1. OBJETIVO

Asegurar que todas las actividades de intervención y puesta en servicio de las redes de acueducto se realicen con calidad, conforme a los requisitos técnicos, legales y contractuales, garantizando obras seguras, funcionales y duraderas.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con la atención, intervención y reparación de daños en la Red Urbana de Distribución de Agua Potable operada por Red Vital Paipa S.A. E.S.P., desde el momento en que se recibe una solicitud por parte de un usuario o se detecta una falla por parte del personal operativo, hasta la ejecución completa de las obras necesarias para restablecer las condiciones normales de funcionamiento del sistema.

3. RESPONSABLES

Subgerente General Operativo	• Supervisar el cumplimiento general del procedimiento. • Garantizar la disponibilidad de personal, recursos, herramientas, materiales y condiciones operativas necesarias para la atención de daños, reparaciones e intervenciones en las redes de acueducto.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Coordinar, programar, asignar y controlar la ejecución de las actividades operativas relacionadas con la intervención de redes de acueducto. • Evaluar técnicamente los daños reportados o identificados en campo y definir la intervención requerida. • Autorizar cierres de válvulas, suspensiones programadas y verificar el cierre de las órdenes de trabajo. • Verificar el diligenciamiento de los registros, soportes técnicos y evidencias derivadas de la intervención.
Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	• Recibir, registrar y canalizar las solicitudes, reportes, PQRSD o avisos relacionados con daños o afectaciones en las redes de acueducto. • Elaborar, radicar y archivar los registros y soportes documentales derivados de la atención del servicio, conforme a los lineamientos establecidos por la Entidad.
Auxiliar Administrativo de Almacén	• Gestionar la entrega oportuna de materiales, herramientas e insumos requeridos para la ejecución de las reparaciones e intervenciones en la red de acueducto. • Mantener el control de las salidas de almacén y apoyar la trazabilidad de los elementos suministrados
Personal Operativo	• Ejecutar en terreno las actividades de inspección, excavación, reparación, reposición, instalación, cierre, apertura y restablecimiento del servicio, de acuerdo con las instrucciones impartidas y los lineamientos técnicos aplicables. • Reportar novedades, daños adicionales, condiciones inseguras o afectaciones detectadas durante la intervención. • Diligenciar los formatos, registros y soportes requeridos de cada actividad ejecutada.

Profesional SST	• Definir, socializar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo aplicables a las actividades de intervención de redes de acueducto. • Verificar la aplicación de controles operacionales, uso de elementos de protección personal, señalización, prevención vial y condiciones seguras de trabajo cuando aplique.
4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA	
Acometida de Acueducto	Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte del inmueble.
Acometida Clandestina o Fraudulenta	Acometida no autorizada por la Entidad.
Aforo de Agua	Procedimiento para medir o estimar el consumo de agua de un usuario.
Cámara o Cajilla del Registro	Caja con tapa que conecta la acometida con la instalación domiciliaria y contiene el medidor.
Conexión	Ejecución de la acometida e instalación del medidor o de alcantarillado.
Conexión Errada de Alcantarillado	Empalme incorrecto de aguas residuales a redes de aguas lluvias o viceversa.
Conexión Temporal	Acometida transitoria solicitada por un periodo determinado.
Contribución de Solidaridad	Aporte obligatorio de usuarios de estratos 5, 6 y sectores industriales/comercial.
Corte del Servicio de Acueducto	Interrupción definitiva del servicio mediante desconexión o taponamiento.
Defraudación de Fluidos	Apropiación ilícita de servicios públicos mediante mecanismos clandestinos o alteración de medidores.
Derivación Fraudulenta	Conexión no autorizada desde una acometida, red interna o tanque.
Desviaciones Significativas del Consumo	Aumentos o reducciones en el consumo superiores al 35% o 65%, según el promedio histórico.
Instalaciones Domiciliarias	Sistema de tuberías y equipos internos del inmueble a partir del medidor.
Instalaciones Legalizadas	Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la Entidad y han sido recibidas por ella. Tienen medición, bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente y su facturación depende de la medición realizada.
Instalaciones no Legalizadas	Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad
Medición	Sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.
Medidor	Dispositivo para medir el consumo de agua. Puede ser individual, colectivo, de control o totalizador.
Orden de Trabajo	Documento o registro mediante el cual se autoriza y formaliza la ejecución de una actividad técnica, operativa o de mantenimiento por parte del personal autorizado. Incluye información como la ubicación del servicio, tipo de trabajo, responsable, recursos requeridos y tiempos estimados.

PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que deben ser atendidas por la empresa.
Reconexión	Restablecimiento de los servicios de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.
Recurso	Acto del suscriptor o usuario para solicitar a la Empresa la revisión de decisiones que afectan la prestación del servicio o el contrato, incluyendo reposición y apelación.
Red Matriz o Red Primaria de Acueducto	Conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde plantas de tratamiento o tanques a las redes locales.
Red de Distribución, Local o Secundaria	Conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua desde la red matriz hasta las acometidas domiciliarias.
Red Interna (Decreto 302 de 2000)	Red de suministro de acueducto dentro del inmueble, a partir del medidor. En propiedad horizontal, inicia en el registro de corte general, si lo hay.
Red Local de Acueducto	Sistema de suministro que atiende a una comunidad, del cual se derivan las acometidas a los inmuebles.
Reinstalación	Restablecimiento del servicio de acueducto tras una suspensión.
Registro de Corte o Llave de Corte	Dispositivo en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto.
Registro Antifraude	Válvula instalada después del medidor para operación del usuario, útil en mantenimientos. También permite interrumpir el flujo desde el interior.
Red de Alcantarillado Sanitario	Sistema de evacuación de aguas residuales al que descargan las acometidas de aguas residuales de los inmuebles.
Red de Alcantarillado Pluvial	Sistema de conducción de aguas lluvias que recibe las acometidas correspondientes y los sumideros pluviales de vías y zonas públicas.
Red de Alcantarillado Combinado	Sistema que transporta conjuntamente aguas lluvias y residuales. Su construcción sigue normas técnicas vigentes.
Saneamiento Básico	Actividades propias de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.
Servicio Comercial	Servicio que se presta a predios con actividades comerciales, como oficinas, consultorios, almacenes y expendios de bienes o servicios.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud, daño, fuga o afectación reportada en la red de acueducto deberá ser registrada y atendida conforme a su criticidad, disponibilidad operativa y condiciones técnicas identificadas en terreno.
- Las actividades de intervención de redes de acueducto deberán ser previamente evaluadas por el responsable técnico, con el fin de definir el tipo de daño, alcance de la intervención, recursos requeridos y necesidad de suspensión parcial o total del servicio.
- Ninguna intervención podrá ejecutarse sin la disponibilidad mínima de materiales, herramientas, elementos de protección personal y condiciones seguras de trabajo requeridas para su desarrollo.
- Cuando la intervención implique cierre de válvulas, suspensión programada del servicio o afectación a la continuidad del suministro, deberá realizarse la respectiva coordinación operativa y comunicación a los usuarios cuando aplique.

- Toda actividad ejecutada sobre la red de acueducto deberá quedar soportada mediante los registros, órdenes de trabajo, evidencias y controles establecidos por la Entidad, garantizando su trazabilidad.
- Cuando se evidencie que el daño o afectación fue ocasionado por terceros, usuarios o por intervenciones no autorizadas, se deberá dejar el respectivo soporte técnico y documental para la gestión de cobro o actuación correspondiente.
- Las actividades de reparación, reposición o restablecimiento del servicio deberán ejecutarse procurando minimizar la afectación al usuario, al espacio público y a otras redes o infraestructuras existentes.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recepción de la solicitud o identificación de la necesidad	Los usuarios, la comunidad, mediante llamada telefónica realizan el aviso a los teléfonos de atención al cliente: El receptor de la llamada debe pedirle al avisador identificar la ubicación exacta de ser posible (solicitar lugar de referencia), y teléfono de contacto.	Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	PA-GCFP-AU-FO-02 PQRSD PA-GCFP-AU-FO-08 Control Atención a Usuarios PQRSD SYSMAN
2	Reporte de la solicitud del Servicio	Se diligencian los datos del usuario o peticionario del inmueble en el formato correspondiente y se elabora la orden de trabajo. Simultáneamente, el personal del área de Atención al Cliente clasifica las P.Q.R.S. recibidas, generando el respectivo reporte de reparación, donde se registran los datos del usuario y el tipo de afectación. Posteriormente, la solicitud del servicio se ingresa al Sotfware SYSMAN, y el reporte generado es entregado al Profesional de Acueducto y Alcantarillado, quien gestiona y programa la atención de los daños reportados durante el día.	Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única) Profesional de Acueducto y Alcantarillado	PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita Orden de Trabajo
3	Asignar Ordenes de Trabajo, Solicitud de Servicio, Actas de Visita.	Dependiendo la solicitud y la viabilidad en la ejecución del servicio, se asigna las ordenes mediante Bitácora de actividades al personal operativo de la Empresa para que proceda con su atención.	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	PM-GAC-MRA-FO-01 Bitácora de Actividades
4	Realización de la Visita Técnica	Se visita el sitio para realizar una evaluación de los daños y la problemática presentada, verificando si realmente es responsabilidad de la empresa;	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita

		de ser así se procede a realizar un inventario de los materiales a utilizar, diámetro, longitud, accesorios y demás elementos necesarios para realizar la reparación. Si se verifica que el daño fue causado de forma intencional o accidental por un tercero, ejecución de obra y/o manipulación de redes, deben ser asumidos por el afectante. De lo contrario la empresa cobrara lo comprendido en materiales.		
5	Verificación del Daño	Si durante la ejecución de la orden de trabajo el personal asignado identifica alguna anomalía adicional, esta debe ser reportada de inmediato a la Coordinación de Redes de Acueducto, con el fin de que se evalúe la situación y se definan las acciones correctivas o complementarias a implementar.	Personal Operativo	PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita
6	Solicitud de Materiales	Cuando se requieran materiales para la ejecución de reparaciones o intervenciones (como uniones, codos, adaptadores macho y hembra, tubería, limpiador, soldadura, entre otros), estos deben ser solicitados al almacén mediante el formato de Solicitud de Entrega de Bienes. En dicha solicitud se deben especificar claramente los elementos requeridos y sus cantidades, las cuales también deben ser registradas en la orden de servicio correspondiente a cada reparación. En caso de que el almacén no disponga del material necesario, se debe gestionar la adquisición mediante una Orden de Pedido de Almacén, de la cual se elaboran dos copias: una para el	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Auxiliar Administrativo Almacén Personal Operativo	PA-GRF-AA-FO-05 Solicitud de Entrega de Bienes PA-GRF-AA-FO-01 Orden de Pedido (Manual) Orden de Compra

		almacén y otra para la Coordinación de Acueducto y Alcantarillado, que será entregada en la ferretería o proveedor correspondiente. Es fundamental mantener un stock mínimo de materiales esenciales para garantizar una respuesta oportuna ante daños en la red. En su defecto, debe asegurarse la disponibilidad de un proveedor confiable que permita suplir los insumos de forma inmediata.		
7	Ejecución de la Solicitud en Terreno	La Entidad realizará la intervención de los daños en la red de agua potable comprendidos desde el medidor hasta la red matriz. De acuerdo con el tipo de solicitud recibida, se ejecutan en terreno las siguientes actividades: • Reparaciones en la red principal de acueducto: La intervención debe realizarse con todos los materiales requeridos previamente alistados. En caso de que la reparación implique la suspensión del servicio por más de 12 horas, se debe activar el procedimiento de divulgación a la ciudadanía, informando con antelación sobre la interrupción programada. • Reparaciones en la red domiciliaria: Se ejecutan considerando el tipo de daño y los materiales específicos para su reparación. Si durante la intervención se generan afectaciones a bienes del usuario o a redes de otros servicios públicos, estas	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	N/A

		deben ser reportadas de inmediato al Profesional de Acueducto y Alcantarillado para su atención y seguimiento. Daños ocasionados por terceros: Las afectaciones a la red generadas por terceros, ya sea por la ejecución de obras o intervenciones no autorizadas, deberán ser asumidas por el responsable. En caso de incumplimiento, la Empresa procederá al cobro de los costos correspondientes, incluyendo materiales y mano de obra empleada en la reparación.		
8	Realización de Reparaciones	Los operarios de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P. realizan la reparación de la red y diligencian el formato de Orden de Trabajo, en el cual se especifican los materiales utilizados, el tipo de daño y los datos del usuario. Si el daño requiere intervención o rotura en espacio público, deben tomarse todas las medidas de seguridad, señalización y prevención vial, además de emplear las herramientas idóneas para el corte, la rotura del pavimento y la intervención correspondiente. Cuando el daño es causado por un usuario o un tercero, la reparación es ejecutada por los operarios de Red Vital, quienes registran los materiales utilizados con el fin de calcular el presupuesto, el cual será cobrado al responsable a través de la factura. En caso de que el afectante realice directamente la reparación, la Empresa debe	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	Orden de Trabajo Registro Fotográfico

		realizar el acompañamiento y la supervisión de los trabajos efectuados. Nota: El afectante de las redes de acueducto deberá asumir el costo de los materiales necesarios para la reparación de las redes y la reposición del pavimento (material de base y pavimento flexible y/o rígido), conservando el espesor de la estructura de la vía existente.		
9	Cierre de Válvulas	Si para la reparación del daño se requiere el cierre de válvulas, este deberá ser autorizado previamente por el Profesional de Acueducto y Alcantarillado. En el caso de cierres programados, se deberá informar a la comunidad con un mínimo de 24 horas de antelación, mediante los medios de comunicación disponibles, especificando el día, lugar, duración de la suspensión y los barrios afectados, con el fin de que los usuarios tomen las medidas preventivas necesarias. Todos los cierres deben registrarse en el formato "Reporte de Suspensiones y Continuidad – Plantilla Base del SUI", el cual debe ser reportado mensualmente.	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	PM-GAC-MRA-FO-06 Control de Movimientos de Válvulas
10	Supervisión y Seguimiento en Terreno	El Profesional de Acueducto y Alcantarillado realiza el seguimiento de las actividades diarias en terreno, verificando que las actividades ejecutadas por los operarios se estén realizando según la programación de actividades, dando cumplimiento a las medidas mínimas requeridas de seguridad y salud en el trabajo y su señalización	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Profesional de Apoyo de Acueducto y Alcantarillado Profesional SST Personal Operativo	Registro Fotográfico

11	Cierre de Orden de Trabajo	El Profesional de Acueducto y Alcantarillado recibe por parte de los operarios las órdenes de trabajo atendidas y verifica que estén completamente diligenciadas. En caso contrario, serán devueltas para su corrección. Si las órdenes están debidamente diligenciadas, se entregan al Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única), quien procede a archivarlas conforme a las Tablas de Retención Documental del área.	Profesional de Redes de Acueducto y Alcantarillado Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	Orden de Trabajo
12	Realización de Informe de Intervención	Se realiza la integración de los soportes documentales para los Informes de Intervención de Redes de Acueducto que den a lugar.	Profesional de Acueducto y Alcantarillado	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento PM-GAC-MRA-MT-01 Reporte de Intervenciones de Redes de Acueducto y Alcantarillado
PUNTO DE CONTROL				

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto 302 de 2000. Reglamentación de la Ley 142 de 1994 en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
Decreto 229 de 2002. Modificación parcial del Decreto 302 de 2000
Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución 0330 de 2017. Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS
Resolución 0799 de 2021. Modificación de la Resolución 0330 de 2017
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-AU-FO-02 PQRSD
PQRSD SYSMAN
PA-GCFP-AU-FO-08 Control Atención a Usuarios
PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita
PM-GAC-MRA-FO-01 Bitácora de Actividades
PA-GRF-AA-FO-05 Solicitud de Entrega de Bienes
PA-GRF-AA-FO-01 Orden de Pedido (Manual)
PM-GAC-MRA-FO-06 Control de Movimientos de Válvulas
Orden de Compra
Orden de Trabajo
Registro Fotográfico

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
María Amalfi Valderrama López	Plan inicial	01	28/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Amalfi Valderrama López	Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional de Planeación y Proyectos	Cargo: Profesional SIG	Cargo: Gerente General
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 / sig@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com