



Objetivo:

Nuestro objetivo es asegurar la prestación del servicio de alcantarillado en el Municipio de Cajicá. Para lograrlo, implementamos procedimientos que abarcan el mantenimiento, cuidado, expansión, rehabilitación y reposición de la infraestructura de drenaje y saneamiento básico. Así garantizamos la continuidad y el óptimo funcionamiento del servicio.

Alcance:

El proceso abarca las actividades necesarias para prestar el servicio público domiciliario de alcantarillado. Esto incluye el mantenimiento de la red, la supervisión de diseños, la ejecución de obras civiles para rehabilitación, expansión o reposición de la red de alcantarillado, así como la atención a PQRSFD y la respuesta a solicitudes de nuevas acometidas.

Dueño del proceso:

Director de Alcantarillado

Participantes en el proceso:

Gerente, P.U. Alcantarillado, Financiera, Operarios, contratistas de apoyo, de PSMV y apoyo administrativo, contratistas, proveedores, constructores, consultoría, urbanizadoras, usuario de la red de alcantarillado.

Proveedor/Entrada

- **Alcaldía:** Plan de Desarrollo – Programas y subprogramas y Metas del PDM, comodato
- **Gestión estratégica:** Lineamientos a seguir (misión, visión, política, objetivos estratégicos de calidad, valores, estrategias, metas a cumplir), Contrato de Condiciones Uniformes, recursos financieros
- **Gestión Administrativa:** Productos o servicios para la operación, proveedores, necesidades, contratos y estado de los mismos, manual de contratación.
- **Todos los procesos:** necesidades de recursos, directrices para operar, desempeño de los procesos, resultados de indicadores, programas y proyectos para seguimiento por la alta Dirección
- **Gestión Comercial:** Retroalimentación del cliente frente a PQRFD
- **Gestión de Talento Humano:** Personal competente y programa de capacitación.
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Equipos y espacios para gestionar el proceso, tecnologías de la información para seguimiento, control del proceso y programa de mantenimiento de equipos,
- **Gobierno – Entes de Control:** Normatividad y reglamentos aplicables vigentes.
- **Comunidad:** Necesidades o requisitos a cumplir frente a servicio de alcantarillado
- **Gestión Documental:** Tablas de retención documental; directriz para el control y registro.
- **Gestión de SST:** Capacitación en salud ocupacional, prevención enfermedades, EPP
- **Gestión de evaluación:** Proporciona el método para la gestión y el manejo de los riesgos y método para toma de acciones correctivas y de mejora.

Actuar

- Programar actividades para reposición, rehabilitación y/o expansión y/o recepción de redes de alcantarillado.
- Programar actividades y lo definido en la programación de mantenimiento de redes, pozos, sumideros.
- Planificar la construcción de nuevas acometidas en los casos que aplique.
- Planificar la revisión de diseños hidráulicos de la construcción de proyectos urbanísticos del Municipio de Cajicá.
- Generar Planes de acción correctivos y planes de mejora. Además de corregir las no conformidades identificadas.
- Comunicar a la comunidad los mantenimientos que los afecten.
- Programar las actividades necesarias para el cumplimiento del PSMV

Verificar

- Verificar que los documentos necesarios con el fin de asegurar los requisitos para el cumplimiento de los parámetros técnicos de las obras civiles de alcantarillado.
- Seguimiento al cumplimiento de las actividades y para el mantenimiento de las redes de alcantarillado.
- Seguimiento a los plazos establecidos para las respuestas a los diferentes PQRS de la comunidad.
- Seguimiento de variables a controlar en el servicio de alcantarillado.
- Seguimiento al cumplimiento de indicadores de alcantarillado
- Verificación del cumplimiento de parámetros técnicos de los diseños de Alcantarillado.

Planear

- Realizar o contratar las actividades para la reposición, rehabilitación y expansión de redes de alcantarillado
- Llevar a cabo los mantenimientos correctivos y preventivos de la red de alcantarillado
- Identificar y adquirir los equipos que se necesiten para llevar a cabo cada uno de los procedimientos de la dirección.
- Definir actividades mínimas que garantizan la prestación del servicio.
- Llevar a cabo la revisión de diseños hidráulicos de alcantarillado.
- Definir las actividades para el cumplimiento del programa PSMV.
- Atender y dar respuestas a los PQRSFD generados por la comunidad.
- Gestionar análisis de laboratorio de las PTAR.
- Matriz de riesgos (identificación y análisis de los riesgos).

Hacer

- Gestionar las obras civiles de alcantarillado, en los casos que aplique.
- Solicitar en los casos que sea necesario la documentación para dar cumplimiento a los requisitos técnicos para obras civiles de alcantarillado.
- Incluir en los mantenimientos la limpieza de redes, rejillas, canales abiertos revestidos, aquellos tramos que no se hayan realizado previamente.
- Realizar mantenimientos correctivos en los casos en los que sea necesario.
- Calcular los indicadores de alcantarillado y tomar las medidas pertinentes para dar cumplimientos a los mismos, en los casos que aplique.
- Hacer campañas de sensibilización en saneamiento y manejo de vertimientos y las y las demás definidas en el programa PSMV – Ejecución del presupuesto – Gestión del Plan de minimización de riesgos ante los riegos no controlados.
- Actualizar y Definir los procesos para el conocimiento del personal.

