

# MANUAL

SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VIVIENDAS INDIVIDUALES (5≤UNIDADES).

# 2022




# Contenido

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	1
2.	<b>ALCANCE</b> .....	1
3.	<b>RESPONSABLES</b> .....	1
4.	<b>DEFINICIONES</b> .....	1
5.	<b>GENERALIDADES</b> .....	5
5.1	Ingreso de la petición.....	5
5.2	Radicación de la Petición.....	6
5.3	Verificación de Documentos e información.....	7
5.4	Emisión de Conceptos Técnicos.....	8
5.5	Proyección de costos y emisión de respuesta.....	9
5.6	Ingreso de pagos y ejecución de las Ordenes de Trabajo.....	9
5.7	Recibo de ordenes de trabajo ejecutadas y activación y/o desactivación de servicios.....	10
5.8	Liquidación de trabajos, emisión de factura de venta.....	10
5.9	Aplicación de pagos diferidos.....	10
6.	<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b> .....	11
7.	<b>BASE LEGAL</b> .....	11
8.	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b> .....	12
9.	<b>REGISTROS Y/O FORMATOS</b> .....	12
10.	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	12
11.	<b>ANEXOS</b> .....	13



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Saltaren Tovar / Stefany Guerra Barrios.	<b>Nombre:</b> Jangel Dávila	<b>Nombre:</b> Yasmid Calderón Oviedo
<b>Cargo:</b> Profesional Universitario – Profesional Especializado - Grupo de Gestión Social y Atención al Ciudadano. <b>Fecha:</b> 23/09/2022	<b>Cargo:</b> Grupo SIG <b>Fecha:</b> 23/09/2022	<b>Cargo:</b> Subgerente Gestión Comercial <b>Fecha:</b> 23/09/2022

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan generar el trámite en la solicitud de disponibilidad de nuevos servicios, desvinculaciones, independizaciones y reposiciones de acometidas en viviendas individuales que sean menores a 5 unidades; definiendo los requisitos que se deben cumplir durante los procesos de diseño y ejecución de las nuevas acometidas y/o desconexión de estas.

## 2. ALCANCE


Este manual es de aplicación para el otorgamiento de nuevas conexiones y desconexiones al sistema de acueducto y alcantarillado sanitario, que define los trámites a seguir en la solicitud de disponibilidad de nuevos servicios, desvinculaciones, independizaciones y reposiciones de acometidas en viviendas individuales (iguales o menores a 5 unidades).

## 3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este documento estará a cargo de la Subgerencia Comercial de la ESSMAR E.S.P.

## 4. DEFINICIONES


- **Acometida de Acueducto y Alcantarillado:** De acuerdo al numeral 14.1 del artículo 14 de la Ley 142 del 1994 define el concepto Acometida como: “Derivación de la red local de acueducto que llega hasta el registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local”.
- **Ampliación de diámetro de acometida:** Aumento del diámetro de la acometida en un predio por necesidad de consumos. Esta solicitud la hace el usuario, y/o constructor en caso que sea un urbanizador y sus costos serán aplicados al suscriptor o usuario.
- **Cámara y/o cajilla del medidor:** Es la caja con su tapa colocada generalmente en zona de andén, vía pública o a la entrada de predio, en la cual se hace la instalación del medidor y punto de control de la acometida y la instalación interna de acueducto.
- **Caja de inspección:** Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.
- **Certificado de existencia y habitabilidad de la vivienda:** Es un instrumento de control que permite a las entidades otorgantes del subsidio familiar de vivienda, verifique que la solución

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

habitacional en donde fue aplicado el beneficio se encuentra totalmente terminada, con servicios públicos completamente instalados y funcionales.


- **Certificado de estratificación:** Es el documento donde se certifica el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del municipio. Este es otorgado por la dirección de Planeación de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
- **Certificado de libertad y tradición:** Es el documento que registra el histórico de propietarios de los inmuebles con sus respectivos soportes jurídicos. Contiene todo el historial del inmueble, desde el momento en que se matriculó ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos. Sus anotaciones reseñan, en orden cronológico, todos los dueños que ha tenido y los procesos de que ha sido objeto el predio, tales como ventas, hipotecas, embargos o afectaciones por patrimonios de familia.
- **Conexión:** Es la ejecución de empalme de la acometida de acueducto o alcantarillado a la red, igualmente la conexión del equipo de medida y sus accesorios. Estas labores de conexión deben ser aprobadas y coordinadas con el área de Interventoría de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta.
- **Conexión temporal:** De acuerdo con el decreto 1077 del 2015 artículo 2.3.1.1.1, una conexión temporal se define como una acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.
- **Constructor:** Persona natural o jurídica autorizada bajo licencia de construcción para desarrollar un proyecto arquitectónico y/o urbanístico, acorde con el plan de ordenamiento territorial POT y las normas urbanísticas del Distrito.
- **Contrato de Condiciones Uniformes (CCU):** Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario.

Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible.


	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

En el contrato de condiciones uniformes deben quedar claramente definidas las condiciones en que la empresa presta los servicios a sus usuarios.

- **Desvinculación de servicios.** Se entiende como el retiro de las acometidas del servicio de acueducto y alcantarillado, y se realiza por demoliciones o unificaciones del predio. Posteriormente se realiza desactivación del código suscriptor en el sistema comercial de la ESSMAR E.S.P.
- **Factibilidad de Servicios:** Es la actuación administrativa adelantada por la ESSMAR E.S.P., mediante el cual se informa si el predio tiene cobertura de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial.
- **Homologación de medidores:** Actividad de verificación metrológica y de cumplimiento de normas técnicas de los medidores. Cuando los medidores son suministrados por el constructor, éstos deberán ser homologados según el artículo 145 de la Ley 142 de 1994; en cuanto al control sobre el funcionamiento de los medidores, señala que las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- **Independización del servicio:** Corresponde a las nuevas acometidas que se soliciten para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición y código suscriptor, previo cumplimiento de lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.
- **Instalación Normalizada:** Es aquella que cumple con todos los requisitos exigidos por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. y ha sido recibida por ella, con medición individual o colectiva.
- **Instalaciones domiciliarias de acueducto:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del registro de corte y/o medidor general o colectivo.
- **Instalaciones domiciliarias de alcantarillado del inmueble:** Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de evacuación y ventilación de los residuos líquidos del inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado.

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

- **Interventoría:** Actividad de supervisión y control en la ejecución de la instalación de las conexiones a la red de distribución e instalación de las acometidas solicitadas por disponibilidad, independización y/o reposición dando cumplimiento a las normas técnicas para conexiones de acueducto y alcantarillado, y a los puntos de conexión otorgados por la empresa ESSMAR E.S.P.
- **Licencia de construcción:** Se entiende por licencia de construcción la autorización para desarrollar un con construcciones, cualquiera que ellas sean, acordes con el Plan de Ordenamiento Territorial y las normas urbanísticas del Distrito. Son modalidades de la licencia de construcción las autorizaciones para ampliar, adecuar, modificar, cerrar y demoler construcciones. Las licencias de construcción y sus modalidades están sujetas a prórroga y modificaciones según la norma.
- **Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- **Medidor general o totalizador:** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.
- **Medidor de Control:** Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.
- **Reposición de acometida:** Cambio de la localización de la acometida en un predio, implica el taponamiento de la existente y la ejecución de una nueva; procedimiento que se llevará a cabo a través del área de acueducto y/o alcantarillado de la ESSMAR E.S.P. según sea el caso.
- **Red de distribución de acueducto:** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.
- **Red de alcantarillado:** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual la ESSMAR E.S.P., del Distrito de Santa Marta E.S.P. ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos domiciliarios.
- **Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la Empresa prestadora, (Art. 14.32 Ley 142 de 1994).

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

- **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.

## 5. GENERALIDADES

### 5.1 Ingreso de la petición.

El cliente y /o usuario al momento de la presentación de la solicitud deberá anexar la siguiente documentación según sea su caso:

#### ❖ **Solicitudes de Disponibilidad:**

- Carta de solicitud indicando la disponibilidad de los servicios requeridos, con datos personales, dirección y correo electrónico de notificación.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.
- Certificado de libertad y tradición del predio no mayor a treinta (30) días de expedición, o en su defecto promesa de compraventa autenticada, declaración juramentada de bienes y servicios autenticada
- Certificado de estratificación del predio.

**Nota 1:** En caso de que el solicitante no es propietario del predio debe adjuntar:


- Carta de autorización del propietario
- Fotocopia de la cédula del propietario.

