	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ALCANTARILLADO</b>	<b>Versión:</b> 0
	<b>Código:</b> P-AL-01	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
		<b>Emitido a:</b> Proceso de Alcantarillado

### 1. OBJETIVO

Localizar y clasificar los tipos de daños en la red de alcantarillado para mantener la satisfacción del usuario.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Proceso de Alcantarillado y Proceso Gestión de Control, Peticiones, Quejas y Recursos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. y va desde recibir del usuario el informe del daño telefónicamente, personalmente o por escrito, buscar el personal disponible para la realización del arreglo, hasta diligenciar el formato de las actividades diarias de cada fontanero o cada operario.

### 3. RESPONSABLES

Proceso de Alcantarillado y Proceso Gestión de Control, Peticiones, Quejas y Recursos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P

### 4. DEFINICIONES

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es aquella actividad que se debe hacer cuando se presentan fallas en la red que no son previsibles. Es el caso de tubos estallados o rotos, los cuales reparan inmediatamente para evitar daños mayores en el servicio de agua.<sup>1</sup>
- **RED INTERNA.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **RED LOCAL.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.<sup>2</sup>
- **USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor<sup>3</sup>.


### 5. POLITICA DE OPERACIONES:

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. se encargarán de efectuar y dar solución al trámite de reparación y mantenimiento correctivo a redes

<sup>1</sup> Programa de capacitación Introdutoria. SENA

<sup>2</sup> Ley 142 de 1994

<sup>3</sup> Ley 142 de 1994

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 2 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ALCANTARILLADO</b>	<b>Versión.</b> 0
	<b>Código: P-AL-01</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
		<b>Emitido a:</b> Proceso de Alcantarillado


principales, para los usuarios de la entidad informando en la empresa su labor y dejando archivado en el historial de actividades.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., diligenciarán el formato de las actividades diarias de cada fontanero o cada operario a la empresa.


Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., desarrollarán este procedimiento cada vez que solicite o requiera el usuario y por lo tanto no tiene periodicidad.

La Empresa establece los controles a las actividades en el flujograma marcándolos con una X.


Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., deberán actuar bajo los principios y valores propuestos por la institución en el Código de Ética y Buen Gobierno para la aplicación de las actividades concernientes al proceso.

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 3 de 3
		<b>Versión:</b> 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ALCANTARILLADO</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
	<b>Código:</b> P-AL-01	<b>Emitido a:</b> Proceso de Alcantarillado

## 6. DESARROLLO

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CONTROL
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; R1[1. RECEPCIÓN DEL REPORTE]     R1 --&gt; R2[2. DISPONIBILIDAD DE PERSONAL]     R2 --&gt; R3[3. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN]     R3 --&gt; R4[4. UBICACIÓN DEL DAÑO]     R4 --&gt; D5{5. CLASIFICACIÓN DEL DAÑO}     D5 -- SI --&gt; R6[6. REPORTA EN LA EMPRESA]     D5 -- No --&gt; R51[5.1. REPORTA EN LA EMPRESA]     R6 --&gt; R7[7. REPARACIÓN DEL DAÑO]     R7 --&gt; R8[8. REPORTE DE LA REPARACIÓN]     R8 --&gt; FIN([FIN])     R51 --&gt; R6           </pre>	1. Recibe del usuario el informe del daño telefónicamente, personalmente o por escrito.	Peticiones, Quejas y Recursos	
	2. Se busca el personal disponible para la realización del arreglo.	Peticiones, Quejas y Recursos	
	3. La información se presenta a través de la publicación en el tablero que especifica la residencia del usuario y el operario que realiza la reparación del daño.	Peticiones, Quejas y Recursos	
	4. El personal responsable se dirige a la residencia del reporte para una inspección ocular para identificar y clasificar el daño.	Fontanero	
	5. Al identificar el daño se verifica si es necesario de reparación técnica o solo reparación domestica.		
	5.1. Si el caso es reparación domestica o domiciliaria se realiza inmediatamente y se reporta a la empresa. Cuando es técnica es la red principal, se mira si hay material para la reparación	Fontanero	X
	6. Después de identificar y clasificar el daño da aviso a la empresa para la disponibilidad de elementos para la reparación.	Fontanero	
	7. Si el daño es para reparación técnica se da aviso de obstáculo en la vía de la reparación a la población sobre el motivo y la duración de la suspensión del servicio, cuando es una red principal; sectoriza las red y selecciona los accesorios, materiales y herramientas empleados para la reparación.	Fontanero	
8. Al finalizar la reparación del daño, se informa en la empresa que ya se efectuó la actividad.	Fontanero		

