

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
		Fecha:	14/07/2020
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Localizar, controlar y eliminar los fraudes cometidos al sistema de acueducto del municipio por parte de los usuarios y/o ciudadano para disminuir las pérdidas comerciales por consumos dejados de facturar a causa de estas irregularidades.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todos los usuarios y/o suscriptores que se encuentren vinculados a la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, Mediante el contrato de condiciones uniformes, con respecto a la prestación del Servicio público de acueducto y alcantarillado, que posiblemente haya ocurrido en algún tipo de defraudación de fluidos. De igual forma se aplicará a todas las demás personas naturales o jurídicas que no habiendo suscrito ningún tipo de contrato con la empresa, se les compruebe algún tipo de defraudación a las redes de la misma

3. DEFINICIONES

Acometida clandestina o fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizado por la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Acometida de acueducto: derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este.

Acometida de Alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Conexión clandestina: Es una conexión no autorizada, conectada a acometidas de tanques de otros usuarios y abastece a uno o varios predios sin medidores individuales.

Conexión irregular: Es una conexión no autorizada, adicional a la conexión legal, conectada a las redes oficiales de la ley, que abastece irregularmente y sin pasar por medidor a uno o más predios.

C.R.A: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (responsable la representación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo).

ELABORÓ Profesional Universitario Control y Perdidas	FECHA 14/07/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 14/07/2020	APROBÓ Director Comercial	FECHA 15/07/2020
--	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa
Página 1 de 12



 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
	PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		Fecha: 14/07/2020
		COPIA CONTROLADA	

Defraudación de fluidos: El que mediante cualquier mecanismo clandestino manipulé los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie del agua, en perjuicio ajeno, incurría en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Derivación fraudulenta: Conexión realizada a partir de una cometida o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente que no ha sido autorizada por la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Instalaciones Legalizadas: Son aquellas que han cumplido con todos los trámites exigidos por la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS y tiene vigente un contrato con condiciones uniformes

Instalaciones No Legalizadas: Es el instrumento de medida que presenta señales inequívocas de haber sido objeto de manejo indebido o fraudulento.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por el incumplimiento o por otra parte de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en el decreto de 229 de 2002, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

Transferencia de fluidos: Proporcionar, de forma permanente o temporal, servicio público domiciliario de agua a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

4. DESCRIPCIÓN

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Identificación de los fraudes cometidos al sistema de acueducto.	Recibir y atender las denuncias de las posibles defraudaciones reportadas por los diferentes actores que intervienen en la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, los medios utilizados de recepción son: Comunicación telefónica y/o celular, personal, e-mail, oficio, o página web •Realizar depuraciones de la zona urbana y rural de municipio con el fin de identificar	Profesional Universitario Control y Pérdidas. Cuadrillas Fontaneros a cargo de la dependencia.	Oficio, mail,(cuando se recepcionen por estos medios)

ELABORÓ Profesional Universitario Control y Perdidas	FECHA 14/07/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 14/07/2020	APROBÓ Director Comercial	FECHA 15/07/2020
--	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Página 2 de 12

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
	Fecha: 14/07/2020		
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

		fraudes.		
2.	Programación de las actividades	<p>Programar y asignar las cuadrillas que ejecutarán la inspección en terreno.</p> <p>Mantener permanente contacto con la cuadrilla con el fin de suministrar datos requeridos por los funcionarios, trabajadores y/o contratistas.</p>	Profesional Universitario Control y Pérdidas.	N/A
3.	Ejecución de actividades programadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse debidamente uniformado e identificarse con el carné de la empresa, saludar a la persona que atiende la visita, explicándole el motivo de la misma. • Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de hacerlo, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el personal de terreno deberá comunicarle al mismo que este hecho constituye un incumplimiento del contrato de condiciones Uniformes que conlleva a la suspensión del servicio hasta que se permita el ingreso al predio para su revisión. De lo anterior se deberá dejar constancia en el Recibo de Solicitud de Servicio. • Atendiendo lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes y la C.R.A., se le comunicara que tiene derecho a solicitar asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona, que verifique el proceso de revisión de los aparatos de medida e instalaciones internas. 	Profesional Universitario Control y Pérdidas.	Orden de Servicio

