	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos que permitan tramitar y dar respuesta oportunamente a las peticiones presentadas por los suscriptores y clientes potenciales, correspondientes a nuevas conexiones de los servicios del acueducto y alcantarillado para predios menores a 5 unidades habitacionales para los casos de Disponibilidad, Independización y Reposición.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las peticiones presentadas para las conexiones al sistema de acueducto y alcantarillado para predios menores a 5 unidades habitacionales para los casos de Disponibilidad, Independización y Reposición.

Este procedimiento inicia la recepción de solicitud y finaliza con las anotaciones registradas en el EGA.

3. RESPONSABLES


El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo de la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio Al Ciudadano.

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

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”.
- **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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefany Guerra	Nombre: Luis G.Lozano Santana	Nombre: Yasmid Calderón Oviedo
Cargo: P.U Grupo de Gestión Social y Atención Al Ciudadano. Fecha: 09/09/2022	Cargo: P.U. SIG Fecha: 12/09/2022	Cargo: Subgerente Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano. Fecha: 13/09/2022

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

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.
- **EGA:** Plataforma digital del Sistema de información comercial de la empresa ESSMAR E.S.P.
- **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.
- **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.
- **Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- **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 se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

- **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- **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, equiparando este último con el término consumidor.
- **Petición:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

5. GENERALIDADES

5.1 Los tiempos de trámite y respuesta de las peticiones de disponibilidad del servicio son de 45 días calendario basados en lo establecido en el artículo 5 del decreto 3050 del 2013; y para las peticiones de independización y reposición, son de 15 días hábiles según lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.

5.2 Las respuestas de PQR se notificarán al usuario conforme a lo señalado en la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.3 Para el trámite de solicitudes de este tipo, el usuario deberá aportar la siguiente documentación:

a. 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.

b. Si el solicitante no es propietario del predio debe adjuntar

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

Nota: 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

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

- 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.

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


d. Si el solicitante no es propietario del predio debe adjuntar:

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

Nota 1: 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 2: 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.

- 5.4** Las ejecuciones de nuevas conexiones son realizadas por el área de acueducto y alcantarillado, posteriormente remitidas al área de facturación para que ingrese el nuevo predio al sistema.
- 5.5** Los costos de liquidación de las nuevas acometidas ya sean instalados por primera vez o por reposiciones, podrán ser diferidas en las facturas de las pólizas inscritas para el inmueble.
- 5.6** Los medidores que sean suministrados por el usuario deberán ser instalados únicamente por el personal de la ESSMAR E.S.P.
- 5.7** En caso de que el usuario o potencial suscriptor decida realizar los trabajos con un tercero, éste deberá realizar el pago de la interventoría y/o supervisión de la obra.
- 5.8** Al momento de realizar las peticiones de independización o reposición de acometida, los predios no deberán presentar deudas y saldos pendientes por la facturación del consumo del servicio, de lo

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01


contrario, no se procederá con la solicitud y se le informará al usuario que debe realizar el pago de las sumas adeudadas.

5.9 Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).


5.10 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>Recepcionar solicitud:</p> <p>Recibe la documentación requerida de la petición a tramitar con la AT-F01 Constancia de PQR cuando son usuarios y con radicado NURC cuando no son usuarios, ya sea en físico o por correo electrónico de acuerdo a los lineamientos definidos en el GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas. Adicionalmente se realiza verificación de la documentación recibida</p> <p>Si la información está completa se sigue al paso No. 2 De lo contrario se informa al usuario que debe completar la documentación requerida y finaliza el procedimiento.</p> <p>Nota: El Front office radica la solicitud en el software de información EGA o en el cuadro de correspondencia con NURC cuando no son usuarios.</p>	P.U. Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	AT-F01 Constancia de PQR
2	<p>Inspeccionar in situ:</p> <p>Realiza visita de inspección en el predio para determinar las variables para la conexión a las redes de la empresa dejando registro de lo evidenciado en el AT-F05 Acta de visita técnica nuevos servicios y, a través de registros fotográficos y videos.</p>	Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	AT-F05 Acta de visita técnica nuevos servicios

