	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P05
	PROCEDIMIENTO	Catastro y Normalización de Usuarios	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades necesarias para crear, actualizar, modificar y eliminar suscriptores de la base de datos de facturación de la ESSMAR E.S.P. garantizando de esta manera conocer los inmuebles ubicados en la ciudad de Santa Marta y sus condiciones para la prestación de los servicios ofrecidos por la Empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para TODOS los suscriptores existentes y potenciales de la ESSMAR E.S.P. Este Procedimiento inicia con la Recepción de la Información para actualizar predio (s) y finaliza con la asignación del código de Suscriptor.

3. RESPONSABLES


El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del Profesional Universitario Adscrito a la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano 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


- **Alta:** Proceso de vinculación de un nuevo suscriptor a la base de datos de la ESSMAR E.S.P.
- **Baja:** Proceso de desvinculación de suscriptor de la base de datos de la ESSMAR E.S.P.
- **Catastro:** Es el listado que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.
- **Censo:** Lista oficial de los habitantes de una población o de un estado, con indicación de sus condiciones sociales, económicas, etc.
- **Inspección:** implica realizar la constatación ocular o la comprobación de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño para evaluar su conformidad con unos requisitos en un momento determinado
- **Normalización de catastro:** Técnica utilizada para organizar los contenidos de una base de datos.
- **Suscriptor:** De acuerdo con el artículo 14, numeral 14.31 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suscriptor Potencial:** De acuerdo con el artículo 14, numeral 14.31 de la Ley 142 de 1994 es la persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **Usuario:** De acuerdo con el artículo 14, numeral 14.33 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Waldir E. Jimenez Avendaño Cargo: P.U Adscrito a subgerencia de Gestión Comercial y servicio al ciudadano Fecha: 27/03/2025	Nombre: Luis Lozano Santana Cargo: P.E SIG-SIGES Fecha: 27/03/2025	Nombre: Rosanna Pardo De Andreis Cargo: Subgerente de Gestión Comercial y servicio al ciudadano Fecha: 27/03/2025

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P05
	PROCEDIMIENTO	Catastro y Normalización de Usuarios	VERSIÓN	01

5. GENERALIDADES


- 5.1 La solicitud para la vinculación a nuevos suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado son inicialmente recibidas por el área de nuevos servicios, los cuales una vez determinan que existe viabilidad para la conexión de los servicios en el inmueble; para ello, emiten presupuesto de ejecución de obras. Una vez estas se encuentran culminadas, son reportadas para su activación en el sistema comercial de ESSMAR E.S.P como suscriptor siguiendo los lineamientos definidos en el Contrato de Condiciones Uniformes y esto aplicará no sólo para las solicitudes de activación de servicios, sino también para las solicitudes de independización y desvinculación de los servicios.
- 5.2 El área de censo realizará inspecciones previas con el fin de comprobar información suministrada por los operarios de facturación para verificar suscriptores potenciales y/o normalizar los datos identificadores registrados en el [FA-F09 acta de visita técnica de catastro](#).
- 5.3 Las solicitudes de modificación de datos o condición del inmueble en el sistema comercial que son requeridas por el usuario por medio de PQR se atienden con los operarios de Censo según el tipo de solicitud, o con la documentación adjunta suministrada por el usuario para su actualización en el Sistema Comercial.
- 5.4 La vinculación al sistema comercial de los inmuebles en que se detectaron conexiones clandestinas de acueducto y alcantarillado se realizará una vez el área de Normalización remita copia del expediente de la actuación administrativa adelantada para la legalización del predio y su asignación de código de suscriptor.
- 5.5 Las visitas de verificación se realizarán en un horario comprendido entre las 08:00 am a 04:00 pm.
- 5.6 La desvinculación de usuarios se realiza bajo las siguientes situaciones:
 - a. Predio No existe en terreno, se verifica con los operarios la inexistencia del predio a través de registro fotográfico y diligenciamiento del [FA-F09 acta de visita técnica de catastro](#) y se procede a realizar el cambio de estado de **Activo** a **Retirado**. Sí el usuario tuviese deuda, se procederá a reliquidar la misma.
 - b. Si el usuario solicita el retiro del servicio al área de nuevos clientes, realizará inspección para determinar si el inmueble cumple las condiciones para su retiro, de ser procedente se deberá retirar las respectivas acometidas por parte de las áreas de acueducto y alcantarillado según sea el caso, retiradas las acometidas, se procede a realizar el cambio de estado de **Activo** a **Retirado**, y para ello el usuario debe estar a paz y salvo. En el evento que en el trámite de la ejecución se genere un nuevo periodo facturado, se remitirá al área de liquidaciones para que realice el ajuste de cuentas y el retiro de los saldos pendientes. Finalmente se emite certificado de desvinculación y se entrega al usuario.
- 5.7 Asistir a las reuniones del comité de estratificación, actualizar la base de datos comercial de acuerdo con las modificaciones y/o cambios que realice la secretaría de planeación respecto a la estratificación del distrito de Santa Marta y realizar

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P05
	PROCEDIMIENTO	Catastro y Normalización de Usuarios	VERSIÓN	01

- 5.8 Mantener actualizado el base catastral de acuerdo con la información suministrada por la secretaría de planeación relacionado con la estratificación, nomenclatura y legalización de sectores o barrios del distrito de Santa Marta
- 5.9 El Profesional Universitario adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano deberá presentar un informe mensual al Profesional Especializado adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano de la Gestión realizada de manera detallada y consolidada.
- 5.10 Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales](#)
- 5.11 Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Recibir Información para actualizar predio (s):</u></p> <p>Recibe información bajo las siguientes situaciones descritas a continuación:</p> <p><u>Recibir reporte de los operarios del área de facturación;</u> en este caso el supervisor recibe información de los operarios de lectura, organiza y entrega al profesional universitario. Continuando al paso No. 2</p> <p><u>Recibir documentación del área de disponibilidades;</u> en este caso se recepción, se organiza y se vincula al/los nuevo (s) suscriptor (es) a la base de datos comercial de la ESSMAR E.S.P. y continúa al paso No. 3</p> <p><u>Recibir Información de los operarios de Censo;</u> en este Caso se recibe información de los operarios de censo, se organiza y continúa al paso No. 3</p> <p><u>Recibir documentación del área de normalización;</u> este caso se recepción los expedientes, se organizan y se vinculan al/los nuevo (s) suscriptor (es) a la base de datos comercial de la ESSMAR E.S.P. y continúa al paso No. 3</p>	<p>Supervisor de facturación/P. U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano</p> <p>P.U Nuevos Clientes adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano</p> <p>Operarios Censo adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano</p> <p>P.U adscrito a la Subgerencia Gestión</p>	N/A

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P05
	PROCEDIMIENTO	Catastro y Normalización de Usuarios	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
		Comercial y Atención al Ciudadano	
2	<p>Verificar in situ:</p> <p>Visita el/los domicilio (s) que no se encuentran registrados en la base de datos comercial, se diligencia el formato FA-F09 acta de visita técnica de catastro, el cual se adjunta la fotocopia de cédula y copia de un recibo facturado del usuario.</p> <p>Sí el usuario se abstiene de suministrar la información, se deja constancia en FA-F10 Notificación defraudación de fluidos y posteriormente se envía cuadrilla de ANC para suspender el servicio y, finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el usuario aporta la documentación continua al paso No. 3</p>	Operarios de Censo adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<p>FA-F09 acta de visita técnica de catastro</p> <p>FA-F10 Notificación defraudación de fluidos</p>
3	<p>Asignar códigos a Suscriptor:</p> <p>Realiza creación del cliente ingresando los datos personales del usuario, luego se procede a realizar la inscripción y posteriormente se realiza la creación del código suscriptor con los datos del inmueble y equipo de medida. Una vez finalizado el proceso se genera un reporte de los predios creados para verificar que los mismos hayan quedado debidamente registrados en el sistema comercial.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A

7. BASE LEGAL


Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
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"

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P05
	PROCEDIMIENTO	Catastro y Normalización de Usuarios	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
RESOLUCIÓN	CRA	151	10 de diciembre de 2001	Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
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"
DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	1077	26 de mayo de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
LEY	CONGRESO DE COLOMBIA	505	29 de junio de 1999	"Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996"
LEY	CONGRESO DE COLOMBIA	732	31 de enero de 2002	"Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por estrato asignado."

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P05
	PROCEDIMIENTO	Catastro y Normalización de Usuarios	VERSIÓN	01

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
FA-F09	acta de visita técnica de catastro	subgerencia de Gestión Comercial y Servicio Al ciudadano/físico	5 años	subgerencia de Gestión Comercial y Servicio Al ciudadano	Código/Fecha	TRD
FA-F10	Notificación defraudación de fluidos	subgerencia de Gestión Comercial y Servicio Al ciudadano/físico	5 años	subgerencia de Gestión Comercial y Servicio Al ciudadano	Código/Fecha	TRD

