1. OBJETIVO

Establecer las actividades técnicas, operativas y de seguridad requeridas para la intervención, mantenimiento o reparación de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial, garantizando la continuidad del servicio, la seguridad del personal y la protección ambiental, de acuerdo con la normatividad vigente en Colombia.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con la atención, intervención y reparación de daños en la Red Urbana de Alcantarillado 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 recursos humanos, técnicos, materiales, herramientas y condiciones operativas necesarias para la ejecución de las actividades. • Hacer seguimiento a la atención oportuna de las novedades operativas y al restablecimiento o normalización del servicio cuando aplique.
Profesional de Acueducto y Alcantarillado	• Coordinar, programar, asignar, controlar y verificar la ejecución de las actividades operativas relacionadas con la intervención, reparación, reposición o mantenimiento de las redes o componentes del sistema. • Evaluar técnicamente las novedades reportadas o detectadas en campo y definir la intervención requerida. • Verificar el diligenciamiento de las órdenes de trabajo, actas, registros fotográficos, soportes técnicos y demás evidencias derivadas de la actividad ejecutada. • Realizar seguimiento al cierre de las actividades y a la correcta documentación del servicio prestado.
Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	• Recibir, registrar y canalizar las solicitudes, reportes, PQRSD o avisos relacionados con daños, fallas o requerimientos operativos del servicio. • Apoyar la elaboración, radicación, entrega y archivo de los registros y soportes documentales derivados de la atención del servicio.
Auxiliar Administrativo de Almacén	• Gestionar la entrega oportuna de materiales, herramientas, accesorios e insumos requeridos para la ejecución de las intervenciones. • Mantener el control y trazabilidad de los elementos suministrados para la atención de las actividades operativas.
Personal Operativo	• Ejecutar en terreno las actividades de inspección, excavación, reparación, reposición, instalación, mantenimiento, cierre, apertura, limpieza o restablecimiento del servicio, de acuerdo con las instrucciones impartidas y los lineamientos técnicos aplicables.

	• Reportar novedades, daños adicionales, condiciones inseguras o hallazgos detectados durante la ejecución de las actividades. • Diligenciar los formatos, registros y soportes requeridos para la trazabilidad de cada intervención realizada.
Profesional SST	• Definir, socializar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo aplicables a las actividades operativas desarrolladas en campo. • Verificar la aplicación de controles operacionales, señalización, uso de elementos de protección personal y condiciones seguras de trabajo cuando aplique.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Acometida de Alcantarillado	Es la tubería que conecta la red de saneamiento de una propiedad (como una casa o edificio) con la red pública de alcantarillado municipal.
Acometida Clandestina o Fraudulenta	Acometida no autorizada por la Entidad.
Aforo	Medición del caudal que circula por una red de alcantarillado, utilizando métodos volumétricos o equipos electrónicos.
Aguas Residuales	Flujos líquidos provenientes de usos domésticos, industriales o pluviales que se evacúan por el sistema de alcantarillado.
Aguas Infiltradas	Flujo de agua subterránea que ingresa de manera no controlada a las tuberías de alcantarillado a través de juntas o fisuras.
Aguas Pluviales	Aguas provenientes de la precipitación atmosférica que son captadas por los sistemas de drenaje urbano.
Alcantarillado Sanitario	Sistema de recolección y conducción de aguas residuales domésticas o industriales hacia un sitio de tratamiento o disposición final.
Alcantarillado Pluvial	Sistema destinado a la evacuación de aguas lluvias.
Alcantarillado Combinado	Sistema que transporta conjuntamente aguas lluvias y residuales. Su construcción sigue normas técnicas vigentes.
Caja de Inspección	Estructura en mampostería o concreto que permite la limpieza y registro del flujo en la red.
Cámara de Inspección (Pozo)	Estructura de acceso para el mantenimiento, inspección o conexión entre tramos de la red.
Cauce Receptor	Cuerpo de agua natural o artificial que recibe el vertimiento final de las aguas residuales o pluviales.
Conexión Domiciliaria	Tramo de tubería que enlaza el sistema interno del predio con la red pública 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 industrial/comercial.
Corte del Servicio de Alcantarillado	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 o red interna.
Descarga o Vertimiento	Punto en el que las aguas residuales son descargadas al sistema de alcantarillado o cuerpo receptor.
Instalaciones no Legalizadas	Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad.
Intervención	Actividad de mantenimiento, reparación o reposición realizada sobre la infraestructura del alcantarillado.
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.
Reposición	Sustitución total o parcial de un tramo de la red por otro nuevo con las mismas o mejores características.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud, daño, rebose, taponamiento o afectación reportada en la red de alcantarillado deberá ser registrada y atendida conforme a su nivel de criticidad, impacto operativo, sanitario y ambiental.
- Las actividades de intervención de redes de alcantarillado deberán ser previamente evaluadas por el responsable técnico, con el fin de determinar el tipo de daño, su localización, alcance, materiales requeridos y condiciones de ejecución.
- Ninguna intervención podrá ejecutarse sin la disponibilidad mínima de materiales, herramientas, equipos, elementos de protección personal y condiciones seguras de trabajo requeridas para su desarrollo.
- Cuando la intervención implique excavación, afectación de espacio público, manejo de aguas residuales, desvíos temporales, bypass o riesgo sanitario, deberán aplicarse las medidas operativas, de seguridad y control necesarias para prevenir incidentes y minimizar afectaciones a la comunidad y al ambiente.
- Toda actividad ejecutada sobre la red de alcantarillado deberá quedar soportada mediante órdenes de trabajo, registros, evidencias y demás controles definidos 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 de la red deberán ejecutarse procurando minimizar la afectación al tránsito, al espacio público, a la comunidad y a las condiciones sanitarias del sector intervenido.

