


|   |   |                         |                   |
|---|---|-------------------------|-------------------|
|  | <b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                  | GTO-ALC.MLR02-110 |
|   |   | Versión                 | 4.0               |
| <b>PROCESO: Alcantarillado</b>  |   | Fecha: 26/02/2021       |                   |
| <b>PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza Redes de Alcantarillado</b>            |   | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

### 1. OBJETO:

Realizar la respectiva limpieza y mantenimiento de las redes de alcantarillado en el municipio de Piedecuesta.

### 2. ALCANCE:

Inicia con la petición de usuario o el diseño del cronograma de mantenimiento de limpiezas de las redes de alcantarillado y finaliza con la ejecución de la orden de servicio o el cumplimiento del cronograma.

### 3. DEFINICIONES:

**Cronograma de mantenimiento:** El cronograma de mantenimiento es un documento donde se enlista una serie de actividades a desarrollar para lograr metas u objetivos personales o empresariales. Además se establecen tiempos para la realización de cada actividad y se determina al responsable de llevarla a cabo.

**Orden de trabajo:** Documento escrito que la empresa le entrega a la persona designada y que contiene una descripción pormenorizada del trabajo que debe llevar a cabo.

**P.Q.R:** Preguntas, quejas y reclamos por parte del usuario que la empresa está en la obligación de atenderlas y solucionarlas

**Solicitud de Servicio:** Documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.

### 4. DESARROLLO

| No. | Actividad                          | Metodología   | Responsable  | Registro                       |
|-----|------------------------------------|---|--|--------------------------------|
| 1.  | Diseño cronograma de mantenimiento | Elaborar el cronograma sectorial de mantenimiento y limpieza, de las redes de alcantarillado del municipio de Piedecuesta. <i>Cronograma de mantenimiento y limpieza redes</i>    | Director Operativo<br><br>Profesional Universitario Coordinador de Redes | Cronograma                     |
| 2.  | Recepción de P.Q.R.S.F             | En caso que un usuario realice la petición de mantenimiento y limpieza de redes debe ser atendida por el personal del área de atención al cliente, el cual recepciona y clasifica | Profesional Universitario Coordinador de Redes                           | Registro PQR<br><br>Cronograma |

|   |                            |  |                            |  |                            |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes | <b>FECHA</b><br>26/02/2021 | <b>REVISÓ</b><br>Profesional Universitario en<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 | <b>APROBÓ</b><br>Director Técnico y<br>Operaciones | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP




Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

|   |   |                   |                         |
|---|---|-------------------|-------------------------|
|  | <b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código            | GTO-ALC.MLR02-110       |
|   |   | Versión           | 4.0                     |
|   | <b>PROCESO: Alcantarillado</b>              | Fecha: 26/02/2021 |                         |
| <b>PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza Redes de Alcantarillado</b>            |   |                   | <b>COPIA CONTROLADA</b> |

|    |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|
|    |   | las P.Q.R.S.F Generando su respectiva orden de servicio para realizar el mantenimiento y la limpieza. O directamente en la coordinación de redes donde se incluye en el cronograma de mantenimiento y limpieza redes. | Coordinador P.Q.R   |   |
| 3. | Atención de la solicitud                | Una vez recibido el Registro PQR, vía WhatsApp o correo electrónico y teniendo en cuenta la ubicación, el personal se desplaza para ejecutar labores de limpieza y mantenimiento requeridos                           | Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes<br><br>Auxiliar de Alcantarillado | Registro PQR  |
| 4. | Aplicación del mantenimiento y limpieza | El personal se dirige al sitio estipulado y realiza la actividad indicada. (ya sea por Cronograma o PQR)  | Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes<br><br>Auxiliar de Alcantarillado | Cronograma o Registro PQR   |
| 5. | Remisión de la Orden de servicio        | Se diligencia un formato de Atención PQR con datos generales y firma de un representante de los usuarios, o se completan los datos en el cronograma de mantenimiento y limpieza de redes.                             | Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes<br><br>Auxiliar de Alcantarillado | Formato de Atención PQR<br><br>Cronograma de mantenimiento y limpieza de redes. |
| 6. | Archivo                                 | Archivar según las tablas de retención documental del área.   | Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes                                   | Carpetas de Archivo   |

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTO

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23

|   |                            |  |                            |  |                            |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes | <b>FECHA</b><br>26/02/2021 | <b>REVISÓ</b><br>Profesional Universitario en<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 | <b>APROBÓ</b><br>Director Técnico y<br>Operaciones | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP


### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

Página 2 de 4

|   |   |                         |                   |
|---|---|-------------------------|-------------------|
|  | <b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                  | GTO-ALC.MLR02-110 |
|   |   | Versión                 | 4.0               |
| <b>PROCESO: Alcantarillado</b>  |   | Fecha: 26/02/2021       |                   |
| <b>PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza Redes de Alcantarillado</b>            |   | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

- Decreto 302 del 2000 Art. 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, Art. 22. Mantenimiento de las redes públicas.

## 6. RIESGOS

- No cumplir con las fechas programadas dentro del cronograma de mantenimiento de limpieza de redes.

## 7. INDICADOR

% de mantenimientos =  $\frac{\text{Mantenimiento de redes realizados}}{\text{Solicitud de mantenimientos}} * 100$

## 8. PUNTO DE CONTROL

- Revisión de cronogramas por Dirección Técnica y de Operaciones.

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| NOMBRE/CARGO | FECHA | MÉTODO DE ENVÍO |
|--------------|-------|-----------------|
|              |       |                 |
|              |       |                 |

## 10. HISTORIAL DE REVISIONES

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN  | FECHA                   |
|---------|--|-------------------------|
| 0.0     | Original   | 24 de Noviembre de 2014 |
| 1.0     | Modificación   | 10 de Julio de 2015     |
| 2.0     | Modificación   | 23 de Marzo de 2017     |
| 3.0     | Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental | 19 de Febrero de 2018   |
| 4.0     | Actualización de la Información- inclusión Formato PQR                               | 26 de febrero de 2021   |

|   |                            |  |                            |  |                            |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes | <b>FECHA</b><br>26/02/2021 | <b>REVISÓ</b><br>Profesional Universitario en<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 | <b>APROBÓ</b><br>Director Técnico y<br>Operaciones | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP




Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

|   |   |                         |                   |
|---|---|-------------------------|-------------------|
|  | <b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                  | GTO-ALC.MLR02-110 |
|   |   | Versión                 | 4.0               |
| <b>PROCESO: Alcantarillado</b>  |   | Fecha: 26/02/2021       |                   |
| <b>PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza Redes de Alcantarillado</b>            |   | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

|                | NOMBRE                           | CARGO  |
|----------------|----------------------------------|--|
| <b>Elaboró</b> | Yuly Rangel Mantilla             | Profesional Universitario Coordinador de Redes   |
| <b>Revisó</b>  | Soly Margaret Moreno Sierra      | Profesional Universitario en Sistemas de Gestión |
| <b>Aprobó</b>  | Cristian Ricardo Medina Monsalve | Director Técnico y de Operaciones                |

COPIA CONTROLADA

|   |                            |  |                            |  |                            |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Redes | <b>FECHA</b><br>26/02/2021 | <b>REVISÓ</b><br>Profesional Universitario en<br>Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 | <b>APROBÓ</b><br>Director Técnico y<br>Operaciones | <b>FECHA</b><br>10/03/2021 |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

