	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA04-110
		Versión	4.0
PROCESO: Acueducto		Fecha: 03/03/2020	
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETO

Realizar de las respectivas reparaciones que se presenten en las redes de acueducto del municipio de Piedecuesta verificando con anterioridad si la empresa debe asumir los costos necesarios.

2. ALCANCE

Inicia con la petición de un usuario o la detección de una falla en la red por parte de los operarios y finaliza con la reparación por parte de los operarios o personal contratista.

3. DEFINICIONES

Calendario atención de daños: Cronograma con la programación de actividades de la empresa contratista.

Orden de servicio: Formato diligenciado por un representante de los usuarios, el cual constata que efectivamente se realizó el trabajo por parte del operario y este lo remite posteriormente a la firma contratista.

P.Q.R.S.F: Preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones por parte del usuario que la empresa está en la obligación de atenderlas y solucionarlas si competen en realidad a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.

Solicitud de Servicio: Formato que debe ser diligenciado por el personal del área de atención al cliente en el cual va estipulado el servicio el cual requiere el usuario, el lugar y el nombre del solicitante.

Redes de acueducto: Es un sistema o conjunto de sistemas de que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

4. DESARROLLO

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recepción de P.Q.R.S.F. y/o detección de daños en el campo.	El personal del área de atención al cliente, recepción y clasifica las P.Q.R.S.F generando su respectivo reporte para reparación o directamente en la coordinación de redes. El auxiliar de PQRSF telefónicas registra los datos del usuario y el tipo de afectación en el formato, <i>Recepción reporte de PQTSF telefónicas y verbales</i>	Auxiliar de PQRSF Telefónicas Profesional Universitario Coordinador de Redes	Formato Recepción de PQRSF Telefónicas y Verbales
2.	Solicitud de servicio	Se diligencian los datos del peticionario del inmueble y realiza la orden de solicitud de servicio. La cual es entregada a la empresa contratista para que realice el arreglo de los daños que se reportan durante el día.	Auxiliar de PQRSF Telefónicas Empresa Contratista	Orden de Servicio
3.	Ejecución de la solicitud del servicio	Se envía a la Empresa Contratista a realizar la solicitud de servicio. La empresa reparara los daños de agua potable del medidor hacia la red matriz.	Profesional Universitario Coordinador de Redes Empresa	Evidencia fotográfica

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 03/03/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 03/03/2020	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(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

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA04-110
		Versión	4.0
PROCESO: Acueducto		Fecha: 03/03/2020	
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

		Los daños ocasionados por terceros, por ejecución de obras o intervención de redes, deben ser asumidos por el afectante. De lo contrario la empresa cobrara lo comprendido en materiales, mano de obra, y el porcentaje de pérdida de agua durante el evento. Además de la activación del plan de contingencia si da lugar	Contratista	
4.	Verificación del daño	Si durante la realización de la orden de servicio el personal de turno observa alguna anomalía, la debe reportar a la Coordinación de Redes para que desde allí se direccionen las acciones a tomar Si el diámetro la afectación en la red está por encima de 2 pulgadas la empresa contratista reporta a la coordinación de redes para realizar visita técnica o coordinar las acciones a realizar	Profesional Universitario Coordinador de Redes Empresa Contratista	N/A
5.	Visita Técnica del Coordinador de redes	Se visita el sitio para realizar una evaluación de los daños y la problemática presentada, verificando si realmente es responsabilidad de la empresa; de ser así se procede a realizar un inventario de los materiales a utilizar, diámetro, longitud, accesorios y demás elementos necesarios para realizar la reparación. Se diligencia el formato Reconstrucción por reparación de daños. Si se verifica que el daño fue causado de forma intencional o accidental por un tercero, ejecución de obra y/o manipulación de redes, deben ser asumidos por el afectante. De lo contrario la empresa cobrara lo comprendido en materiales, mano de obra, y el porcentaje de pérdida de agua durante el evento. Además de la activación del plan de contingencia si da lugar.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Formato Reconstrucción por reparación de daños
6.	Reparación de la novedad	La empresa contratista realiza la reparación de la red y diligencia el formato orden de servicio, en el cual especifican materiales utilizados, el tipo de daño y los datos del usuario Si el daño requiere intervención o rotura de espacio público se deben tomar todas las medidas de seguridad, señalización y	Profesional Universitario Coordinador de Redes Empresa Contratista	Orden de Servicio Registro Fotográfico

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 03/03/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 03/03/2020	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(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

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA04-110
		Versión	4.0
PROCESO: Acueducto		Fecha: 03/03/2020	
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