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

	<p>Nota: Se remite los expedientes al área de acueducto y alcantarillado para que realice los estudios y observaciones necesarios en un tiempo de 4 días hábiles, en donde se otorgan los puntos de conexión a los sistemas.</p>		
3	<p>Generar Concepto técnico:</p> <p>Genera el concepto técnico de acuerdo a los criterios observados en el paso No. 2</p>	<p>Director de Acueducto/ Director de alcantarillado/ Supervisor Nuevos Clientes</p>	N/A
4	<p>Elaborar presupuesto y proyección de respuesta:</p> <p>Realiza los respectivos presupuestos de las solicitudes con las cantidades de obras arrojadas de la inspección técnica; para ello proyecta la respuesta a la solicitud con el valor total de los costos de intervención utilizando el GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada.</p> <p>Nota: El oficio de respuesta debe ser revisado y firmado por el Profesional Especializado y emitido con la firma de la Subgerente Comercial.</p>	<p>P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano y/o P.E Adscrito al Grupo de Gestión Social y Atención al Ciudadano</p>	<p>GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada</p>
5	<p>Notificar al usuario:</p> <p>Remite la respuesta y documentos anexos al notificador para que haga la citación y envíe la respuesta por correo electrónico o a la dirección presentada en la solicitud de PQR conforme a lo señalado en los artículos 67, 68, 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano</p>	N/A
6	<p>Recepcionar notificación del pago de la intervención:</p> <p>Recibe a través de correo electrónico por parte del área de atención al usuario, el soporte de pago del 100% del presupuesto para realizar la intervención.</p>	<p>P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano</p>	N/A
7	<p>Registrar y confirmar pago:</p> <p>Registra el pago en el cuadro de solicitudes y se remite al área de cartera y recaudo para que confirmen el ingreso de este.</p>	<p>P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano</p>	N/A

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01


8	<p><u>Remitir a subgerencia de acueducto y alcantarillado para la ejecución:</u></p> <p>Remite expediente con el pago realizado a la subgerencia encargada de ejecutar los trabajos de conexión de acometidas.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A
9	<p><u>Remitir a Micromedición:</u></p> <p>Previo a la ejecución se asigna la Orden de trabajo para instalar el medidor en la acometida nueva y se remite al área de Micromedición para que programe la instalación de este.</p>	Personal Técnico adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano (área de micromedición)	N/A
10	<p><u>Recepcionar actas de ejecución de trabajos:</u></p> <p>Recibe AT-F03 Acta de ejecución de actividades por parte del área de Acueducto y Alcantarillado y Micromedición, donde se describe las actividades realizadas.</p> <p>Si el AT-F03 Acta de ejecución de actividades está firmada por el usuario Sigue al paso No. 11, de lo contrario NO se acepta y finaliza el procedimiento.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	AT-F03 Acta de ejecución de actividades
11	<p><u>Remitir a Catastro:</u></p> <p>Remite expediente completo al Coordinador de Censo y Catastro para que realicen la creación del cliente y registre el usuario para la activación de los servicios.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A
12	<p><u>Liquidar trabajos y respuesta:</u></p> <p>Realiza elaboración de presupuesto con comparativo de cantidades iniciales y finales, y se proyecta la respuesta de liquidación con los valores ejecutados, pagados y restantes por cancelar utilizando el GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada</p> <p>Nota: El oficio de respuesta debe ser revisado y firmado por el Profesional Especializado y emitido con la firma de la Subgerente Comercial.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01


13	<u>Notificar al usuario:</u> Envía las facturas, acta de ejecución y la respuesta de liquidación al notificador para que remita la respuesta al usuario.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A
14	<u>Remitir documentos para generar factura de venta:</u> Envía los documentos personales del cliente y/o usuario y documentos del expediente del caso al encargado para que genere la factura de venta por servicios prestados.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A
15	<u>Remitir Facturación:</u> Remite al área los documentos de presupuesto de liquidación y numero de cuotas a las que se debe diferir el valor restante por pagar en las facturas mensuales de la póliza y para que realicen la aplicación de costos en diferidos.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	N/A
16	<u>Hacer anotaciones en el EGA:</u> Registra en la póliza inscrita en el sistema comercial, las observaciones sobre los trabajos realizados, con numero de OT asignada, valores de presupuestos cancelados y valores restantes por pagar.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	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. "

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

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	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."
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"
Contrato de condiciones uniforme	ESSMAR	N/A	Abril 16 de 2019	Por el cual se establece el contrato de condiciones uniforme entre el prestador y el usuario.

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

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
- SI-P01 Procedimiento de Control de Información Documentada
- Contrato de Condiciones Uniformes

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		
AT-F01	Constancia de PQR	Físico	Permanente	Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Código y fecha	N/A
GD-FT22	Modelo de Comunicación Enviada	Físico	Permanente	Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Código y fecha	N/A
AT-F05	Acta de visita técnica nuevos servicios	Físico	Permanente	Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Código y fecha	N/A
AT-F03	Acta de ejecución de actividades	Físico	Permanente	Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Código y fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

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

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P03
	PROCEDIMIENTO	Disponibilidad, Independización, Reposición	VERSIÓN	01

11. ANEXOS

Si aplica