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Pérdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
		Fecha:	14/07/2020
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a preguntarle: "Desea hacer uso de este derecho" • Si el usuario contesta SI, se le dará una hora para que llegue la asesoría técnica y se reanude la diligencia. • Si el usuario contesta que NO, se procede a realizar la inspección, teniendo en cuenta los siguientes puntos. <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa el estado de las instalaciones internas, realizando cierre de la llave de corte o válvula de antifraude, verificando su estado y realizando pruebas técnicas necesarias. Inicialmente se consigna en el formato, orden de Servicio. <p>Se verificará la ruptura o manipulación de los sellos de seguridad y de los precintos de control del medidor, se verificará el estado de la cúpula, el registrador de la carcasa, sentido de la instalación (en el sentido flujo o en contra flujo) y/o cualquier otra circunstancia.</p> <p>Para el retiro del medidor se aplicará los siguientes pasos.</p> <p>Instalar un tapón plástico o de cualquier otro material en el extremo de salida del medidor, llenar de agua el medidor hasta que se rebose e instalar otro tapón en el extremo de entrada. Se levantará registro fotográfico y/o filmaciones concordantes con el desarrollo de la diligencia y se relacionará en el Formato en el formato</p>		
--	---	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Página 4 de 12

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
		Fecha:	14/07/2020
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

	<p>orden de servicio.</p> <p>Si se realizó registro fotográfico se presentarán como mínimo las siguientes tomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Foto de la fachada del predio en donde se observe la respectiva nomenclatura. ✓ Foto de la anomalía encontrada tomada desde un Angulo donde se pueda identificar que pertenece al predio. ✓ Foto en el momento de realizar los trabajos necesarios para el levantamiento de la prueba. ✓ Toma fotográfica antes y después de ser eliminada la respectiva defraudación. ✓ Fotografía del medidor (cuando se trate de alteración del mismo) anexando igualmente registro fotográfico que permita identificar. El predio en el cual está instalado el medidor, lectura y número del mismo. ✓ De igual manera se suscribirá en el Formato orden de servicio. ✓ Ubicación del predio e identificación del mismo ✓ Código del suscriptor. ✓ Tipo de usuario (residencial, indicando el estrato, comercial, industrial, oficial, etc.). ✓ Nombre completo del usuario, suscriptor y/o suscriptor potencial, con su respectiva identificación. ✓ Fecha y número de la orden de trabajo, Recibo Solicitud de Servicio. ✓ Hora de inicio y culminación de la 		
--	--	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Página 5 de 12

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
		Versión	5.0
	PROCESO: Control y Perdidas	Fecha:	14/07/2020
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

	<p>misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de los funcionarios, trabajadores y/o contratistas presentes en la diligencia. ✓ Características, observaciones y/o particularidades de la irregularidad detectada. ✓ Firmas de los trabajadores Y/o contratistas presentes al momento de la diligencia. ✓ Observaciones del usuario acerca de la anomalía encontrada, si el caso lo amerita. ✓ En el caso de que el usuario se asista de un técnico especializado o de otra persona, debe aparecer la firma en el respectivo Formato Orden de Servicio. ✓ Informar al usuario que lo consignado en el Formato orden de servicio, se firmara bajo la gravedad de juramento. ✓ En caso de que el usuario se niegue a la firma, o no se encuentre en el predio se dejara constancia de ello. ✓ A falta de un testigo uno de los funcionarios, trabajadores y/o contratistas que desarrollen la inspección respectiva firmará. <p><u>De encontrarse en una cometida legal directa, sin medidor,</u> se deberá levantar pruebas de lo encontrado y se procederá a dejar el formato orden de servicio (sugiriendo al usuario fraudulento que se acerqué al edificio de la Piedecuestana para legalizar su situación y se realizará el</p>		
--	--	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Página 6 de 12

