## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar el corte del servicio de acueducto a los usuarios que incurran en causales que lo ameriten, 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 que, por incumplimiento de sus obligaciones o por las causales definidas en la normatividad vigente, sean objeto de corte del servicio, desde la identificación de la causal hasta el registro del corte en el sistema de información comercial.

## 3. RESPONSABLES

| | |
|---|---|
| Auxiliar Administrativo Facturación | • Verificar la cartera morosa, el estado de cuenta del usuario y el cumplimiento de las condiciones que dan lugar al corte del servicio.<br>• Generar la orden de trabajo o programación correspondiente para la ejecución del corte del servicio.<br>• Registrar en el sistema de información comercial las novedades asociadas al trámite de corte. |
| Auxiliar Administrativo (Ventanilla Única) | • Recibir, radicar y direccionar las comunicaciones, solicitudes, recursos o documentos presentados por los usuarios relacionados con el trámite de corte del servicio.<br>• Apoyar la trazabilidad documental de las actuaciones asociadas al procedimiento, incluyendo notificaciones, respuestas y soportes radicados por el usuario, cuando aplique.<br>• Gestionar la recepción y remisión al archivo de los documentos físicos o digitales derivados del procedimiento, conforme a los lineamientos internos de la Entidad. |
| Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD | • Validar la procedencia del corte del servicio conforme a la normatividad vigente, el Contrato de Condiciones Uniformes y los lineamientos internos de la Entidad.<br>• Autorizar la ejecución del corte del servicio, una vez verificado el cumplimiento de las condiciones aplicables.<br>• Realizar seguimiento a la correcta aplicación del procedimiento y a la trazabilidad del trámite en el sistema de información comercial. |
| Operario de Acueducto (Facturación) | • Ejecutar en campo el corte del servicio mediante la desconexión o taponamiento de la acometida.<br>• Registrar la novedad operativa y dejar evidencia del corte realizado. |

## 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

- El corte del servicio constituye la interrupción definitiva del servicio, mediante la desconexión o taponamiento de la acometida, conforme a la normatividad vigente y al Contrato de Condiciones Uniformes.
- El corte del servicio solo procederá cuando se configuren las causales establecidas en la normatividad vigente, el Contrato de Condiciones Uniformes y los lineamientos internos de la Entidad.
- Previo a la ejecución del corte, la Entidad deberá garantizar el debido proceso, incluyendo la notificación al usuario y la oportunidad de ejercer su derecho de defensa y contradicción.
- El corte del servicio deberá estar precedido, cuando aplique, por la suspensión del servicio, conforme a las condiciones establecidas en la regulación vigente.
- El corte del servicio podrá aplicarse en casos de reincidencia en mora, fraude, conexiones no autorizadas u otras causales definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- Toda ejecución de corte deberá contar con orden de trabajo debidamente autorizada y validación previa de la información comercial del usuario.
- El corte del servicio podrá dar lugar a la terminación del contrato de servicios públicos, conforme a la normatividad vigente.
- Toda actuación relacionada con el corte deberá quedar registrada en el sistema de información comercial y contar con soporte documental y evidencia de su ejecución.

## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD (QUE) | DESCRIPCIÓN (COMO) | RESPONSABLE (QUIEN) | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Identificar usuarios susceptibles a corte | Se identifica el listado de usuarios que presentan causales que pueden dar lugar al corte del servicio, tales como reincidencia en mora, incumplimiento contractual, fraude o condiciones previstas en la normatividad vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes. | Auxiliar Administrativo Facturación<br><br>Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD | Listado de usuarios susceptibles a corte del servicio (Software SYSMAN) |
| 2 | Verificar procedencia del corte | Se valida el estado de la cuenta contrato, la existencia de la | Profesional de Comercial, | Soporte Digital SYSMAN |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | causal, la trazabilidad de las actuaciones previas (incluyendo suspensión cuando aplique) y el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales para proceder con el corte del servicio. | Facturación y PQRSD | |
| 3 | Garantizar el debido proceso | Se verifica que el usuario haya sido informado previamente sobre la causal del corte y que se haya garantizado su derecho de defensa y contradicción, conforme a la normatividad vigente y al Contrato de Condiciones Uniformes. | Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD<br><br>Auxiliar Administrativo (Ventanilla Única) (si participa en notificación o radicación) | PA-GCFP-FAC-FO-02 Acta de Suspensión del Servicio<br><br>Orden de Trabajo |
| 4 | Generar orden de corte | Una vez validada la procedencia del corte y garantizado el debido proceso, se elabora la orden de trabajo para la ejecución del corte del servicio y se remite al personal operativo. | Auxiliar Administrativo Facturación<br><br>Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD | Orden de Trabajo |
| 5 | Ejecutar corte del servicio | El Operario de Acueducto realiza el corte del servicio en el predio correspondiente, mediante la desconexión o taponamiento de la acometida, conforme a la orden emitida y a las condiciones técnicas del inmueble. | Operario de Acueducto (Facturación) | PA-GCFP-FAC-MT-01 Registro de Cortes de Rutas<br><br>Evidencia Fotográfica |
| 6 | Registrar novedad de corte en el sistema | Se reporta la ejecución del corte al área comercial y se registra la novedad en el sistema de información comercial de la Entidad. | Auxiliar Administrativo Facturación | PA-GCFP-FAC-MT-01 Registro de Cortes de Rutas<br><br>Soporte Digital SYSMAN |
| 7 | Archivar soportes del trámite | Se consolidan y archivan los soportes documentales y operativos generados durante el trámite de corte del servicio. | Auxiliar Administrativo Facturación<br><br>Auxiliar Administrativo (Ventanilla Única) | PA-GCFP-FAC-MT-01 Registro de Cortes de Rutas<br><br>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, corte y reconexión del servicio, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

## 8. ANEXOS

PA-GCFP-FAC-MT-01 Registro de Cortes de Rutas
Orden de Trabajo
Evidencia Fotográfica
Listado de usuarios susceptibles a corte del servicio (Sistema)
Comunicación o notificación al usuario (cuando aplique)
Soporte Digital SYSMAN
Expediente Suscriptor

| ELABORÓ | NATURALEZA DEL CAMBIO | VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN |
|---|---|---|---|
| Andrew Masami Asakura Garcia | Procedimiento inicial | 01 | 01/04/2025 |
| Andrew Masami Asakura Garcia | Actualización de Conceptos Normativos y Definiciones | 02 | 03/06/2025 |
| Andrew Masami Asakura Garcia | Actualización de las Políticas de Operación y Actividades | 03 | 09/01/2026 |

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