	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.CRI03-320
		Versión	2.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Crítica		COPIA CONTROLADA	

## 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 al 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

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.CRI03-320
		Versión	2.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Crítica		COPIA CONTROLADA	

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. <b>(Es necesario que el personal de apoyo a crítica conozca el Instructivo para desarrollar el proceso de crítica)</b>	Técnico administrativo Facturación  Personal de apoyo acrítica	Instructivo para desarrollar el proceso de crítica
3.	Identificación de novedades.	Se identifican los usuarios que cuentan con medidor detenido, predio desocupado, medidor invertido, medidor ilegible, entre otros.	Personal de apoyo acrítica  Profesional Universitario en Sistemas	Informe de Novedades de Crítica
4.	Generación de órdenes de servicio	De acuerdo al análisis realizado según corresponda a cada caso, se generarán ordenes 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 critica	Ordenes de servicio generadas.
5.	Impresión y Ejecución de ordenes de servicio	Se imprimirán las ordenes de servicio generadas en la revisión de los altos y bajos consumos diariamente.  Se entregarán al contratista las ordenes de servicio a medida que estas se vayan imprimiendo para que sean ejecutadas en campo.	Personal de apoyo critica  Profesional universitario control y perdidas  Contratista	Ordenes Servicio Físicas

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.CRI03-320
		Versión	2.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Crítica		COPIA CONTROLADA	

6.	Descargue ordenes de servicio	Se realiza el descargue de las ordenes 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 critica	Sistema ArcoSis
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 y perdidas  Técnico facturación  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

<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
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.CRI03-320
		Versión	2.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Crítica		COPIA CONTROLADA	

- Ordenes de servicio generadas y cartas enviadas.

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Director Comercial	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Personal de Apoyo Crítica	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Profesional Universitario Control y Pérdidas	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional

## 10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	26 de julio 2021
1.0	Actualización de la Información por Instructivo para desarrollar el proceso de crítica	9 de enero de 2024
2.0	Actualización de la Información y TRD	11 de abril de 2025

	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>	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
--	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------