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	Auxiliar Administrativa (Ventanilla Única)	PA-GCFP-AU-FO-02 PQRSD PA-GCFP-AU-FO-08 Control Atención a Usuarios PQRSD

		(solicitar lugar de referencia), y teléfono de contacto.		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	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; 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 cobrará lo comprendido en materiales.	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 Alcantarillado, 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 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.	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

7	Ejecución de la Solicitud en Terreno	La Entidad realizará la intervención de los daños en la red de alcantarillado. De acuerdo con el tipo de solicitud recibida, se ejecutan en terreno las siguientes actividades: • Reparaciones en la red principal de alcantarillado: La intervención debe realizarse con todos los materiales requeridos previamente alistados. se debe activar el procedimiento de divulgación a la ciudadanía, informando con antelación sobre la interrupción programada. 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.	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	Registro Fotográfico
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	Profesional de Acueducto y Alcantarillado Personal Operativo	Orden de Trabajo Registro Fotográfico

		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 Paipa S.A. E.S.P., quienes registran los materiales utilizados con el fin de calcular el presupuesto, el cual será cobrado al responsable a través de la factura. Si el alcantarillado es sanitario, normalmente no se suspende el servicio, ya que el flujo de aguas residuales es continuo y no se puede “cerrar”. Se realiza desvío o bypass temporal con bombas o mangas flexibles. Se instala una motobomba o vactor para derivar el caudal hacia un tramo funcional. También puede usarse una derivación provisional con tubería flexible (PVC o PEAD) entre pozos cercanos. Solo en casos extremos (por ejemplo, colapso total o riesgo sanitario alto), se hace aislamiento temporal de las acometidas más cercanas. En caso de que el afectante realice directamente la reparación, la Empresa debe realizar el acompañamiento y la supervisión de los trabajos efectuados. Nota: El afectante de las redes de alcantarillado 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	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 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 de los soportes documentales para los Informes de Intervención de Redes de Alcantarillado 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

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 Orden de Trabajo Bitácora de Actividades PA-GRF-AA-FO-05 Solicitud de Entrega de Bienes PA-GRF-AA-FO-01 Orden de Pedido (Manual) Orden de Compra Registro Fotográfico

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Rubén Darío Galán Hernández – Alejandra Gallo Romero	Procedimiento inicial	01	06/11/2025

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Rubén Darío Galán Hernández	Nombre: Alejandra Gallo Romero	Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	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: