



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 1 de 24	

1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros para vincular de forma técnica y legal a Serviciudad los usuarios que soliciten la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado de manera ágil y oportuna.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES:

Este Procedimiento abarca desde la solicitud del servicio por parte del interesado, hasta la conexión y prestación del servicio efectivo solicitado con los debidos registros como suscriptor a la base de datos, tanto para usuarios individuales como para urbanismos de multiusuarios (Unidades residenciales, conjuntos cerrados). Las viviendas de 1 a 3 pisos que no excedan el mismo número de apartamentos (1 a 3) serán competencia de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, previo cumplimiento de las medidas técnicas normativas y dadas a conocer desde la Subgerencia Técnica y Operativa. La subgerencia Técnica y Operativa se hará cargo de la revisión y aprobación de solicitudes a partir de la cuarta matrícula.

Son responsables de su adopción, cumplimiento y ejecución todos los funcionarios de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, vinculados al proceso desde la recepción de la solicitud, la conexión efectiva del servicio en campo hasta la vinculación en la base de datos efectiva de la Empresa y los técnicos y profesionales de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Subgerencia Técnica y Operativa.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 2 de 24	

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Acometida de acueducto: Derivación desde la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble del suscriptor.

Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria del suscriptor y llega hasta la red secundaria de alcantarillado.

Capacidad: Es la existencia de recursos técnicos y económicos de un prestador de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, con el fin de atender las demandas asociadas a las solicitudes de los servicios públicos mencionados para efectos de otorgar la disponibilidad o viabilidad inmediata del servicio solicitado.

Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes.

Factibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Es el documento mediante el cual el prestador del servicio público establece las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que dentro de procesos de urbanización que se adelante mediante el trámite de plan parcial permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios.

Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza la empresa 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 con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 3 de 24	

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido con todos los trámites exigidos por la empresa y tienen vigente un contrato de condiciones uniformes.

Medidor: Dispositivo encargado de contabilizar y registrar el volumen de agua que pasa a través de él.

Multiusuario: Edificación de apartamentos, oficinas, o locales con medición general constituida por dos o mas unidades independientes.

Plato: sección regular de la calzada de pavimento rígido delimitada por las dilataciones de construcción originales.

Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del código de comercio.

Servicio Especial: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

Servicio Residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con las viviendas de las personas.

Servicio Industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio Oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 4 de 24	

comercial e industrial, a los planteles educativos de todo nivel, a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio Temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Tanque de reserva: Tanque de almacenamiento perteneciente a la unidad habitacional o a una unidad inmobiliaria cerrada o abierta, con capacidad para proveer a todos los suscriptores un volumen de agua equivalente al abastecimiento de un día de consumo (NTC 1500). Puede ser particular o comunitario.

Shut: Depósito transitorio de basuras con condiciones técnicas, funcionales e higiénicas.

Suscriptor: Personal 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 domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio, a este último usuario se le denomina también consumidor.

Unidad habitacional: Apartamento o casa de vivienda, local comercial, local oficial u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria cerradas.

Unidades inmobiliarias cerradas: Son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 5 de 24	

estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, regidos por un reglamento de propiedad horizontal.

Unidades inmobiliarias abiertas: Son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, las cuales son de uso público y no privativo.

4. CONDICIONES GENERALES:

4.1. Obligaciones y deberes de los usuarios:

- Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean estas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que cuenten con sistema de alcantarillado con otra entidad o sistema de pozo séptico aprobado por la autoridad ambiental. Los casos especiales deben ser informados por parte del usuario a la Empresa en la solicitud del servicio y debe estar acompañado de copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente; así mismo para el servicio de alcantarillado y aseo, en el caso de no solicitarse, se deberá anexar comprobante de que se cuenta con otra alternativa de servicio.
- Todo predio o edificación deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas residuales domésticas y aguas residuales industriales, con sistema de pretratamiento, cuando existan



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 6 de 24	

redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.

- Los usuarios o suscriptores deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado de manera racional y responsable.
- Los demás derechos y deberes establecidos en el contrato de condiciones uniformes.
- Cumplir con la normatividad vigente actual RAS Resolución 0330 de 2017 y actualizaciones, NTC 1500 Última actualización, Decreto 302 del 2000, Decreto 3930 de 2010 (manejo de vertimientos), NSR 10, Decreto 2981 de 2013.
- Se debe garantizar el cumplimiento a lo establecido en el decreto 3930 de 2010 y a la resolución 631 de 2015, en lo que respecta al manejo de vertimientos.