\*\*\*COPIA CONTROLADA\*\*\*

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ALCANTARILLADO</b>	<b>Versión:</b> 0
	<b>Código:</b> P-AL-02	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
		<b>Emitido a:</b> Proceso de Alcantarillado

### 1. OBJETIVO

Mantener las redes de alcantarillado permanentemente en condiciones óptimas para prestar un servicio de suministro sin interrupciones mayores para así satisfacer al usuario.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Proceso de Alcantarillado, Proceso Gestión de Control y Proceso de Planeación Estratégica de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. y va desde analizar los planos ubicados en la empresa para situar las alcantarillas con más caudal de agua en todo el municipio, hasta diligenciar el formato de las actividades diarias de cada fontanero o cada operario.

### 3. RESPONSABLES

Proceso de Alcantarillado, Proceso Gestión de Control y Proceso de Planeación Estratégica de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P.


### 4. DEFINICIONES

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Son las actividades mediante las cuales se busca que todos los elementos de la red se encuentren siempre en buen funcionamiento, logrando que cumpla su vida útil proyectada con el mínimo corte de reparaciones. Para esto el acueducto tiene programas de trabajo establecidos a través de las cuales se revisa y se controla la operación de las válvulas<sup>1</sup>.
- **RED INTERNA.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **RED LOCAL.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.<sup>2</sup>
- **USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor<sup>3</sup>.
- **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Programa de capacitación Introdutoria. SENA

<sup>2</sup> Ley 142 de 1994

<sup>3</sup> Ley 142 de 1994

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 2 de 3
		<b>Versión:</b> 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ALCANTARILLADO</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
	<b>Código:</b> P-AL-02	<b>Emitido a:</b> Proceso de Alcantarillado

## 5. POLITICA DE OPERACIONES

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. del municipio de Málaga se encargarán de efectuar y dar solución al trámite de mantenimiento preventivo a redes principales, para los usuarios de la entidad informando en la empresa su labor y dejando archivado en el historial de actividades.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., diligenciarán el formato de las actividades diarias de cada fontanero o cada operario a la empresa.


Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., desarrollará este procedimiento en un periodo trimestral para evitar daños en época de invierno y con esto reduce el mantenimiento correctivo.

La Empresa establece los controles a las actividades en el flujograma marcándolos con una X.

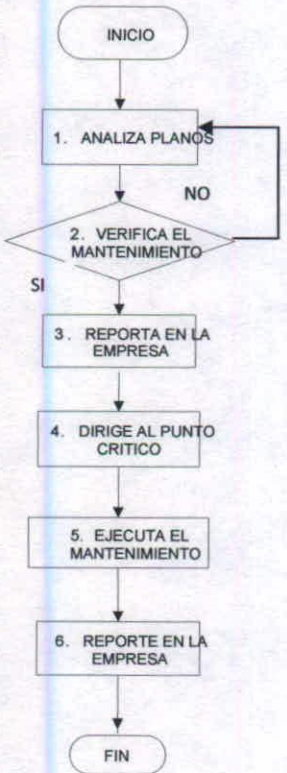
Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., deberán actuar bajo los principios y valores propuestos por la institución en el Código de Ética y Buen Gobierno para la aplicación de las actividades concernientes al proceso.


---

<sup>4</sup> Ley 142 de 1994

 <b>E. S. P.</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 3 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ALCANTARILLADO</b>	<b>Versión:</b> 0
	<b>Código:</b> P-AL-02	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
		<b>Emitido a:</b> Proceso de Alcantarillado

