	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

El personal asignado para crítica debe tener habilitado un usuario en el sistema de información **Arco\_Sis**, el cual es de uso único y personal.


A continuación, se da el paso a paso para el ingreso a la pantalla de crítica con el fin de realizar el análisis uno a uno a usuarios con alto y/o bajo consumo, proceso que se deriva de la toma de lectura bimensual.

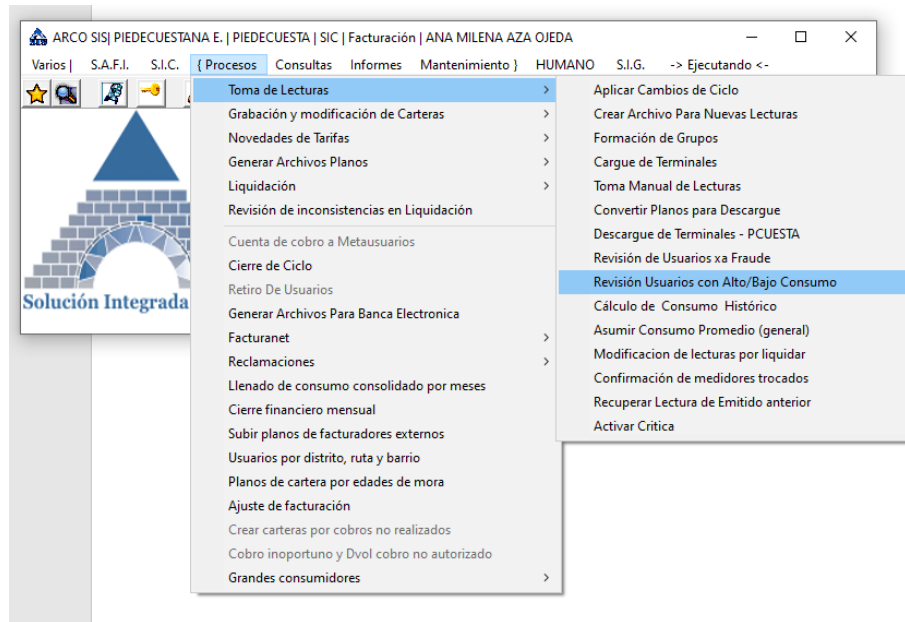
1. Se ingresa en la parte superior de **Arco\_Sis** y se selecciona la pestaña **S.I.C**
2. Se selecciona **Facturación**



3. Luego, se dirige nuevamente a la parte superior **Arco\_Sis** y se la pestaña **procesos**
4. Se selecciona **Toma de lecturas** y se escoge en la lista que se despliega la opción **revisión usuarios con alto/bajo consumo**.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

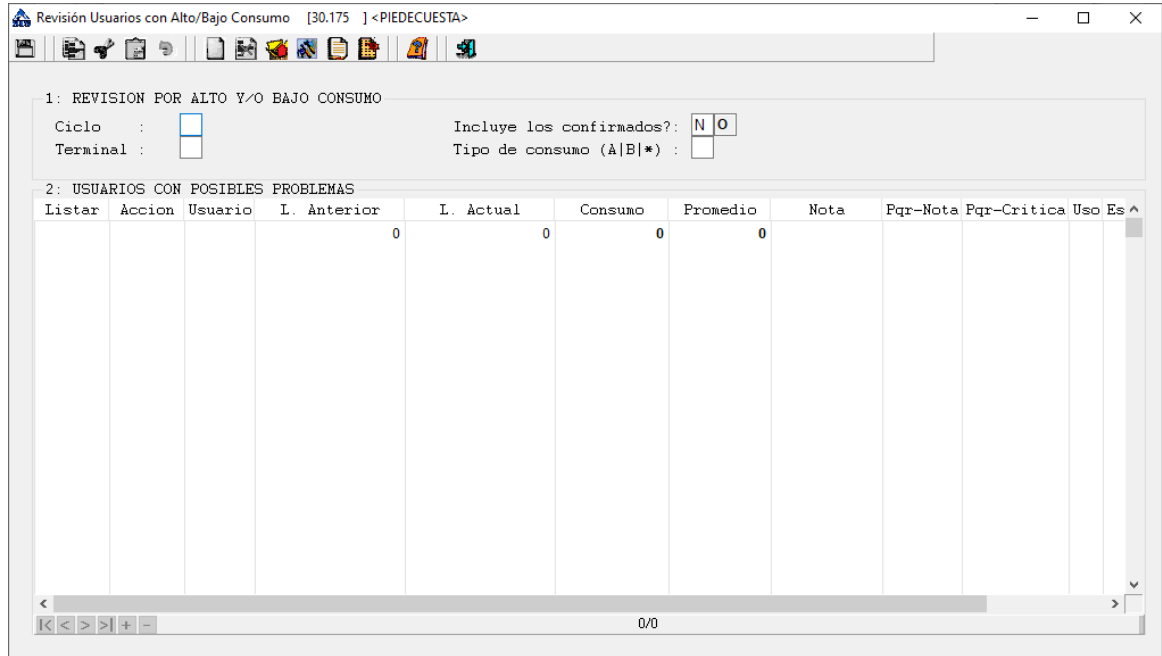


4.1 Enseguida se abre una ventana y se deben ingresar los siguientes datos:

- Ciclo: **09**
- Terminal: **se ingresa el numero terminal asignado**
- Incluye los confirmados?: **N**
- Tipo de consumo (A | B | \*): se digita
  - ✓ **A : muestra usuarios con altos consumos de la terminal**
  - ✓ **B : muestra usuarios con bajos consumos de la terminal**
  - ✓ **\* : muestra todos los usuarios de la terminal**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Página 2 de 11



1: REVISION POR ALTO Y/O BAJO CONSUMO

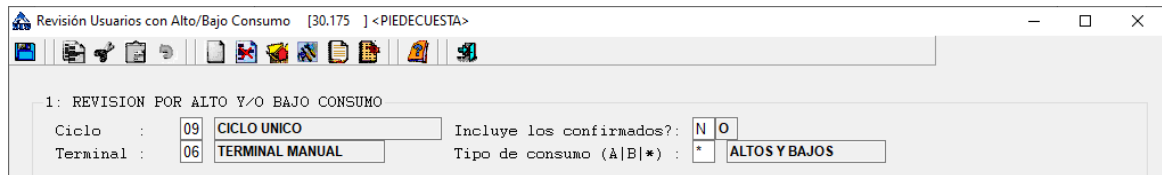
Ciclo :  Incluye los confirmados?: ☐ N ☐ O

Terminal :  Tipo de consumo (A|B|\*) :

2: USUARIOS CON POSIBLES PROBLEMAS

Listar	Accion	Usuario	L. Anterior	L. Actual	Consumo	Promedio	Nota	Pqr-Nota	Pqr-Critica	Uso	Es
			0	0	0	0					

0/0



1: REVISION POR ALTO Y/O BAJO CONSUMO

Ciclo : 09 CICLO UNICO Incluye los confirmados?: ☐ N ☐ O

Terminal : 06 TERMINAL MANUAL Tipo de consumo (A|B|\*) : \* ALTOS Y BAJOS

- A continuación, se despliega un listado de códigos de usuarios a los cuales se les registró una desviación significativa ya sea por alto o bajo consumo, cada código se debe entrar a revisar uno a uno para respectivo análisis (se recomienda revisar las fotos en inkcolector, orden de servicio y pantalla clientes activos).

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Revisión Usuarios con Alto/Bajo Consumo [30.175] <PIEDECUESTA>