Nota: En caso de que el certificado del diseño no cumpla con las especificaciones será notificado al ente encargado.

4.2 DOCUMENTOS REQUERIDOS.

4.2.1. Documentos requeridos generales:

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del Inmueble.
- ✓ En caso de autorizar a un tercero debe ser autenticada y con fotocopia de las dos cédulas
- ✓ Certificado de Tradición, con vigencia de 30 días mínimo y/o documento que lo acredite como propietario o poseedor.
- ✓ Certificado de Estratificación y/o nomenclatura, emitido por secretaría de Planeación.
- ✓ Licencia de urbanismo.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 7 de 24	

4.2.2 Requisitos vinculación de suscriptores nuevos inmuebles con destino a construcción, (edificación nueva a construir):

- ✓ Documentos requeridos generales.
- ✓ Para el caso de edificaciones de 4 o más pisos (o 4 matrículas inclusive) se deben aportar memorias y planos hidrosanitarios y de redes, igual para bodegas o predios comerciales de más de 1500 metros cuadrados.
- ✓ Factura de compra y protocolos de calibración.
- ✓ Profesional idóneo, ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente, que cumpla la función de revisor o supervisor externo para revisión de redes hidrosanitarias y certificación de redes construidas.

Nota No.1: Se aclara que los pisos serán contados desde el nivel de la rasante de la vía y que la medida de entrepiso a considerar es de máximo 2.5 metros, para unidad habitacional.

Nota No.2: Las memorias y los planos hidrosanitarios deben estar firmados en original por un profesional idóneo: ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente. No se aceptan firmas digitales.

4.2.3 Requisitos para predios que solicitan independización y/o activación:

- ✓ Documentos requeridos generales.
- ✓ Fotocopia de la factura de compra del medidor con protocolo individual de calibración (documento indispensable en la vinculación de lo contrario el funcionario tiene la orden de no instalar)

4.2.4 Requisitos vinculación de suscriptores nuevos inmuebles construidos:

- ✓ Documentos requeridos generales.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 8 de 24	

- ✓ Para el caso de edificaciones de 4 o más pisos (o 4 matrículas inclusive) se deben aportar memorias y planos hidrosanitarios y de redes, igual para bodegas o predios comerciales de más de 1500 m2 construidos.
- ✓ En el caso de subdivisiones de una vivienda o edificaciones construidas que no presenten modificaciones estructurales de fondo, no se requerirá planos sino la revisión por parte de la subgerencia comercial.
- ✓ Documento de profesional idóneo, ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente, donde se certifique que lo construido corresponde a las memorias y planos presentados.

Nota No.1: Se aclara que los pisos serán contados desde el nivel de la rasante de la vía y que la medida de entepiso a considerar es de máximo 2.5 metros, para unidad residencial.

Nota No.2: Los memorias y planos hidrosanitarios deben estar firmados en original por un profesional idóneo: ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente. No se aceptan firmas digitales.

4.2.5 Requisitos para viabilidad o factibilidad de suscriptores nuevos con destino a construcción de urbanizaciones (Decreto 3050 de 2013):

- ✓ Oficio de solicitud de viabilidad o factibilidad de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.
- ✓ Certificado catastral, con número predial o código catastral claro.
- ✓ Formato SCFO-29 debidamente diligenciado.
- ✓ Esquema con localización del predio en la zona, Google Earth.
- ✓ Descripción del proyecto.

Parágrafo: Para el caso de la solicitud de viabilidad de servicios dependiendo del



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 9 de 24	

carácter de la solicitud, es decir, si el predio será sometido a desarrollo inmediato o se va a permutar, asunto que debe aclarar el tenedor del lote, se podría para este segundo caso omitir la siguiente información:

- Certificado de tradición.
- Certificado de cámara de comercio.
- Número de unidades definiendo el uso.
- Caudal demandado, cota máxima y mínima.

4.2.6 Requisitos para la vinculación de suscriptores nuevos con destino a construcción de urbanizaciones:

- ✓ Oficio de solicitud formal de los servicios a demandar para el proyecto suscrito por el representante legal de la constructora
- ✓ Fotocopia de cédula de ciudadanía del representante legal del proyecto o propietario del predio.
- ✓ Certificado Uso del suelo.
- ✓ Carta catastral del predio y ficha catastral del mismo.
- ✓ Certificado de tradición del predio con vigencia de 30 días mínimo.
- ✓ Certificado de Cámara de Comercio (del dueño del proyecto si fuese persona jurídica).
- ✓ Certificado de Nomenclatura.
- ✓ Memorias y planos hidrosanitarios del proyecto.
- ✓ Certificado de viabilidad ambiental emitido por CARDER.
- ✓ Certificado de riesgos emitido por la DIGER
- ✓ Diseño de shut de basuras de acuerdo a la normatividad vigente, decreto 2981 de 2013.

