	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P02
	PROCEDIMIENTO	Distribución de Carrotanques	VERSIÓN	03

1. OBJETIVO

Estandarizar los lineamientos que permitan al centro de operaciones hacer asignación y distribución de las solicitudes de servicios de carro tanques a los distintos sectores del distrito.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las necesidades que implican hacer distribución de servicios de carro tanques a los distintos sectores del distrito.

Este procedimiento inicia con la recepción de los requerimientos de carro tanque y finaliza con la entrega de carro tanques.

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 requerimiento de carro tanque.
- **Carro tanque:** Medio alternativo de abastecimiento de agua potable que busca abastecer las viviendas producto de insuficiencia en la red de distribución o zonas que están por fuera de cobertura.
- **PQR:** peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios
- **Cuadrilla:** Equipo técnico asignado para apoyar la distribución de agua potable a través de carro tanques.
- **Usuario:** Persona que recibe el servicio.
- **Cierre de orden de trabajo:** Finalización de la confirmación de entrega del servicio a través del medio alternativo de carro tanques al suscriptor.
- **SOFTWARE:** Software que recopila la información de los procesos de la empresa y permita la generación de órdenes de trabajo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Milena Paola Jolianis Herrera	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Miriam Álvarez Gari
Cargo: Técnica operativa Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado Fecha: 3/05/2022	Cargo: P.E. SIG Fecha: 4/05/2022	Cargo: Subgerente de Acueducto y Alcantarillado Fecha: 5/05/2022

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P02
	PROCEDIMIENTO	Distribución de Carro tanques	VERSIÓN	03

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
 - Centro de Control
 - Mantenimiento electromecánico, Planta y Equipo.
 - Desarrollo y Control Ambiental
- El servicio de suministro de Carro Tanque se activa como mecanismo de contingencia o alternativo al de distribución de redes; cuando por solicitud externa o diagnóstico interno se detecta que NO está llegando el servicio de agua potable a los suscriptores de la empresa o aquellas zonas que están por fuera del perímetro de prestación.
- Antes de llegar a la vivienda el servicio de carro tanque, en caso de ser necesario se asigna un priorizador a que haga visita in situ para verificar las condiciones del terreno.
- Las Peticiones que ingresan a la empresa y, luego dan paso a la generación de órdenes 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 que detecten daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado
 - c. Falta de efectividad en los operativos de distribución
 - d. Obligaciones emanadas de tutelas
 - e. Entes de Control y vigilancia
 - f. Entes territoriales; sus secretarías y oficinas descentralizadas
 - g. Reportes hechos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, a partir de información identificada en redes sociales y medios noticiosos locales.
- Se hace suministro de carro tanques en situaciones de emergencia provenientes de solicitudes de miembros del Consejo Distrital de Gestión de Riesgo de Desastres.
- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitarán siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P02
	PROCEDIMIENTO	Distribución de Carro tanques	VERSIÓN	03


- 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><u>Recepcionar necesidades de carro tanque:</u></p> <p>Recibe la solicitud de necesidades desprendidos de los siguientes canales y/o medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Call Center, c. Identificación por parte del personal operativo que detecten daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado d. Falta de efectividad en los operativos de distribución e. Obligaciones emanadas de tutelas f. Entes de Control y vigilancia g. Entes territoriales; sus secretarías y oficinas descentralizadas h. Reportes hechos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, a partir de información identificada en redes sociales y medios noticiosos locales. 	Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado/ Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	N/A
2	<p><u>Compilar información:</u></p> <p>Organiza la información de las necesidades recibidas, para ello utiliza el CO-F01 Trazabilidad de Carro tanques Suministrados</p>	Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado/ Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	CO-F01 Trazabilidad de Carro tanques Suministrados
	<p><u>Priorizar los requerimientos:</u></p> <p>Valida los requerimientos de solicitudes de carro tanques de acuerdo a los siguientes criterios:</p>	P.U Adscritos a la Dirección de Acueducto /	N/A

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P02
	PROCEDIMIENTO	Distribución de Carro tanques	VERSIÓN	03


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
3	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad urgente del servicio en la vivienda, previa inspección. - Cantidad de días sin acceso al servicio - Periodicidad de provisión emanada de tutelas - Cuando la falta de servicio genera alteración en orden Publico - Compromisos adquiridos con lideres cívicos y sociales <p>Nota: si al verificar el requerimiento se evidencia que NO es necesario el suministro alternativo de agua potable en la vivienda o sector se niega el servicio y termina el procedimiento. De lo contrario se sigue al paso No. 3.</p>	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	
4	<p><u>Aprobar entrega de carro tanque</u></p> <p>Revisa la priorización realizada en el Paso No. 3.</p> <p>Nota 1: Si al verificar la priorización se identifican falencias, se realizan las observaciones y se regresa al paso No. 3, de lo contrario sigue al paso No. 4.</p>	Subgerente de Acueducto y Alcantarillado y/o Director de Acueducto/Acueducto y Alcantarillado	
5	<p><u>Coordinar y asignar la OT:</u></p> <p>Asigna la activación del servicio para cubrir el requerimiento.</p>	Técnico Operario área Encargada/Acueducto y Alcantarillado	N/A
6	<p><u>Hacer entrega de carro tanque:</u></p> <p>Suministra el agua potable a la vivienda o comunidad, en el lugar de almacenamiento dispuesto; para ello, se toma registro fotográfico a través de dispositivo móvil, esto como evidencia y, se cierra la orden de trabajo.</p> <p>Sí al llegar a la vivienda del peticionario se presentan las siguientes situaciones:</p>	Contratista	N/A

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P02
	PROCEDIMIENTO	Distribución de Carrotanques	VERSIÓN	03

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de suministro de agua potable se reactivó y está llegando por redes. - En la vivienda no atienden al personal encargado de llevar el carro tanque. - Vivienda cerrada. <p>Para estos casos señalados; Se toma registro fotográfico como evidencia, se reporta al centro de operaciones y se cierra la orden de trabajo.</p>		
7	<p>Reportar Información de Carrotanque (SI APLICA):</p> <p>Informa, en caso de ser requerido a la Subgerencia de Gestión Comercial y Atención Al ciudadano los Metros Cúbicos suministrados al suscriptor para su facturación.</p>	Contratista	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"

	PROCESO	Acueducto y Alcantarillado	CÓDIGO	CO-P02
	PROCEDIMIENTO	Distribución de Carrotanques	VERSIÓN	03

				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.
- 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		
CO-F01	Trazabilidad de Carrotanques Suministrados	Físico/Digital	10 años	Dirección Acueducto	Fecha/Código	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	01/03/2022	Ítem No. 6 Descripción de actividades	Se hizo ajuste de algunas actividades y responsables
02	03/03/2022	Ítem No. 5 Generalidades	Se ajustaron algunas generalidades
		Ítem No. 6 Descripción de actividades	Se hizo ajuste de algunas actividades y responsables

11. ANEXOS

SI APLICA