

|                                                                                   |                      |                                                                                       |                |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b>       | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                                            | <b>CÓDIGO</b>  | AI-P01 |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO</b> | Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras) | <b>VERSIÓN</b> | 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 rutinarias programadas y ejecutadas en los mantenimientos correctivos en la operación del sistema de alcantarillado sanitario en el Distrito de Santa Marta.

Este procedimiento inicia con la recepción de las Orden de Trabajo reportadas a la dirección de alcantarillado, continua con la ejecución de la actividad y finaliza con el cierre de la Orden de Trabajo y elaboración de informe de actividades diarias.

## 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 dirección de 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 (O.T):** 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                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b> Yasmin Contreras                                                               | <b>Nombre:</b> Jangel Dávila                                              | <b>Nombre:</b> Miryam Álvarez Gari                                                 |
| <b>Cargo:</b> P.E Adscrito Subgerencia Acueducto Y Alcantarillado<br><b>Fecha:</b> 06/10/2021 | <b>Cargo:</b> P.U Adscrito secretaria General<br><b>Fecha:</b> 06/10/2021 | <b>Cargo:</b> Subgerente de Acueducto y Alcantarillado<br><b>Fecha:</b> 06/10/2021 |

|                                                                                   |                      |                                                                                       |                |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b>       | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                                            | <b>CÓDIGO</b>  | AI-P01 |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO</b> | Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras) | <b>VERSIÓN</b> | 01     |

- **KAGUA:** Software que recopila la información de los procesos de la empresa y permita la generación de ordenes de trabajo.
- **Herramientas:** Elementos utilizados para la ejecución de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de Alcantarillado.
- **Equipos succión presión:** Vehículo especializado, utilizado para la extracción, lavado y transporte de aguas residuales.
- **Mantenimiento correctivo:** Serie de actividades rutinarias encaminadas a eliminar las fallas o desviaciones presentadas en el sistema de alcantarillado.

## 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 deberán realizarse según lo establecido por la subgerencia de acueducto y alcantarillado.

|                                                                                   |                      |                                                                                       |                |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b>       | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                                            | <b>CÓDIGO</b>  | AI-P01 |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO</b> | Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras) | <b>VERSIÓN</b> | 01     |

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Descripción de la Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsable o Rol/Dependencia                 | Registros |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| 1   | <p><b><u>Recepcionar O.T:</u></b></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 <a href="#">CO-P01 Asignación de Ordenes de trabajo (V1)</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | P.E adscrito a la dirección de alcantarillado | KAGUA     |
| 2   | <p><b><u>Priorizar O.T:</u></b></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 dirección de alcantarillado | N/A       |
| 3   | <p><b><u>Realizar programación y asignación de O.T:</u></b></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 dirección de alcantarillado | N/A       |
| 4   | <p><b><u>Asignar herramientas para reparación:</u></b></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><b>Nota:</b> 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 dirección de alcantarillado | KAGUA     |

|                                                                                                                                                   |               |                                                                                       |         |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| <br>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS<br>DEL DISTRITO DE SANTA MARTA | PROCESO       | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                                            | CÓDIGO  | AI-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><b><u>Ejecutar O.T:</u></b></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>Nota: P.E adscrito a la dirección de alcantarillado, realiza seguimiento y control a la actividad ejecutada en situ o vía telefónica.</p> | <p>Oficial de redes / Adscrito a la dirección de alcantarillado</p> <p>Ayudante de redes/ Adscrito a la dirección de alcantarillado</p> |           |
| 6   | <p><b><u>Pre cierre O.T:</u></b></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 dirección de alcantarillado                                                                            | KAGUA     |
| 7   | <p><b><u>Cerrar O.T:</u></b></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 dirección de alcantarillado                                                                            | KAGUA     |
| 8   | <p><b><u>Elaborar informe gestión:</u></b></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><b>Nota:</b> 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       |

|                                                                                   |                      |                                                                                       |                |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b>       | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                                            | <b>CÓDIGO</b>  | AI-P01 |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO</b> | Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras) | <b>VERSIÓN</b> | 01     |

## 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".

|                                                                                   |                      |                                                                                       |                |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
|  | <b>PROCESO</b>       | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                                            | <b>CÓDIGO</b>  | AI-P01 |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO</b> | Ejecución de mantenimientos correctivos del Sistema (redes, estaciones y estructuras) | <b>VERSIÓN</b> | 01     |

## 9. REGISTROS Y/O FORMATOS

| Identificación |        | Almacenamiento<br>(Archivo de gestión) |                     | Protección                | Recuperación<br>(clasificación para consulta) | Disposición<br>(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