

	PROCESO	Alcantarillado	CÓDIGO	AL-P01
	PROCEDIMIENTO	Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras)	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Coordinar las actividades necesarias para la programación y ejecución de los mantenimientos correctivos del sistema de Alcantarillado operado por la ESSMAR E.S.P. en la ciudad de Santa Marta.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades encaminadas a la programación y ejecución de los mantenimientos correctivos que se puedan presentar por la operación normal del sistema de Alcantarillado doméstico en el Distrito de Santa Marta.

Este procedimiento inicia con la recepción de las O.T reportadas a la dirección de alcantarillado, continua con la ejecución de la actividad y finaliza con el cierre de la O.T y elaboración de informe de gestión.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del director de Alcantarillado y/o P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Orden de trabajo (OT):** Número de reporte que genera el software o sistema de información, para la atención de la queja daño o denuncia producto de las desviaciones que presenta el servicio.
- **PQR:** Peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios.
- **Aguas residuales:** Aguas Servidas provenientes de residencias, edificios, instituciones, fábricas o industrias.
- **Cuadrilla de trabajo:** Equipo técnico u operativo dispuesto para corregir las desviaciones, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado
- **Usuario:** Persona que recibe el servicio y puede verse beneficiada o afectada.
- **Cierre de orden de trabajo:** Finalización de la asistencia técnica realizada al sistema de acueducto y alcantarillado para subsanar la desviación que presentaba.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yasmin Contreras	Nombre: Jangel Dávila	Nombre: Nicánor Vega
Cargo: P.E Adscrito Subgerencia Acueducto Y Alcantarillado Fecha: 06/10/2021	Cargo: P.U Adscrito secretaria General Fecha: 06/10/2021	Cargo: Subgerente de Acueducto y Alcantarillado Fecha: 06/10/2021

	PROCESO	Alcantarillado	CÓDIGO	AL-P01
	PROCEDIMIENTO	Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras)	VERSIÓN	01

- **KAGUA:** Software que recopila la información de los procesos de la empresa y permita la generación de ordenes de trabajo.
- **Equipos:** Elementos y herramientas utilizados para la ejecución de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de Alcantarillado.
- **Equipos succión presión:** Vehículo especializado, utilizado para apoyar en las actividades de Mantenimientos Preventivo y/o correctivos.
- **Mantenimiento correctivo :** Serie de actividades encaminadas a eliminar las fallas presentadas en los equipos, redes o elementos utilizados en la recolección y transporte de agua residual; debidas a uso, tiempo de vida útil, desgaste de las piezas o falla en las tuberías.

5. GENERALIDADES

- Direccionar el sistema de Alcantarillado de la ESSMAR, contempla las siguientes funciones:
 - ✓ El mantenimiento preventivo del sistema (Redes, estaciones y Estructuras).
 - ✓ El mantenimiento correctivo del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras).
 - ✓ Atención de solicitudes de los usuarios (PQR).
 - ✓ Atención de requerimientos de los entes gubernamentales y/o control.
 - ✓ Velar por las disposiciones de la política integral de la empresa y los lineamientos de seguridad Industrial de los operarios.
- Las Peticiones que ingresan a la empresa y, luego dan paso a la generación de ordenes de trabajo (OT), se hace teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el [AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano - Call Center](#).
- Las Ordenes de Trabajo (OT) también pueden generarse a partir de las siguientes situaciones:
 - a. Por peticiones, quejas y reclamos recepcionada por el área de gestión social a través de los diagnósticos que se hacen en los distintos sectores o barrios del Distrito.
 - b. Identificación por parte del personal operativo u funcionario de desviaciones, mantenimientos correctivos, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado.
- La dirección de alcantarillado debe reportar periódicamente informes de gestión a la subgerencia de acueducto y alcantarillado.
- Los tiempos de atención de los mantenimientos correctivos deberá realizarse en los tiempos establecidos por la subgerencia de acueducto y alcantarillado.

	PROCESO	Alcantarillado	CÓDIGO	AL-P01
	PROCEDIMIENTO	Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras)	VERSIÓN	01

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Recepcionar O.T:</u></p> <p>Recepciona las O.T asignadas a la dependencia de alcantarillado, consolidadas por el centro de control de acuerdo con los lineamientos establecidos en el CC-P02 procedimiento asignación ordenes de trabajo.</p>	P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	KAGUA
2	<p><u>Priorizar O.T:</u></p> <p>Analiza las O.T con el fin de evaluar y priorizar su ejecución, de acuerdo con la criticidad que estas presentes.</p>	P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	N/A
3	<p><u>Realizar programación y asignación de O.T:</u></p> <p>Coordina y asigna los trabajos de mantenimiento correctivo con las cuadrillas de trabajo, de acuerdo con la programación diaria establecida.</p>	P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	N/A
4	<p><u>Asignar equipos para reparación:</u></p> <p>Verifica la existencia de los materiales y herramientas necesarios para la ejecución de la actividad en el área de almacén, posteriormente se asignan a las cuadrillas.</p> <p>Nota: Las cuadrillas deberán entregar copia de la O.T a ejecutar al área de almacén, relacionando los materiales y herramientas a utilizar para su ejecución, esta misma deberá tener visto bueno del P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado o Profesional designado por el director de alcantarillado.</p>	P.E Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	KAGUA

	PROCESO	Alcantarillado	CÓDIGO	AL-P01
	PROCEDIMIENTO	Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras)	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
5	<p><u>Ejecutar O.T:</u></p> <p>Dirigen al sitio donde se reportó el requerimiento, realizan la ejecución del trabajo de acuerdo con los criterios técnicos establecido por la dirección de alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.</p>	<p>Oficial de redes / Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado</p> <p>Ayudante de redes/ Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado</p>	
6	<p><u>Pre cierre O.T:</u></p> <p>Una vez ejecutada la actividad, el Oficial de redes procede a pre cerrar la orden de trabajo mediante el aplicativo móvil, diligenciando la información solicitada por el (software KAGUA)</p>	Oficial de redes / Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	KAGUA
7	<p><u>Cerrar O.T:</u></p> <p>Cierra la orden de trabajo por la actividad ejecutada, donde se describe el procedimiento ejecutado, el estado en que quedo la solicitud, la relación de los metros lineales ejecutados y los manholes intervenidos.</p>	Oficial de redes / Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	KAGUA
8	<p><u>Elaborar informe gestión:</u></p> <p>Consolida la información para evaluar y validar las actividades ejecutadas, con el fin de confirmar la eficacia de los trabajos realizados.</p> <p>Nota: El director de alcantarillado reportara informes de gestión periódicamente a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.</p>	Dirección Alcantarillado/ Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	N/A

	PROCESO	Alcantarillado	CÓDIGO	AL-P01
	PROCEDIMIENTO	Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras)		VERSIÓN

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano - Call Center.
- CC-P02 procedimiento asignación ordenes de trabajo.
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos".
- Contrato de condiciones uniformes

	PROCESO	Alcantarillado	CÓDIGO	AL-P01
	PROCEDIMIENTO	Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras)		VERSIÓN

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
N/A	N/A		

11. ANEXOS

SI APLICA