1: REVISION POR ALTO Y/O BAJO CONSUMO

Ciclo : 09 CICLO UNICO Incluye los confirmados?: N O

Terminal : 06 TERMINAL MANUAL Tipo de consumo (A|B|\*) : \* ALTOS Y BAJOS

2: USUARIOS CON POSIBLES PROBLEMAS

Listar	Accion	Usuario	L. Anterior	L. Actual	Consumo	Promedio	Nota	Pqr-Nota	Pqr-Critica	Uso	Es
		015759	1,226	1,228	2	11	DESOCUPADO...			1	2
		017057	2,394	2,394	0	2	CONSUMO FU...			1	2
		015605	3,767	0	6233	7	ILEGIBLE ...			1	2
		015611	82	110	28	5	CONSUMO FU...			1	3
		024678	1,581	1,621	40	8	CONSUMO FU...			1	2
		015613	5,631	0	4369	6	ILEGIBLE ...			1	2
		033122	130	144	14	4	CONSUMO FU...			1	2
		017058	148	158	10	15	INSTALACION ...			1	3
		021994	2,239	2,241	2	3	INSTALACION ...			1	2
		023305	2,657	2,711	54	11	INSTALACION ...			1	2
		015748	4,783	4,010	9227	13	ILEGIBLE ...			1	2
		017738	3,184	3,120	9936	7	CONSUMO FU...			1	2
		015751	4,410	4,410	0	6	CONSUMO FU...			1	2
		033093	1,401	1,419	18	5	CONSUMO FU...			1	2
		015615	3,539	0	6461	20	ILEGIBLE ...			1	2
		012860	002	008	6	9	INSTALACION			1	2

1/358

6. Se debe de analizar las lecturas, y verificar foto en inkcolector, si se detecta una desviación significativa o una inconsistencia en las lecturas, se da clic en la columna acción y se oprime control + F4, en esta parte se puede observar el histórico de órdenes de servicio que se ha enviado al usuario en análisis, esto, con el fin de obtener información reciente sobre servicios o revisiones realizadas en campo.

Revisión Usuarios con Alto/Bajo Consumo [30.175] <PIEDECUESTA>

1: REVISION POR ALTO Y/O BAJO CONSUMO

Ciclo : 09 CICLO UNICO Incluye los confirmados?: N O

Terminal : 06 TERMINAL MANUAL Tipo de consumo (A|B|\*) : \* ALTOS Y BAJOS

2: USUARIOS CON POSIBLES PROBLEMAS

Listar	Accion	Usuario	L. Anterior	L. Actual	Consumo	Promedio	Nota	Pqr-Nota	Pqr-Critica	Uso	Es
		015759	1,226	1,228	2	11	DESOCUPADO...			1	2
		017057	2,394	2,394	0	2	CONSUMO FU...			1	2
		015605	3,767	0	6233	7	ILEGIBLE ...			1	2
		015611	82	110	28	5	CONSUMO FU...			1	3
		024678	1,581	1,621	40	8	CONSUMO FU...			1	2
		015613	5,631	0	4369	6	ILEGIBLE ...			1	2
		033122	130	144	14	4	CONSUMO FU...			1	2
		017058	148	158	10	15	INSTALACION ...			1	3
		021994	2,239	2,241	2	3	INSTALACION ...			1	2
		023305	2,657	2,711	54	11	INSTALACION ...			1	2
		015748	4,783	4,010	9227	13	ILEGIBLE ...			1	2
		017738	3,184	3,120	9936	7	CONSUMO FU...			1	2
		015751	4,410	4,410	0	6	CONSUMO FU...			1	2
		033093	1,401	1,419	18	5	CONSUMO FU...			1	2
		015615	3,539	0	6461	20	ILEGIBLE ...			1	2
		012860	002	008	6	9	INSTALACION			1	2

1/358

Revisión Usuarios con Alto/Bajo Consumo [30.175] <PIEDECUESTA>

1: CONSULTA DE SERVICIOS

Orden : 015759 Sector : 90202 Consecutivo : 92230

Código : 015759 Barrio : DIVINO NIÑO

Fecha : SEP23/21 Dirección : CRA 3H SAN 11

Hora : 09:13 Dir. Daño : CRA 3H SAN 11

Medio : PERSONAL PQR

# Sol : 1 Ubicación : 90202 1895 0000 Ciclo : 09 Uso : 1

# lap : 0 Medidor : 0000000472 CHORRO MULTIPLE TAVIRA

Asignado a : Serie: 2010 Dg. 4 Diam. 1/2"

Servicio : 305 REVISION DEL MEDIDOR

Observación : SE ENVIO CARTA EN PROCESO DE CRITICA MES JULIO - AGOSTO 2021

DATOS DE LA EJECUCION

Cuadrilla : OFI OFICINA Vr Visita : 0

Fecha Inicio : SEP23/21 Hora Inic : 16:26 Vr Materiales : 0

Fecha Final : SEP23/21 Hora Term : 16:26 Vr Administra : 0

Cambio Med : N Lectura Serv : 0 Vr Pavimento : 0

Resultado : 01 ATENDIDO Y EJECUTADO Subtotal : 0

Usua. Solicit : LINA FERNANDA GOMEZ Vir. Ins : 0

Usua. Report : LINA FERNANDA GOMEZ Pqr Descargue : SEP23/21


Datos del Daño : Total : 0

Observación : Ver # Fact S/N No Cuotas : 0

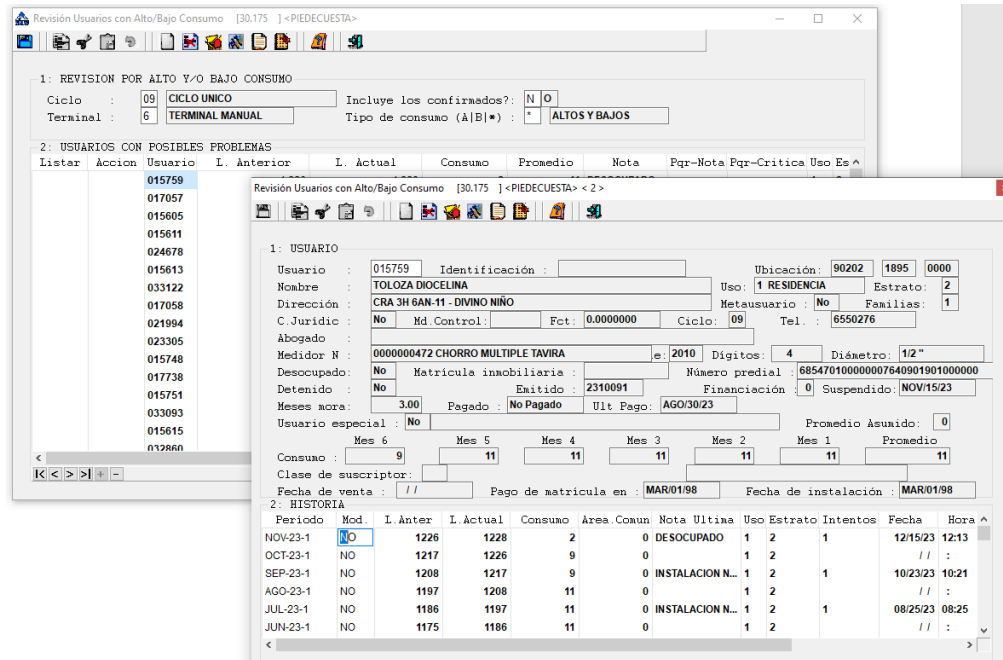
SE ENVIO CARTA EN PROCESO DE CRITICA MES JULIO - AGOSTO 2021

25/25

ELABORÓ Profesional Universitario en Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11


7. Se analizan la lectura anterior y lectura actual, e historial de consumo, para esto, dar clic sobre el código del usuario y se oprime las **teclas control y F4**, enseguida se despliega la ventana de clientes activos, con el fin de verificar histórico de toma de lecturas y consumos facturados.



