



CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y ESECIALES

C06-01

Emisor:
Servicios Complementarios y Especiales

Fecha de emisión:
17-sep-2008

Fecha Ultimo cambio:
28-agt-2020

L/C
E

Página 1 de 1

OBJETIVO DEL PROCESO: Prestar un portafolio de servicios complementarios y/o especiales con calidad, oportunidad y eficiencia a todos los usuarios que lo requieran Reparación Acometidas de Alcantarillado, Trabajos de Fontanería Sistemas Sanitarios, Venta de Tubería y Accesorios de Acueducto.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Ver ficha técnica de indicador de gestión

ALCANCE DEL PROCESO: Alcantarillado, Acompañamiento para Disposición Final de Residuos Sólidos, Recolección de Residuos Sólidos por Cantidad para Disposición Final, Recolección de Colchones y Muebles, Certificado de Viabilidad de Servicios) y/o Servicios Especiales (Análisis de Agua, Servicio de Muestreos de Agua, Asesorías Técnicas y Administrativas, Recolección de Escombros, Alquiler de Vehículos y/o Equipos, Fotocopias).



PARTE DEL CICLO PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
P	Entes de Control y Vigilancia	Legislación y Normatividad	De acuerdo a solicitud del usuario o cliente, se determina la disponibilidad para la prestación del servicio complementario y/o especial.	Orden de Servicio/Orden de trabajo	Usuario - Cliente
H	Empresas Públicas Municipales de Sibaté - Proveedores	Equipos e Infraestructura	Programación del servicio especial y/o complementario	Reportes de Supervisión y Control	Gerente General Subgerente Técnico Operativo Profesional Universitario Técnico Supervisor Oficina de PQR Contabilidad Fontaneros Acueducto Fontaneros Alcantarillado Funcionarios de Aseo Contratistas
H	Empresas Públicas Municipales de Sibaté	Personal	Prestación del Servicio		
V	Cliente - Usuario	Solicitud del Servicio	Evaluación de la Prestación del Servicio Complementario y/o Especial	Evaluación de Satisfacción del Cliente - Usuarios	Cliente - Usuarios
A	Mapa de Riesgos	Riesgos	Control de riesgos	Programa de Administración del Riesgo	Todos los Procesos
RESPONSABLES		RECURSOS		PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA	
SUBGERENTE TECNICO OPERATIVO		HUMANOS: Subgerente Técnico Operativo, Subgerente Administrativo y Comercial, Subgerente Financiero, Profesional Universitario, Técnico Supervisor, Auxiliar administrativo PQR, Auxiliar Administrativo Contabilidad, Funcionarios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, Conductores. INFORMACION: Documentación SGC, mediciones, registros. TECNOLOGICOS: Hardware, Software. INFRAESTRUCTURA: Tubería y Accesorios de Acueducto y Alcantarillado, Medidores de Agua, Herramientas Menores, Geófono, Hidrantes, Mangueras, Vehículos, Motobombas, Hidrolavadoras, Tanques de Almacenamiento Móviles, Generador, Roto sonda, Canguro, Guadañas.		P06-01 Procedimiento para Prestación de Servicios Complementarios y/o Especiales.	
REQUISITOS SGC	REQUISITOS ISO				
	9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018				
	ISO 9001: 6.1,6.3,7.1.3, 7.1.4, 7.1.6,7.4,7.5,8.1,8.2,8.5,8.6, 8.7,9.1.1,9.1.3,10				
				Matriz legal Mapa de Riesgos y Programa de Administración del Riesgo P06-01 Procedimiento de Servicios Complementarios y/o Especiales Registros Asociados: GP 1000: 4,1,4.2.3,4.2.4,6.3,6.4,7.1,7.2,7.4,7.5,8.2.3,8.2.4,8.3,8.4,8.5 Procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo P08-05 Procedimiento de Peligros y Riesgos Laborales P08-06	