Nota No.1: Este numeral aplica para proyectos que superen las 12 unidades habitacionales o que superen 1.500 m² construidos por unidad.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 10 de 24	

Nota No.2: Los memorias y planos hidrosanitarios deben estar firmados en original por un profesional idóneo: ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente. No se aceptan firmas digitales.

Nota No.3: Experiencia del diseñador: ingeniero civil o sanitario con mínimo un año de experiencia general y tres certificados de diseños con características similares en cuanto a parámetros y complejidad del proyecto a presentar.

4.2.7. NOTAS ACLARATORIAS GENERALES PARA TODO TIPO DE VINCULACIÓN:

NOTA ACLARATORIA GENERAL No.1: es deber del solicitante considerar que de acuerdo al RAS Resolución 0330 de 2017, la presión mínima de servicio desde la red de distribución es de 15 m.c.a. y la máxima de 50 m.c.a.

NOTA ACLARATORIA GENERAL No.2: en los casos de inmuebles construidos, que realizan ampliación, el usuario debe certificar mediante profesional idóneo, ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente, la capacidad hidráulica suficiente y estado de la red domiciliaria de acueducto y alcantarillado, aportando los soportes técnicos del test realizado.

NOTA ACLARATORIA GENERAL No.3: las memorias y planos hidrosanitarios deben anexarse en físico firmadas original y medio magnético para planos formato DWG.

NOTA ACLARATORIA GENERAL No.4: para la intervención en espacio público o vías, se requiere el permiso oficial o documento de soporte correspondiente por la entidad pública que aplique.

NOTA ACLARATORIA GENERAL No.5: la supervisión ejercida por Serviciudad tendrá la potestad de denunciar al profesional que incurra en falsedad en documento público, de acuerdo la Ley.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 11 de 24	

4.2.8 REQUISITOS PARA ACTIVACION DE SERVICIO.

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Fotocopia de la factura de servicios del inmueble a vincular.
- ✓ Certificado de nomenclatura
- ✓ Certificado de Tradición actualizado (30 días de vigencia).
- ✓ Certificado de Estratificación de Secretaría de Planeación
- ✓ Pago paz y salvo del servicio de agua de la otra empresa prestadora.
- ✓ Solicitud de suspensión del servicio de agua de la otra empresa prestadora.
- ✓ Certificado de prueba de presión satisfactoria, realizada por un profesional idóneo, ingeniero civil o sanitario, con matrícula profesional vigente. Anexar la prueba correspondiente.
- ✓ Fotocopia de la factura de compra del medidor con protocolo individual que certifique su calibración. (documento indispensable en la vinculación de lo contrario el funcionario tiene la orden de no instalar el servicio de acueducto).
- ✓ Los demás establecidos en el artículo 3 de la Resolución 295 de 2016.

4.3. Requisitos para la legalización de matrículas de cada uno de los predios de la Urbanización:

- Listado que contenga, nombre del propietario, número de apartamento o unidad residencial, manzana o torre, número de Certificado de Tradición, número de Cédula.
- Carta de solicitud.
- Fotocopia de la factura de compra del medidor y certificado de calibración.
- Documentación del macromedidor.
- Certificado de tradición global.
- Caja y medidor solicitado por la subgerencia Comercial y de Mercadeo con su respectivo certificado de calibración individual y factura de compra.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 12 de 24	

- Cumplir con las especificaciones técnicas para la instalación del medidor según lo estipulado en el convenio de disponibilidad.

