



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 1 de 9

| | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| PROCESO: | Saneamiento Básico | SUB PROCESO: | Gestión de Alcantarillado. |
| TIPO DE PROCESO: | Misional | RESPONSABLE DEL SUB PROCESO: | Profesional Especializado III Grupo Gestión de Alcantarillado |
| OBJETIVO DEL SUB PROCESO: | Realizar la recolección y conducción de las Aguas Residuales Domésticas y Pluviales dentro del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A E.S.P OFICAL a través de los diferentes sistemas de redes de alcantarillado garantizando la protección y conservación del medio ambiente, la salud y seguridad de la comunidad y de los trabajadores en el marco de los parámetros establecidos por la normatividad vigente. | | |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
|---|--|-------------------------------|--|---|
| PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
| PLANEAR | | | | |
| Entes gubernamentales (Nacional, Departamental, Municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos Entes de control SSPD – CIAS – CORTOLIMA | Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente. (Ej: NORMA RAS: resolución No 0330 del 08 de junio del 2017 " por el cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009".(Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico, Normatividad en vertimientos.). | PLANEACIÓN DEL PROCESO | Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso | Proceso Planeación Estratégica Procesos Misionales |

ELABORÓ:
Equipo de trabajo del proceso

REVISÓ Y APROBO:
Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 2 de 9

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
|---|--|---|---|---|
| PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
| HACER | | | | |
| Usuarios Entes gubernamentales Entes de Control CORTOLIMA -SSPD | Captación de aguas residuales Domesticas mediante las Redes Domiciliarias. Reclamos de clientes por daños en la conducción de Aguas residuales . Normatividad vigente. | RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES | Aguas Residuales Conducidas por la Red (servidas – negras) | Proceso de Saneamiento Básico |
| Proceso de Saneamiento Básico Entes gubernamentales Entes de Control CORTOLIMA -SSPD Usuarios Proceso Planeación Estratégica | Aguas Residuales Conducidas por la Red Programación brigada de trabajo plantas de tratamiento de aguas residuales Domesticas Normatividad vigente. Requerimientos de los usuarios, Acciones Judiciales (Tutelas – Acciones Populares) Proyectos de construcción y/o mantenimiento de redes sanitarias | CONDUCCIÓN DE AGUAS RESIDUALES, CONSTRUCCIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE REDES SANITARIAS | Reposiciones de redes Sanitarias , restitución del sistema de Alcantarillado (redes Primarias – Secundarias) y sus componentes como pozos, cajas de Inspección y Domiciliarias . Autorización construcción de Acometidas de Alcantarillado Financiación y liquidación cobros de acometidas. Brigadas de mantenimiento de las diferentes estructuras de alcantarillado (Pozos – Sumideros y Pasacalles) | Proceso de Saneamiento Entes de Control SSPD – CIAS – Acciones Judiciales (Tutelas – Acciones Populares) Usuarios |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 3 de 9

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
|---|--|---|--|--|
| PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
| Proceso de Saneamiento Básico Usuarios Entes de Control CORTOLIMA -SSPD | Reporte de Daños y Afectaciones en la red. Requerimientos y Acciones Judiciales (Tutelas – Acciones Populares) | INSPECCIÓN DE REDES | Informe de Inspección y Diagnóstico de Red de Alcantarillado | Proceso de Saneamiento Básico. Entes de Control SSPD – CIAS – Usuarios |
| VERIFICAR Y ACTUAR | | | | |
| Proceso Saneamiento Básico | Actas de contratos suscritos al Grupo Gestión de Alcantarillado Auditorías Internas y Externas | SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO | Planes de Mejoramiento Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de indicadores de Gestión | Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Evaluación Independiente |

| CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL | | |
|--|---|---|
| DOCUMENTOS ASOCIADOS | REGISTROS | INDICADORES |
| PROCEDIMIENTOS 1. SB-P-AL-101 Procedimiento Grupo Técnico De Alcantarillado MANUALES 1. SB-M-AL-101 Manual de Procedimiento Robot-Video | 1. SB-R-AL-101 Informe de Inspección y diagnóstico de red de alcantarillado 2. SB-R-AL-102 Actas de Visitas De Obra 3. SB-R-AL-104 Acta De Compromiso Acometida Domiciliaria. 4. SB-R-AL-105 Autorización Construcción Acometida De Alcantarillado 5. SB-R-AL106 Liquidación Cobro Acometida de Alcantarillado 6. SB-R-AL-107 Visita técnica | 1. Reposición de redes de alcantarillado 2. Inspección de redes de alcantarillado 3. Mantenimiento del sistema de alcantarillado Equipos 4. Índice de atención de PQR de Alcantarillado IPQRAL |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 4 de 9

| CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL | | |
|--|--|--|
| DOCUMENTOS ASOCIADOS | REGISTROS | INDICADORES |
| <p>2. SB-M-AL-102 Manual Procedimiento Vactor №1 y №2</p> <p>3. SB-M-AL103 Manual de Procedimiento Robot-Video - №2</p> <p>4. SB-M-AL-104 Manual de Equipo Martillo</p> <p>5. SB-M-AL-105 Manual de Procedimiento Robot- Video №3</p> <p>6. SB-M-AL-106 Manual de Procedimiento Vactor №3</p> <p>INSTRUCTIVOS:</p> <p>1. SB-I-AL-101 Instructivo Inspección de redes por medio del equipo video Robot.</p> <p>2. SB-I-AL102 Instalación Y Reposición De Redes, Construcción Y Reparación De Estructuras de Alcantarillado.</p> <p>3. SB-I-AL103 Limpieza Y Mantenimiento De Estructuras De Alcantarillado (Pozos, Sumideros, Box Culverts, Entre Otros.)</p> <p>4. SB-I-AL104 Reposición Redes Domiciliarias</p> <p>5. SB-I-AL-105 Instructivo Bitácora de Obra</p> <p>6. SB-I-AL106 Instructivo Construcción Y Mantenimiento Correctivo Y Preventivo De Estructuras De Alcantarillado</p> <p>7. SB-I-AL-107 Instructivo prestación servicio limpieza y succión a estructuras de Alcantarillado con equipo vactor a particulares.</p> | <p>7. SB-R-AL-108 Programación para Atención de Reportes y Daños.</p> <p>8. SB-R-AL-109 Programación de mantenimiento de pozos, sumideros, y pasacalles.</p> <p>9. SB-R-AL-110 Cantidades de obra.</p> <p>10. SB-R-AL-112 Informe de certificación de redes de Alcantarillado</p> <p>11. SB-R-AL-113 Control prestación servicio limpieza y succión a estructuras de Alcantarillado con equipo vactor a particulares</p> <p>12. SB-R-AL-114 Acta diaria de reportes y programación actividades para contratos de obra de Alcantarillado</p> <p>13. SB-R-AL-115 Mantenimiento sumideros y pasacalles- plan bianual</p> <p>14. SB-R-AL-116 Formato de autorización, constancia de intervención de reposición de red domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado</p> | <p>5. Fallas en la red de alcantarillado FAL</p> |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 5 de 9

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL

DOCUMENTOS ASOCIADOS

REGISTROS

INDICADORES

RECURSOS

| RECURSOS | | | REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS | | | |
|--|---|---|--|---|-----------------------------------|--|
| TALENTO HUMANO | INFRAESTRUCTURA | AMBIENTE DE TRABAJO | | REQUISITOS DEL CLIENTE | NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO | REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 |
| Ingeniero Civil o Sanitario Inspector de redes Supervisores. Operarios en terreno Contratistas e interventores Jefe sección aguas residuales Operarios certificados en competencias laborales. Técnicos administrativos Auxiliares Administrativos Profesionales Administrativos | Oficina de alcantarillado Oficina Sección aguas residuales Muebles y enseres Laboratorio. Herramientas de trabajo. computadores Equipos electromecánicos y de laboratorio Equipos de fumigación. Equipos para comunicación. Equipo guadañadora. Reactivos de laboratorio Suministro de bienes y servicios. Hidrolavadora. | Iluminación interna. Alumbrado público. Vigilancia. Cerramiento. Señalización. Dotaciones. Seguridad industrial. Salud ocupacional. Vacunación. | | Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4. | Ver Nomograma del ProcesoGJ-O-001 | Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG) |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 6 de 9

