1. OBJETIVO

Establecer las actividades técnicas, de seguridad y control necesarias para realizar la intervención, mantenimiento, calibración, reemplazo o retiro de medidores de agua potable, garantizando la exactitud en la medición del consumo y la continuidad del servicio.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades de verificación, retiro, instalación, reparación o cambio de medidores de agua potable en usuarios residenciales, comerciales o industriales atendidos por la RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

3. RESPONSABLES

Subgerente General Operativo	• Supervisar el cumplimiento general del procedimiento. • Garantizar la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, herramientas, materiales y condiciones operativas requeridas para la intervención de medidores de agua potable. • Hacer seguimiento al restablecimiento del servicio y a la correcta ejecución de las actividades operativas derivadas del procedimiento.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Coordinar, programar, asignar y controlar la ejecución de las actividades técnicas relacionadas con la inspección, retiro, instalación, reposición, verificación o cambio de medidores de agua potable. • Verificar técnicamente el estado de los medidores, las condiciones de la acometida y la correcta ejecución de las intervenciones en campo. • Revisar el diligenciamiento de las órdenes de trabajo, actas, registros fotográficos y demás soportes derivados de la intervención.
Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Apoyar la trazabilidad comercial de las intervenciones realizadas sobre los medidores de agua potable. • Verificar y consolidar la información asociada a lectura inicial, número de serie, cambio, retiro o instalación del medidor, para su actualización en los sistemas o registros comerciales de la Entidad. • Apoyar el análisis y control de la información requerida para efectos de facturación, seguimiento o atención de PQRSD asociadas a la medición.
Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	• Recibir, registrar y canalizar las solicitudes, reportes, PQRSD o requerimientos asociados a la intervención de medidores de agua potable. • Apoyar la generación, radicación y archivo de los soportes documentales derivados de la atención del servicio.
Auxiliar Administrativo de Almacén	• Gestionar la entrega oportuna de medidores, accesorios, sellos, empaques, válvulas y demás elementos requeridos para la ejecución de las intervenciones. • Mantener el control de salidas de almacén y la trazabilidad de los materiales suministrados.
Personal Operativo	• Ejecutar las actividades de inspección, retiro, instalación, reposición, mantenimiento o cambio de medidores de agua potable, de conformidad con las instrucciones impartidas y los lineamientos técnicos aplicables.

	• Verificar el funcionamiento del medidor, registrar lectura inicial, número de serie, estado del equipo y demás datos requeridos en los formatos establecidos. • Reportar anomalías, hallazgos técnicos, condiciones inseguras o novedades identificadas durante la intervención.
Profesional SST	• Definir, socializar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la intervención de medidores de agua potable. • Verificar el uso adecuado de elementos de protección personal, herramientas seguras y condiciones seguras de trabajo en terreno.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Acometida de Acueducto	Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte del inmueble.
Acta de Intervención	Documento que registra las actividades realizadas sobre un medidor (retiro, cambio, calibración o instalación), firmado por el operario y el usuario.
Ajuste Metrológico	Corrección efectuada a un medidor cuando, tras la verificación, se detecta una desviación en su exactitud.
Calibración	Proceso mediante el cual se determina la exactitud del medidor comparando su lectura con un patrón de referencia trazable al sistema internacional de unidades (SI).
Certificación Metrológica	Documento expedido por el laboratorio acreditado o por la Superintendencia de Industria y Comercio que garantiza que el medidor cumple con los requisitos técnicos y de exactitud.
Dirección de Flujo	Sentido en el cual debe instalarse el medidor para registrar correctamente el consumo; se indica con una flecha en el cuerpo del equipo.
Mantenimiento Preventivo	Acciones periódicas de revisión y limpieza para conservar las condiciones óptimas del medidor y evitar fallas.
Mantenimiento Correctivo	Acción realizada para corregir un daño o falla detectada en el medidor o en su conexión.
Sello de Garantía	Elemento que acredita que el medidor no ha sido alterado desde su calibración y que conserva la precisión declarada por el fabricante.
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.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda intervención de medidores de agua potable deberá ejecutarse con base en una solicitud, novedad técnica, verificación operativa o requerimiento comercial previamente identificado y registrado por la Entidad.

