

|   |  |                          |                   |
|---|--|--------------------------|-------------------|
| <br><b>Piedecuestana</b><br><small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small> | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                   | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | <b>PROCESO: Mantenimiento</b>              | Versión                  | 1.0               |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |  | <b>Fecha:</b> 08/04/2025 |                   |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |  | <b>COPIA CONTROLADA</b>  |                   |

## 1. OBJETO

Establecer el control sobre los servicios de mantenimiento de los vehículos y maquinaria de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la solicitud de suministro de mantenimiento por parte del Conductor del vehículo, Supervisor de Mantenimiento y/o Coordinador de Área, y finaliza con el servicio de mantenimiento del vehículo y/o maquinaria, soportado con la presentación del informe por parte de la empresa contratista.

## 3. DEFINICIONES

**Falla funcional:** Estado en el cual un activo físico o un sistema es incapaz de realizar una función específica con un nivel de desempeño deseable.

**Mantenimiento:** Hace referencia al conjunto de actividades desarrolladas con el fin de conservar un equipo o maquinaria en condiciones de funcionamiento, previendo daños o reparándolos cuando estos ya se hubieran producido.

**Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido la falla, daño y/o la pérdida funcional del vehículo, buscando devolverlo a sus condiciones normales de trabajo.

**Mantenimiento Preventivo:** Se realiza de forma planificada y programada, busca prevenir la falla del equipo y preservar su funcionalidad en el tiempo de vida útil.

**Medio de comunicación:** Canales de comunicación acordados por las partes involucradas, a fin de llevar un control la información de la actividad a ejecutar, sea de manera personal o por medios electrónicos (WhatsApp. Correo electrónico, llamada, otro).

**Orden de servicio:** Documento formal en el que se registra la información de un servicio o suministro a ejecutar. Ejerce control y autorización por parte de la Dirección Técnica y de Operaciones. Consta de un Original y dos copias.

**Soporte Técnico:** Actividad de brindar asistencia intelectual, tecnológica y material en los procesos adjudicados al cliente.

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

Página 1 de 8

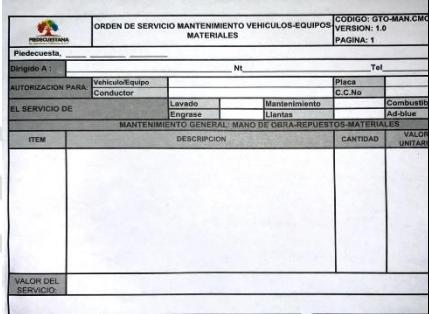
|   |  |                         |                   |
|---|--|-------------------------|-------------------|
| <br><b>Piedecuestana</b><br><small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small> | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                  | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | <b>PROCESO: Mantenimiento</b>              | Versión                 | 1.0               |
|   |  | Fecha:                  | 08/04/2025        |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

#### 4. DESARROLLO

| No | Actividad  | Metodología   | Responsable  | Registro |
|----|--|---|--|----------|
| 1. | Solicitud de servicio de mantenimiento                       | <p>El Conductor del vehículo, el Supervisor de Mantenimiento y/o el encargado del área, presenta al Coordinador de Mantenimiento de la empresa, la solicitud respectiva, de acuerdo a la necesidad del servicio requerido de mantenimiento (por cualquier medio de comunicación).</p>   | Conductor<br>Supervisor Mantenimiento<br>Coordinador de área   | N/A      |
| 2. | Verificación y autorización de la solicitud de mantenimiento | <p>El Coordinador de Mantenimiento y/o Supervisor del contrato, verifica la necesidad de mantenimiento, previamente solicitada por el Conductor, el Supervisor de Mantenimiento y/o el encargado del área para su aprobación y autorización.</p> <p>De ser Requerido el Coordinador de Mantenimiento y/o Supervisor del contrato realizará una visita en campo o hará requerimiento al Conductor, Supervisor de mantenimiento y/o encargado del área, de cualquier evidencia o soporte que sea considerado pertinente para la verificación de la solicitud.</p> <p>De ser requerido, esta verificación se escalará al Director Técnico y de Operaciones para autorizar el debido proceso.</p> <p><b>NOTA:</b> El Coordinador de Mantenimiento podrá, según el caso, enviar una solicitud de cotización de repuestos y servicios de mantenimiento a la Empresa Contratista, a fin de</p> | Director Técnico y de Operaciones y/o Coordinador Mantenimiento y/o Supervisor del contrato<br><br>Empresa Contratista | N/A      |

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

|   |                                     |                         |                   |
|---|-------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| <br><b>Piedecuesta</b><br><small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small> | PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS | Código                  | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | PROCESO: Mantenimiento              | Versión                 | 1.0               |
|   |                                     | Fecha:                  | 08/04/2025        |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |                                     | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

|    |  |  |  |   |
|----|--|--|--|---|
|    |  | verificar los costos asociados al requerimiento de mantenimiento.  |  |   |
| 3. | Generar Orden de Servicio para mantenimiento | <p>Se diligenciará la Orden de Servicio, la cual deberá contener la autorización del Director Técnico y de Operaciones y/o Coordinador de Mantenimiento.</p> <p>Mantenimiento preventivo: se realizará en base al cronograma de actividades programado previamente por el Coordinador de Mantenimiento y/o Supervisor del contrato.</p> <p>Mantenimiento correctivo: se realizará cada vez que el conductor o el Supervisor de Mantenimiento advierta o manifieste que el vehículo cuenta con alguna falla funcional. Podrá ser programado.</p> <p></p> <p><b>NOTA:</b> El Supervisor de Mantenimiento podrá autorizar y/o solicitar por cualquier medio de comunicación la realización de actividades de mantenimiento menores o de mantenimiento correctivo, según los parámetros de operación y rangos de costos</p> | Conductor<br>Supervisor Mantenimiento<br>Empresa Contratista<br>Director Técnico y de Operaciones y/o Coordinador de Mantenimiento | F04- Orden De Servicio Mantenimiento Vehículos-Equipos Materiales |

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

|   |  |                         |                   |
|---|--|-------------------------|-------------------|
| <br><b>Piedecuestana</b><br><small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small> | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                  | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | <b>PROCESO: Mantenimiento</b>              | Versión                 | 1.0               |
|   |  | Fecha:                  | 08/04/2025        |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    |  | acordados por el Director Técnico y de Operaciones.<br><b>NOTA:</b> La empresa contratista deberá enviar la relación diaria de las actividades de mantenimiento y repuestos utilizados al Coordinador de Mantenimiento.   |   |   |
| 4. | Recepción de la Orden de Servicio por parte de la Empresa Contratista y ejecución de las actividades de mantenimiento. | La empresa contratista, realizará el diagnóstico del daño o avería o requerimiento de mantenimiento preventivo que presenta el vehículo y procederá a realizar las actividades de mantenimiento, según lo descrito en el contrato de prestación de servicios vigente.   | Empresa Contratista   | F04- Orden De Servicio Mantenimiento Vehículos-Equipos-Materiales                   |
| 5. | Entrega del vehículo   | <p>El Conductor y/o la Empresa Contratista, informa al Supervisor de Mantenimiento y/o Coordinador de Mantenimiento que el vehículo ya se encuentra listo para entrega.</p> <p>El supervisor de Mantenimiento y/o Coordinador de Mantenimiento acudirá junto con el Conductor, para realizar la prueba de ruta o verificar la correcta ejecución de las actividades realizadas o suministros, según corresponda.</p> <p>Si el vehículo presenta fallas en la prueba o no cumple con las especificaciones contractuales del servicio o suministro, se dejará nuevamente en el taller para su revisión y aplicación de las garantías que correspondan.</p> <p>Si por el contrario la prueba o revisión no presenta fallas u observaciones, el vehículo será</p> | Conductor<br><br>Supervisor Mantenimiento o Empresa Contratista<br><br>Coordinador de Mantenimiento | F04- Orden De Servicio Mantenimiento Vehículos-Equipos-Materiales<br><br>Evidencias |

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

|   |                                     |                         |                   |
|---|-------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| <br><b>Piedecuesta</b><br><small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small> | PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS | Código                  | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | PROCESO: Mantenimiento              | Versión                 | 1.0               |
|   |                                     | Fecha:                  | 08/04/2025        |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |                                     | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

|    |   |   |  |   |
|----|---|---|--|---|
|    |   | <p>nuevamente incorporado a sus labores, de modo que el Conductor firmará a satisfacción la Orden de Servicio.</p> <p>El Conductor y/o Supervisor de Mantenimiento entregará a la brevedad el original de la Orden de Servicio al Coordinador de Mantenimiento o Supervisor del contrato quien deberá llevar un control diario y mensual de estos. Este será cruzado con lo reportado por la empresa contratista en la cuenta de cobro.</p> <p>La empresa contratista conservará la copia dos (2) (Color azul) de la Orden de Servicio.</p> |  |   |
| 6. | Presentación de informe del Contratista a la Dirección Técnica y de Operaciones | <p>El supervisor de la empresa contratista, recopilará la información entregada por el taller y realizará un informe de cada vehículo al cual se le realizó mantenimiento, durante el periodo, sea mensual o el establecido para cobro.</p> <p>Para el caso de mantenimiento, deberá entregar un resumen detallado de los servicios realizados al vehículo, cantidad de repuestos o insumos utilizados, costos, número de</p>   | <p>Supervisor Empresa Contratista</p> <p>Director Técnico y de Operaciones</p> | <p>Informe del Contratista</p> <p>F04- Orden De Servicio Mantenimiento Vehículos-Equipos-Materiales</p> <p>Evidencias</p> |

