

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos que permita tramitar y dar respuesta oportunamente a las peticiones presentadas por los suscriptores correspondientes a las desconexiones de acometida de acueducto y alcantarillado en los predios.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las peticiones presentadas para las desvinculaciones al sistema de acueducto y alcantarillado de predios de suscriptores. Este procedimiento inicia la recepción de solicitud y finaliza con la elaboración del certificado de desvinculación.

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo de la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Acometida de Acueducto y Alcantarillado:** De acuerdo al numeral 14.1 del artículo 14 de la Ley 142 del 1994 define el concepto Acometida como: “Derivación de la red local de acueducto que llega hasta el registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local”.
- **Certificado de estratificación:** Es el documento donde se certifica el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del municipio. Este es otorgado por la dirección de Planeación de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
- **Certificado de libertad y tradición:** Es el documento que registra el histórico de propietarios de los inmuebles con sus respectivos soportes jurídicos. Contiene todo el historial del inmueble, desde el momento en que se matriculó ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.
Sus anotaciones reseñan, en orden cronológico, todos los dueños que ha tenido y los procesos de que ha sido objeto el predio, tales como ventas, hipotecas, embargos o afectaciones por patrimonios de familia.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefany Guerra	Nombre: Luis G. Lozano Santana	Nombre: Yasmid Calderón Oviedo
Cargo: P.U Grupo de Gestión Social y Atención Al Ciudadano. Fecha: 09/09/2022	Cargo: P.U. SIG Fecha: 12/09/2022	Cargo: Subgerente Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano. Fecha: 13/09/2022

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

- **Desconexión:** Es la ejecución de corte y desmantelamiento de las acometidas domiciliarias del servicio de acueducto y alcantarillado, igualmente se realiza el retiro del medidor y de los elementos y accesorios que componen las acometidas, los cuales son entregados al usuario.
- **Desvinculación de servicios.** Se entiende como la desactivación o cambio de estado de ACTIVO a RETIRADO del código suscriptor en el sistema comercial EGA, posterior a la ejecución de la desconexión de las acometidas domiciliarias del servicio de acueducto y alcantarillado, y se realiza por demoliciones, inexistencia o unificaciones del predio.
- **EGA:** Plataforma digital del Sistema de información comercial de la empresa ESSMAR E.S.P.
- **Instalaciones domiciliarias de acueducto:** Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del registro de corte y/o medidor general o colectivo.
- **Medidor individual:** Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparando este último con el término consumidor.
- **Petición:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

5. GENERALIDADES

5.1 Las solicitudes de desvinculación de servicios pueden presentarse en caso de que se realice demolición total del inmueble, unificaciones de predios e inexistencia de los mismos.

5.2 Para el trámite de desvinculación, el usuario deberá aportar la siguiente documentación:

- Carta de solicitud indicando la desvinculación del código suscriptor y motivo de esta, con datos personales, dirección y correo electrónico de notificación.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

- Certificado de libertad y tradición del predio no mayor a treinta (30) días de expedición, o en su defecto promesa de compraventa autenticada, declaración juramentada de bienes y servicios autenticada.
- Certificado de estratificación del predio.
- Certificado de demolición (para viviendas demolidas por Proyecto Ampliación del SETP)
- Si el solicitante no es propietario del predio debe adjuntar a) Carta de autorización del propietario b) Fotocopia de la cédula del propietario.

- 5.3** Los tiempos de trámite y respuesta de las peticiones de desvinculación de servicios es de 15 días hábiles según lo establecido en el artículo 158 de la ley 142 de 1994.
- 5.4** Las respuestas de PQR se notificarán al usuario conforme a lo señalado en la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 5.5** Los elementos retirados en el desmantelamiento y desconexión de las acometidas domiciliarias de acueducto y alcantarillado serán entregados al usuario.
- 5.6** Una vez realizados los trabajos de obra civil acarreados en la desvinculación del servicio, se procederá a actualizar el estado en el EGA, y posteriormente se remitirá al usuario el certificado de desvinculación dl inmueble.
- 5.7** Al momento de realizar las solicitudes de desvinculación, los predios no deberán presentar deudas y saldos pendientes por la facturación del consumo del servicio, de lo contrario, no se procederá con la solicitud y se le informará al usuario que debe realizar el pago de las sumas adeudadas.
- 5.8** Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).
- 5.9** Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Recepcionar solicitud:</u></p> <p>Recibe la documentación requerida de la petición a tramitar con la AT-F01 Constancia de PQR , ya sea en físico o por correo electrónico de acuerdo a los</p>	P.U. Subgerencia Gestión Comercial Y Atención al Ciudadano	AT-F01 Constancia de PQR

