECURSOS</b>	<b>HUMANOS:</b> Jefe División manteniendo de redes, plomeros, sifonieros, plomero líder de cuadrillas.	
	Ver: -Listado de indicadores de Gestión del proceso -Tablero de mando del proceso				<b>FÍSICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo y comunicación, Internet y sistemas de información, manuales, Programas: Software AutoCAD, Software Open Smart Flex	
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>			<b>VERSION</b>		
28/02/2012	Se modifica estructura del documento			03		
26/02/2018	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.			04		
04/10/2019	Se modifica el formato de la caracterización de acuerdo al ajuste en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.			05		
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE: RAFAEL AUGUSTO GARCIA BARBAS		NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ		NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE		
CARGO: JEFE DIVISIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES		CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN		CARGO: GERENTE		