

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

1. OBJETIVO

Gestionar la revisión y el cambio de acometidas de acueducto y alcantarillado, para garantizar el buen estado de estas, contribuyendo a la continuidad del servicio.

2. ALCANCE

Aplica para cambio de acometidas derivado de contratos de obra de acueducto y/o alcantarillado.

Este procedimiento inicia con la notificación de un contrato de obra que implique revisión y cambio de acometidas de acueducto y/o de alcantarillado y finaliza con la conciliación de las acometidas cambiadas y las pagadas en el contrato de obra correspondiente y con la verificación del cobro efectivo al usuario, según aplique.

3. RESPONSABILIDAD

Este punto se encuentra incluido en el numeral 6

4. TERMINOLOGÍA

- Acometida de Acueducto: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble.
- Acometida de Alcantarillado: Derivación que parte de la caja de Inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.
- Acometida clandestina o fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- Independización del servicio. Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.
- SSPD: Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

5. POLÍTICAS INTERNAS

- 5.1. La empresa establece las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua potable y Saneamiento Básico y el Artículo 11 del decreto 302 de 2000.

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

- 5.2. Artículo 2.3.1.3.2.3.17. Decreto 1077 de 2015. Mantenimiento de las acometidas y medidores. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.” (Subraya fuera de texto) En este caso, verificada una avería o alteración del equipo de medida o de las estructuras que lo protegen, debe el usuario informar de tal hecho al prestador para que se efectúe la reposición respectiva, la cual deberá ser asumida por el usuario a su costo. De esta forma, si una acometida no reúne ciertas condiciones, no necesariamente se podrá afirmar que está en mal estado, en la medida que es un tema que debe ser verificado a la luz de los diferentes aspectos técnicos de funcionamiento y servicio para el cual sean utilizadas y que rijan frente al tema puntual de las acometidas. Diferente será, que no cumplan con las especificaciones técnicas necesarias puntuales frente a una infraestructura determinada. No obstante, si una acometida no reúne las características técnicas necesarias para la prestación del servicio en condiciones de calidad, se podrá verificar el cambio de las mismas a la luz de lo señalado en la normativa expuesta, previo el análisis y estudio requerido, así como el debido proceso que deberá ser agotado por parte del prestador frente al usuario, el cual podrá requerir, entre otros, demostrar la necesidad en el cambio de la acometida desde el punto de vista técnico y de continuidad y calidad en la prestación del servicio

- 5.3. La empresa sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La empresa podrá exigir la independización de las acometidas cuando lo estime necesario en edificios multifamiliares y multiusuario. La entidad podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes. Artículo 12 Decreto 302 de 2000.
- 5.4. Es atribución exclusiva de la entidad, realizar cambios en la localización de la acometida, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario. Decreto 302. Artículo 13.
- 5.5. En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la acometida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico. En todo caso el suscriptor o usuario podrá renunciar

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

a la posibilidad de un técnico, situación que se hará constar por escrito con la firma del suscriptor o usuario. Circular externa 006 de mayo 2007 SSPD.

- 5.6. En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad. Decreto 302. Artículo 20.
- 5.7. Cuando la revisión de una acometida se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por la empresa, se debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario puede estar asesorado durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de la visita Circular externa 006 de 2007 SSPD. Numeral 2.6.
- 5.8. Secretaría General realizará la notificación al Interventor o Supervisor del Contrato, a la Promotora de Desarrollo a la Comunidad y al Administrador de la respectiva seccional, de los contratos adjudicados por parte de Empresa para su conocimiento y fines pertinentes.
- 5.9. La Promotora de Desarrollo a la Comunidad realizará inducción del debido proceso de notificación a la profesional encargada de la gestión social en obra (entregando los diferentes formatos a diligenciar durante el proceso).
- 5.10. El Interventor o Supervisor del Contrato, el contratista y la profesional encargada de la gestión social en obra y/o la Promotora de Desarrollo a la Comunidad (esta última cuando aplique), después de adjudicado el contrato deberán realizar el reconocimiento de zona de influencia de la obra con tres días hábiles (3) de anticipación al inicio de obra.
- 5.11. La profesional encargada de la gestión social en obra realiza reunión de socialización dejando registro en formato establecido (F-GS-03). Informa a la comunidad sobre el mecanismo de PQR ante cualquier inconformidad relacionada con la obra (F-GS-12 y F-GS-13), conforma comité veedor y lo legalizará ante la Personería municipal e inicia el registro de actas de vecindad (F-GS-05 y/o F-GS-06) con dos (2) días hábiles de anticipación al inicio de obra.
- 5.12. El aviso al suscriptor o usuario, sobre la revisión de la acometida, se realizará mediante notificación, indicando la fecha y hora de la visita utilizando el formato establecido F-GS-07, con cinco hábiles (5) de anticipación a la visita, la cual será notificada por la persona encargada de la labor social de la obra, o a falta de ésta, será enviada por correo certificado por el Administrador. En la notificación se le informa al usuario que tiene derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular. Resolución CRA 413 de 2006. Art. 12.