- Antes de realizar cualquier retiro, instalación, cambio, reposición o verificación de medidores, deberá validarse el estado del equipo, las condiciones de la acometida, la necesidad real de intervención y la disponibilidad de materiales certificados para su instalación.
- Los medidores, accesorios, sellos y demás elementos utilizados en la intervención deberán cumplir con las especificaciones técnicas, metrológicas y de calidad definidas por la Entidad y la normatividad aplicable.
- Toda intervención sobre el medidor deberá garantizar la trazabilidad de la información relacionada con lectura inicial, número de serie, estado del equipo, fecha de instalación, retiro o cambio, y demás datos requeridos para control técnico y comercial.
- Ninguna intervención podrá ejecutarse sin la aplicación de las condiciones mínimas de seguridad, uso de elementos de protección personal y verificación previa de condiciones seguras de trabajo.
- Cuando durante la intervención se detecten anomalías, manipulación no autorizada, fraude, alteración del medidor o afectaciones en la acometida, deberá dejarse el respectivo registro y reportarse al área competente para el trámite correspondiente.
- El restablecimiento del servicio deberá realizarse una vez se verifique el correcto funcionamiento del medidor, la estanqueidad de la instalación y la correcta disposición de los sellos o precintos de seguridad.

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	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	PM-GAC-MRA-FO-01 Bitácora de Actividades

		actividades al personal operativo de la Empresa para que proceda con su atención.		
4	Realización de la Visita Técnica	Una vez en el sitio, se debe verificar el estado físico del medidor, sus sellos, conexiones, válvulas y posibles fugas, así como la correcta dirección de flujo y las condiciones de lectura.	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita
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	Previo a la ejecución de la intervención del medidor de agua potable, el personal responsable deberá realizar la solicitud de materiales ante el almacén, de acuerdo con el requerimiento identificado en la orden de trabajo. Dicha solicitud debe incluir los elementos necesarios para garantizar una instalación segura y conforme a la norma, tales como medidor certificado, empaques, teflón, coplas, válvulas, precintos de seguridad y accesorios de conexión. El Profesional deberá verificar que los materiales entregados correspondan a las especificaciones establecidas por la entidad y a las normas NTC 1063 y 3538, asegurando su buen estado y disponibilidad antes de iniciar la intervención. 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 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	Se procederá a suspender temporalmente el servicio cerrando la válvula de acometida, retirar cuidadosamente el medidor existente y realizar la instalación o calibración conforme a las normas NTC 1063 y 3538 y al RAS 2017. Finalmente, se debe restablecer el servicio, verificar el funcionamiento del medidor, colocar los sellos de seguridad y registrar la lectura inicial.	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	Registro Fotográfico
8	Realización de Reparaciones	El procedimiento de instalación del medidor de agua potable inicia con la verificación del punto de conexión y las condiciones hidráulicas de la acometida, garantizando que el medidor a instalar corresponda al diámetro, caudal y clase de precisión requeridos. Se procede a limpiar las roscas y superficies de unión, instalando el medidor en posición horizontal, con la flecha de dirección de flujo orientada hacia el sentido del paso del agua. Se deben emplear empaques o sellos adecuados y realizar los ajustes sin aplicar esfuerzos excesivos que puedan dañar el equipo. Posteriormente, se efectúa la apertura gradual de la válvula de paso para verificar la	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	Orden de Trabajo Registro Fotográfico

		estanqueidad y correcto funcionamiento del medidor. Finalmente, se colocan los precintos de seguridad, se registra la lectura inicial, número de serie y fecha de instalación en el acta correspondiente, asegurando que la instalación cumpla con los parámetros de precisión y control exigidos por la normatividad vigente.		
9	Supervisión y Seguimiento en Terreno	El Profesional de Acueducto y Alcantarillado realiza el seguimiento de las actividades 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 Acueducto y Alcantarillado Profesional SST Personal Operativo	Registro Fotográfico
10	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 Acueducto y Alcantarillado Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	Orden de Trabajo
11	Realización de Informe de Intervención	Se realiza la integración del consolidado de las actividades de intervención de los medidores de agua potable (instalaciones nuevas, reposiciones, retiros).	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento Software SYSMAN

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 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-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)
PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
Orden de Trabajo
Orden de Compra
Registro Fotográfico

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Rubén Darío Galán Hernández – Alejandra Gallo Romero	Procedimiento Inicial	01	28/04/2025

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Rubén Darío Galán Hernández	Nombre: Alejandra Gallo Romero	Nombre: Andrew Masami Asakura García	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional de Acueducto y Alcantarillado	Cargo: Profesional de apoyo ambiental	Cargo: Profesional SIG	Cargo: Gerente General
Firma:	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