## 6. DESARROLLO

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CONTROL
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. ANALIZA PLANOS]     A --&gt; B{2. VERIFICA EL MANTENIMIENTO}     B -- NO --&gt; A     B -- SI --&gt; C[3. REPORTA EN LA EMPRESA]     C --&gt; D[4. DIRIGE AL PUNTO CRITICO]     D --&gt; E[5. EJECUTA EL MANTENIMIENTO]     E --&gt; F[6. REPORTE EN LA EMPRESA]     F --&gt; FIN([FIN]) </pre>	<p>1. Se analiza los planos ubicados en la empresa para situar las alcantarillas con más caudal de agua en todo el municipio.</p>	Gerente, Fontaneros	
	<p>2. Antes de dirigirse al sitio de la alcantarilla se verifica cuando fue la última vez que se realizó el mantenimiento en ese sitio.</p> <p>Si no se presenta ningún inconveniente porque se realizó el debido mantenimiento, se analiza nuevamente los planos, para encontrar un nuevo punto crítico</p>	Gerente, Fontaneros	X
	<p>3. Se avisa a la supervisora sobre el mantenimiento que se desarrollara.</p>	Fontanero	
	<p>4. Se dirige al punto que indica el plano de la alcantarilla con mas caudal para desarrollar el mantenimiento</p>	Fontanero	
	<p>5. Se realiza el mantenimiento preventivo en la alcantarilla manualmente, se realiza e época de verano, y si la limpieza es profunda se realiza la excavación.</p>	Fontanero	
	<p>6. Al finalizar el mantenimiento, se informa en la empresa que ya se efectuó la actividad.</p>	Fontanero	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
		<b>Versión.</b> 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE REDES PRINCIPALES Y DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
	<b>Código:</b> P-AC-01	<b>Emitido a:</b> Proceso de Acueducto

### 1. OBJETIVO

Prestar el servicio de acueducto a nuevas viviendas de la comunidad para la satisfacción de la misma.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Proceso de Acueducto, Proceso Gestión de Control, Proceso de Planeación Estratégica y oficina peticiones, quejas y reclamos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P y va desde presentar la necesidad a través de una carta para la instalación de redes principales y/o domiciliarias, analizar la disponibilidad de recursos financieros para atender la solicitud del usuario, hasta presentar los planos de construcción de la red a la empresa para notificar la nueva instalación de red de acueducto y reporta la actividad desarrollada a la oficina.


### 3. RESPONSABLES

Proceso de Acueducto, Proceso Gestión de Control, Proceso de Planeación Estratégica y Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó, E.S.P.

### 4. DEFINICIONES

- **RED INTERNA.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **RED LOCAL.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ley 142 de 1994

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 2 de 3
		<b>Versión:</b> 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE REDES PRINCIPALES Y DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
	<b>Código:</b> P-AC-01	<b>Emitido a:</b> Proceso de Acueducto

- **USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor<sup>2</sup>.
- **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo<sup>3</sup>.

## 5. POLITICA DE OPERACIONES

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. se encargará de efectuar y dar solución al trámite de instalación de nuevas redes sean estas redes principales y/o domiciliarias, para los usuarios de la entidad informando en la empresa su labor y archivando en el historial de actividades.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., entregará la información para la modificación de los planos con la nueva instalación de la red de acueducto a la empresa.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. desarrollarán este procedimiento cada vez que solicite o requiera el usuario y por lo tanto no tiene periodicidad.


Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., deberán actuar bajo los principios y valores propuestos por la institución los cuales se estructuran en el Código de Ética y Buen Gobierno para la aplicación de las actividades concernientes al proceso.

La Empresa establece los controles de la actividad en el flujograma marcándolos con una X.


Este procedimiento se desarrollará para tres (3) actividades: prolongaciones de tuberías hasta nuevas urbanizaciones, cambio total por cumplimiento de vida útil, cambio de diámetro.

<sup>2</sup> Ley 142 de 1994

<sup>3</sup> Ley 142 de 1994

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 3 de 3
		<b>Versión:</b> 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE REDES PRINCIPALES Y DOMICILIARIAS DE ACUEDUCTO</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
	<b>Código:</b> P-AC-01	<b>Emitido a:</b> Proceso de Acueducto


## 6. DESARROLLO

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CONTROL
	1. Presenta la necesidad a través de una carta para la instalación de redes principales y/o domiciliarias.	Usuario	
	2. De acuerdo a la información, da la orden a los fontaneros para estudiar la viabilidad.	Gerente Fontaneros	
	3. Analiza la disponibilidad de recursos financieros para atender la solicitud del usuario (VER NOTA 1).	Gerente	
	4. El encargado de la actividad debe señalar el área de trabajo para instalar y/o reparar tuberías, excavar y comparar lo que esta instalado con el plano de la red, alista los materiales necesarios y la instalación de materiales y tuberías.	Fontanero	
	5. Se verifica por medio de una prueba hidráulica o presión a la red nueva por una inspección ocular. Si se presenta que la instalación o la reparación de la red no pasa la prueba, se realiza nuevamente la actividad.	Fontanero	X
	6. La excavación se debe cubrir lo mas rápido posible para evitar accidentes por tratarse de una zona poblada	Fontanero	
	7. Elabora un plano en borrador con los detalles de la obra	Fontanero	
	8. Presenta los planos de construcción de la red a la empresa para notificar la nueva instalación de red de acueducto y reporta la actividad desarrollada a la oficina.	Fontanero	X