Nota: No aplica en obras realizadas en su totalidad con recursos de terceros.

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

- 5.13. En la visita de revisión de acometida, el Contratista o Interventor o Supervisor del Contrato en compañía del personal encargado de la labor social de la obra o el Promotor de Desarrollo de la Comunidad de la Empresa, levanta el acta en el formato establecido (F-GS-08), en donde se deja consignado el estado de la acometida. Si se determina que la acometida se encuentra en mal estado, el costo de reposición estará a cargo de los suscriptores o usuarios y su valor será establecido de acuerdo con las cantidades de obra y precios del contrato de obra y suministros necesarios para realizar la actividad

Nota: No aplica en obras realizadas en su totalidad con recursos de terceros.

- 5.14. En caso de que el suscriptor se niegue a firmar el acta de visita se deja constancia de tal circunstancia y los motivos por los cuales no firma y se hace firmar el acta por dos testigos diferentes al personal de la empresa, conforme a lo ordena por la CRA en la Resolución 413 de 2006. Artículo 13. Cuando no existan testigos se puede suplir la ausencia del usuario solicitando el concurso de las autoridades.
- 5.15. La empresa debe garantizar que los datos que se consignan en el acta de visita a la acometida sean legibles y claros. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión y por el funcionario de la empresa o contratista el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario. Numeral 2.6 circular externa 006 SSPD del 2 de mayo de 2007.
- 5.16. Para las obras realizadas con recursos de convenios, se debe verificar si aplica el subsidio del costo de las acometidas a los suscriptores de los estratos 1, 2 y 3 (Ley 142 de 1994 Artículo 97 y Decreto 565 de 1996 Artículo 3). Para los casos donde son insuficientes los recursos se hará distribución proporcional y el valor faltante será asumido por el suscriptor.

Para las obras realizadas en su totalidad con recursos de terceros, el costo de las acometidas no se trasladará al suscriptor. No obstante, se debe entregar a cada suscriptor el formato F-GC-09 diligenciado por el Supervisor contrato con el detalle de la intervención realizada en el respectivo predio.

- 5.17. Si el usuario repara la acometida por su propia cuenta esta debe hacerlo *con un particular certificado* y con las especificaciones técnicas de los materiales a utilizar requeridos por la empresa con las especificaciones de Planeación Municipal y bajo la supervisión de EMPOCALDAS S.A E.S.P. *es de aclarar que para este caso particular de derivarse algún daño por dicha reparación, no aplicaría la póliza de seguro de cubrimiento de 5 años que por obligación adquiere el contratista de EMPOCALDAS S,A E,S,P. con el fin de subsanar perjuicios derivados por la ejecución.*

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

Cuando se realice obras de reposición de la red principal el usuario debe cambiar la acometida para lo cual se dará aviso en forma escrita informado con cinco (5) días de anticipación a la realización de la obra, los costos que se generen correrán por cuenta del suscriptor.

Las acometidas que se construyan deberán cumplir con lo establecido en la Resolución 330 de 2017 – Reglamento técnico RAS – Artículo 144 *Conexiones Domiciliarias*.

- 5.18. Si por razones técnicas de conveniencia de la Entidad es necesario cambiar acometidas que se encuentren en buen estado, se dará cumplimiento al concepto SSPD-0J-2010-176 del 23 de marzo de 2010 “Cuando se requiera el cambio de acometidas que estén en buen estado, pero que por razones ajenas al usuario deban ser cambiadas, tales costos deben ser asumidos por el prestador del servicio”.