4.4. Requisitos de instalación:

Para obtener la conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar ubicado dentro del perímetro de servicio.
- Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir.
- Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso públicas (o con servidumbres legalizadas) o espacios públicos, redes de acueducto y alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado sanitario, o tener sistema particular de saneamiento aprobado por la CARDER, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto.
- La conexión al sistema de alcantarillado de los sótanos y semisótanos podrá realizarse previo el cumplimiento de las normas técnicas fijadas por la empresa, siempre y cuando se garantice la conexión al sistema de alcantarillado de la Empresa u otro sistema aprobado por la autoridad ambiental.
- Contar con tanque de reserva con las características exigidas por la empresa. (NTC 1500)
- La empresa le indicará al usuario la ubicación de la red de distribución de agua potable y la línea de alcantarillado de aguas residuales.
- Para la intervención en espacio público o vías, se requiere el permiso oficial o documento de soporte correspondiente por la entidad pública que aplique.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 13 de 24	

4.5. Excavaciones y Acometidas:

- El usuario deberá realizar la demolición y excavación que genere la brecha para la instalación de la acometida de acueducto o alcantarillado
- La zanja o brecha debe ser de un mínimo de 60 centímetros de ancho por profundidad mínima de 80 centímetros, para la acometida de acueducto, La longitud será completa para llegar hasta el tubo de conexión bien sea que esté al costado adyacente del inmueble a conectar o al costado opuesto de la vivienda. Métodos alternos, como pipe-bursting, túnel, misil neumático o manual, deberán contar con la aprobación de la Subgerencia Técnica y Operativa.
- Para la acometida de alcantarillado la zanja o brecha debe ser de ancho mínimo de 60 centímetros y profundidad de acuerdo a la red de alcantarillado a la cual se realizará la conexión. La longitud será completa para llegar hasta el tubo de conexión, la cual debe ser conectada a 45° (ángulo medido desde la línea longitudinal del trazado de la tubería receptora) y con conexión por medio de silleta.
- El trazado de la acometida de acueducto debe ser perpendicular al plano de la fachada de la vivienda y la longitud máxima será de 16 m.
- La restitución y reparación del pavimento está a cargo del usuario con todas las medidas técnicas y permisos de intervención y ocupación de espacio público emitidos por la entidad responsable y aprobadas por la Empresa. Tener en cuenta el Plan de manejo de Tránsito (PMT) cuando se requiera.
- La restitución del pavimento afectado se deberá ejecutar de manera inmediata.
- Se debe compactar con compactador mecánico de impacto, tipo “canguro” y con



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 14 de 24	

vibro-compactadora tipo “rana”.

- En vías de asfalto se debe realizar la reposición en el mismo material.
- Está prohibido instalar acometidas por medio de las dilataciones del pavimento original.
- En todo caso el costo de tuberías, insumos, mano de obra y demás elementos que constituyan la acometida o domiciliaria estarán a cargo del usuario.
- La instalación de las acometidas debe estar supervisadas por SERVICIUDAD E.S.P.
- La Empresa, desde su división operativa comercial, no realizará la conexión de acueducto hasta que estas normativas técnicas estén completamente satisfechas.

NOTA: El usuario debe garantizar la construcción completa del “plato” de pavimento intervenido cumpliendo con toda la normatividad y especificaciones exigida por el Municipio.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios		Página 15 de 24

4.6 Características del medidor:

No.	Características Técnicas	Requerida
1	Nombre del Fabricante	-----
2	Modelo del Medidor Ofrecido	-----
3	cuerpo	polímero
4	tipo tecnología medidor	volumétrica
5	Rango de Medición	R315
6	Tipo de Mecanismo	De Pistón
7	Diámetro Interior de Entrada y Salida (mm)	15
8	Diámetro Exterior de Entrada y Salida (mm) de 7/8" - 3/4"	Preferiblemente
9	Presión Máxima Admisible PMA	16 BAR
10	Q3	2.5 m3/h
11	Disco inductivo integrado para futuros proyectos de telemetría	
12	Caudal de Arranque Qa	0.5 l/h-1 l/h
13	Q1	15.6 l/h o 8 l/h
14	Registrador	Lectura de 5 dígitos (hasta 99999)
15	Tipo de Lectura	RECTA
16	Tipo de Transmisión	Magnética con protección
17	Disponibilidad de Filtros	SI
18	Temperatura Máxima de Trabajo (°C)	30° para clase T30 o superior
19	Forma de Instalación del Medidor	H/V
20	Material de la Carcasa	Fibra de vidrio con polietileno de alta resistencia o polímero de ingeniería o composite
21	Material de la Tapa del Medidor	polímero
22	Material de los Empaques de conexión	Nylon o polímero de ingeniería
23	Material del Filtro	Material inoxidable y anticorrosivo, plástico flexible, ABS, o Poliestireno o polímero de ingeniería.
24	Disponibilidad de Sello de Seguridad	Si y / o sistema de anillo antifraude
25	Ubicación de la Numeración	Parte frontal que se vea al momento de la lectura
26	Señalar Sentido del Flujo	Si
27	Numero de Dígitos en Lts.	Tres
28	Roscado G3/4B, las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" con el fin de minimizar el fraude.	Preferiblemente
29	garantía	3 años
30	Dispositivo de No Retorno	Si
31	Tipo Numeración	Alfanumérica Preferiblemente
32	Certificaciones	Certificado de calibración
		Certificado de aprobación del modelo
		Certificado de aprobación de salubridad
33	Entrega de acoples, tuercas y empaques	Si
34	Cheque incorporado	Preferiblemente



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 16 de 24	

Nota: La instalación de los medidores corresponde única y exclusivamente a la empresa Serviciudad ESP.

4.7 Aspectos a Tener en cuenta para solicitudes del Servicio de Alcantarillado:

- El usuario radica la solicitud por escrito del servicio de alcantarillado en la oficina de usuarios nuevos, la cual debe contener los datos básicos personales como: Dirección del predio a instalar el servicio, nombre del contacto, y teléfono, archivo transfiere los documentos a usuarios nuevos.
- El Técnico en usuarios nuevos solicita al usuario los documentos generales para solicitud de conexión y radica directamente a la Subgerencia Técnica y Operativa, al Profesional universitario de alcantarillado.
- El profesional universitario programa y ejecuta visita técnica para la revisión y autorización de la conexión.
- Se envían nuevamente los documentos al técnico de usuarios nuevos, para aprobación o solicitud de correcciones, quien procederá a aplazar la creación de la cuenta por corrección de documentos o activar la cuenta según el caso.

4.8 condiciones específicas a tener en cuenta para acceder al servicio de alcantarillado,

- Anexar en la documentación, plano domiciliario de alcantarillado que contenga: localización general del predio con nomenclatura vial, con ejes de coordenadas X y coordenadas Y, diámetro de la tubería, material, pendiente, cotas claves, cotas de batea de salida y llegada, cotas de terreno o pavimento, perfil de la domiciliaria de alcantarillado con los datos básicos de interferencia con otras redes existentes, detalles de la conexión.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 17 de 24	

- Plano vial en planta de la acometida de alcantarillado, la cual debe quedar a 45 grados, no se aceptan conexiones a 90 grados.
- Se debe plasmar en el plano, el tipo de la reparación que se va a realizar en la vía con cortes, ancho de la brecha, conformación de la estructura del pavimento, espesor de la base y la subbase, tipo de compactación del terreno tipo de pavimento el cual debe ser mínimo 3500 psi (24,131 Mpa), espesor mínimo 17 cms, con refuerzo incluido parrilla en malla electro soldada diámetro mínimo 3/8" y entrega final de la conexión.
- Cuando la conexión involucre más del 30% del área intervenida de una losa, se debe reponer totalmente el plato de concreto.
- Para acometidas en asfalto se deben cumplir todos los pasos anteriores y la reparación se debe realizar en asfalto, no se permiten reparaciones de concreto en asfalto.
- Anexar permiso de ocupación de 3 espacio público.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 18 de 24	