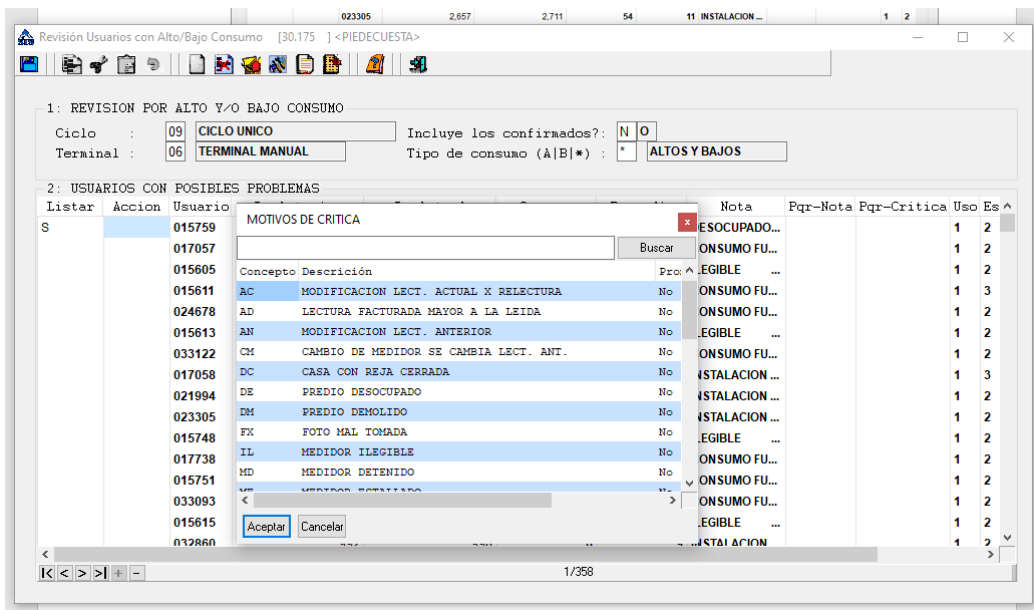
8. En la columna acción, se escribirá la opción que deseamos ejecutar, si se oprime F9 se despliega las diferentes opciones que están habilitadas en esta pantalla llamados motivos de crítica, los que se usan normalmente son los siguientes.

CONCEPTO	DESCRIPCION	SERVIALTO	SERVIBAJO
AC	MODIFICACION LECT. ACTUAL		
AN	MODIFICACION LECT. ANTERIOR		
DE	PREDIO DESOCUPADO		
FX	LECTURA MAL TOMADA O DIGITADA		
DM	PREDIO DEMOLIDO		
IL	MEDIDOR ILEGIBLE		
MD	MEDIDOR DETENIDO		
ME	MEDIDOR ESTALLADO		
MI	MEDIDOR INVERTIDO	104	104

ELABORÓ Profesional Universitario en Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

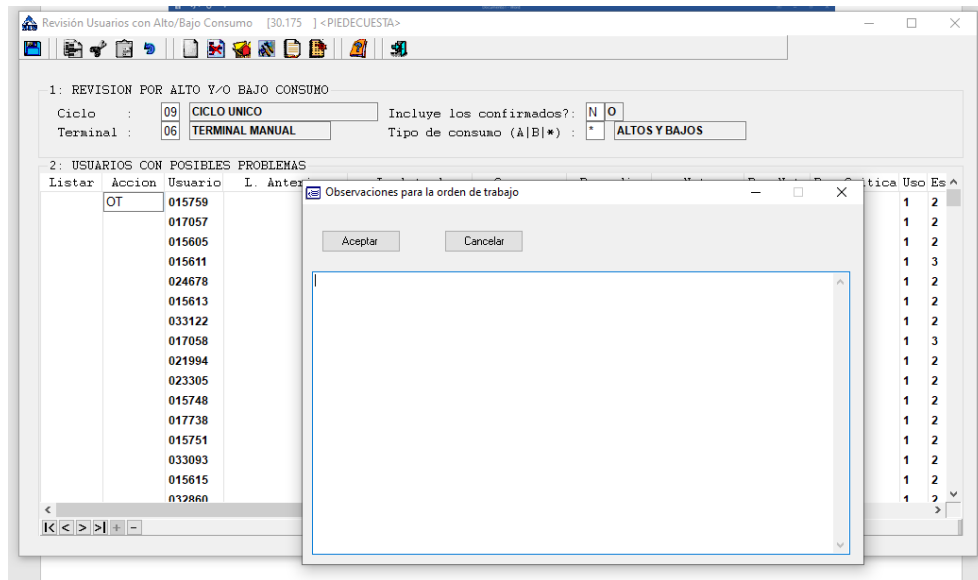
<b>OK</b>	SI EL CONSUMO ESTA CORRECTO		
<b>OT</b>	GENERAR ORDEN DE TRABAJO	946	945
<b>MX</b>	MEDIDOR DESCALIBRADO		



9. Si se determina que se debe enviar una orden de servicio, se oprime en la columna acción, se digita **OT**, a continuación se abre una ventana donde se escribe la observación de lo que se desea se verifique en campo:

- Si se desea enviar orden para verificar si predio está desocupado o medidor está detenido se coloca la siguiente observación:
  - ✓ Verificar si medidor registra consumo o predio está desocupado, prueba llaves, #personas, lect #\_\_\_(se escribe última lectura traída)
- Si se desea enviar orden para verificar las posibles causas del aumento de significativo de consumo se coloca la siguiente observación:
  - ✓ Verificar si existen o existieron fugas internas o externas, revisar llaves terminales, tanque, #personas, lect.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------




## CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA LA TOMA DECISIONES CRITICA

### DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:

#### Consumos

- Consumos promedio (últimos 6 meses) **menor a 40 metros cúbicos**, se multiplica **por el 65%**, y se le suma al promedio, si el resultado de dicha operación es mayor al consumo que trae para el presente periodo existe desviación; **se debe enviar carta, consumo promedio y orden de servicio para verificar motivo de desviación.**
- Consumos promedios (últimos 6 meses) **mayor o igual a 40 metros cúbicos**, se multiplica **por el 35%**, y se le suma al promedio, si el resultado de dicha operación es mayor al consumo que trae para el presente periodo, existe desviación; **se debe enviar carta, consumo promedio y orden de servicio para verificar motivo de desviación.**
  - Se confirma la desviación (consumo) en el siguiente periodo de facturación, siempre y cuando se haya enviado carta, se haya ejecutado la orden de servicio y verificado la información de la misma, encontrando algún tipo de fuga o instalación normal.
  - En los casos en que la ejecución de la orden no permita esclarecer el motivo de la desviación, pero esta continúe, se debe realizar nuevamente el proceso de carta, orden y aumentar un poco el promedio.


<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

- Cuando se presente un bajo consumo, se debe enviar promedio teniendo en cuenta los consumos de los últimos 6 meses, además, se debe enviar orden de servicio para verificar el porqué de dicha situación; si existe orden de servicio que indique que el predio está desocupado, no se debe enviar promedio, el paso a seguir es hacer un seguimiento periódico para verificar en que momento el predio es habitado y no se trate de un posible medidor detenido.
  - Si se sospecha que el medidor se encuentra detenido, se debe enviar una orden de servicio y dentro de la observación, se debe escribir:
    - ✓ Verificar si medidor registra consumo o predio está desocupado, prueba llaves, #personas, lect #\_\_\_\_ (se escribe última lectura traída)
- **Consumos acumulados:** si por error u omisión de algún funcionario que realice crítica, se deja de cobrar un consumo sin ningún motivo en una crítica inmediatamente anterior no se debe realizar cobro de consumo de a poco, se debe confirmar el consumo de una vez, esto para evitar que se acumulen consumos que fueron reales y no fueron desviación significativa y se debe enviar orden de servicio con el fin de verificar que no exista ninguna anomalía en los consumos.
- Consumos promedios: en el caso en el que una orden de servicio diga que en predio viven xx personas, y el consumo venga por ejemplo de 5 metros cúbicos, no se debe asumir promedio, se debe enviar el consumo que registro el medidor, para estos casos se debe utilizar la etiqueta ( medidor Des-calibrado), el uso de esta etiqueta debe ser de manera objetiva, teniendo en cuenta que el consumo por persona actualmente debido a las políticas de uso eficiente del agua están tasados entre 3 y 4 metros cúbicos por persona por mes.
- Cuando ha traído lecturas normalmente y para el presente periodo no fue posible realizar la toma (si es por primera vez) por reja con candado, se debe enviar un promedio y una orden de servicio siempre y cuando considere pertinente.
- Cuando se observe que se ha cobrado consumo por promedio al usuario por error y vamos por encima de la última lectura cobrada, se presentan dos situaciones:
  - Se ha cobrado consumo superior por meses se debe arreglar a la lectura anterior y actual según las tomas reales realizadas.
  - Si el cobro de consumo promedio es reciente y la lectura real está cercana, es decir, en un periodo de facturación se subsana ese cobro promedio por error, se debe igualar lectura a la última tomada, con esto se iniciara a facturar con lecturas reales en el siguiente periodo.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

### Motivos o etiquetas crítica

CONCEPTO	DESCRIPCION	SERVIALTO	SERVIBAJO
AC	MODIFICACION LECT. ACTUAL X RELECTURA		
AN	MODIFICACION LECT. ANTERIOR		
DE	PREDIO DESOCUPADO		
FX	LECTURA MAL TOMADA O DIGITADA		
DM	PREDIO DEMOLIDO		
IL	MEDIDOR ILEGIBLE		
MD	MEDIDOR DETENIDO		
ME	MEDIDOR ESTALLADO		
MI	MEDIDOR INVERTIDO	104	104
OK	SI EL CONSUMO ESTA CORRECTO		
OT	GENERAR ORDEN DE TRABAJO	946	945
MX	MEDIDOR DESCALIBRADO		

Estas etiquetas serán usadas en el proceso de crítica, con el fin de registrar novedades encontradas en los usuarios analizados.


- Las etiquetas no realizan ningún cambio en el sistema, la función de estas es marcar al usuario para una vez finalizada crítica se puedan generar reportes de los mismos.
- Una vez encontrado una novedad se debe primero colocar la etiqueta correspondiente en la columna acción, luego guardar con **(F2)**, actualizar, y proceder a realizar cambios de lecturas (AC o AN) o confirmar consumo (OK) y actualizar o guardar cambios nuevamente (F2).
- La etiqueta de **OT** (generar orden de trabajo), genera una orden de servicio automáticamente bien sea por alto o por bajo consumo según corresponda (946 o 945) y la etiqueta de **MI** (medidor invertido) genera orden de servicio automáticamente por 104.

### ❖ Para tener en cuenta con las relecturas

Se debe enviar un usuario a relectura, cuando:

- ✓ La lectura no coincida o no sea consecuente con las lecturas anteriormente tomadas y la foto del medidor no sea clara (no se vea con claridad #medidor o lectura).

ELABORÓ Profesional Universitario en Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

- ✓ La lectura no coincida o no sea consecuente con las lecturas anteriormente tomadas y la foto del medidor no coincida con el número de medidor no concuerde con el registrado en el sistema.
- ✓ Ha traído lecturas normalmente y para el presente periodo no fue posible realizar la toma por medidor fuera de ruta o cajilla tapada temporalmente.
- ❖ Se considera una mala toma de lectura (calificar mal)
  - ✓ En la primera toma traen una lectura no consecuente o con número de medidor diferente, y en la relectura traen la correcta.
  - ✓ Cuando se envía a relectura por medidor fuera de ruta o cajilla tapada temporalmente y traen lectura no coincide con las lecturas anteriores.
  - ✓ Cuando se envía a relectura por medidor fuera de ruta o cajilla tapada temporalmente y traen lectura consecuente.
- ❖ Se considera una buena toma de lectura: (calificar bien).
  - ✓ Cuando un usuario siempre trae novedad de medidor fuera de ruta y traen en la relectura una toma consecuente al consumo promedio del predio.
  - ✓ Cuando en la foto no se ve claro el número de medidor, y la lectura traída presenta una desviación significativa, se envía a relectura y traen nuevamente una lectura consecuente a la traída inicialmente.


**Nota:**

- ❖ El personal asignado para critica, por primera vez podrá en práctica lo descrito anteriormente en un ArcoSis de prueba critica.
- ❖ Se solicita favor siempre usar las etiquetas con el fin de tomar acciones con los usuarios marcados con estas novedades en la critica.

## 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
<i>Personal encargado de apoyar el proceso de crítica</i>	Una vez se contrata – Inducción	Correo electrónico institucional Capacitación - Asistencia

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	<b>INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR EL PROCEDIMIENTO DE CRÍTICA</b>	Código: GC-FAC.CRI03-320.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 11

## 2. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	09 de enero de 2024
1.0	Actualización de la Información y TRD	11 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
<b>Elaboró</b>	Ana Milena Aza Ojeda	Profesional Universitario Facturación
<b>Revisó</b>	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
<b>Aprobó</b>	Sandra Liliana Esparza Rueda	Directora Comercial

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Facturación	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------