 <b>PIEDCUESTANA</b> de Servicios Públicos E.S.P.	<b>PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GC-FAC.CRI03-120
		Versión	0.0
	<b>PROCESO: Facturación</b>	Fecha: 26/07/2021	
<b>PROCEDIMIENTO: Crítica</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

## 1. OBJETIVO

Definir actividades que se llevan a cabo en el procedimiento de crítica, cumpliendo con los parámetros de medición y de consumo del servicio de acueducto y alcantarillado.

## 2. ALCANCE

El proceso inicia con el cargue de terminales a las cuales ya les fueron tomadas las lecturas al sistema ArcoSis y finaliza con la revisión de altos y bajos consumos de los usuarios revisados.

## 3. DEFINICIÓN

**Crítica:** Analizar los usuarios con altos y bajos consumos según las lecturas tomadas.

**Desviación Significativa:** es la variación del consumo de un usuario de un periodo a otro de acuerdo al consumo promedio de los últimos 6 meses, teniendo en cuenta que existe desviación significativa cuando el usuario con consumo promedio mayor a 40 m3 tiene una variación de más del 35% y para un usuario con consumo promedio menor a 40 m3 tiene una variación de más del 65%.

**Fuga Imperceptible:** 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.

**Fuga Perceptible:** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

## 4. DESCRIPCIÓN

No	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Cargue de lecturas por terminales	Se realiza el cargue de las terminales a las cuales ya se les tomo lectura al sistema ArcoSis, generándose los listados de altos y bajos consumos	Técnico administrativo Facturación	Terminales digitales

www.piedecuestanaesp.gov.co

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 26/07/2021
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



(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

	<b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GC-FAC.CRI03-120
		Versión	0.0
	<b>PROCESO: Facturación</b>	Fecha: 26/07/2021	
<b>PROCEDIMIENTO: Crítica</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

2.	Verificación altos y bajos	Se realiza análisis de altos y bajos consumos, identificando desviaciones significativas y se toma decisión en cuanto el consumo a enviar para el presente periodo de Facturación.	Técnico administrativo Facturación  Personal de apoyo crítica	N/A
3.	Identificación de novedades.	Se identifican los usuarios que cuentan con medidor detenido, predio desocupado, medidor invertido, medidor ilegible, entre otros.	Personal de apoyo crítica	N/A
4.	Generación de órdenes de servicio	De acuerdo al análisis realizado según corresponda a cada caso, se generarán órdenes de servicio para lograr identificar el motivo del alto o del bajo consumo presentado en la toma de lecturas.  <b>NOTA:</b> teniendo en cuenta la resolución CRA 151 de 2001, en caso de hallarse una desviación significativa se deberá enviar carta comunicándole al usuario el día y la jornada en la cual la empresa realizara la respectiva orden de servicio para ayudar a determinar la causa de dicha desviación, con mínimo 3 días de anticipación	Personal de apoyo crítica	Órdenes de servicio generadas.
5.	Impresión y Ejecución de órdenes de servicio	Se imprimirán las órdenes de servicio generadas en la revisión de los altos y bajos consumos diariamente.  Se entregarán al contratista las órdenes de servicio a medida que estas se vayan imprimiendo para que sean ejecutadas en campo.	Personal de apoyo crítica  Profesional universitario control y pérdidas  Contratista	Órdenes Servicio Físicas
6.	Descargue órdenes de servicio	Se realiza el descargue de las órdenes de servicio ejecutadas.  <b>Nota:</b> el resultado en campo de estas órdenes de servicio será tenido en cuenta para el próximo periodo de Facturación	Personal de apoyo crítica	Sistema ArcoSis

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 26/07/2021
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



(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

 <b>PIEDRECUESTANA</b> de Servicios Públicos E.S.P.	<b>PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GC-FAC.CRI03-120
		Versión	0.0
	<b>PROCESO: Facturación</b>	Fecha: 26/07/2021	
<b>PROCEDIMIENTO: Crítica</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

7.	Análisis novedades tomas de lecturas	Una vez terminada la toma de lecturas de procederá a revisar las novedades reportadas por el personal de toma de lecturas, con el fin de ejecutar acciones de mejora que permitan mejorar la toma de lecturas para el siguiente periodo.  <b>Nota:</b> se realizaran cambios en el sistema ArcoSis, si es necesario realizar correcciones, (rutas, barrios, número medidores).	Profesional universitario Facturación  Profesional universitario control perdidas y  Personal de apoyo critica	N/A
----	--------------------------------------	--	--	-----

## 5. NORMATIVIDAD

- Ley 142 de 1994 artículo 146, 149
- CRA 151 de 2001 artículo 1.3.20.6

## 6. RIESGO

- Falta de compromiso de los que intervienen en el procedimiento de crítica para realizar el análisis y toma de decisión de los usuarios con consumos altos y bajos.
- Desconocimiento del procedimiento de crítica en cuanto a las normas establecidas.
- Desconocimiento del funcionamiento interno del sistema ArcoSis y procedimiento crítica.
- Falta de personal idóneo para desarrollar el procedimiento.

## 7. INDICADOR

% usuarios con desviaciones significativas =  $\frac{\text{total ordenes de servicio generadas}}{\text{total usuarios con consumos altos y bajos}} * 100$

## 8. PUNTO DE CONTROL

- Revisión de altos y bajos
- Sistema ArcoSis
- Ordenes de servicio generadas y cartas enviadas.

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Director Comercial	26/07/2021	Correo electrónico institucional
Personal de Apoyo Crítica		

www.piedecuestanaesp.gov.co

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 26/07/2021
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



(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

 <b>PIEDECUESTANA</b> de Servicios Públicos E.S.P.	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.</b>	Código	GC-FAC.CRI03-120
		Versión	0.0
	<b>PROCESO: Facturación</b>	Fecha: 26/07/2021	
<b>PROCEDIMIENTO: Crítica</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

## 10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	26 de julio 2021

	NOMBRE	CARGO
<b>Elaboró</b>	Ana Milena Aza Ojeda	Profesional Universitario en Facturación
<b>Revisó</b>	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
<b>Aprobó</b>	María Fernanda Méndez Albarracín	Directora Comercial

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 26/07/2021	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 26/07/2021
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



(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