5. DESARROLLO

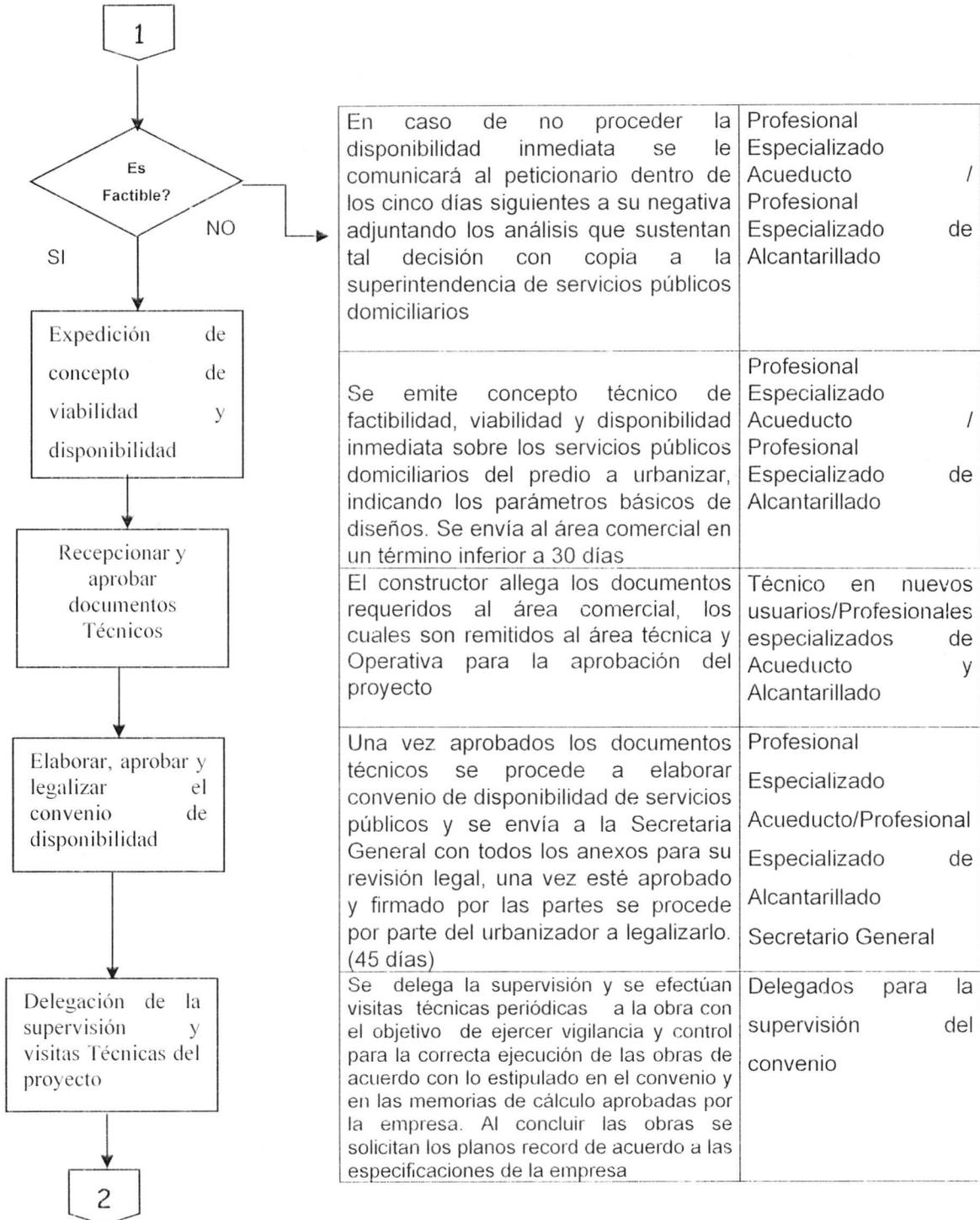
5.1. ACCESO SERVICIOS PUBLICOS PARA URBANIZACIONES:

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicitar[Solicitar del Servicio] Solicitar --> Envio[Envío de formato al Área Técnica] Envio --> Verificar[Verificar Factibilidad] Verificar --> Fin{{1}} </pre>	<p>El usuario solicita el servicio en la ventanilla de nuevos usuarios donde se le indica los requisitos para solicitar la factibilidad o viabilidad del servicio y se procede con el diligenciamiento del formato nuevos usuarios urbanizaciones SCFO-29.</p>	<p>Usuario (Urbanizador)</p>
<p>Envío de formato al Área Técnica</p>	<p>Una vez el urbanizador aporte los documentos requeridos a la Subgerencia Comercial y de mercadeo, estos son enviados junto con el formato diligenciado y el plano de localización del Proyecto, a la Subgerencia Técnica y Operativa.</p>	<p>Técnico de nuevos usuarios</p>
<p>Verificar Factibilidad</p>	<p>La Subgerencia Técnica y Operativa verifica que la solicitud del servicio cumpla con las condiciones que permitan ejecutar la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios.</p>	<p>Profesional Especializado Acueducto / Profesional Especializado Alcantarillado</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 19 de 24	

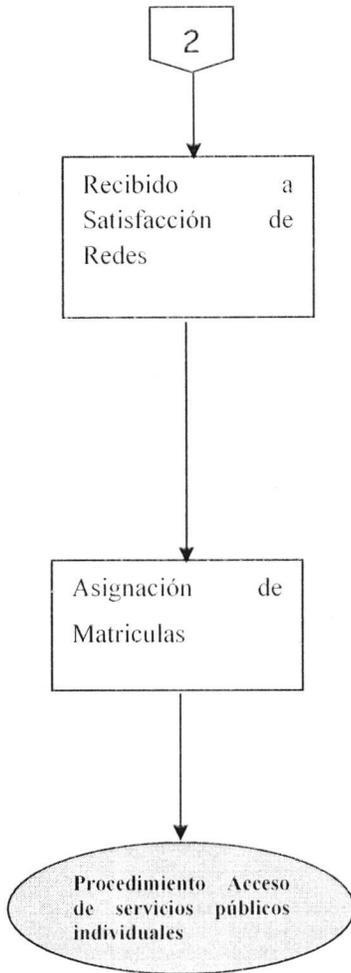
ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
	Página 20 de 24	

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------



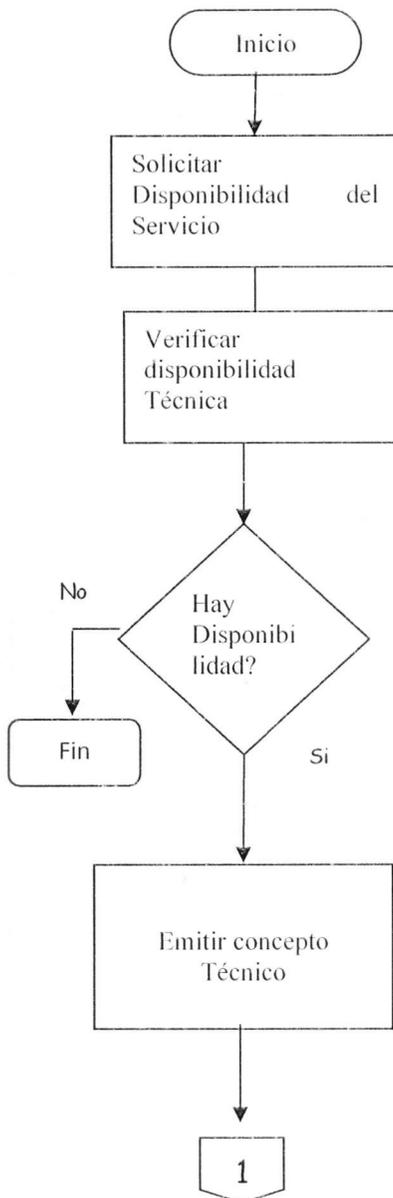
	<p>La empresa recibe a satisfacción las redes públicas construidas para su aprobación, mantenimiento y uso, mediante firma de acta de recibido a satisfacción de la Subgerencia Técnica y operativa , siempre y cuando el urbanizador presente los pagos al día de los servicios prestados mediante medidor provisional. Una vez se expida el respectivo recibido a satisfacción de las obras, se debe informar a la Subgerencia Comercial y de Mercadeo con el fin que se proceda al retiro del medidor e inactivación de la cuenta</p>	<p>Supervisores delegados</p>
	<p>Previa visita comercial al constructor donde se explican las características técnicas de la medición , se procede a la asignación de matriculas para cada una de las unidades habitacionales de la urbanización, cumpliendo los requisitos especificados en el Numeral 4.7. y 4.8. de este procedimiento</p>	<p>*Técnico de nuevos usuarios</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 21 de 24	