Según concepto SSPD-05-2021-282 Cuando una acometida no reúna ciertas condiciones o especificaciones técnicas, no implicará necesariamente el mal estado de la misma, no obstante, deberá verificarse el cambio de la acometida a partir de lo señalado en la normativa, previo análisis y estudios, así como el debido proceso que deberá ser agotado por parte de la empresa frente al usuario, el cual podrá requerir, entre otros, demostrar la necesidad en el cambio de la acometida desde el punto de vista técnico y de continuidad y calidad en la prestación del servicio.

Para estos casos el Interventor o Supervisor del Contrato debe dejar la evidencia fotográfica, dar su concepto y registrar el estado de la acometida en el formato F-GS-08.

- 5.19. Terminada la obra el Interventor o Supervisor del Contrato será quien revise el presupuesto definitivo de cada acometida antes de ser entregado a la profesional encargada de la gestión social.

Cuando aplique cobro al usuario, el Administrador de la seccional en compañía de la persona encargada de la gestión social de la obra, realiza la notificación mediante el formato establecido (F-GS-09) y pacta con el usuario el plazo para el pago.

- 5.20. Se debe garantizar el diligenciamiento completo y correcto del formato, así como la firma por parte del usuario en señal de aceptación del cobro correspondiente.

Cuando en cualquiera de los formatos establecidos para el debido proceso (F-GS-05, F-GS-07, F-GS-08, F-GS-09) falte la firma del usuario y/o esté firmado por testigos, el usuario debe ser notificado a través de correo certificado (se debe anexar la guía como constancia).

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

- 5.21. EMPOCALDAS S.A E.S.P. financia a los usuarios los costos de reparación o reposición de la acometida, la cual deberá ser de por lo menos 36, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Sustento jurídico Decreto 302 del 2000.
- 5.22. Terminada la obra la profesional encargada de la gestión social diligencia el acta de entrega de obra (F-GS-10) como constancia del cierre y entrega a satisfacción a la comunidad, además del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción por parte de la comunidad y la lista de chequeo por parte del comité veedor conformado en obra.
- 5.23. Para facilitar la trazabilidad del cumplimiento de este procedimiento, todos los soportes deben ser conservados en la carpeta del contrato en Secretaría General y entregar una copia al Depto. Comercial para su respectivo cobro, previa revisión del Promotor de Desarrollo de la Comunidad de la Empresa.
- 5.24. En cuanto al requerimiento de colilla realizado con el fin de instalar posteriormente el servicio, ya sea por parte del usuario o por atribución del Interventor o Supervisor del Contrato no genera cobro por tratarse de una conexión nueva.

Con relación a las solicitudes para la independización de servicios, los costos generados serán a cargo del suscriptor; en estos casos se informa el trámite que debe adelantar en la respectiva seccional para acceder a la nueva conexión del servicio.

- 5.25. La caja del contador debe cumplir con las especificaciones determinadas por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. para lo cual el usuario puede escoger entre las siguientes opciones:
- Caja en cuerpo de concreto y tapa en hierro dúctil.
 - Caja en cuerpo plástico y tapa en hierro dúctil.
 - Caja en cuerpo de plástico y tapa plástica.
- No se aceptan tapas en concreto.

Todas las opciones incluyen la tapa con visor antifraude de cualquier forma, y además debe permitir el ingreso de la mano al interior de la caja.

Dimensiones internas de la caja: Largo=35 cms, ancho=24 cms, altura=25 cms.
Dimensiones de la tapa: Ancho=31 cms, largo=42 cms.

Nota: Cuando el usuario opte por instalar el contador en pared, se exigirá que este sea volumétrico.

- 5.26. Según concepto SSPD – OJ – 2021-094 las acometidas para conectar suscriptores nuevos se pueden recuperar vía POIR (Plan de obras e inversiones regulado), por lo tanto, estos costos no se trasladan a los usuarios.

