

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Alcantarillado

Versión: 14
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	SANEAMIENTO BÁSICO	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Garantizar el funcionamiento de las redes de alcantarillado, pozos, sumideros, quebradas, etc.; empleados por EPZ ESP para la captación, transporte y manejo de aguas residuales, escorrentía y lluvias del municipio de Zipaquirá				
ALCANCE	El inicio del proceso va desde la identificación del catastro de redes de alcantarillado, planeación o establecimiento de cronograma de redes para su mantenimiento, ejecución y verificación de las acciones en la prestación del servicio para garantizar el mantenimiento de las redes de alcantarillado, pozos, sumideros y quebradas, mediante acciones ejecutadas, entre otras, aplicadas sobre las aguas usadas domésticas y urbanas. También la recepción de esta agua en las plantas de tratamiento PTAR y termina con la entrega del agua residual tratada al río Bogotá, dentro de los parámetros establecidos por normatividad y disposiciones vigentes; como la toma de decisiones, acciones y gestión del riesgo para la mejora del proceso				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Técnico Operativo, Dirección Saneamiento Básico		DUEÑO DEL PROCESO	Técnico de Soporte, Técnico de Soporte (STO), Supervisor de área	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad a cumplir para la prestación del servicio y reglamento (Reglamento Técnico Acueducto y Saneamiento Básico de acuerdo a resoluciones 799 y 908 de 2021) COMUNIDAD: Necesidades a Satisfacer en el servicio de alcantarillado (necesidades de evacuación de aguas lluvias y residuales, redes de alcantarillado mantenidas) PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos, presupuesto aprobado, comprensión decisiones, Resoluciones, Informes a Entes de Control	PLANEAR - Determinación e identificación catastro de redes alcantarillado - Planear la operación y control de calidad (Plan de control para manejo del no conforme en alcantarillado- Necesidades presupuestales y de bienes y servicios). - Definir el cronograma de mantenimiento de quebradas, pozos, sumideros y locativo/electromecánico de las PTAR. - Definir un plan de contingencia del sistema de alcantarillado. - Elaborar el Plan Maestro de Alcantarillado PMALC. - Identificar los riesgos del proceso de alcantarillado		GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad cumplida, Informes como respuesta en cuanto a la gestión de recursos, avance de proyectos, balances financieros, rendiciones de cuentas, control político, peticiones y/o consultas para la mejora del proceso. Agua tratada para disponer al río Bogotá. COMUNIDAD: Evacuación correcta de aguas lluvias y residuales – satisfacción de sus necesidades, manejo de aguas residuales, lluvias, etc.
	HACER - Establecer y actualizar catastro de redes alcantarillado - Ejecutar los planes, manuales, instructivos y procedimientos para el mantenimiento del sistema de alcantarillado de acuerdo a cronogramas. - Llevar a cabo las actividades descritas en el Plan Maestro de		PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas, rendición de cuentas, consejos gerenciales

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Alcantarillado

Versión: 14
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones GESTIÓN COMERCIAL Ordenes de trabajo, solicitud de, disponibilidad y orden de instalación de alcantarillado	Alcantarillado PMALC. 4. Ejecutar la operación del tratamiento de las aguas residuales. 5. Gestión de la PTAR. 6. Ejecutar el cronograma de mantenimiento de quebradas, pozos Sumideros y locativo/electromecánico de las PTAR 7. Ejecutar Plan de Acción para tratar los riesgos determinados en el proceso 8. Generar informes operativos, de control de calidad y de mantenimiento. 9. Identificar y manejar el no conforme en alcantarillado. 10. Realizar acciones que mitiguen y prevengan los riesgos del proceso mediante el diligenciamiento de la matriz de riesgo. 11. Ejecutar, de ser necesario, plan de contingencia de infraestructura alcantarillado y PTAR ZIPA I y ZIPA II.		SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes, cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes.
SERVICIO AL CLIENTE: Información sobre PQR de alcantarillado. GESTIÓN TIC: Áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación, en funcionamiento GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Directrices para el control de documentos y registros, Tablas de retención documental aprobadas y vigentes para la implementación en el proceso, directrices para manejo de archivo (gestión y central) en la EPZ.. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, Personal Competente, Plan Institucional de Capacitación, lineamientos evaluación de habilidades CONTROL INTERNO: Programas, planes, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías	VERIFICAR 1. Verificar el cumplimiento de los cronogramas. 2. Verificar cambios y mejoras. 3. Verificar cumplimiento en la ejecución de convenios que se lideran en este proceso 4. Hacer seguimiento a proyectos y convenios. 5. Revisar cumplimiento de indicadores y objetivos. 6. Verificar eficacia de los planes de acción tomados para minimizar los riesgos 7. Verificar el cumplimiento normativo correspondiente a una adecuada gestión ambiental y de alcantarillado PTAR. 8. Realizar actividades de seguimiento y registro de las labores ejecutadas. 9. Verificar el cumplimiento de la operación, control de calidad (manejo del producto no conforme) y mantenimiento del Sistema de Alcantarillado. 10. Verificar la efectividad del plan de contingencia para Sistema de Alcantarillado, en caso de haber sido ejecutado 11. Verificar cumplimiento metas indicadores		GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS: Solución de órdenes de trabajo, viabilidad y factibilidad de la solicitud de disponibilidades y ejecución de las órdenes de instalación, conceptos técnicos SERVICIO AL CLIENTE.: Información sobre Órdenes de trabajo y demás acciones acerca de problemáticas relacionadas con la prestación del servicio según PQR atendidas y tratadas GESTIÓN TIC: Necesidades de mantenimiento equipos, TIC, y demás recursos para la operación, en funcionamiento. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación.
	ACTUAR 1. Revisar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora 2. Verificar la eficacia de acciones tomadas ante riesgos no aceptables; volver a valorar riesgos; identificar riesgos. 3. Actuar conforme al plan de contingencia de alcantarillado y ante emergencias presentadas 4. Ajuste ante cronograma de alcantarillado y resultados de su seguimiento y cumplimiento		GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención al día según gestión de este proceso GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de



CARACTERIZACIÓN PROCESO
Subproceso Alcantarillado

Versión: 14
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

internas CI			Formación y Bienestar CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
-------------	--	--	---

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Técnico, Supervisor, Auxiliar Administrativo, operarios calificados,.	Matriz de analisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, Aplicaciones, software, Equipos de presión - succión Vaccon y Vactor), maquinaria (retroexcavadora), herramientas, equipos de computo, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos de succión (VACCON Y VACTOR)	Seguimiento plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo parque automotor del proceso almacén, mantenimiento e infraestructura	Técnico de soporte alcantarillado	Correos electrónico, Cronograma de mantenimiento infraestructuras alcantarillado

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Alcantarillado

Versión: 14
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Eficacia En El Servicio de Alcantarillado	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	MENSUAL
Oportunidad En La Atención De PQR En Alcantarillado	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	MENSUAL
Parámetro DBO	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	ANUAL
Parámetro DQO	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	ANUAL
Parámetro SST	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	ANUAL
Parámetro SSED	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	ANUAL
Parámetro SST	Eficacia	Técnico de Soporte de Alcantarillado	ANUAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LILIANA CACERES	DIEGO EDISSON RUBIANO	FABIAN HERLEY DUQUE
Dirección de Saneamiento Básico	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Técnico Operativo