

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P01
	PROCEDIMIENTO	Asignación de Ordenes de trabajo	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Estandarizar los lineamientos que permitan al centro de operaciones hacer asignación de las ordenes de trabajo a las distintas unidades técnicas y operativas de acueducto y alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas unidades técnicas y operativas adscritas al proceso de Acueducto y Alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.

Este procedimiento inicia con la recepción de las Ordes de trabajo y finaliza con la asignación de la orden de trabajo a las unidades técnicas y operativas del proceso de Acueducto y Alcantarillado.

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del/la Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

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
- **Cuadrilla:** 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.
- **KAGUA:** Software que recopila la información de los procesos de la empresa y permita la generación de ordenes de trabajo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Carmen Luque Calvo	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Nicánor Vega
Cargo: Técnica operativa Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado Fecha: 30/08/2021	Cargo: P.E. SIG Fecha: 31/08/2021	Cargo: Subgerente de Acueducto y Alcantarillado Fecha: 01/09/2021

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P01
	PROCEDIMIENTO	Asignación de Ordenes de trabajo	VERSIÓN	01

5. GENERALIDADES

- Las áreas o subprocesos adscritos al proceso de Acueducto y Alcantarillado son las siguientes:
 - Producción
 - Distribución y mantenimiento de redes de acueducto
 - Agua No Contabilizada (ANC)
 - Alcantarillado
 - Centro de Operaciones
 - Telemetría
 - Mantenimiento electromecánico, Planta y Equipo.
 - Desarrollo y Control Ambiental
- Las Peticiones que ingresan a la empresa y, luego dan paso a la generación de ordenes de trabajo (OT), se hacen 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 recepcionadas 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 las desviaciones, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado.
- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).
- Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p>Recibir consolidado de OT:</p> <p>Recibe de Call Center, el consolidado de órdenes de trabajos, generadas a partir de Peticiones al proceso de Acueducto y Alcantarillado, realizadas estas por las partes interesadas (Usuarios, ciudadanos, funcionarios de la empresa).</p>	Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.	N/A

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P01
	PROCEDIMIENTO	Asignación de Ordenes de trabajo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
2	<p>Clasificar OT:</p> <p>Clasifica las ordenes de trabajo (OT) para su posterior asignación.</p>	Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.	N/A
3	<p>Direccionar OT a las dependencias de Acueducto y alcantarillado:</p> <p>Direcciona las OT a la unidad de acueducto y alcantarillado responsable de ejecutar la actividad en terreno.</p>	Técnico Operario área Encargada/Acueducto y Alcantarillado	N/A

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

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P01
	PROCEDIMIENTO	Asignación de Ordenes de trabajo	VERSIÓN	01

				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.
- ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos”.
- Contrato de condiciones uniformes

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