	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.MLR02-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 28/02/2025	
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza de Redes de Alcantarillado		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

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 en lista 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. Estructuras de separación, puntos críticos donde se aumenta la periodicidad.

**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.	Actividades	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. En el formato de presentación de informes teniendo en cuenta las estructuras de separación y puntos críticos donde se aumenta la periodicidad.	Director Operativo  Profesional Universitario Coordinador de Redes	Presentación de informes
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 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.	Profesional Universitario Coordinador de Redes  Coordinador P.Q. R	Registro PQR  Cronograma

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 DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.MLR02-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 28/02/2025	
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza de Redes de Alcantarillado		COPIA CONTROLADA	

No.		Metodología	Responsable	Registro
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 Coordinador de Redes  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 Coordinador de Redes  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 Coordinador de Redes  Auxiliar de Alcantarillado	Formato de Atención PQR  Cronograma de mantenimiento y limpieza de redes.
6.	Archivo	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.

6. RIESGOS

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


7. INDICADOR

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

8. PUNTO DE CONTROL

- Revisión de cronogramas por Dirección Técnica y de Operaciones.

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

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.MLR02-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 28/02/2025	
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y Limpieza de Redes de Alcantarillado		COPIA CONTROLADA	

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	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
5.0	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
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------