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
	Fecha: 14/07/2020		
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

	<p>corte del servicio.</p> <p>Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita es un menor de edad, o una persona en discapacidad, se adelantara la inspección externa dejando constancia de todo lo encontrado en el acta correspondiente, de ser necesario se programara nueva visita interna del predio por tanto la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, procederá a sellar el medidor para evitar cualquier tipo de intervención e informara al usuario la fecha en que se adelantara la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cedula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejara copia de la orden de servicio y se enviara copia por correo al usuario.</p> <p>- En observaciones, se debe describir de manera clara, legible, sin tachones ni enmendaduras, (en caso de error o tachón, cambiar el formato orden de servicio).</p> <p>En caso de ser un predio con servicio no autorizado por la empresa (clandestino) corregir la irregularidad (suspendiendo el</p>		
--	--	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Página 7 de 12
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
	Fecha: 14/07/2020		
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

	<p>servicio).</p> <p>Entregar copia del Formato orden de servicio al usuario. Informándole que será notificado para que tenga derecho a presentar sus respectivos descargos</p> <p>En todos los casos, tras realizar el trabajo de terreno se invitará al suscriptor y/o usuario a las instalaciones de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, para que la parte administrativa, le indique las consecuencias jurídicas de sus actos y los valores que incurrió la empresa en la detección de la defraudación. De llegar a un acuerdo se firmará la respectiva acta de Acuerdo donde se estipulan además de los costos, los compromisos tendientes a normalizar y legalizar de manera definitiva el predio, mientras no se encuentre en zona de alto riesgo y cumpla con los aspectos técnicos, la prestación del servicio de acueducto</p> <p>Culminada la visita, de la cuadrilla revisará el Formato Orden de Servicio, se haya consignado los datos básicos y todo lo encontrado en terreno de igual manera, garantizara que quede debidamente firmada por quien atendió la diligencia, el ejecutor y los testigos, si los hay, y le hará entrega de una copia de la misma. Si quien atiende la visita se niega a firmar el formato, la misma podrá ser firmada por testigos, que allí se encuentren, si estos acceden a colaborar, de lo anterior se dejara constancia en el Formato</p>		
--	--	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Página 8 de 12
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
	Fecha: 14/07/2020		
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

		orden de servicio - Si la visita arroja como resultado que no se presenta ninguna irregularidad, la cuadrilla, deberá consignar este hecho en el Formato Orden de Servicio, se informara y entregara una copia de la misma a quien atienda la visita y se archiva el caso.		
4.	Acuerdo con el usuario y/o Suscriptor	<p>Una vez el usuario se haga presente en las oficinas de Control y Perdidas, se le informara sobre la irregularidad técnica hallada en el predio, las características de la misma (paso directo tubería paralela sin medición, uso indebido, transferencia fluidos, etc.) y sus consecuencias jurídicas y patrimoniales; lo anterior basado en el Formato Orden de servicio. Posteriormente, se le informara al usuario sobre la posibilidad de normalizar y legalizar la situación anómala mediante la celebración voluntaria de un acuerdo de pago a través de un acta de acuerdo.</p> <p>Según sea el caso, en virtud del acuerdo de pago celebrado se procederá a realizar la respectiva liquidación que contendrá los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consumo no facturado o facturado en una tarifa inferior a la debida, a la luz del “Artículo 150 de la ley 142 de 1994”, salvo en los casos en los que se pruebe una mala fe por parte del usuario o suscriptor, se presumirá que el tiempo que subsistió la irregularidad fraudulenta fue de (5) meses atrás desde el momento de su hallazgo. En el evento de probarse la mala fe del usuario o suscriptor, este término se 	<p>Profesional Universitario Control y Pérdidas.</p> <p>Usuario</p>	<p>Acta de Acuerdo</p>

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Pérdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Página 9 de 12

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
		Fecha:	14/07/2020
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

	<p>extenderá según el caso.</p> <p>➤ Seguimiento y control de acometida (costos operativos, visitas, informes fotográficos, transporte de cuadrillas, suspensión del servicio, reinstalación del mismo y otros)</p> <p>Daño en la infraestructura de las redes de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> <p>Nota: de no ser posible calcular el consumo real este, se estimará de acuerdo a los promedios anteriores del mismo usuario en condiciones similares; no obstante, podrá recurirse a los criterios técnicos fijados por el código colombiano de fontanería, (NTC 1500), las buenas prácticas de ingeniería y demás apoyos que permitan lograr un aforo preciso.</p> <p>Si el usuario se rehúsa a acogerse al procedimiento de acuerdo, La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, iniciará las acciones administrativas y penales que considere necesarias según el caso.</p>	Oficina Jurídica	Nota Interna Envío de Expediente	
5.	Archivo de documentos	Archivar las copias de las órdenes de trabajo, los reportes del día (copia de respaldo) y el físico del reporte técnico en los archivos del grupo antifraude.	Profesional Universitario Control y Pérdidas.	Registro Fotográfico Ordenes de Servicio

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 599 de Julio 24 de 2000, Artículo 256 del Código Penal Colombiano
Defraudación de Fluidos.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Pérdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Pérdidas	Versión	5.0
	Fecha: 14/07/2020		
PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		COPIA CONTROLADA	

- Ley 142 de Julio 11 de 1994. Artículo 130, 140, 141, 142, 150,154 y demás Concordantes.
- Decreto 302 de febrero 25 de 2000 Modificación por el Decreto 229 de febrero 11 de 2002.
- Norma Técnica Colombiana NTC- 1500, Guía técnica colombiana GTC-217
- Contratos de Condiciones Uniformes, Circular Interna de la SSPD 006 de mayo 2007.
- Resolución 413 de diciembre 22 de 2006, Artículo 12 y 14.
- Constitución política de Colombia. Artículos 334, 336, 365, y370.
- Ley 1437 de 2011 Código contencioso Administrativo.

6. RIESGO

- Falta de compromiso por parte de los actores que intervienen en el proceso, para dar cumplimiento a los objetivos y actividades establecidas de manera eficiente, eficaz y efectivo.
- Desconocimiento de las normas que regulan las actividades del proceso de defraudación para ejecutar una buena gestión.
- No cumplir con las normas de seguridad industrial para llevar a cabo las actividades de campo.

7. INDICADOR

NA

8. PUNTO DE CONTROL

- Archivo de evidencias.
- Ordenes de servicio.
- Actas de acuerdo con los usuarios.

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Director Comercial	15/07/2020	Correo electrónico institucional
Control y Pérdidas	15/07/2020	Correo electrónico institucional

ELABORÓ Profesional Universitario Control y Pérdidas	FECHA 14/07/2020	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 14/07/2020	APROBÓ Director Comercial	FECHA 15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
[@Piedecuestana_](https://twitter.com/Piedecuestana_) [@PiedecuestanaESP](https://facebook.com/PiedecuestanaESP) [@Piedecuestana_ESP](https://instagram.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:
Lunes a Viernes
7:20 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

 <p>PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-CYP.DFL01-120
	PROCESO: Control y Perdidas	Versión	5.0
	PROCEDIMIENTO: Defraudación de Fluido		Fecha: 14/07/2020
		COPIA CONTROLADA	

Fontaneros	30/07/2020	Socialización
------------	------------	---------------

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	24 de Noviembre de 2014
1.0	Modificado	14 de Octubre de 2016
2.0	Modificado	28 de Septiembre de 2016
3.0	Actualización del proceso	09 de Junio de 2017
4.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	13 de Marzo de 2018
5.0	Actualización de la información	14 de julio de 2020

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Emerson Fabián Suarez	Profesional Universitario Control y Perdidas
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Ramón Oswaldo Amaya	Director Comercial

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	14/07/2020	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	14/07/2020	Director Comercial	15/07/2020



(037) 655 0058 Ext. 109
 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:20 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa
Página 12 de 12