





 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<h2>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</h2>	 <p>Certificado No. SC 6808-1</p>	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		<h3>CARATERIZACION DEL PROCESO DE ALCANTARILLADO</h3>	Versión:03 Página 1 de 3	

NOMBRE DEL PROCESO: Alcantarillado	RESPONSABLE DEL PROCESO : Fontaneros
PROPÓSITO DEL PROCESO : <ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de recolección de aguas residuales de forma oportuna y eficiente, dando cumplimiento a los requisitos de la normatividad vigente y del cliente, usuario o comunidad, para lograr la satisfacción de sus necesidades. 	PARTICIPAN EN EL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> • Fontaneros • Gerencia

DOCUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> • Instructivo para la prestación del servicio de alcantarillado con respectivos formatos. • Procedimiento control de producto no conforme con sus respectivos formatos. 	REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> • Formato P.Q.R. • Constancia de Solución PQR • Formato Producto no Conforme • Seguimiento a Obras • Control Trabajos Realizados Operarios de Fontanería • Reporte Suspensión Temporal del Servicio de Acueducto 	SEGUIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> • Revisiones del proceso a través del proceso de control y mejora. 	MEDICIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los usuarios • Quejas y Reclamos • Tiempo de Respuesta PQR • Cobertura del Servicio
---	---	--	--




PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Usuario o comunidad	- Necesidad de recolección de aguas residuales.	1. Identificación de la necesidad de recolección de aguas residuales en el municipio.	X				- Prestación del servicio (Recolección de aguas residuales)	- Usuario o Comunidad
Planeación y direccionamiento	- Objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas y planes, programas y proyectos a desarrollar. - Recursos disponibles para el desarrollo del proceso - Asignación de responsabilidades y canales de de comunicación definidos.	2. Cumplimiento de políticas, metas y objetivos de la entidad.		X			- Necesidades de gestión de recursos.	- Planificación y direccionamiento.
Adquisición de bienes y servicios.	- Equipos, materiales, herramientas requeridas para la realización del trabajo.	3. Abastecimiento de elementos y herramientas requeridas para la prestación del servicio.		X			Solicitudes y necesidades de productos, elementos o servicios para el desarrollo del proceso.	- Adquisición de Bienes y servicios
Gestión del Talento Humano	- Recurso Humano competente para el desarrollo del proceso. - Ambiente de trabajo agradable con todos los recursos para el desempeño eficiente, efectivo y eficaz de las labores asignadas. -Personal capacitado.	4. Desarrollo del proceso de acuerdo con funciones y responsabilidades asignadas.		X			Necesidades de capacitación y entrenamiento.	- Gestión del Talento Humano.

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	 Certificado No. SC 6808-1	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		CARATERIZACION DEL PROCESO DE ALCANTARILLADO		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Control y Mejora	- Documentación aplicable al proceso. (Procedimientos, instructivos de trabajo y protocolos de operación). - Parámetros para el desarrollo del proceso.	5. Instalación y Reposición de redes de alcantarillado.		X			- Reposición y ampliación de cobertura del servicio.	- Usuario o Comunidad.
		6. Recolección y Vertimiento de aguas residuales		X			- Información del desempeño del proceso. - Acciones establecidas.	- Control y Mejora
Mantenimiento de Redes y Equipos.	- Equipos calibrados, verificados, disponibles y en óptimas condiciones de operación.	7. Chequeo y verificación de la disponibilidad de equipos e instrumentos de medición.			X		- Necesidades de mantenimiento y calibración de equipos.	- Mantenimiento de Redes y Equipos
Facturación y Recaudo	- Peticiones o solicitudes de los usuarios.	8. Revisión y verificación de la solicitud o petición.			X		- Soluciones y ejecución de acciones derivadas de las solicitudes o peticiones.	- Facturación y recaudo.
		9. Solución a las peticiones o solicitudes.				X		

RECURSOS:	REQUISITOS NTC GP 1000	REQUISITOS DE LEY
<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Fontaneros, Auxiliar Administrativo. • Técnicos: Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería, herramientas y equipos de fontanería. • Infraestructura: Instalaciones físicas de la Entidad e Instalaciones y redes de alcantarillado. 	4.1 Requisitos generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 Enfoque al cliente 6.1 Provisión de recursos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. 8.1 Generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 8.5 Mejora Requisitos legales aplicables al proceso (ver normograma)	Constitución política Colombiana de 1991 (Art. 365-370) -Ley 09 del 24 de Enero de 1979 -Ley 99 de 1993 -Ley 142 del 11 de Julio de 1994 -Ley 286 del 03 de Julio de 1996. -Ley 430 de 1998. -Ley 632- Dic 29 de 2000. -Ley 689 del 28 de Agosto 2001 -Ley 1333 de 2009 -Decreto-Ley No. 2811 de 1974 -Decreto No. 1594 del 26 de Junio 1984 -Decreto No. 548 del 31 de Marzo de 1995 -Decreto No. 951 del 04 de Mayo 1989 -Decreto No. 1738 del 03 de Agosto de 1994 -Decreto No. 1165 del 29 de Junio de 1999 -Decreto No. 302 de 2000 -Decreto No. 1140 del 07 de Mayo 2003 -Decreto No. 3100 del 30 de Octubre de 2003 -Decreto 4065 de 2008 -Decreto 3678 de 2010 -Decreto 3930 de 2010.

Decreto 141 de 2011
 -Resolución No. 04 del 8 de Junio de 1995
 -Resolución 005 del 01 de Agosto de 1994
 -Resolución No. 06 del 20 de Febrero de 1996
 -Resolución No. 07 del 20 de Febrero de 1996
 -Resolución No. 1096 del 17 de Noviembre de 2000
 -Resolución No. 321 de 2003
 -Resolución 329 de 2005
 -Resolución 344 de 2005
 -Resolución 376 de 2006
 -Resolución 413 de 2006
 -Resolución 1166 de 2006
 -Resolución 1127 de 2007
 -Resolución 0170 de 2008
 -Resolución 0522 de 2008
 -Acuerdo No. 031 de 1997
 -Circular No. 01 del 19 de Julio de 1996
 -Decreto 4485 de 2009

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	 <p>Certificado No. SIC 5808-1</p>	Fecha de Aprobación: Febrero 2014
		<p>CARATERIZACION DEL PROCESO DE ALCANTARILLADO</p>		<p>Versión:03</p> <p>Página 1 de 3</p>

Revisó y Aprobó: Gerente General	Firma:
---	---------------

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
01	Octubre	2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Junio	2010	Inclusión de Requisitos Legales Aplicables al Proceso	Gerente
03	Febrero	2014	Cambio de arte de la empresa	Gerente