

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INSTALACIONES
NUEVAS**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Valentina López Henao	Leidy Marcela García	Sebastián Arboleda

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
3. NORMATIVIDAD
4. DEFINICIONES
5. CONTROL DE REGISTROS
6. ANEXOS

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las actividades a seguir y los requisitos que debe cumplir todo suscriptor potencial de los servicios públicos domiciliarios, para acceder a la instalación y posterior prestación de los servicios. Este procedimiento se aplica cada vez que un suscriptor potencial solicite su conexión como nuevo suscriptor de las Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.1 Recepción de la solicitud.

El suscriptor potencial se presenta a la Oficina de Atención al Usuario solicitando la instalación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la Técnica operativa de Atención al Usuario le indica los requisitos a presentar para anexar a la solicitud de factibilidad, registrando en la factibilidad el motivo de la solicitud; luego de que el suscriptor cumple con los requisitos previamente establecidos, la técnica operativa de esta oficina procede a diligenciar el formato Factibilidad de Servicios Públicos, código FO02-AU-03.

2.2 Aprobación de la factibilidad

El formato de factibilidad debidamente diligenciado se le pasa al Jefe de Redes para que realice la visita, donde se verifican además de las condiciones técnicas para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, como redes y presión, la necesidad de realizar obras complementarias a la instalación como rotura de vía, expansión de redes etc.

Para el control en el cumplimiento de la normatividad y para brindarle mayor satisfacción al usuario, la encargada de Atención al Usuario diligencia el Formato Control de Factibilidades, código FO02-AU-11, el cual es firmado por el encargado de la oficina de Redes como constancia de que recibió las factibilidades para darle el debido trámite.

En solicitudes para independencia de servicios, se verifica que la unidad residencial o comercial a independizar, cuente con su respectiva nomenclatura en planeación diferente a la que ya se encuentra matriculada en la Empresa, además se verifica si el propietario de ambos inmuebles es el mismo, ya que, de lo contrario no se trataría de una independencia, sino de una domiciliaria de acueducto. Cabe anotar que la independencia de servicios tiene un costo se determina de acuerdo a las tarifas estipuladas por la Empresa.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

Luego de que el Profesional de Redes, el Director de Redes y el Gerente General, aprueban la factibilidad la pasan a la Oficina de Atención al Usuario.

Si en la visita se determina que la instalación no es viable, se deja especificado en el formato de factibilidad, explicando las razones por las cuales no es posible realizar la instalación o las condiciones previas que debe cumplir el suscriptor potencial para que esta sea posible.

2.2.1 Factibilidades para Urbanizaciones.

El urbanizador solicita la factibilidad de servicios públicos la cual es exigida en la Secretaria de Planeación Municipal para emitir el permiso para construir, luego de cumplir con los requisitos exigidos, se diligencia completamente la factibilidad en la Oficina de Atención al Usuario quien a su vez la remite al funcionario de la Oficina de Redes para programar la visita respectiva.

El funcionario de la Oficina de Redes realiza la visita, donde se verifican las condiciones técnicas para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, como redes y presión y si es factible la aprueba, si hay observaciones o correcciones se solicitan y luego de realizadas, se aprueba por la Dirección de redes, por el Profesional de Redes y por el Gerente General.

Cuando el urbanizador comienza a vender los inmuebles, realiza un listado de los propietarios de estos con su respectiva nomenclatura, asignada por la Secretaria de Planeación Municipal, lo entrega en la Oficina de Atención al Usuario para facilitar el proceso de solicitud de instalación de cada uno de los nuevos suscriptores.

Los propietarios de los inmuebles ubicados en urbanizaciones solicitan la instalación del servicio y se procede de acuerdo al siguiente **numeral 2.3.**, salvo lo referente al reclamo de la factibilidad.

Para definir si la instalación es factible la empresa cuenta con cuarenta y cinco (45) días hábiles a partir de que el suscriptor potencial presenta la solicitud.