		<p>prevención vial y llenar el formato de Reconstrucción por Reparación de daños. Además de usar la herramienta idónea para corte y rotura de pavimento.</p> <p>Si el daño va ser reparado por el afectante, la empresa contratista debe realizar el acompañamiento y supervisión de los arreglos, registrar el tiempo de reparación para el cálculo del agua que se deja de facturar. La cual se recarga al afectante con los demás conceptos que den lugar.</p> <p>Decreto Junta directiva 009 Art. 2 párrafo primero numeral 4: reparaciones generales (desde la red hasta le medidor) por daños causados por los usuarios, sin incluir materiales, tendrá un costo de 10 % de un SMLMV más IVA.</p> <p>Numeral 15: fijase el costo por daños causados a la red de acueducto el 45 % de un SLMV más IVA, independiente del diámetro de la misma.</p> <p>NOTA: El afectante de las redes de acueducto además de lo mencionado en los numerales 4 y 15 del decreto 009, deberá asumir el costo de los materiales necesarios para la reparación de las redes y reposición de pavimento (material de base y pavimento flexible y/o rígido), conservando el espesor de la estructura de vía existente.</p>		
7.	Solicitud de materiales	<p>A la empresa contratista se le hace entrega de los materiales para reparación de media pulgada (uniones, codos, adaptadores machos y hembras, tubería, limpiador, soldadura, etc.) los cuales deben especificar cantidades usadas en la orden de servicio diligencia en cada reparación.</p> <p>Si se requieren materiales de diámetro superior, se deben solicitar al almacén para el despacho por medio de orden de pedido de almacén generada en Arcosis, de la cual se entregan 3 copias: 1 para almacén, otra para vigilante y otra para la coordinación de redes.</p> <p>NOTA: Es de vital importancia</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes Almacenista Empresa Contratista	Orden de Pedido ARCOSIS PLUS

www.piedecuestanaeps.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 03/03/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 03/03/2020	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(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

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA04-110
		Versión	4.0
PROCESO: Acueducto		Fecha: 03/03/2020	
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

		<p>contar con materiales en stock para garantizar la reparación inmediata de los daños. De lo contrario contar con un proveedor de material que ayude a suplirlos.</p>		
8.	Cierre de válvulas	<p>Si para la reparación del daño se requiere cerrar válvulas, y la reparación toma más de dos horas, dicho cierre deberá realizarse preferiblemente en horario nocturno después de la hora pico, y debe ser autorizado por el Director Técnico y de Operaciones.</p> <p>Para cierres programados se deberá comunicar con un mínimo de 24 horas de anterioridad a la comunidad en general, por prensa, y medios de comunicación, el día, lugar, tiempo de suspensión y barrios afectados, con el fin de que los usuarios tomen medidas preventivas.</p> <p>Todos los cierres deben diligenciar el formato reporte Suspensiones y Continuidad Plantilla Base del SUI. El cual debe reportarse mensualmente.</p>	<p>Director Técnico y de Operaciones</p> <p>Profesional Universitario Coordinador de Redes</p> <p>Empresa Contratista</p>	Registro del SUI
9.	Plan de contingencia	<p>Si en el sector a intervenir la suspensión del servicio es mayor a ocho (08) horas, se deberá activar plan de contingencia (suministro de agua potable en carro tanque).</p>	<p>Director Técnico y de Operaciones</p> <p>Profesional Universitario Coordinador de Redes</p>	N/A
10.	Archivar	<p>Archivar según las tablas de retención documental del área.</p>	<p>Profesional Universitario Coordinador de Redes</p>	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTOS

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23
- Decreto 302 del 2000 Art. 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, Art. 22. Mantenimiento de las redes públicas.
- Decreto junta directiva 009 diciembre 5 de 2012

6. PUNTO DE CONTROL

- Orden de servicio para la ejecución de la actividad.
- Formato de inspección de redes.
- Formato de Suspensión de Continuidad Plantilla Base del SUI.

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 03/03/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 03/03/2020	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(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

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA04-110
		Versión	4.0
PROCESO: Acueducto		Fecha: 03/03/2020	
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Contratistas	09/03/2020	Correo electrónico

8. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	24 de Noviembre de 2014
1.0	Modificado	10 de Julio de 2015
2.0	Modificado	21 de Abril 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	04 de marzo de 2020

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Yuli Alexandra Rangel Mantilla	Profesional Universitario Coordinador de Redes
Revisó SGC	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Cristian R. Medina Manosalva	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 03/03/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 03/03/2020	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 04/03/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



(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