1. OBJETIVO

Restablecer el servicio de acueducto a los usuarios a quienes se les haya realizado corte del servicio por causas imputables al suscriptor, una vez se hayan eliminado las causales y cumplido los requisitos establecidos por la Entidad.

2. ALCANCE

Aplica para los usuarios que hayan sido objeto de corte del servicio y que soliciten o cumplan las condiciones para la reconexión del mismo.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Facturación	• Verificar el estado de cuenta del usuario, los pagos realizados, los acuerdos de pago vigentes y demás requisitos comerciales necesarios para la reconexión del servicio. • Registrar en el sistema de información comercial las novedades, pagos, abonos o actualizaciones requeridas para habilitar el trámite de reconexión. • Apoyar la generación de la orden de trabajo o documento interno requerido para la ejecución de la reconexión.
Auxiliar Administrativo (Ventanilla Única)	• Recibir, radicar y direccionar las solicitudes presentadas por los usuarios relacionadas con la suspensión del servicio. • Gestionar la trazabilidad documental de las solicitudes, comunicaciones y soportes asociados al trámite de suspensión
Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Supervisar y validar la procedencia de la reconexión del servicio, verificando que se hayan eliminado las causas que originaron el corte y que se cumplan los requisitos establecidos por la Entidad. • Autorizar, cuando aplique, la emisión de la orden de trabajo para la reconexión del servicio. • Realizar seguimiento al cierre del trámite y a la correcta trazabilidad del procedimiento en el sistema de información comercial.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Coordinar la ejecución operativa de la reconexión del servicio cuando se requiera validación o intervención técnica previa. • Verificar, cuando aplique, las condiciones técnicas necesarias para el restablecimiento del servicio.
Operario de Acueducto (Facturación)	• Ejecutar en campo la reconexión del servicio, conforme a la orden de trabajo emitida por el área comercial. • Registrar la novedad operativa de la reconexión realizada y entregar los soportes correspondientes, incluyendo evidencia fotográfica y demás registros definidos por la Entidad.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Acuerdo de Pago	Compromiso formal suscrito entre el usuario y la Entidad para el pago financiado de las obligaciones pendientes, conforme a los lineamientos internos establecidos.
Corte del servicio	Interrupción del servicio de acueducto que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, conforme a la

	normatividad vigente y al Contrato de Condiciones Uniformes.
Orden de Trabajo	Documento mediante el cual se autoriza y registra la ejecución de actividades operativas relacionadas con el restablecimiento del servicio.
Reconexión	Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble que había sido objeto de corte.
Restablecimiento del Servicio	Acción mediante la cual la Entidad habilita nuevamente la prestación del servicio de acueducto, una vez desaparecida la causal que originó la suspensión o el corte.
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.
Suscriptor	Persona natural o jurídica con la cual la Entidad ha celebrado un contrato de servicios públicos domiciliarios.
Usuario	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Cuando la causal haya correspondido a corte, el restablecimiento del servicio se tramitará como reconexión.
- Previo al restablecimiento del servicio, deberá verificarse el pago total de la obligación pendiente o, cuando aplique, la formalización del acuerdo de pago y el pago de los valores exigibles para la atención del trámite.
- Toda reconexión deberá estar soportada en la validación comercial correspondiente y en la expedición de la respectiva orden de trabajo.
- El restablecimiento del servicio mediante reconexión deberá realizarse dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, una vez el usuario haya eliminado la causa del corte y cancelado los valores correspondientes.
- Toda actuación relacionada con la reconexión deberá quedar registrada en el sistema de información comercial vigente y contar con el soporte documental correspondiente.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recepción y validación de la solicitud de reconexión	El usuario presenta solicitud de reconexión o la Entidad verifica que fueron subsanadas las causas que originaron la suspensión o corte del servicio, tales como el pago de la obligación pendiente, suscripción de acuerdo de pago o cumplimiento de requisitos establecidos. Se valida que el usuario haya realizado el pago total de la obligación pendiente o que haya formalizado acuerdo de pago,	Auxiliar Administrativo Facturación Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	PA-GCFP-FAC-FO-01 Acuerdo de Pago

		así como el pago de los costos asociados al corte y reconexión, conforme a los lineamientos establecidos por la Entidad.		
2	Verificación y registro en el sistema de información	Se valida en el sistema de información comercial la existencia del corte del servicio, el estado de la cuenta contrato, los pagos realizados y el cumplimiento de los requisitos para autorizar la reconexión. Se registran en el sistema los pagos, acuerdos o novedades que permitan habilitar el trámite de reconexión.	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Comprobante de Consignación y Factura
3	Generación de orden de trabajo para reconexión	Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, se genera la orden de trabajo para la ejecución de la reconexión del servicio y se remite al área operativa correspondiente.	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Orden de Trabajo
4	Ejecución de la reconexión del servicio	El Operario de Acueducto realiza la reconexión del servicio mediante la habilitación de la acometida previamente intervenida, retirando los elementos de corte instalados y restableciendo el flujo del servicio. Se deberá dejar evidencia de la actividad realizada, incluyendo registro fotográfico y firma del usuario o responsable del predio, cuando sea posible.	Operario de Acueducto (Facturación)	Orden de trabajo
5	Registro y cierre del trámite	Una vez ejecutada la reconexión, se registra la novedad en el sistema de información comercial y se consolidan los soportes del trámite, dejando evidencia del restablecimiento del servicio.	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Evidencia Fotográfica

PUNTO DE CONTROL

2. Verificación y registro en el sistema de información. Verificar que el usuario haya cumplido con los requisitos para la reconexión del servicio, incluyendo el pago total de la obligación pendiente o la formalización

del acuerdo de pago, y que dicha información se encuentre registrada correctamente en el sistema de información comercial.

3. Generación de orden de trabajo para reconexión. Verificar que la orden de trabajo sea emitida únicamente cuando se haya confirmado la eliminación de la causal que originó el corte del servicio y el cumplimiento de los requisitos comerciales establecidos por la Entidad.

4. Ejecución de la reconexión del servicio. Verificar que la reconexión haya sido ejecutada en el inmueble correspondiente, conforme a la orden de trabajo, y que cuente con evidencia fotográfica y, cuando sea posible, firma del usuario o responsable del predio.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Resolución CRA 151 de 2001. Régimen de regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
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
Reglamento Interno de Cartera o lineamientos internos de financiación y acuerdos de pago, versión vigente
Lineamientos internos para suspensión, corte, reinstalación o reconexión del servicio, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-FAC-FO-01 Acuerdo de Pago
Solicitud con Número de radicación (PQRSD)
Orden de Trabajo
Evidencia Fotográfica

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Jeyson Jhoan Ortiz Niño	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
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización de las Políticas de Operación y Actividades	05	09/01/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Leidy Liliana Suarez Molina	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma:

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