2.3 Solicitud de instalación

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

Cuando el suscriptor se presenta en la Oficina de Atención al Usuario a reclamar su factibilidad, se le entrega el original, dejando constancia, en la copia, consu firma de que recibió este documento, solicita la instalación de los servicios, se le informa el costo directo de la conexión y la forma de pago.

Después de realizada la solicitud de instalación por parte del suscriptor potencial, y previa cancelación de el valor determinado por la empresa como costo de ella, o de haber firmado el convenio de financiación, la empresa cuenta con quince (15) días hábiles para realizar la instalación.

La persona encargada de la oficina de facturación asigna un código de suscriptor de máximo seis (6) dígitos, según la dirección del inmueble. Con este código se identifican cada uno de los suscriptores en el sistema de servicios públicos y se genera el registro en el formato FO02-AU-03.

2.4 Forma de pago

2.4.1. Contado.

El usuario realiza el pago con tarjeta o la consignación por el valor respectivo en la cuenta bancaria indicada por la empresa, una vez la realiza, debe entregar la original en la Oficina de Atención al Usuario, para imprimirle la factura por el valor correspondiente; al usuario se le entrega la factura con sello de cancelado y la colilla se pasa a la Tesorería para su posterior ingreso al sistema.

Si el usuario manifiesta que desea financiar el costo de la instalación se le informa que debe consignar un valor mínimo de contado, con el fin de que las cuotas del convenio de financiación no sean muy altas y tenga mayor facilidad de cancelar sus facturas.

2.4.2 Financiado.

La Dirección Financiera y Comercial diligencia el Convenio de Financiación y/o refinanciación, código **FO11-GF-03**, en el cual se detalla la siguiente información:

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

- Nombre del suscriptor.
- Dirección del inmueble.
- Número del convenio.
- La tasa de intereses.
- Los periodos y fechas de pago.
- Las cuotas mensuales.
- El interés causado por cada cuota.
- La amortización al capital.
- El saldo de la deuda.

Del convenio de pago se imprimen dos (2) copias de las cuales, una es para el suscriptor, otra es para la Oficina de facturación para realizar el cobro, posteriormente es remitida al archivo de la empresa.

Luego de estar firmado el convenio por el suscriptor se le entrega al funcionario de la Oficina de Redes, Formato Conexiones e Instalaciones, código FO02-AU-03, con el fin de que este delegue la respectiva labor a los operarios encargados de este proceso.

En ausencia del funcionario de la Oficina de Plantas y Redes, el reporte deberá ser firmado por el operario que delegue la Dirección Financiera y Comercial para realizar dicha labor.

2.5. Entrega del Contrato de Condiciones Uniformes.

Una vez diligenciado el formato código FO02-AU-03, se le informa al usuario que podrá consultar el Contrato de Condiciones Uniformes mediante nuestra página web: <https://www.eppdelaceja.gov.co/>, dejando constancia de la información recibida al reverso de este documento con la firma del suscriptor.

En el Contrato de Condiciones Uniformes se establecen las condiciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto Alcantarillado y Aseo, las obligaciones y deberes tanto de la empresa como de los usuarios.

2.6 Archivo

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

Luego de realizada la instalación, los operarios devuelven el original del FO02-AU-03 a la Oficina de PQR para proceder a ser archivado. Todos los reportes deben archivar en orden consecutivo.

3. NORMATIVIDAD

Ley 142 de 1994.
Contrato de Condiciones Uniformes.

4. DEFINICIONES

4.1. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una Empresa de Servicios Públicos establece las condiciones con las que se prestarán los servicios a su cargo; en el se establecen las obligaciones y derechos que tiene tanto la empresa como los suscriptores y usuarios

4.2. COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN: Son los costos en que incurre la entidad prestadora del servicio, para conectar un inmueble al sistema o red existente; por conceptos de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

4.3. FACTIBILIDAD: Es una solicitud, realizada con el fin de evaluar los aspectos técnicos, financieros, económicos e hidrológicos que permiten estimar la viabilidad de una instalación, para acceder a su ejecución.