5.2. ACCESO SERVICIOS PUBLICOS INDIVIDUALES:

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------

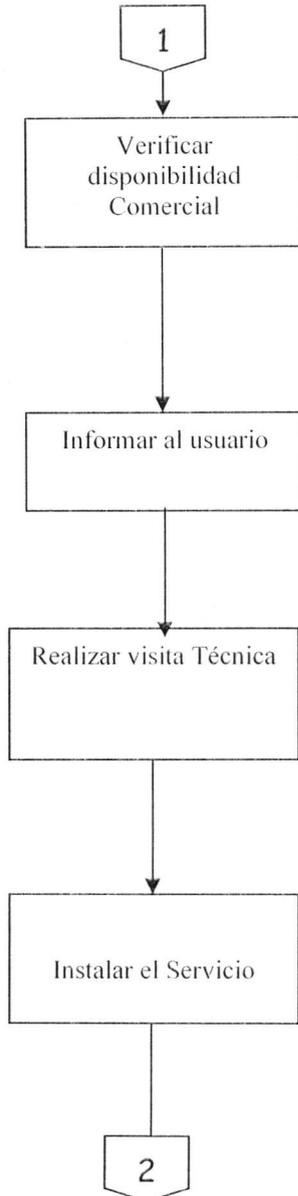


<p>Se le entrega volante al usuario indicando los documentos exigidos en el numeral 4.2, una vez el usuario aporte dichos documentos se procede a diligenciar el formato "Solicitud de vinculación individual de Servicios públicos" SCFO-09 .</p>	<p>Suscriptor / Técnico en Nuevos usuarios</p>
<p>El formato "Solicitud de vinculación individual de servicios públicos" SCFO-09 debidamente diligenciado y con los respectivos anexos es remitido a la Subgerencia Técnica y Operativa con el fin de que se emita el concepto Técnico</p>	<p>Técnico de nuevos usuarios</p>
<p>En el caso en que no se pueda dar la disponibilidad Técnica , se devuelve el formato SCFO-09 al Técnico en Nuevos usuarios, indicando las razones por las cuales no se otorga la disponibilidad , quien debe informar al usuario por escrito, con copia a la Superintendencia de Servicios Públicos . De lo contrario se continua con el procedimiento.</p>	<p>Profesional Universitario Acueducto Profesional Universitario de Alcantarillado Técnico en suscripción</p>
<p>La Subgerencia Técnica remite el formato SCFO-09 al Técnico en Suscripción aprobado mediante firma y con las especificaciones técnicas respectivas.</p>	<p>*Profesional Universitario Acueducto *Profesional Universitario de Alcantarillado</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios		Página 22 de 24

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------

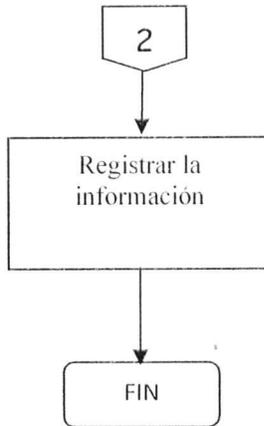


<p>Se verifica si el predio tiene historial en el sistema de Información Comercial SICEPS; en caso de que el predio tenga cuenta creada, este debe encontrarse a Paz y Salvo, de lo contrario se niega la disponibilidad. quedando como registro la firma en el formato "Solicitud de vinculación individual de servicios públicos" SCFO-09</p>	<p>Técnico en nuevos usuarios</p>
<p>Se informa al usuario la aprobación disponibilidad del servicio y los materiales que éste debe aportar.</p>	<p>Técnico en nuevos usuarios</p>
<p>Se realiza inspección física del predio identificando, acometidas, ubicación de la red principal, posición del medidor, materiales requeridos y codificación; En el caso de la prestación del servicio de Aseo se verifica el ruteo, quedando como registro el formato SCFO-09</p>	<p>Técnico en nuevos usuarios</p>
<p>Se procede a instalar la acometida de acueducto, medidor y alcantarillado según sea el caso y se verifican las condiciones técnicas. Para el servicio de aseo se le informa al Profesional del Servicio de aseo para que inicie la prestación del servicio.</p>	<p>Técnico en nuevos usuarios</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
	Página 23 de 24	

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------



<p>Es registrada toda la información contenida en el formato SCFO-09 en el Sistema de Información Comercial SICEPS ; activando los servicios a que haya lugar , antes del proximo periodo de lectura.</p>	<p>Técnico en nuevos usuarios</p>
---	--

6. NORMATIVIDAD APLICABLE

- **Decreto 302 de 2000:** Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- **Resolución 3050 DE 2013:** Por la cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- **Resolución 295 de 2016:** Por la cual se expiden los requisitos para otorgar la disponibilidad de Servicios públicos y se expiden requisitos para otros servicios

7. FORMATOS

7.1. Solicitud de vinculación individual de servicios públicos SCFO-09

7.2. Nuevos usuarios Urbanización SCFO-29



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-04	Versión 05
Procedimiento para vinculación de usuarios	Página 24 de 24	

ACTUALIZADO POR:

Ing. Marco Arley Taborda Gallego
Prof. Esp. Acueducto

Ing. Daniela Moreno Cardona
Prof. Univ. Acueducto.

Ing. Herman Cardona García
Prof. Esp. Alcantarillado.

Carlos Ernesto Agudelo Quintero
Prof. Univ. Alcantarillado

Luis Eduardo González Mejía
Técnico Usuarios Nuevos

REVISADO POR:

Eduardo Andrés Brand Ruíz.
Subgerente Técnico y Operativo

REVISADO POR:

Mauricio Andrés Rodas Taborda.
Subgerente Comercial y de Mercadeo

APROBADO POR:

Fernando José Da Pena Montenegro
Gerente

Fecha: Feb. 17-2023.