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| | <p>Motobombas sumergibles. Carro robot Vactor. Implementos de aseo. Estructuras en concreto y en acero inoxidable. Centro de acopio.</p> | | | | | |
| POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Operar la infraestructura del sistema de alcantarillado bajo lineamientos técnicos que cumplan con los estándares operativos y con las expectativas de nivel de servicio que requieren nuestros suscriptores a través del mejoramiento continuo, un ambiente de operación segura y reduciendo el impacto ambiental que se genere en la operación. | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | | |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 7 de 9

| FECHA | VERSIÓN | CAMBIO REALIZADO | |
|------------|---------|--|--|
| 02/11/2016 | 16 | <ul style="list-style-type: none"> Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. | |
| 14/09/2017 | 17 | <ul style="list-style-type: none"> Se crearon manuales de operación de las Plantas; se eliminaron registros y se incluyeron los manuales de los nuevos equipos de Vactor y Video Robot. | |
| 26-06-2018 | 18 | <ul style="list-style-type: none"> Se incluye el documento SB-I-213 INSTRUCTIVO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE FONTANEROS Y ROPA DE USO DIARIO EN LAS PTARD. | |
| 14/08/2018 | 19 | <ul style="list-style-type: none"> Se actualizó la Matriz de Caracterización Procedimientos, Registros, Instructivos teniendo en cuenta que se separó Saneamiento Básico por subprocesos Aguas Residuales y Alcantarillado. Se toma como base la caracterización del proceso. | |
| 06/09/2018 | 20 | <ul style="list-style-type: none"> Se adiciono el registro SB-R-AL-112 Informe de certificación de redes alcantarillado | |
| 10/10/2019 | 21 | <ul style="list-style-type: none"> Se realizó actualización de Documentos asociados, Registros e Indicadores, eliminando los formatos: SB-R-AL-111Taller Metalistería, SB-R-AL-112 Informe de certificación de redes alcantarillado | |
| 22-10-2021 | 22 | <p>Se actualiza al incluir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> SB-I-AL-107 Instructivo prestación servicio limpieza y succión a estructuras de Alcantarillado con equipo vactor a particulares SB-R-AL-113 Control prestación servicio limpieza y succión a estructuras de Alcantarillado con equipo vactor a particulares | |



**CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO
SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SB-C-AL-001

FECHA VIGENCIA:
2026-03-16

VERSIÓN: 28

Página 8 de 9

| | | | |
|------------|----|--|---|
| 20-09-2022 | 23 | <p>Se actualiza al incluir el siguiente documento:</p> <p>SB-R-AL-114 Acta diaria de reportes y programación actividades para contratos de obra de Alcantarillado</p> | <p>Quedan registradas las actividades de obra diarias que se realizan.</p> <p>Facilita el seguimiento de las actividades programadas.</p> <p>Muestra el registro fotográfico de la obra.</p> <p>Identifica el personal, equipos utilizados y/o materiales y retirados de la obra.</p> <p>Sirve como Bitácora de Obra.</p> |
| 19-12-2022 | 24 | <p>Se actualiza al eliminar:</p> <p>SB-R-AL-103 Control Servicios equipos de mantenimiento</p> <p>Se elimina el indicador Atención a reclamos de Alcantarillado</p> | <p>Actualizar la documentación del proceso, acorde con la ejecución de las actividades.</p> |
| 31-03-2023 | 25 | <p>Se actualiza al incluir los siguientes indicadores:</p> <p>Índice de atención de PQR de Alcantarillado IPQRAL</p> <p>Fallas en la red de alcantarillado FAL</p> | <p>Seguimiento al Cumplimiento de normatividad aplicable al proceso</p> |
| 30-01-2025 | 26 | <p>Se actualiza al incluir el siguiente documento:</p> <p>SB-R-AL-112 Informe de certificación de redes de alcantarillado</p> | <p>Control en las actividades del Proceso de certificación de redes de Alcantarillado</p> |
| 27-02-2025 | 27 | <p>Se actualiza al incluir el siguiente documento:</p> <p>SB-R-AL-115 Mantenimiento sumideros y pasacalles- plan bianual</p> | <p>Mejorar el servicio de Alcantarillado en el perímetro hidrosanitario de la ciudad de Ibagué</p> |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <p align="center">CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO</p> <p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | CÓDIGO: SB-C-AL-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2026-03-16 |
| | | VERSIÓN: 28 |
| | | Página 9 de 9 |

| | | | |
|------------|----|--|---|
| 16-03-2026 | 28 | <p>Se actualiza al incluir el siguiente documento:</p> <p>SB-R-AL-116 Formato de autorización, constancia de intervención de reposición de red domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado</p> | <p>Garantizar la adecuada, continua y eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios.</p> |
|------------|----|--|---|