	<b>PROCESO</b>	Acueducto y Alcantarillado	<b>CÓDIGO</b>	DM-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Corrección de fugas de agua potable.	<b>VERSIÓN</b>	01

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos que permitan generar las acciones de intervención sobre los daños generados u ocasionados en el sistema de las redes de acueducto de la ciudad, aspectos que permitan evitar y controlar el vertimiento descontrolado del fluido.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al sistema de las redes de acueducto de la ciudad.

Este procedimiento inicia con la asignación de la orden de trabajo realizado por el centro de operaciones y finaliza con la acción correctiva y cierre de la orden de trabajo.

## 3. RESPONSABLES


El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento estará de los Coordinadores del área de acueducto o quien haga sus veces.

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

## 4. DEFINICIONES


- **Acometida:** Derivación de acueducto o alcantarillado autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- **Fuga:** eyección generalmente evidente que puede aflorar sobre el terreno por debajo del cual se encuentra la tubería el cual puede ser pavimento, asfalto andén o terreno destapado.
- **Formato de referenciación de redes.** Hoja donde se relaciona información relacionada con el trabajo ejecutado además de ofrecer un espacio para poder realizar un esquema donde se pueda graficar el trazado de la red encontrada en terreno donde se actualizan datos como material de la tubería, profundidad, diámetro, ubicación (pavimento, sardinel, dentro del paramento) entre otros.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le presta el servicio de acueducto o alcantarillado, sea o no su propietario.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Ricardo J Pinto Dau	<b>Nombre:</b> Luis G. Lozano	<b>Nombre:</b> Nicanor Vega
<b>Cargo:</b> P.U adscrito a la sugerencia de acueducto y alcantarillado <b>Fecha:</b> 04/10/2021	<b>Cargo:</b> P.E SIG <b>Fecha:</b> 05/10/2021	<b>Cargo:</b> Subgerente de acueducto y alcantarillado <b>Fecha:</b> 07/10/2021

	<b>PROCESO</b>	Acueducto y Alcantarillado	<b>CÓDIGO</b>	DM-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Corrección de fugas de agua potable.	<b>VERSIÓN</b>	01


## 5. GENERALIDADES

- Para la interpretación y aplicación del siguiente procedimiento se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Las áreas o subprocesos adscritos al proceso de Acueducto y Alcantarillado se encuentran los siguientes:
  - Producción
  - Distribución y mantenimiento de redes de acueducto
  - Agua No Contabilizada (ANC)
  - Alcantarillado
  - Centro de Control
  - 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 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 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 desviaciones, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado.
- El proceso de intervención realizadas sobre las fallas o daños causados por terceros en el sistema de redes de acueducto, se ejecuta ya sea por solicitudes de PQR de la comunidad o por identificación de fallas del sistema.
- Todas las cuadrillas disponen de un dispositivo móvil en red, que permite recibir las ordenes de trabajo, reportar evidencias de asistencia en terreno y cerrar las ordenes de trabajo.
- Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES” y; se elabora teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).
- Las comunicaciones internas que se dependan 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](#).

	<b>PROCESO</b>	Acueducto y Alcantarillado	<b>CÓDIGO</b>	DM-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Corrección de fugas de agua potable.	<b>VERSIÓN</b>	01

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><b><u>Asignación de la orden de trabajo:</u></b></p> <p>Asigna la orden de trabajo a las cuadrillas, previa priorización del reporte.</p>	Centro de operaciones/Subgerencia de acueducto y alcantarillado	N/A
2	<p><b><u>Definir cuadrilla que hará la asistencia in situ:</u></b></p> <p>Determina según disponibilidad que tengan los grupos de trabajo, la cuadrilla que hará corrección de daño o fuga en el sistema.</p>	Centro de operaciones/Subgerencia de acueducto y alcantarillado	N/A
3	<p><b><u>Inspección y adecuación de zona a intervenir:</u></b></p> <p>Se inspecciona la zona donde se presenta la falla o el daño y se hace adecuación según las condiciones presentes, garantizando ambiente de trabajo seguro.</p> <p>Las adecuaciones del área de trabajo pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acordonamiento del área</li> <li>- Perforación de pavimento o suelo</li> </ul>	Cuadrilla/Subgerencia de acueducto y alcantarillado	N/A
4	<p><b><u>Realizar corrección de acuerdo a la necesidad del evento:</u></b></p> <p>Ejecutan la asistencia técnica, corrigiendo el daño o falla que presente la red del sistema de acueducto.</p>	Cuadrilla/Subgerencia de acueducto y alcantarillado	N/A
5	<p><b><u>Hacer y reportar registro fotográfico de la intervención:</u></b></p> <p>Hace registros fotográficos y hace reporte a la plataforma <a href="http://essmar.exteme.com/KAGUA">essmar.exteme.com/KAGUA</a> describiendo las actividades desarrolladas.</p>	Cuadrilla/Subgerencia de acueducto y alcantarillado	Registro fotografías y/o videos <a href="http://essmar.exteme.com/KAGUA">essmar.exteme.com/KAGUA</a>

	<b>PROCESO</b>	Acueducto y Alcantarillado	<b>CÓDIGO</b>	DM-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Corrección de fugas de agua potable.	<b>VERSIÓN</b>	01


No	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
6	<p><b>Cierre de la orden de trabajo:</b></p> <p>reporta al centro de operaciones a través de dispositivo móvil la acción correctiva realizada, cerrando la orden de trabajo</p>	Cuadrilla/Subgerencia de acueducto y alcantarillado	N/A

## 7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº. Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley	Congreso de la República de Colombia	142	11/07/1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18/11/2016	"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

- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas.
- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano -Call Center.
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Código colombiano de fontanería

	<b>PROCESO</b>	Acueducto y Alcantarillado	<b>CÓDIGO</b>	DM-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Corrección de fugas de agua potable.	<b>VERSIÓN</b>	01

## 9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
		(Archivo de gestión)				
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
NA	NA		

## 11. ANEXOS

SI APLICA