**Nota 2:** En el caso de las solicitudes de disponibilidad provisional de obras, se debe anexar los siguientes documentos, adicional a los anteriormente mencionados:

- Cámara de comercio
- RUT
- Licencia de construcción y/o documento legal donde se verifique que tipo de proyecto se va a construir
- Certificado de disponibilidad de los servicios otorgado por ESSMAR E.S.P.

#### ❖ **Solicitudes de Independización y/o reposición:**

- Carta de solicitud indicando el servicio que desea independizar, indicando código suscriptor existente, datos personales, dirección y correo electrónico de notificación.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.
- Certificado de libertad y tradición del predio no mayor a treinta (30) días de expedición, o en su defecto promesa de compraventa autenticada, declaración juramentada de bienes y servicios autenticada.

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

- Certificado de estratificación del predio.
- Fotocopia de la factura del servicio público de acueducto y alcantarillado.

**Nota 1:** En caso de que el solicitante no sea propietario del predio debe adjuntar:

- Carta de autorización del propietario
- Fotocopia de la cédula del propietario.

**Nota 2:** Si el usuario adquiere el medidor para la acometida nueva con un tercero, deberá entregar en factura original de compra de los medidores y certificado de calibración de estos en cualquiera de los casos de solicitudes antes mencionados.

**Nota 3:** Al momento de realizar este tipo de solicitudes, los predios no deberán presentar deudas y saldos pendientes por la facturación del consumo del servicio, de lo contrario, no se procederá con la solicitud y se le informará al usuario que debe realizar el pago de las sumas adeudadas.

❖ **Solicitudes de Desvinculación:**

- Carta de solicitud indicando la desvinculación del código suscriptor y motivo de esta, con datos personales, dirección y correo electrónico de notificación.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.
- Certificado de libertad y tradición del predio no mayor a treinta (30) días de expedición, o en su defecto promesa de compraventa autenticada, declaración juramentada de bienes y servicios autenticada.
- Certificado de estratificación del predio.
- Certificado de demolición (para viviendas demolidas por Proyecto Ampliación del SETP).

**Nota 1:** Si el solicitante no es propietario del predio debe adjuntar:


- Carta de autorización del propietario
- Fotocopia de la cédula del propietario.

**Nota 2:** Al momento de realizar este tipo de solicitud, los predios no deberán presentar deudas y saldos pendientes por la facturación del consumo del servicio, de lo contrario, no se procederá con el trámite y se le informará al usuario que debe realizar el pago de las sumas adeudadas.

## 5.2 Radicación de la Petición.

El área de Atención al Usuario es la encargada de recibir y radicar las solicitudes presentadas por los usuarios, ésta deberá comprobar que el solicitante haya entregado la documentación completa requerida según su tipo de solicitud, la cual será radicada en un tiempo no mayor de un (1) día hábil, en los casos en donde no se entrega la documentación completa, se le indica al usuario que



	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

documentos le hacen falta y una vez subsanados los pendientes se procede a realizar radicación de la petición.

Si en el trámite de una petición ya radicada la misma está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, en cumplimiento del principio de eficacia; aportados los documentos se continuara con el trámite conforme al término para resolver la solicitud.

Se entenderá que el solicitante ha desistido del trámite cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, pasado el término establecido en la norma y sin que el solicitante haya cumplido con el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, esto conforme a lo establecido en la Ley 1755 DE 2015 artículo 17.

La documentación se deberá enumerar y generar en una carpeta el expediente que identifique la solicitud, con el fin de tener soportes para trámites posteriores. Esta carpeta es responsabilidad del área de Nuevos Clientes.

Los tiempos de respuesta a las peticiones son los siguientes:


- Disponibilidades de servicios= 45 días calendario
- Independizaciones, Reposiciones y Desvinculaciones= 15 días hábiles

### 5.3 Verificación de Documentos e información.

Una vez radicados los documentos, el área de Nuevos Clientes procede entonces a:

- Revisar que los documentos e información aportada por el solicitante se encuentre acorde con lo requerido y que los predios que solicitan independización no presenten deudas en la póliza existente. (Profesional Universitario de Nuevos Clientes).
- Realizar una visita al terreno (Supervisor de Nuevos Clientes).
- Verificación de redes cercanas al predio (Supervisor de Nuevos Clientes)
- Diligenciar formato de Visita Técnica (Supervisor de Nuevos Clientes)

El supervisor de Nuevos Clientes debe diligenciar TODOS los campos contenidos en el [AT-F05 Formato Acta de Visita Técnica de Nuevos Servicios](#), detallando el esquema de ubicación con medidas exactas de las áreas a intervenir y realizar registro fotográfico.

