1. OBJETIVO

Prestar de manera eficiente los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, siempre y cuando las condiciones técnicas permitan su prestación.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de los documentos por parte del usuario y finaliza con la remisión para archivo los expedientes de cada usuario nuevo.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Comercial	• Funcionario responsable en interactuar directamente con los clientes, atendiendo sus consultas, proporcionando información sobre productos o servicios, procesando pedidos, gestionando reclamaciones y garantizando un servicio de calidad. • Brindar la trazabilidad de la gestión de archivos y documentos de los PQRSD, provenientes de los diferentes medios de comunicación establecidos por la Entidad.
Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema de facturación que posea la empresa (manual o sistematizado) previa autorización del subgerente administrativo, financiero y comercial, las novedades, modificaciones o correcciones a que haya lugar, después de haberse dado trámite correspondiente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios. • Verificar y digitar los reportes, la lectura de los micromedidores de los usuarios de acuerdo con los datos reportados.
Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Dirigir, coordinar y controlar las actividades de procesos de Comercialización, Facturación y atención al usuario, cumpliendo los preceptos y lineamientos legales para la empresa RED VITAL PAIPA S.A.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Dirigir, coordinar y controlar las actividades de operación y mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado de la empresa RED VITAL PAIPA S.A., en cuanto a la distribución de agua potable y la recolección y conducción de aguas servidas.
Profesional de Aseo	• Dirigir, coordinar y controlar la programación de actividades del área de aseo como barrido, limpieza de vías y áreas públicas, de recolección, transporte y disposición de los residuos sólidos cargo de la empresa RED VITAL PAIPA S.A.
Subgerente General Operativo	• Dirigir, coordinar y controlar la programación de actividades del área de aseo como barrido, limpieza de vías y áreas públicas de recolección, acueducto, alcantarillado, transporte y disposición de los residuos sólidos a cargo de la empresa RED VITAL PAIPA SA.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Acometida	Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble.

Capacidad.	Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado.
Cámara de Registro	Es la caja con su tapa, colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.
Conexión	Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.
Independización del servicio	Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble.
Factibilidad de servicios públicos	Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelante mediante el trámite de plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios
Servicio provisional	Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.
Software SYSMAN	Software encargado de proporcionar un entorno de ejecución y gestión para los programas de aplicación de la Entidad, incluye los módulos de operaciones y de funcionamiento respectivos.
Subsidio	Se entiende por subsidio la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia
Suscriptor	Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector público. Estos servicios públicos suelen ser esenciales para el bienestar y la calidad de vida de las personas, y están destinados a satisfacer necesidades básicas y colectivas de la sociedad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud de inscripción de nueva matrícula deberá presentarse con la documentación requerida por la Entidad, de acuerdo con el tipo de solicitud: punto nuevo, predio construido, independización, activación en urbanización nueva, matrícula individual de servicio o provisionalidad.
- La recepción de la solicitud no implica la aprobación automática de la matrícula, toda vez que esta estará sujeta a la validación documental, técnica, comercial y operativa por parte de la Entidad.
- La Entidad verificará la disponibilidad o viabilidad del servicio, así como las condiciones técnicas del predio, antes de autorizar la conexión, instalación del medidor o activación del servicio, según corresponda.

- Cuando aplique la asignación de medidor por parte de la Entidad, este deberá registrarse en el sistema comercial junto con su respectivo certificado de calibración y demás datos de identificación técnica.
- En los casos en que el usuario aporte medidor propio, este deberá cumplir con las especificaciones técnicas exigidas por la Entidad y contar con el correspondiente certificado de calibración, cuando aplique.
- No se dará continuidad al trámite cuando la documentación esté incompleta, presente inconsistencias o cuando las condiciones técnicas del inmueble no permitan la prestación del servicio solicitado.
- Toda nueva matrícula deberá quedar registrada en el sistema de información comercial vigente de la Entidad, garantizando trazabilidad del trámite, codificación del inmueble y asignación de los datos correspondientes al usuario y al servicio.
- Los documentos soporte del trámite deberán conservarse como parte del expediente del usuario, conforme a los lineamientos documentales y de archivo definidos por la Entidad.
- En los casos de provisionalidad, urbanizaciones nuevas o independizaciones, el trámite deberá surtirse conforme a los lineamientos técnicos, comerciales y operativos establecidos por la Entidad para cada modalidad de conexión o activación del servicio.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recepcionar la solicitud de matrícula	Se inicia con la recepción de la solicitud escrita por el usuario especificando la finalidad del servicio ya sea una matrícula nueva, una matrícula de predio construido y activar un medidor en las nuevas urbanizaciones junto con los documentos requeridos para tal caso **DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA UN PUNTO NUEVO:** • Oficio de solicitud del servicio (Opcional) • Factibilidad del servicio – Disponibilidad del servicio (Opcional) • Paz y Salvo municipal • Certificado de estratificación • Certificado de libertad • Copia de la cedula de ciudadanía • Licencia de construcción **DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA UN PREDIO CONSTRUIDO CON O SIN MEDIDOR:** • Oficio de solicitud del servicio (Opcional)	Auxiliar Administrativa Facturación Usuario	Documentación del Usuario PA-GCFP-AU-FO-04 Recepción Documentos para Legalización de Matrícula

