1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la suspensión del servicio de acueducto, ya sea por incumplimiento de las obligaciones del usuario o por solicitud del mismo, conforme a la normatividad vigente, el Contrato de Condiciones Uniformes y los lineamientos internos de la Entidad.

2. ALCANCE

Aplica para los usuarios o suscriptores del servicio de acueducto a quienes se les deba suspender el servicio por mora en el pago, incumplimiento contractual o por solicitud expresa del usuario, desde la identificación de la causal hasta el registro de la suspensión en el sistema de información comercial.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Facturación	• Verificar la cartera morosa, el estado de cuenta y las causales comerciales que puedan dar lugar a la suspensión del servicio. • Generar la orden o acta de suspensión del servicio y registrar en el sistema de información comercial las novedades derivadas del trámite. • Apoyar la validación de solicitudes de suspensión por parte del usuario, de acuerdo con los lineamientos internos y la normatividad aplicable.
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 suspensión del servicio por mora o por solicitud del usuario, conforme a la normatividad vigente, el Contrato de Condiciones Uniformes y los lineamientos internos de la Entidad. • Autorizar, cuando aplique, la ejecución del trámite de suspensión y realizar seguimiento al cumplimiento del procedimiento.
Operario de Acueducto (Facturación)	• Ejecutar en campo la suspensión del servicio, conforme a la orden de trabajo emitida por el área comercial. • Registrar la novedad operativa de la suspensión realizada y entregar los soportes correspondientes, incluyendo evidencia fotográfica y acta o formato definido 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.
Obligación Pendiente	Valor adeudado por el usuario o suscriptor por concepto de los servicios prestados, cargos asociados o demás conceptos facturados por la Entidad.
Orden de Trabajo	Documento mediante el cual se autoriza y registra la ejecución de actividades operativas relacionadas con el restablecimiento del servicio.

Suspensión del Servicio	Interrupción temporal del servicio por las causales previstas en la Ley, el Contrato de Condiciones Uniformes y la normatividad aplicable.
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.
Solicitud	Requerimiento presentado por el usuario o suscriptor ante la Entidad, de manera verbal o escrita, a través de los canales habilitados, para solicitar un trámite o manifestar una necesidad relacionada con la prestación del servicio.
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

- La suspensión del servicio procederá únicamente por las causales previstas en la normatividad vigente, el Contrato de Condiciones Uniformes y los lineamientos internos definidos por la Entidad.
- La suspensión del servicio por mora solo podrá ejecutarse cuando se haya verificado previamente la existencia de la obligación pendiente y el cumplimiento de las condiciones definidas por la Entidad para su aplicación.
- La suspensión del servicio por solicitud del usuario deberá estar soportada en manifestación expresa del suscriptor o usuario autorizado, conforme a los requisitos establecidos por la Entidad.
- Toda suspensión del servicio deberá contar con soporte documental suficiente, validación previa en el sistema de información comercial y la respectiva orden o acta de suspensión.
- La suspensión del servicio deberá ejecutarse garantizando la trazabilidad del trámite, la identificación del inmueble intervenido y el registro de la novedad operativa correspondiente.
- La suspensión del servicio no implica la terminación del contrato de servicios públicos, salvo que así se tramite conforme a la normatividad y lineamientos internos aplicables.
- Toda actuación relacionada con la suspensión del servicio deberá quedar registrada en el sistema de información comercial vigente y contar con los soportes físicos o digitales correspondientes.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recibir solicitud o identificar causal de suspensión	Se recibe la solicitud presentada por el usuario para la suspensión del servicio o se identifica, por parte de la Entidad, la existencia de causal que dé lugar a la suspensión, como mora en el pago u otras previstas en la normatividad y el Contrato de Condiciones Uniformes.	Auxiliar Administrativo Facturación Auxiliar Administrativo (Ventanilla Única)	Solicitud Escrita PQRSD (Software SYSMAN) PA-GCFP-AU-FO-02 PQRSD
2	Verificar procedencia de la suspensión	Se valida la información del usuario, el estado de la cuenta contrato, la existencia de cartera	Profesional de Comercial,	Soporte Digital SYSMAN

		morosa o la documentación soporte aportada, con el fin de determinar la procedencia de la suspensión del servicio.	Facturación y PQRSD	Estado de cuenta Soportes del trámite
3	Generar orden o acta de suspensión	Una vez validada la procedencia del trámite, se elabora la orden o acta de suspensión del servicio y se remite al área operativa para su ejecución.	Auxiliar Administrativo Facturación	PA-GCFP-FAC-FO-02 Acta de Suspensión del Servicio Orden de Trabajo
4	Ejecutar la suspensión del servicio	El Operario de Acueducto realiza en campo la suspensión temporal del servicio en el predio correspondiente, conforme a la orden emitida y de acuerdo con las condiciones técnicas del inmueble.	Operario de Acueducto (Facturación)	PA-GCFP-FAC-FO-02 Acta de Suspensión del Servicio Orden de Trabajo
5	Reportar y registrar la novedad de suspensión	Una vez ejecutada la suspensión, se reporta la novedad al área comercial para su respectivo registro en el sistema de información comercial, dejando trazabilidad de la actuación realizada.	Operario de Acueducto (Facturación) Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN PA-GCFP-FAC-FO-02 Acta de Suspensión del Servicio
6	Archivar soportes del trámite	Se consolidan y archivan los documentos soporte del trámite de suspensión, garantizando su conservación y trazabilidad.	Auxiliar Administrativo Facturación Auxiliar Administrativo (Ventanilla Única)	Expediente Suscriptor

PUNTO DE CONTROL

2. Verificar procedencia de la suspensión. Verificar que la suspensión del servicio cuente con soporte suficiente, validación del estado de cuenta o solicitud formal del usuario, antes de emitir la orden de suspensión.

4. Ejecutar la suspensión del servicio. Verificar que la suspensión haya sido efectivamente ejecutada en el inmueble correspondiente y que cuente con evidencia fotográfica y acta o soporte de ejecución.

5. Reportar y registrar la novedad de suspensión. Verificar que la novedad operativa de suspensión quede registrada oportunamente en el sistema de información comercial.

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 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 de la Entidad, versión vigente
Lineamientos internos para suspensión del servicio por mora o por solicitud del usuario, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-AU-FO-02 PQRSD
PA-GCFP-FAC-FO-02 Acta de Suspensión del Servicio
PQRSD (Software SYSMAN)
Evidencia Fotográfica
Estado de cuenta
Orden de Trabajo
Soportes del trámite
Soporte Digital SYSMAN
Expediente Suscriptor

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: