

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

1. OBJETIVO

Coordinar las actividades necesarias para la programación y ejecución de los mantenimientos preventivos del sistema de acueducto y distribución de la ESSMAR E.S.P. en la ciudad de Santa Marta.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades de mantenimientos preventivos que apliquen a todo el sistema de distribución de acueducto de la ESSMAR E.S.P.

Este procedimiento inicia con la elaboración del programa de mantenimiento preventivo, y finaliza con el cierre de la O.T y elaboración del informe de gestión.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del director de acueducto adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Acometida:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
- **Agua pura:** Es aquella que no ha sido disuelta con ninguna clase de químico y tampoco tiene elementos en suspensión.
- **Agua cruda:** Es aquella que no ha sido sometida a ninguna clase de tratamiento.
- **Agua potable:** Es aquella que ya ha sido sometida a procesos de tratamiento, y está lista para el consumo humano (porque sus capacidades físicas, químicas y de salubridad son aptas para ello).
- **Agua contaminada o agua poluida:** Es aquella que ha sido ya combinada con otras sustancias que no son de características sanas. Por esta razón no son aptas para el consumo humano y tampoco para el uso de ella.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|--|
| Nombre: Ricardo J Pinto Dau | Nombre: Luis G. Lozano | Nombre: Álvaro Mercado |
| Cargo: P.U adscrito a la sugerencia de acueducto y alcantarillado Fecha: 04/10/2021 | Cargo: P.E SIG Fecha: 05/10/2021 | Cargo: Subgerente de acueducto y alcantarillado Fecha: 07/10/2021 |

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

- **Anomalía:** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.
- **Coagulación:** Aglutinación de las partículas suspendidas y coloidales presentes en el agua mediante la adición de coagulantes.
- **Filtración:** Proceso mediante el cual se remueve las partículas suspendidas y coloidales del agua al hacerlas pasar a través de un medio poroso.
- **Floculación:** Aglutinación de partículas inducida por una agitación lenta de la suspensión coagulada.
- **Caja de inspección:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.
- **Cierre de orden de trabajo:** Finalización de la asistencia técnica realizada al sistema de acueducto y alcantarillado para subsanar la desviación que presentaba.
- **Conexión:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.
- **Conexión Temporal:** Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la empresa por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
- **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- **Cuadrilla de trabajo:** Equipo técnico u operativo dispuesto para corregir las desviaciones, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado
- **Desarenador:** Componente destinado a la remoción de las arenas y sólidos que están en suspensión en el agua, mediante un proceso de sedimentación.
- **Dosificación:** Acción mediante la cual se suministra una sustancia química al agua.
- **EBAP:** Estación de Bombeo de Agua Potable.
- **Equipos:** Elementos y herramientas utilizados para la ejecución de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de Alcantarillado.

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

- **Equipos succión presión:** Vehículo especializado, utilizado para apoyar en las actividades de Mantenimientos Preventivo y/o correctivos.
- **Medición:** Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.
- **Orden de trabajo (OT):** Número de reporte que genera el software o sistema de información, para la atención de la queja daño o denuncia producto de las desviaciones que presenta el servicio.
- **Petición:** Acto realizados por cualquier persona particular o pública, suscriptor o no, dirigido a la empresa para solicitar, en interés particular o general, una actuación o acuerdo relacionado con la prestación de los servicios de acueducto.
- **PTAP:** Planta de Tratamiento de Agua Potable.
- **Queja:** Acto del suscriptor o usuario dirigido a la Empresa, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación, para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por la Empresa o por un contratista de la misma, que afecta el servicio prestado o implica incumplimiento de la ley.
- **Reconexión:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.
- **KAGUA:** Software que recopila la información de los procesos de la empresa y permita la generación de ordenes de trabajo.

5. GENERALIDADES

- La dirección del proceso de acueducto implica la realización de las siguientes acciones:
 - El mantenimiento preventivo del sistema (Redes, estaciones y Estructuras).
 - El mantenimiento correctivo del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras).
 - Atención de solicitudes de los usuarios (PQR).
 - Atención de requerimientos de los entes gubernamentales y/o control.
 - Velar por las disposiciones de la política integral de la empresa y los lineamientos de seguridad Industrial de los operarios.
- La Peticiones que ingresan a la empresa y, luego dan paso a la generación de ordenes de trabajo (OT), se hace teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el [AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano - Call Center](#).

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

- Las Ordenes de Trabajo (OT) también pueden generarse a partir de las siguientes situaciones:
 - a. Por peticiones, quejas y reclamos recepcionada por el área de gestión social a través de los diagnósticos que se hacen en los distintos sectores o barrios del Distrito.
 - b. Identificación por parte del personal operativo u funcionario de desviaciones, mantenimientos preventivos, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado.
- El tiempo utilizado por personal de mantenimiento debe ser reflejado en órdenes de trabajo.
- El director de Acueducto debe elaborar el programa de mantenimiento preventivo de manera semestral o por excepciones cuando el sistema lo requiera por fallas en el funcionamiento.
- La dirección de acueducto deberá notificar a la subgerencia de acueducto y alcantarillado los avances del plan de mantenimiento preventivo.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol/Dependencia | Registros |
|-----|---|---|---|
| 1 | <p><u>Elaborar programa de mantenimiento preventivo:</u></p> <p>Elabora el programa de mantenimiento de acuerdo con el estado de las redes, estaciones e infraestructura del sistema, para ello utiliza el DM-F01 Formato programa de mantenimiento.</p> | Director Acueducto / Subgerencia Acueducto y Alcantarillado | DM-F01 Formato programa de mantenimiento |
| 2 | <p><u>Coordinar ejecución del programa de mantenimiento preventivo:</u></p> <p>Planea la adecuada ejecución del programa de mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta el presupuesto y recursos disponible en cada anualidad.</p> | Director Acueducto / Subgerencia Acueducto y Alcantarillado | N/A |
| 3 | <p><u>Priorizar acciones a tomar de acuerdo a necesidades en el sistema:</u></p> <p>Analiza las condiciones de funcionamiento del sistema con el fin de evaluar y tomar las medidas</p> | P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | DM-F01 Formato programa de mantenimiento preventivo |

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol/Dependencia | Registros |
|-----|--|---|-----------|
| | preventivas necesarias, de acuerdo con lo establecido en el AL-F01 Formato programa de mantenimiento preventivo . | | |
| 4 | <p><u>Realizar programación y asignación de O.T:</u></p> <p>Coordina y asigna los trabajos de mantenimiento preventivo con las cuadrillas de trabajo, de acuerdo con la programación diaria establecida.</p> <p>Nota: La asignación de O.T se realizará de acuerdo a la necesidad y a la unidad que corresponda.</p> | P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | N/A |
| 5 | <p><u>Verificar materiales y equipos necesarios para la ejecución de trabajo:</u></p> <p>Verifica la existencia de los materiales y herramientas necesarios para la ejecución de la actividad en el área de almacén, posteriormente se asignan a las cuadrillas.</p> <p>Nota: Las cuadrillas deberán entregar copia de la O.T a ejecutar al área de almacén, relacionando los materiales y herramientas a utilizar para su ejecución, esta misma deberá tener visto bueno del P.E adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado o Profesional designado por el director de alcantarillado.</p> | P.E Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | KAGUA |
| 6 | <p><u>Ejecutar O.T:</u></p> <p>Dirigen al sitio donde se reportó el requerimiento, realizan la ejecución del trabajo de acuerdo con los criterios técnicos establecido por la dirección de alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.</p> | <p>Oficial de redes / Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado</p> <p>Ayudante de redes/ Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado</p> | N/A |

| | | | | |
|---|----------------------|---|----------------|--------|
|  EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol/Dependencia | Registros |
|-----|---|--|-----------|
| 6 | <p><u>Pre cierre O.T:</u></p> <p>Una vez ejecutada la actividad, el Oficial de redes procede a pre cerrar la orden de trabajo mediante el aplicativo móvil, diligenciando la información solicitada por el (software KAGUA)</p> | Oficial de redes / Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | KAGUA |
| 7 | <p><u>Cerrar O.T:</u></p> <p>Cierra la orden de trabajo por la actividad ejecutada, donde se describe el procedimiento ejecutado, el estado en que quedo la solicitud, la relación de los metros lineales ejecutados y los manholes intervenidos.</p> | Oficial de redes / Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | KAGUA |
| 8 | <p><u>Elaborar informe gestión:</u></p> <p>Consolida la información para evaluar y validar las actividades ejecutadas, con el fin de confirmar la eficacia de los trabajos realizados.</p> <p>Nota: El director de alcantarillado reportara informes de gestión periódicamente a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado sobre el avance del programa de mantenimiento preventivo.</p> | Dirección Acueducto/ Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | N/A |

7. BASE LEGAL

| Tipo de Norma | Entidad que Emite | N.º Identificación | Fecha de Expedición | Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------------|---|
| | | | | |

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

| | | | | |
|---------|-----------------------------------|-----|-------------------------|---|
| LEY | Congreso de Colombia | 142 | 11 DE julio de 1994 | "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones" |
| ACUERDO | Concejo Distrital | 002 | 18 de marzo de 2016 | "Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados". |
| DECRETO | Alcaldía Distrital de Santa Marta | 282 | 18 de noviembre de 2016 | "Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P" |

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano - Call Center.
- CC-P02 procedimiento asignación ordenes de trabajo.
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos".
- Contrato de condiciones uniformes

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

| Identificación | | Almacenamiento (Archivo de gestión) | | Protección | Recuperación (clasificación para | Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención) |
|----------------|--------|-------------------------------------|-----------|---------------------------|----------------------------------|--|
| Código Formato | Nombre | Lugar y Medio | Tiempo de | Responsable de Archivarlo | | |

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | Acueducto y Alcantarillado | CÓDIGO | DM-P03 |
| | PROCEDIMIENTO | Mantenimientos preventivos del Sistema (Redes, estaciones y Estructuras) | VERSIÓN | 01 |

| | | | Retención | | consulta) | |
|--------|--|--|------------------|---------------------|--------------------|-----|
| DM-F01 | Formato programa de mantenimiento preventivo | Dirección Alcantarillado/ Físico - Digital | N/A | Dirección acueducto | Por código y fecha | N/A |

10. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Ítem Modificado | Descripción |
|----------------|--------------|------------------------|--------------------|
| N/A | N/A | | |

11. ANEXOS

SI APLICA