### NOTA 1:

LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS SON:

- Analiza si existe la red
- Recursos Humanos
- Concepto de operador técnico
- El diámetro de la red
- El material de la red
- La disponibilidad de acueducto y alcantarillado
- De donde depende la red
- A donde va la red

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACUEDUCTO</b>	<b>Versión:</b> 0
	<b>Código:</b> P-AC-02	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
		<b>Emitido a:</b> Proceso de Acueducto

#### 1. OBJETIVO:

Localizar y clasificar los tipos de daños en la red de acueducto para mantener el flujo de agua adecuado la población Yondosina.

#### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para el Proceso de Acueducto y Proceso Gestión de Control, de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P, el cual va desde recibir del Usuario el informe del daño telefónicamente, personalmente o por escrito, buscar el personal disponible para la realización del arreglo hasta diligenciar el formato de las actividades diarias.

#### 3. PARTICIPANTES:

Proceso de Acueducto y Proceso Gestión de Control de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó, E.S.P.


#### 4. DEFINICION:

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es aquella actividad que se debe hacer cuando se presentan fallas en la red que no son previsibles. Es el caso de tubos estallados o rotos, los cuales reparan inmediatamente para evitar daños mayores en el servicio de agua.<sup>1</sup>
- **RED INTERNA.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **RED LOCAL.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte<sup>2</sup>.
- **USUARIO.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Programa de capacitación Introductoria. SENA

<sup>2</sup> Ley 142 de 1994

<sup>3</sup> Ley 142 de 1994

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 2 de 3
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACUEDUCTO</b>	<b>Versión:</b> 0
	<b>Código:</b> P-AC-02	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
		<b>Emitido a:</b> Proceso de Acueducto

- **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo<sup>4</sup>.

#### **5. POLITICA DE OPERACIONES:**

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. se encargarán de efectuar y dar solución al trámite de reparación y mantenimiento correctivo a redes sea principal y/o domiciliario, informando sobre las actividades realizadas y dejando archivo en el historial de actividades.


Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., diligenciará el formato de las actividades diarias de fontanería.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., desarrollarán este procedimiento cada vez que solicite o requiera el usuario y por lo tanto no tiene periodicidad.


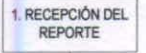
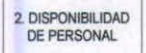
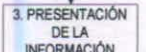

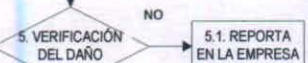
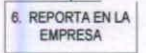

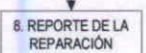
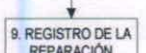

La Empresa establece los controles de la actividad en el flujograma marcándolos con una X


Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., deberán actuar bajo los principios y valores propuestos por la institución los cuales se estructura en el Código de Ética y Buen Gobierno para la aplicación de las actividades concernientes al proceso.

<sup>4</sup> Ley 142 de 1994

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 3 de 3
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ACUEDUCTO	Versión. 0
	Código: P-AC-02	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Proceso de Acueducto

## 6. DESARROLLO:

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CONTROL
	1. Recibe del Usuario el informe del daño telefónicamente, personalmente o por escrito.	Peticiones, Quejas y Recursos	
	2. Se busca el personal disponible para la realización del arreglo.	Peticiones, Quejas y Recursos	
	3. La información se presenta a través de la publicación en el tablero que especifica la residencia del usuario y el operario que realiza la reparación del daño.	Peticiones, Quejas y Recursos	
	4. El personal responsable se dirige a la residencia del reporte para una inspección ocular para identificar y clasificar el daño.	Fontanero	
	5. Al identificar el daño se verifica si es necesario de reparación técnica o solo reparación domestica.	Fontanero	
	5.1. Si el caso es reparación domestica o domiciliaria se reporta a la empresa y se realiza inmediatamente. Cuando es técnica es la red principal, se mira si hay material para la reparación.	Fontanero	X
	6. Después de identificar y clasificar el daño da aviso a la empresa para la disponibilidad de elementos para la reparación.	Fontanero	
	7. Si el daño es para reparación técnica se da aviso de obstáculo en la vía de la reparación a la población sobre el motivo y la duración de la suspensión del servicio, cuando es una red principal; sectoriza las red y selecciona los accesorios, materiales y herramientas empleados para la reparación.	Fontanero	
	8. Al finalizar la reparación del daño, se informa en la empresa que ya se efectuó la actividad.	Fontanero	
	9. Se reporta la reparación en el formato de peticiones quejas y reclamos donde se había registrado la queja.	Fontanero	X
			