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDAD

RESPONSABLE	PASO N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Secretaría General	1	Notifica al Interventor o supervisor del Contrato y al Promotor de Desarrollo a la Comunidad del inicio de una obra civil.	Comunicación Interna
Promotora de Desarrollo a la Comunidad	2	Realiza inducción a la profesional encargada de la gestión social.	
Contratista, Interventor o Supervisor del Contrato, Profesional encargado de la gestión social	3	Hace el reconocimiento de la zona de influencia de obra.	
Profesional encargado de la gestión social	4	Realiza la reunión de socialización, conformación de comité veedor (legalizado) y actas de vecindad	F-GS-03 F-GS-05
Profesional encargado de la gestión social	5	Notifica al usuario sobre la necesidad de revisión de la acometida. Nota: No aplica en obras realizadas en su totalidad con recursos de terceros.	F-GS-07
Profesional encargado de la gestión social	6	Realiza visita y consigna en acta el estado de la acometida incluyendo registro fotográfico. Nota: No aplica en obras realizadas en su totalidad con recursos de terceros.	F-GS-08
Trabajador de mantenimiento o Contratista	7	Realiza reparación de la acometida	
Interventor o supervisor del contrato	8	Elabora acta de finalización de obra en acometida y notifica al usuario.	F-GS-09
Profesional encargado de la gestión social	9	Notifica al usuario, teniendo en cuenta lo establecido en la política 5.19 de este procedimiento	F-GS-09
Profesional encargado de la gestión social	10	Realiza cierre de obra a conformidad de la comunidad. <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciamiento de encuesta de satisfacción • Diligenciamiento de lista de chequeo. 	F-GS-10 F-GS-11 F-GS-16
Profesional encargado de la gestión social	11	Elabora relación de las domiciliarias que se construyan en donde se indique el suscriptor, dirección, código, material y costo de la reposición. Entrega a la Promotora de Desarrollo a la Comunidad para la revisión dos ejemplares de los formatos F-GS-07, F-GS-08 y F-GS-09.	Cuadro de relación

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	

RESPONSABLE	PASO N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Promotora de Desarrollo a la Comunidad	12	Realiza revisión F-GS-07, F-GS-08 y F-GS-09 y los devuelve al Interventor o supervisor del Contrato	F-GC-43
Interventor o supervisor del contrato	13	Entrega los formatos F-GS-07, F-GS-08 y F-GS-09 por cada usuario, los cuales deben reposar en la carpeta del respectivo contrato y entregar copia de los formatos al Departamento Comercial para cuando aplique cobro al suscriptor.	F-GS-07 F-GS-08 F-GS-09
Departamento Comercial	14	Realiza cargue de la información para el cobro de las acometidas acorde a lo pactado con cada suscriptor e informa las novedades encontradas.	F-AC-09 y SIA 3

7. NORMAS Y/O REFERENCIAS

- Decreto 302 de 2000
- Decreto 1077 de 2015
- Circular externa 006 SSPD (02-mayo 2007)
- Resolución CRA 413 de 2006
- Resolución 330 de 2017 y 799 de 2021 Por la cual se adopta el Reglamento Técnico del Sector de Agua potable y Saneamiento Básico.
- Concepto SSPD-05-2021-282
- Concepto SSPD – OJ – 2021-094

8. FLUJOGRAMA (N/A)

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
2021-10-19	07	Se modifica el objetivo, el alcance y las siguientes políticas internas: 5.2, 5.8, 5.13, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20. Se agrega la política 5.26. Se suprimen las políticas y normas 1, 4, 7, 8, 9, 20, 21, 22, 27,29 y 30 (numeración anterior)	Jefe Depto. Operación y Mantenimiento	Jefe Depto. Operación y Mantenimiento
2022-07-14	08	Se modifica la política interna 5.16. Se agrega nota aclaratoria en las políticas internas 5.11, 5.12 y 5.13, 5.16, 5.22 y 5.24 así como en los pasos 5 y 6. Se incluye la numeración de los formatos que fueron migrados al proceso gestión social.	Jefe Depto. Operación y Mantenimiento	Jefe Depto. Operación y Mantenimiento

Elaboró o Actualizó	Revisó	Aprobó
ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora Gestión de la Calidad	ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Depto. Comercial Promotora Desarrollo de la Comunidad	ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Depto. Operación y Mantenimiento

	SERVICIO DE ACUEDUCTO	PRO-AC-26 Versión: 08 2022-07-14
	PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN Y CAMBIO DE ACOMETIDAS	