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

Una vez inspeccionada la solicitud y diligenciada el acta de visita, se realizará la remisión de los documentos a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, para que este realice la viabilidad de conexión para nuevos servicios.

**Nota 1:** Si lo verificado en terreno **CUMPLE**, se remitirá al área de acueducto y alcantarillado para proceder con el trámite de nuevo servicio.

**Nota 2:** Si lo verificado en terreno **NO CUMPLE**, por no haber concordancia con la información suministrada por el usuario, el grupo de Nuevos Clientes procederá a generar y a notificar al solicitante, la respuesta negativa de disponibilidad con las inconsistencias halladas y acciones que se requieran realizar para continuar con el trámite.

#### 5.4 Emisión de Conceptos Técnicos.

Una vez enviados los documentos por el grupo de Nuevos Clientes y recibidos por la Dirección de Acueducto y Alcantarillado, se realizará en un tiempo no mayor de cuatro (4) días hábiles los estudios y observaciones necesarios por parte de los directores de Acueducto y Alcantarillado, o quien haga sus veces. Esta actividad se realiza paralelamente entre los directores.


Para realizar la emisión del concepto técnico de Acueducto y Alcantarillado, los directores deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Carta de solicitud del propietario o apoderado, indicando los servicios requeridos para la viabilidad y disponibilidad inmediata.
- Formato de Visita Técnica: diligenciado con las observaciones, el esquema de ubicación y medidas exactas de las áreas a intervenir.

**Nota 1:** El concepto técnico debe contener los puntos de conexión otorgados para las acometidas y describir de forma clara y específica las actividades a realizar y los accesorios requeridos según la conexión que se otorgue.

**Nota 2:** En los casos en que el predio se encuentre ubicado en sectores donde no se cuente con tuberías de acueducto y alcantarillado o se encuentre fuera del área de cobertura, se deberá emitir concepto con negativa de disponibilidad, indicando los motivos por los cuales no se otorga la misma.

**Nota 3:** El concepto técnico en cualquiera de las dos situaciones deberá estar firmado por el director de Acueducto y/o Alcantarillado como requisito del proceso de nuevos servicios.

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

### 5.5 Proyección de costos y emisión de respuesta.

Una vez recibidos los documentos, el Profesional Universitario de Nuevos Servicios procederá entonces a realizar los respectivos presupuestos de las solicitudes con las cantidades de obras arrojadas de la inspección técnica; y los conceptos técnicos emitidos por los directores de Acueducto y Alcantarillado. Después se deberá elaborar la respuesta a la solicitud con el valor total de los costos de intervención, ésta debe ir firmada por el Subgerente comercial o quien haga sus veces y con la revisión del profesional especializado del área; y posteriormente se remitirán los documentos de respuesta y anexos (en caso de que se requiera) al profesional encargado de notificar las respuestas a los usuarios. Los valores de los presupuestos son tomados de los estándares de la Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad Ambiental.

Una vez notificada la respuesta, el solicitante tendrá un tiempo de 15 días calendario para realizar el pago total (100%) o anticipo (30%) de las obras civiles y deberá enviar el soporte de pago al correo electrónico o hacerlo llegar a la oficina de atención al Usuario.

**Nota 1:** Se exceptúan los casos en los que los suministros requeridos para la conexión superen los valores del 30% del presupuesto, para esto, el cliente deberá cancelar el 50% y será notificado en la respuesta a su solicitud.


Si vencido el plazo, el solicitante NO cancela el presupuesto, el área de Nuevos Clientes procederá a enviar la información al área de ANC para realizar un seguimiento periódico.

**Nota 2:** En los casos en donde se requiera solo la instalación del medidor, se remitirán las solicitudes al área de Micromedición de la empresa ESSMAR E.S.P, y se responderá la solicitud al usuario, indicando fecha programada para instalación de este.

**Nota 3:** En los casos que al momento de realizar la visita de inspección se encuentra al predio conectado de manera directa, se le remitirá al área de Agua no contabilizada – ANC para el trámite respectivo.

### 5.6 Ingreso de pagos y ejecución de las Ordenes de Trabajo.

Una vez recibido el soporte de pago realizado por el solicitante, el profesional universitario de nuevos servicios remitirá el archivo al área de Cartera y Recaudo para que éste confirme el ingreso de este a las cuentas bancarias de la empresa ESSMAR E.S.P, en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles.

 <b>ESSMAR ESP.</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

Confirmado el ingreso, se procederá con la remisión del expediente de la solicitud al área de acueducto y alcantarillado, la cual se encargará de realizar la ejecución de la obra civil requerida para la conexión o desconexión, mediante una Orden de trabajo generada en el Sistema.

En caso de que el usuario realice el pago por concepto de interventoría, éste se reportará al área de acueducto y alcantarillado para que realice la supervisión de los trabajos de conexión que se hayan solicitado. Para esto se remite de igual forma el expediente y acta de inspección con el concepto técnico donde se establece el punto de conexión otorgado.

### **5.7 Recibo de ordenes de trabajo ejecutadas y Activación y/o desactivación de servicios.**

Recibidas las actas de ejecución de las obras civiles, se remite expediente completo de la solicitud al área de Facturación (Catastro), con el fin de que realicen la activación de los servicios y posterior inicio a la facturación del predio para los nuevos clientes o en su defecto, se realice proceso de baja del predio en el sistema comercial de la ESSMAR E.S.P.

### **5.8 Liquidación de trabajos, emisión de factura de venta.**


Una vez creados los códigos suscriptores, el profesional universitario de nuevos servicios realiza el presupuesto de liquidación de los trabajos ejecutados en donde se hace el comparativo de cantidades iniciales y ejecutadas en la intervención y se procede con la generación de factura de venta por los servicios prestados.

Se proyecta respuesta de liquidación de trabajos en donde se le informa al usuario el valor restante a cancelar, el número de cuotas a las que se le puede diferir el pago, y el código suscriptor con el cual se encuentra registrado en el sistema comercial de la ESSMAR E.S.P. Esta respuesta es enviada al área encargada para notificar al usuario.

### **5.9 Aplicación de pagos diferidos.**

El usuario podrá diferir los valores restantes por pagar en determinado número de cuotas en las facturas de su código suscriptor, según sea su estrato socioeconómico:

- Para estratos 1 y 2: se podrían aplicar diferidos hasta en 36 cuotas mensuales.
- Para estratos 3 y 4: Se podrían aplicar diferidos hasta en 24 cuotas mensuales.
- Para estratos 5 y 6: Se podrían aplicar diferidos hasta en 12 cuotas mensuales.
- Para uso comercial u otros: Se podrían aplicar diferidos hasta en 6 cuotas mensuales.

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

El profesional universitario de nuevos clientes remitirá el presupuesto de liquidación y acta de ejecución de los trabajos al área de facturación para que realice la aplicación de los diferidos en las facturas de cada código suscriptor.


En el caso de que el usuario realice el pago total del valor restante adeudado o el pago de interventoría, el profesional universitario de nuevos clientes remitirá documentos de soporte al área de cartera y recaudo para que realice aplicación del pago de la factura de venta registrada en el código suscriptor del predio en el sistema comercial de la ESSMAR E.S.P.

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

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
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".
LEY	Congreso de Colombia	906	2004	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. "
LEY	Congreso de Colombia	599	2000	"Expide el Código Penal Colombiano. ... Señala sus normas rectoras, principios y características generales del Sistema Penal Colombiano"
LEY	Congreso de Colombia	1142	2007.	"Por medio de la cual se reforman parcialmente las Leyes 906 de 2004, 599 de 2000 y 600 de 2000 y se adoptan medidas para la prevención y represión de la actividad delictiva de especial impacto para la convivencia y seguridad ciudadana. "

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

RESOLUCIÓN	CRA	151	2001	"modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413. "
DECRETO	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	1077	2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."
DECRETO	Presidencia de la República	302	2000	"Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"
DECRETO	Presidencia de la República	3050	2013	"Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS


N/A

## 9. REGISTROS Y/O FORMATOS

N/A

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
02	23/09/2022	1,2,4,5	Se realizan modificaciones en los ítems en mención por actualización en la ejecución del proceso.

	<b>PROCESO</b>	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	<b>CÓDIGO</b>	AT-M01
	<b>MANUAL</b>	Solicitud de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado de viviendas individuales (5≤Unidades).	<b>VERSIÓN</b>	02

## 11. ANEXOS