Cliente/Salida

- Alcaldía: Resultados de metas esperadas del PDM, rendición de cuentas, informes de gestión frente a los programas y subprogramas del PDM.
- Gestión estratégica: Informes de Gestión, indicadores y metas cumplidas, cumplimiento de lineamientos, necesidades de recursos, cumplimiento del Contrato de condiciones uniformes e información del desempeño del proceso
- Gestión Comercial: Aforos de alcantarillado.
- Gestión Administrativa: Necesidades de productos y servicios para la operación, necesidades de personal y servicios a contratar y lineamientos a cumplir.
- Gestión de talento humano: Necesidades de personal y necesidades de capacitación
- Gestión de Tecnología 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 (PTAR).
- Gobierno - Entes de Control: Cumplimiento de normatividad aplicable vigente, informes de la gestión del proceso.
- Comunidad: Limpieza de redes de alcantarillado, canales abiertos revestidos, rejillas, Usuarios capacitados y sensibilizados en saneamiento y manejo de vertimientos.
- Gestión de SST: Necesidades de EPP, necesidades de capacitación para manejo de EPP, etc.
- Gestión Documental: Documentos para control, registros para digitalización y conservación de memorias.
- Gestión de evaluación: Acciones correctivas y de mejora para seguimiento y control, plan de minimización de riesgos.

RECURSOS
• Humanos: director y Profesional Universitario, Operarios alcantarillado, conductores, coordinador de programa de PSMV y, formadores, apoyo administrativo, contratistas. • Financieros: Presupuesto. • Infraestructura: Vehículo Presión Succión, camionetas, motos, bicicletas, combustible, escritorios, sillas, oficinas, maquinaria, equipo y herramienta, EPP. • Tecnológicos: Sistema GPS, computadores, equipos de comunicación, internet, softwares especializados.
HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
• Listado de sectores, canales abiertos y puntos críticos para su mantenimiento preventivo. • BRIEF para la planificación de diseño y desarrollo de obra civil. • Lista de chequeo de los parámetros adoptados por la EPC para la recepción de las redes de alcantarillado. • Telefónicamente e inspecciones visuales en campo. • Contrato de condiciones Uniformes. • Normograma. • Plan de comunicación. • Matriz de partes interesadas. Matriz de riesgos y plan de minimización de riesgos. • Documentos de verificación incluidos en los procedimientos.
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 -7.1.5 – 7.1.5.1 --.8.1.– 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—9.1.2—9.1.3 –10.2
DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL PROCESO
• Procedimiento de acometida nueva de alcantarillado. • Procedimiento de aprobación de diseños de alcantarillado. • Procedimiento de expansión, rehabilitación y reposición de redes de alcantarillado. • Procedimiento de expansión, rehabilitación y reposición de redes de alcantarillado contratado. • Procedimiento de mantenimiento de redes y estructuras de alcantarillado. • Procedimiento de diseño y desarrollo de Alcantarillado. • Procedimiento para prestación de servicio de sondeo, succión y o limpieza de redes. • Procedimiento para la recepción de redes de alcantarillado. • Procedimiento de mantenimiento correctivo de redes y estructuras de alcantarillado • Procedimiento para la operación y mantenimiento de las PTAR´S • Procedimiento para el mantenimiento electromecánico de las ptar´S Calahorra y rincón santo • Procedimiento saneamiento básico PSMV.
INDICADORES
• NOMBRE: Índice de construcción de metros lineales de redes de Alcantarillado FORMULA: <i>Indice ML ALC = Metros linales terminados y construidos </i> META ESPERADA: 400 ML META AMBICIONADA: 450 ML

FRECUENCIA:
Anual

- NOMBRE:**
Índice de habitantes beneficiados con obras de Alcantarillado, ejecutadas por la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá

FORMULA:
Indice Hab ALC = |Número habitantes beneficiados|

META ESPERADA: 300 HAB
META AMBICIONADA: 350 HAB

FRECUENCIA:
Anual

- NOMBRE:**
Índice de Nuevas conexiones intradomiciliarias de Alcantarillado

FORMULA:
Indice Nuevas CI Alc = $\frac{\text{Número de Conexiones Intradomiciliarias nuevas de Alcantarillado}}{\text{Número de Conexiones Intradomiciliarias nuevas de Alcantarillado}}$

META ESPERADA: 90%
META AMBICIONADA: 100%

FRECUENCIA:
Semestral

- NOMBRE:**
Porcentaje de tiempo de prestación del servicio de alcantarillado

FORMULA:
Fórmula:
ICSA = $\left(\frac{\text{Tiempo total del periodo} - \text{Tiempo de interrupciones}}{\text{Tiempo total del periodo}} \right) \times 100$

META ESPERADA: 95%
META AMBICIONADA: 99%

FRECUENCIA:
Bimestral