



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE FALLAS SUMINISTRO DE AGUA

Asociación de Propietarios
Parque La Aurora de Curacaví

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cristián Correa A. Subgerente	Cristián Correa A. Subgerente	Gonzalo Anriquez G. Gerente
Firma y fecha:	Firma y fecha:	Firma y fecha:

CONTENIDO

1. Propósito.....	2
2. Alcance.....	2
3. Responsabilidades.....	2
Portería	
Administración	
Operaciones	
4. Descripción de Actividades.....	3
Diagrama de flujo de información	
Detalle de actividades a realizar	

1. Propósito

Establecer la forma de entregar información que se genera por una falla en el suministro de agua desde los propietarios hasta Operaciones para evaluación, entrega de información a propietarios, reparación y vuelta a servicio normal.

2. Alcance

Este procedimiento tiene como fin todos los niveles y áreas de la organización.

3. Responsabilidades

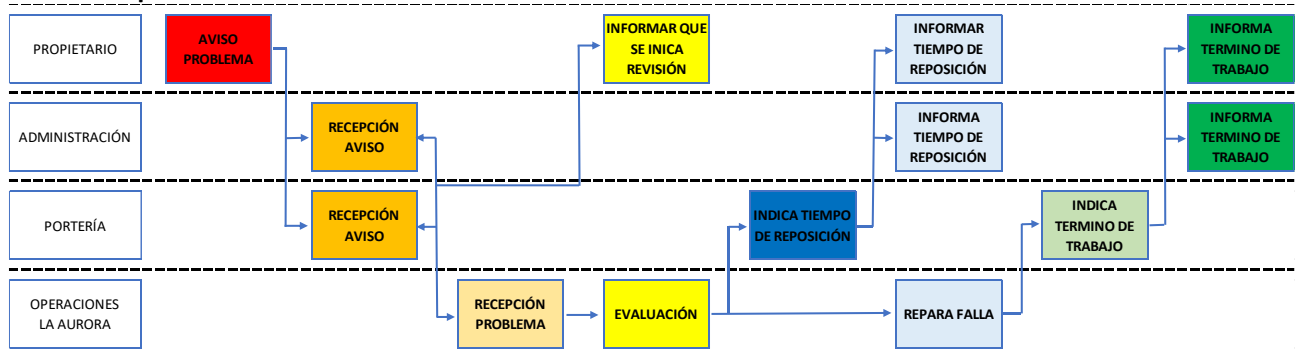
Portería, Administración:

- Recibir el aviso de falla eléctrica desde los propietarios.
- Informar de la falla a Operaciones telefónicamente.
- Informar de la falla a través del grupo Whatsapp, dando a conocer ubicación y características.
- Informar a Los propietarios que consulten cual es el tiempo de espera para evaluación y el tiempo de reposición de servicio si Operaciones ya lo informó.

Operaciones:

- Llegar al lugar de la falla en el tiempo designado.
- Diagnosticar falla.
- Avisar a través del grupo Whatsapp "EMERGENCIAS Agua" alcance de la falla y tiempo de reposición.
- Realizar la reparación y reconectar el servicio.
- Apoyar el proceso de evaluación de los riesgos y procedimientos.

4. Descripción de las Actividades



Al producirse un problema en el suministro de agua se debe seguir el siguiente flujo en la información:

- a) Los Propietarios avisan falla a portería o a administración.
- b) Una vez recibido el aviso de falla de parte de los propietarios portería avisará por radio o telefónicamente a Operaciones y a su vez pondrá aviso en el grupo Whatsapp "EMERGENCIAS Agua" informando de la falla.
- c) Si el aviso es recibido por la Administración esta avisará a portería quien avisará siguiendo paso anterior.
- d) Operaciones tiene un máximo de 1 hora para ir al lugar de la emergencia y realizar la evaluación de la falla.
- e) Portería, ante cualquier consulta por parte de propietarios, indicará que se dio aviso a Operaciones y que antes de 1 hora tendrán el diagnóstico y tiempo de reposición del servicio.
- f) Operaciones concurre al lugar para evaluación del problema.
- g) Operaciones, una vez evaluado e identificado el problema, informará a Portería y al grupo Whatsapp:
 - características de la falla,
 - factibilidad de reponer el servicio,
 - tiempo que demorará en solucionarlo,
 - sector o sectores involucrados.
- h) Portería y administración indicarán a propietarios que pregunten el tiempo de reposición más un margen de 30 minutos por eventual atraso, por ejemplo: si operaciones dice 2 horas deberán decir 2 horas y media.
- i) Operaciones, al término del trabajo, informa a portería través de radio o teléfono la reposición del servicio y posteriormente lo informará por grupo Whatsapp "EMERGENCIAS Agua".