	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.PRG02-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha: 28/02/2025	
PROCEDIMIENTO: Prueba de Geófono	COPIA CONTROLADA		

1. OBJETIVO

Detectar fugas imperceptibles en la red interna de agua potable de las viviendas de los usuarios afectados

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la PQRSF por fuga interna solicitada por el usuario y finaliza con la detección del daño en la red interna de la vivienda.

3. DEFINICIONES

Fuga: Cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, tales como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques, o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.


Fuga imperceptible (decreto 302 de 2000): Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Geófono: Aparato de escucha empleado para detectar las ondas sonoras que se propagan por el subsuelo.

4. DESARROLLO


No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recepción de la solicitud	La solicitud se recepciona de las siguientes formas: El usuario radica la solicitud para realización de prueba de geófono por medio de oficio en la recepción de la empresa, se da ingreso al módulo Arcosis y se remite el oficio a la coordinación de redes. NOTA: El usuario deberá cancelar el 9% de un SMMLV más IVA, dirigiéndose a la oficina de pagaduría de la empresa	Usuario y Recepcionista. Profesional Universitario Coordinador de Redes	Solicitud carta Registro de PQR Programación de Visita para Prueba de Geófono
2.	Inspección	La empresa y/o contratista realiza prueba para verificar si el medidor registra la fuga, si no registra, se dirigen a la vivienda y realizan una inspección ocular de los aparatos internos tales como: Tanque elevado, sanitarios, duchas y llaves, para verificar que la fuga se encuentre en alguno de estos sitios; si el medidor registra fuga interna, pero ésta no se registra en los lugares mencionados, el usuario deberá cancelar la prueba con el geófono.	Empresa Contratista	Orden de Servicio Inspección con Geófono (de ser necesario)

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.PRG02-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha: 28/02/2025	
PROCEDIMIENTO: Prueba de Geófono		COPIA CONTROLADA	

No.		Metodología	Responsable	Registro
3.	Prueba de geófono	<p>Dentro de los 10 días siguientes al pago de la prueba, la coordinación de redes programa visita con el usuario, para dirigirse al domicilio afectado, a desarrollar la prueba al interior de toda la vivienda y diligenciar el formato <i>Visita inspección con geófono</i> en donde se registrará la información recolectada en campo.</p> <p>a. Se designa una pareja de fontaneros de la empresa y/o contratista, para la ejecución de la prueba.</p> <p>b. Para iniciar la prueba se debe garantizar un entorno tranquilo, sin ruidos altos que afecten el desarrollo de la prueba o en horarios donde dichos ruidos disminuyan.</p> <p>c. Es importante que el usuario aporte información significativa en cuanto a la ubicación de las redes o modificaciones. El recorrido de la red inicia en el medidor ingresando a la vivienda y pasando por todos los aparatos (lavaplatos, lavamanos, duchas, sanitarios y llaves) que encuentren en la vivienda.</p> <p>d. En caso de propiedades muy extensas se deberá solicitar en lo posible plano de las instalaciones hidráulicas para agilizar la ubicación de la fuga.</p> <p>Nota: La detección de la fuga por medio de geófono está sujeta a factores externos como ruido, vibración por construcción, profundidad de la tubería y/o materiales de la misma.</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes Empresa Contratista	Formato Visita Inspección con Geófono
4.	Emisión de respuesta al usuario	Una vez realizada la inspección, se dará respuesta en sitio, mediante copia del formato de inspección de geófono al peticionario. Donde se le manifiesta el resultado de la prueba, informando de donde proviene la fuga.	Empresa Contratista	Formato Visita Inspección con Geófono
5.	Archivo de documentos	Los documentos generados a través de la ejecución del procedimiento reposaran en el archivo PQRSF en el historial del usuario	Profesional Universitario Coordinador de Redes (Auxiliares PQR)	Carpetas de Archivo

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ACU.PRG02-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Acueducto	Fecha: 28/02/2025	
PROCEDIMIENTO: Prueba de Geófono		COPIA CONTROLADA	

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23
- Decreto 302 del 2000

6. RIESGOS

- Incumplimiento y demoras en la aplicación de la prueba
- Que el equipo esté en malas condiciones o descalibrado

7. INDICADOR

NA

8. PUNTO DE CONTROL

- Comprobante de Pago de la prueba con geófono.
- Formato visita de inspección con geófono.
- Formato de programación de visitas para prueba con geófono.

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Contratistas	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	24 de noviembre de 2014
1.0	Modificado	10 de julio de 2015
2.0	Modificado	14 de marzo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	19 de febrero de 2018
4.0	Actualización de la información y cambio de imagen institucional	03 de marzo de 2020
5.0	Actualización de la información y TRD	28 de febrero de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Edgar Omar Suárez Slendy Jaimes	Profesional Universitario Coordinador de Redes Profesional CPS Redes
Revisó	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	William Javier Niño Acevedo	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------