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

	<p>lineamientos definidos en el GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas. Adicionalmente se realiza verificación de la documentación recibidos.</p> <p>Si la información está completa se sigue al paso No. 2 De lo contrario se informa al usuario que debe completar la documentación requerida y finaliza el procedimiento.</p> <p>Nota: El Front office radica la solicitud en el software de información EGA.</p>		
2	<p><u>Inspeccionar in situ:</u></p> <p>Realiza visita de inspección en el predio para determinar las variables para la desconexión a las redes de la empresa dejando registro de lo evidenciado en el AT-F02 Acta de visita técnica desvinculación de servicios y, a través de registros fotográficos y videos.</p>	<p>Técnico Operativo adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano</p>	<p>AT-F02 Acta de visita técnica desvinculación de servicios</p>
3	<p><u>Elaborar presupuesto y proyección de respuesta:</u></p> <p>Realiza (n) los respectivos presupuestos de las solicitudes con las cantidades de obras arrojadas de la inspección técnica; para ello proyecta la respuesta a la solicitud con el valor total de los costos de intervención utilizando el GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada</p> <p>Nota: El GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada debe ser revisado y firmado por el Profesional Especializado y emitido con la firma de la Subgerente Comercial.</p>	<p>P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano y/o P.E Adscrito al Grupo de Gestión Social y Atención al Ciudadano</p>	<p>GD-FT22 Modelo de Comunicación Enviada</p>
4	<p><u>Notificar al usuario:</u></p> <p>Remite la respuesta y documentos anexos al notificador para que haga la citación y envíe la respuesta por correo electrónico o a la dirección presentada en la solicitud de PQR conforme a lo señalado en los artículos 67, 68, 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano</p>	<p>N/A</p>

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

5	<p><u>Recepcionar notificación del pago de la intervención:</u></p> <p>Recibe a través de correo electrónico por parte del área de atención al usuario, el soporte de pago del 100% del presupuesto para realizar la intervención.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A
6	<p><u>Registrar y confirmar pago:</u></p> <p>Registra el pago en el cuadro de solicitudes y se remite al área de cartera y recaudo para que confirmen el ingreso de este.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A
7	<p><u>Remitir a subgerencia de acueducto y alcantarillado para la ejecución:</u></p> <p>Remite expediente con el pago realizado a la subgerencia encargada de ejecutar los trabajos de desconexión de acometidas.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A
8	<p><u>Recepcionar actas de ejecución de trabajos:</u></p> <p>Recibe AT-F03 Acta de ejecución de actividades por parte del área de Acueducto y Alcantarillado, donde se describe las actividades realizadas.</p> <p>Si el AT-F03 Acta de ejecución de actividades está firmada por el usuario Sigue al paso No. 9, de lo contrario NO se acepta y finaliza el procedimiento.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	AT-F03 Acta de ejecución de actividades
9	<p><u>Hacer anotaciones en el EGA:</u></p> <p>Registra en la póliza inscrita en el sistema comercial, las observaciones sobre los trabajos realizados, con número de OT asignada y valores de presupuestos cancelados.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A
10	<p><u>Remitir expediente a Facturación:</u></p> <p>Remite expediente completo a facturación para que realicen la baja en el sistema y, hagan el registro correspondiente, aplicando el cambio de estado, así como la reliquidación de los saldos pendientes en caso de ser aplicable.</p>	P.U. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención Al Ciudadano	N/A

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

11	<p>Emitir certificado de desvinculación.</p> <p>Emite AT-F04 Certificado de desvinculación de servicios para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Registra nombre b. Código suscriptor c. Dirección d. Estado e. Fecha de retiro y fecha de firma del acta, y posteriormente se envía al usuario del correo de atención al usuario. 	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	AT-F04 Certificado de desvinculación de servicios
----	---	---	--

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 de julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".
LEY	Congreso de Colombia	906	2004	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. "
LEY	Congreso de Colombia	599	2000	"Expide el Código Penal Colombiano. ... Señala sus normas rectoras, principios y características generales del Sistema Penal Colombiano"
LEY	Congreso de Colombia	1142	2007	"Por medio de la cual se reforman parcialmente las Leyes 906 de 2004, 599 de 2000 y 600 de 2000 y se adoptan medidas para la prevención y represión de la actividad delictiva de especial impacto para la convivencia y seguridad ciudadana. "
Resolución	CRA	151	2001	"modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413. "

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Decreto	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	1077	2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”
Decreto	Presidencia de la República	302	2000	“Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”
Decreto	Presidencia de la República	3050	2013	“Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”
Contrato de condiciones uniforme	ESSMAR	N/A	Abril 16 de 2019	Por el cual se establece el contrato de condiciones uniforme entre el prestador y el usuario.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- SI-P01 Procedimiento de Control de Información Documentada
- Contrato de Condiciones Uniformes

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
GD-FT22	Modelo de Comunicación Enviada	Físico	Permanente	Subgerencia a Gestión Comercial Y	Código y fecha	N/A

	PROCESO	Gestión Comercial	CÓDIGO	AT-P02
	PROCEDIMIENTO	Desvinculación de servicios	VERSIÓN	01

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
				Atención Al Ciudadano		
AT-F01	Constancia de PQR	Físico	Permanente	Subgerencia a Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Físico	Permanente
AT-F02	Acta de visita técnica desvinculación de servicios	Físico	Permanente	Subgerencia a Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Físico	Permanente
AT-F03	Acta de ejecución de actividades	Físico	Permanente	Subgerencia a Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Físico	Permanente
AT-F04	Certificado de desvinculación de servicios	Físico	Permanente	Subgerencia a Gestión Comercial Y Atención Al Ciudadano	Físico	Permanente

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
N/A	N/A	N/A	N/A

11. ANEXOS

Si aplica