4.4. INSTALACIÓN DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor.

4.5. INSTALACIÓN DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO: Es el conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos desde las instalaciones de un inmueble hasta la caja de inspección, que se conecta a la red local del alcantarillado.

4.6. MEDICIÓN: Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

4.7. MEDIDOR: Dispositivo encargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo.

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

4.8. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: Es la distribución de agua, apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de captación de aguas y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

4.9. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos; forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

4.10. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO: Es el servicio de recolección Municipal de residuos, principalmente sólidos, también se incluyen las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

4.11. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.

4.12. SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en un usuario de los servicios públicos.

4.13. USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último usuario se le denomina, también, consumidor.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

5. CONTROL DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN			ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			CONSERVACIÓN	
Código	Nombre	Quién lo hace?	Cómo se guarda?	Quién lo guarda?	Dónde se guarda?	Tiempo de retención	Disposición final
FO02-AU-03	Formato de Conexiones e Instalaciones	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	En medio físico y en medio magnético	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Indefinida	Destrucción
FO02-AU-02	Certificado de Factibilidad de Servicios Públicos	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	En medio físico y en medio magnético	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	Indefinida	Destrucción
FO11-GF-03	Convenio de Financiación y/o refinanciación	Dirección Financiera y Comercial	En medio físico	Dirección Financiera y Comercial	Dirección Financiera y Comercial y archivo	Indefinida	Destrucción
FO02-AU-03	Formato Control de Factibilidades	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Indefinida	Destrucción
FO02-AU-	Formato control de conexiones e instalaciones	Oficina Comercial y de Atención al Usuario	En medio físico	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Oficina Comercial y de Atención al Usuario y Archivo	Indefinida	Destrucción

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

6. ANEXOS.

Anexo 1, Formato de Conexiones e Instalaciones, código FO02-AU-01.

Anexo 2, Certificado de Factibilidades de Servicios Públicos, código FO02-AU-02.

Anexo 3, Convenio de Financiación y/o refinanciación, código FO11-GF-02.

Anexo 4, Contrato de Condiciones Uniformes.

Anexo 5, Formato Control de Factibilidades, código FO02-AU-11.

Anexo 6, Formato control de conexiones e instalaciones, código FO02-AU-14.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

HOJA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
02	02-07-2005	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Cambios en los formatos de control de documentos y en proceso para aprobación de factibilidades.
03	26-10-2005	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Inclusión de Formato para Control de Factibilidades, código FO-DC-16. Descripción detallada de la manera de asignar el código del suscriptor, además la constancia de recibido del Contrato de Condiciones Uniformes.
04	01-08-2006	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Inclusión de anexo con Requisitos para solicitar factibilidad de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, con el cual se pretende dar mayor claridad al usuario al momento de solicitar una factibilidad.
05	15-09-2006	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Inclusión de Planilla para el control de los formatos de Conexiones e Instalaciones, código FO-DC-19.
06	28-09-2006	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R	Se realizaron cambios por el Sistema Integrado de Gestión y fondo de copia no controlada para visualización por medio de la red interna.
07	24-01-2007	Julián Osorio	Dora Botero	Orlando Ríos	Se cambia el nombre del FO-DC-03, que se utilizará tanto para financiación como para refinanciación. Cambia a versión 07.
08	22-01-2013	María Y. Pulgarin M.	María Y. Pulgarin M.	Giovanna Osorio C.	Se cambio el código del formato de acuerdo a la estructura de la nueva plataforma
09	03-06-2014	Marcela Gutierrez Isaza	Leidy Marcela García	Giovanna Osorio C.	Se actualizó el procedimiento de acuerdo a

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIONES NUEVAS</p>	CÓDIGO	PR02-AU-02
		VERSIÓN	10
		FECHA	22/12/2022

					las actividades que se desarrollan actualmente.
10	22-12-2022	Valentina López	Leidy Marcela García	Sebastián Arboleda	Se eliminaron actividades que ya no se llevan a cabo y actualizan cargos administrativos.

COPIA NO CONTROLADA