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>Página:</b> 1 de 3
		<b>Versión.</b> 0
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ACUEDUCTO</b>	<b>Fecha:</b> 19-05-2009
	<b>Código:</b> P-AC-03	<b>Emitido a:</b> Proceso de Acueducto

### 1. OBJETIVO

Mantener las redes de acueducto en condiciones óptimas para prestar un servicio de suministro sin interrupciones mayores, en periodos mensuales para así satisfacer al usuario.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Proceso Gestión de Control, Proceso de Acueducto y Proceso de Planeación Estratégica de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. el cual va desde analizar los planos ubicados en la empresa para situar las redes de acueducto con más caudal de agua en todo el municipio, hasta diligenciar el formato de las actividades diarias de cada fontanero o cada operario.

### 3. RESPONSABLES


Proceso Gestión de Control, Proceso de Acueducto y Proceso de Planeación Estratégica de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P.

### 4. DEFINICIONES

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Son las actividades mediante las cuales se busca que todos los elementos de la red se encuentren siempre en buen funcionamiento, logrando que cumpla su vida útil proyectada con el mínimo corte de reparaciones. Para esto el acueducto tiene programas de trabajo establecidos a través de las cuales se revisa y se controla la operación de las válvulas<sup>1</sup>.
- **RED INTERNA.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **RED LOCAL.** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Programa de capacitación Introductoria. SENA

<sup>2</sup> Ley 142 de 1994

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Página: 2 de 3
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ACUEDUCTO	Versión. 0
	Código: P-AC-03	Fecha: 19-05-2009
		Emitido a: Proceso de Acueducto

- USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor<sup>3</sup>.
- SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo<sup>4</sup>.

#### 5. POLITICA DE OPERACIONES:

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P. se encargarán de efectuar y dar solución al trámite de mantenimiento preventivo a redes sea principal y/o domiciliario, para los usuarios de la entidad informando en la empresa su labor y dejando archivado en el historial de actividades.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., desarrollarán este procedimiento en un periodo trimestral para evitar daños en época de invierno y con esto reduce el mantenimiento correctivo.

La Empresa establece los controles de la actividad en el flujograma marcándolos con una X.

Los Fontaneros de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Yondó E.S.P., deberá actuar bajo los principios y valores propuestos por la institución en el Código de Ética y Buen Gobierno para la aplicación de las actividades concernientes al proceso.

<sup>3</sup> Ley 142 de 1994

<sup>4</sup> Ley 142 de 1994



6. DESARROLLO:

DIAGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	CONTROL
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. ANALIZA PLANOS]     A --&gt; B{2. VERIFICA EL MANTENIMIENTO}     B -- No --&gt; A     B -- SI --&gt; C[3. REPORTA EN LA EMPRESA]     C --&gt; D[4. DIRIGE AL PUNTO CRITICO]     D --&gt; E[5. EJECUTA EL MANTENIMIENTO]     E --&gt; F[6. REPORTE EN LA EMPRESA]     F --&gt; FIN([FIN])           </pre>	<p>1. Se analiza los planos ubicados en la empresa para situar las redes de acueducto con más caudal de agua en todo el municipio.</p>	Gerente, Fontaneros	
	<p>2. Antes de dirigirse al sitio de la red se verifica cuando fue la última vez que se realizó el mantenimiento en ese sitio.</p> <p>Si no se presenta ningún inconveniente porque se realizó el debido mantenimiento, se analiza nuevamente los planos, para encontrar un nuevo punto crítico.</p>	Gerente, Fontaneros	X
	<p>3. Se avisa a la supervisora sobre el mantenimiento que se desarrollara.</p>	Fontanero	
	<p>4. Se dirige al punto que indica el plano de la red de acueducto con más caudal para desarrollar el mantenimiento.</p>	Fontanero	
	<p>5. Se realiza el mantenimiento preventivo en la red manualmente, se realiza en época de verano, y si la limpieza es profunda se realiza la excavación.</p>	Fontanero	
	<p>6. Al finalizar el mantenimiento, se informa en la empresa que ya se efectuó la actividad.</p>	Fontanero	