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

|   |  |                         |                   |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  <p><b>Piedecuestana</b><br/>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p> | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código                  | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | <b>PROCESO: Mantenimiento</b>              | Versión                 | 1.0               |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |  | <b>COPIA CONTROLADA</b> |                   |

|    |          |  |  |                        |
|----|----------|--|--|------------------------|
|    |          | <p>factura, fechas y registro fotográfico.</p> <p>Este informe será presentado al Director Técnico y de Operaciones y/o Supervisor del contrato asignado.</p> <p><b>NOTA:</b><br/>El formato Orden de Servicio, es un documento creado en talonario que cuenta con una hoja original de color blanco y con el logo de la Piedecuestana de Servicios Públicos que se presentará en la cuenta de cobro por parte de la empresa contratista y reposará en el expediente del contrato y copia en color azul que será para el supervisor de la empresa contratista.</p> <p><b>NOTA:</b><br/>El formato Orden de Servicio, hará las veces de bitácora en cumplimiento de lo ordenado por el ente de control.</p> |  |                        |
| 7. | Archivar | Archivar según las tablas de retención documental del área.  | Secretaría<br>Dirección<br>Técnica y de<br>Operaciones | Carpetas de<br>Archivo |

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTOS

- Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 689 de 2011, por medio de la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994
- Manual de contratación, acuerdo 012 de 2015.
- Decreto 2981 de 2013, por medio del cual se reglamenta el servicio público de aseo.
- Ley 1594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

Página 6 de 8

|  |  |                   |                   |
|--|--|-------------------|-------------------|
| <br><b>Piedecuestana</b><br>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p. | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código            | GTO-MAN.CSM01-310 |
|  | <b>PROCESO: Mantenimiento</b>              | Versión           | 1.0               |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>  |  | Fecha: 08/04/2025 |                   |
| <b>COPIA CONTROLADA</b>  |  |                   |                   |

- Resolución 2254 de 2017, por la cual se adopta la norma del aire ambiente y se dictan otras disposiciones
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y de acceso a la información pública nacional.
- Ley 336 de 1996, por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte.
- Norma técnica Colombiana NTC 5771 de 2010, por la cual se adopta gestión de servicio para talleres de mecánica automotriz, por la cual se adoptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 315 de 2013, Ministerio de transporte.
- Resolución 1170 de 1997, por medio de la cual se dictan normas sobre estaciones de servicio e instalaciones afines.

## 6. RIESGOS

- No contar con los talonarios de orden de servicio.
- Inexistencia de un contrato formal para mantenimiento de vehículos y maquinaria.

## 7. INDICADOR

NA

## 8. PUNTO DE CONTROL

- Contar con suficientes talonarios impresos de Orden de Servicio.
- Adelantar la contratación de servicios de mantenimiento en tiempos adecuados, para evitar retrasos en la prestación de los servicios.

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| NOMBRE/CARGO  | FECHA                            | MEDIO DE ENVIÓ     |
|---|----------------------------------|--------------------|
| Contratistas  | En el momento del contrato       | Manual             |
| Supervisor de Mantenimiento                         | Cada vez que se genere un cambio | Correo electrónico |
| Secretaría de la Dirección Técnica y de Operaciones | Cada vez que se genere un cambio | Correo electrónico |

|  |                     |   |                     |   |                     |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ<br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | FECHA<br>08/04/2025 | REVISÓ<br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | FECHA<br>08/04/2025 | APROBÓ<br>Director Técnico y<br>Operaciones | FECHA<br>08/04/2025 |
|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|

Página 7 de 8

|   |  |                   |                   |
|---|--|-------------------|-------------------|
|  <p><b>Piedecuesta</b><br/>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p> | <b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Código            | GTO-MAN.CSM01-310 |
|   | <b>PROCESO: Mantenimiento</b>              | Versión           | 1.0               |
| <b>PROCEDIMIENTO: Control de Servicios de Mantenimiento de Vehículos y Maquinaria</b>   |  | Fecha: 08/04/2025 |                   |
| <b>COPIA CONTROLADA</b>   |  |                   |                   |

## 10. HISTORIAL DE REVISIONES

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN                           | FECHA               |
|---------|---------------------------------------|---------------------|
| 0.0     | Original                              | 31 de enero de 2024 |
| 1.0     | Actualización de la Información y TRD | 08 de abril de 2025 |

|                   | NOMBRE                         | CARGO   |
|-------------------|--------------------------------|---|
| <b>Elaboró</b>    | Jorge Armando Vargas García    | Profesional Universitario Coordinador Mantenimiento |
|                   | Andrés Felipe Poveda Bohórquez | CPS-Profesional apoyo                               |
| <b>Revisó SGC</b> | Soly Margaret Moreno Sierra    | Profesional Universitario en Sistemas de Gestión    |
| <b>Aprobó</b>     | William Javier Niño Acevedo    | Director Técnico y de Operaciones                   |

|   |                            |  |                            |  |                            |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b><br>Profesional Universitario<br>Coordinador de Mantenimiento | <b>FECHA</b><br>08/04/2025 | <b>REVISÓ</b><br>Profesional Universitario<br>en Sistemas de Gestión | <b>FECHA</b><br>08/04/2025 | <b>APROBÓ</b><br>Director Técnico y<br>Operaciones | <b>FECHA</b><br>08/04/2025 |
|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|

Página 8 de 8