

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA03-310
		Versión	6.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

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 a la empresa.

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.

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.

Solicitud de Servicio: Es 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 y se registra en el sistema ARCOsis.

4. DESARROLLO

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recepción de P.Q.R.S.F. y/o detección de daños en el campo.	<p>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.</p> <p>El auxiliar de PQRSF telefónicas registra los datos del usuario y el tipo de afectación en el formato, <i>Recepción reporte de PQRSF telefónicas y verbales</i></p>	Auxiliar de PQRSF Telefónicas Profesional Universitario Coordinador de Redes	Formato Recepción de PQRSF Telefónicas y Verbales
2.	Solicitud de servicio	<p>Se diligencian los datos del peticionario y/o usuario del inmueble y se realiza la orden de solicitud de servicio. La cual es enviada por el grupo Acueducto (Canal institucional) para que en orden una pareja de</p>	Auxiliar de PQRSF Telefónicas Empresa Contratista	Orden de Servicio, Sistema ARCO_sis.

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA03-310
		Versión	6.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto

COPIA CONTROLADA

No.		Metodología	Responsable	Registro
		fontaneros la tome y realice el arreglo de los daños que se reportan durante el día.		
3.	Ejecución de la solicitud del servicio	<p>La pareja en turno se dirige a realizar la solicitud de servicio.</p> <p>La pareja en turno reparara los daños de agua potable del medidor hacia la red matriz.</p> <p>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 perdida de agua durante el evento. Además de la activación del plan de contingencia si da lugar</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes Fontaneros	Evidencia fotográfica
4.	Verificación del daño	<p>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</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes Empresa Contratista	N/A
5.	Visita previa para cálculo de materiales	<p>La pareja de fontaneros visita el sitio para realizar una evaluación previa 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, realiza la solicitud vía WhatsApp en el grupo de control de materiales, para que sea autorizado y despachado por el almacén.</p> <p>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 perdida de agua durante el evento. Además de la activación del plan de contingencia si da lugar.</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Formato Reconstrucción por reparación de daños
6.	Reparación de la novedad	<p>La pareja de fontaneros realiza la reparación de la red y diligencia el formato orden de servicio, en el cual especifican materiales utilizados, el</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Orden de Servicio

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA03-310
		Versión	6.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto

COPIA CONTROLADA

No.		Metodología	Responsable	Registro
		<p>tipo de daño y los datos del usuario</p> <p>Si el daño requiere intervención o rotura de espacio público se deben tomar todas las medidas de seguridad, señalización y prevención vial solicitar el acompañamiento de personal de SST. 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 y/o 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 parágrafo 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>	Empresa Contratista	<p>Registro Fotográfico</p> <p>Fichas Técnicas de Equipos y Herramientas</p>
7.	Solicitud de materiales	<p>El almacenista hace entrega de los materiales a la pareja de fontaneros para la reparación (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>NOTA: Es de vital importancia 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</p>	<p>Profesional Universitario Coordinador de Redes</p> <p>Almacenista</p> <p>Fontaneros</p>	<p>Orden de Pedido ARCOSIS PLUS</p>

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA03-310
		Versión	6.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto

COPIA CONTROLADA

No.		Metodología	Responsable	Registro
		suplirlos.		
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 reportarse a 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>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>Fontaneros</p>	Registro del SUI
9.	Plan de contingencia	Si en el sector a intervenir la suspensión del servicio es mayor a veinticuatro (24) horas, se deberá activar plan de contingencia (suministro de agua potable en carro tanque).	<p>Director Técnico y de Operaciones</p> <p>Profesional Universitario Coordinador de Redes</p>	N/A
10.	Archivar	Archivar según las tablas de retención documental del área.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- 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. RIESGOS

- No contar con stock de materiales para la reparación
- No contar con el acompañamiento de SST

7. INDICADOR

INDICADOR DE CONTINUIDAD

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.RRA03-310
		Versión	6.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha:	28/02/2025
PROCEDIMIENTO: Reparación Redes de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

8. 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.

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Contratistas	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	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
5.0	Actualización de la información	31 de agosto de 2023
6.0	Actualización de la información y TRD	28 de febrero de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Edgar Omar Suárez Slendy Jaimes	Profesional Universitario Coordinador de Redes Profesional CPS Redes
Revisó	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	William Javier Niño Acevedo	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------