		• Paz y Salvo municipal • Certificado de estratificación • Certificado de libertad • Copia de la cedula de ciudadanía • Copia de la factura del predio ya construido • Para un predio con un medidor comprado por un proveedor interno es necesario el certificado de Calibración de este. **ACTIVAR UN PUNTO EN UNA URBANIZACIÓN NUEVA** • Oficio de solicitud del servicio (Opcional) • Factibilidad del servicio – Disponibilidad del servicio (Opcional) • Paz y Salvo municipal • Certificado de estratificación • Certificado de libertad • Copia de la cedula de ciudadanía • Licencia de construcción • Certificado de Calibración del medidor (Opcional) **DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA MATRICULAR SOLO UN SERVICIO (ACUE-ALCA-ASEO)** • Oficio de solicitud del servicio especificando el servicio a matricular (Alcantarillado-Acueducto--Aseo) • Paz y Salvo municipal • Certificado de estratificación • Certificado de libertad • Copia de la cedula de ciudadanía • Licencia de construcción • Copia de una factura del servicio diferente al que va matricular (Acueducto)		

	Solicitud de Provisionalidad	**DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA UNA PROVISIONALIDAD:** • Carta solicitando provisionalidad de servicio donde especifique dirección y N° de pisos de la construcción • Certificado de libertad no mayor a un mes • Fotocopia de la cedula de ciudadanía • Disponibilidad del servicio (Opcional) *NOTA. El usuario que solicita la provisionalidad es dirigido al área de Gerencia para su respectivo radicado y correspondiente tramite"*		
2	Diligenciar datos del usuario	El usuario diligencia el formato de recepción especificando los datos personales del propietario, las cuotas de la financiación del costo de la matricula según su solicitud y firma de él.	Cliente	Documentación del Usuario PA-GCFP-AU-FO-04 Recepción Documentos para Legalización de Matrícula
3	Visitar el inmueble	Si el usuario no ha realizado las conexiones o la acometida para la instalación del punto se realiza una orden de trabajo en donde el operario calificado le indique las conexiones y la debida forma de hacer la caja de inspección para aguas residuales o para la cámara de registro.	Auxiliar Administrativa Facturación Profesional de Acueducto y Alcantarillado Operario de Acueducto y Alcantarillado	Acta de Visita
4	Realizar la solicitud de servicio	Se continúa con el diligenciamiento de los datos personales del usuario en el sistema generando así la orden de solicitud de servicio y direccionarla al área competente para su respectivo tramite.	Auxiliar Administrativo Profesional de Acueducto y Alcantarillado	Software SYSMAN Solicitud de Servicio Certificado de Calibración

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / comercial@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com

		Si es un **punto nuevo** y/o **independización** la empresa se encarga de asignarle un medidor **(Punto nuevo: Medidor R200; Independización: Medidor R315)** con su correspondiente certificado de calibración del medidor adjunto con la orden de solicitud para ser entregado al usuario. Si es la **activación del punto** en una urbanización nueva se le asigna un sello de seguridad y se registra en el sistema el número de medidor según certificado de calibración. Si es la **matrícula de uno de los servicios** (Alcantarillado – Aseo) se registran los datos personales del usuario	Operario de Acueducto y Alcantarillado	
5	Realizar la expedición de orden de conexión	El supervisor del área de Acueducto y Alcantarillado se encarga de entregar la solicitud del servicio al personal encargado (Operario de Acueducto y Alcantarillado) en donde realizan la debida conexión e instalación del medidor, ya ejecutada la solicitud debe ir diligenciada y firmada por el (Operario de Acueducto y Alcantarillado).	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Operario de Acueducto y Alcantarillado	Solicitud de Servicio
6	Codificar el inmueble	El (Operario de Acueducto y Alcantarillado) se encarga de asignarle un código de ruta (Codificación) a cada uno de los usuarios nuevos según corresponda su orden.	Operario de Acueducto y Alcantarillado	Documentos requeridos según solicitud PA-GCFP-AU-FO-04 Recepción Documentos para Legalización de Matrícula
7	Almacenar en custodia	Se remiten todos los expedientes de los nuevos usuarios al Área de Archivo.	Auxiliar Administrativo Facturación	Carpeta de Matrículas

PUNTO DE CONTROL
1. Recepcionar la solicitud de matrícula. Entrega completa de la documentación por parte del usuario.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
NTC 1063, versión vigente. Medidores de agua potable
NTC 3538, versión vigente. Medidores de agua potable
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-AU-FO-04 Recepción Documentos para Legalización de Matrícula
Documentación del Usuario
Certificado de Calibración
Solicitud PQRSD
Orden de trabajo
Software SYSMAN
Carpeta de Matrículas

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
María Alejandra Ochoa Ávila	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Jeyson Jhoan Ortiz Niño	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: