

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar actividades para controlar y disminuir el porcentaje del Índice de Agua No Contabilizada, con el fin de garantizar niveles óptimos y eficientes de pérdidas de agua
<b>ALCANCE</b>	<b>Desde:</b> las actividades a ejecutar para disminuir el porcentaje del Índice de Agua No Contabilizada <b>Hasta:</b> el control y la disminución en el Índice de Agua no Contabilizada según los valores aceptados por los organismos de control y vigilancia.
<b>RESPONSABLES</b>	Contratista Apoyo al Área Comercial, profesional jurídico, operarios
<b>RECURSOS</b>	Físicos, humanos, solicitudes y Normatividad legal vigente.

## DEFINICIONES

**Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA):** Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos.

**Acometida de acueducto:** Es la derivación de la red local de acueducto 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.

**Acometida clandestina o fraudulenta:** Es la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la persona prestadora del servicio.

**Derivación fraudulenta:** Es la conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la persona prestadora del servicio.

**Revisión por conexión directa:** Inspección a una conexión por disponer del servicio y no tener instrumento de medida (medidor).

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

**Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA):** Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos.

**Visita técnica:** Es la inspección que se hace a un terreno o vivienda, con el fin de determinar la existencia de redes de acueducto, alcantarillado, la ruta de recolección de residuos y/o revisión previa para verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de la organización de acuerdo al marco de referencia existente; teniendo en cuenta la solicitud diligenciada de servicios públicos domiciliarios, el certificado de estrato, planos existentes del sector y/o revisión previa para verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de la organización de acuerdo a los diseños y estudios existentes.

**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.

**Medición:** Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

**Macromedidor:** Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

**Medidor:** Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

**Micromedidor:** Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.

**Notificación:** Es una comunicación escrita que realiza el personal de la Empresa y por medio de la cual se le informa al usuario las novedades presentadas; las cuales pueden ser por medidor frenado, alto consumo, medidor ilegible, medidor en mal estado, conexiones directas o medidor cubierto de arena, cemento y suspensión del servicio.

**Revisión por consumo:** Inspección en el medidor para identificar el posible aumento del consumo de agua en un período determinado.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

**Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario de los servicios Público ofrecido por la persona prestadora

**Inmueble:** bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso técnicas, puede individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

**Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos

**Corte del servicio de acueducto:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

**Reconexión:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

**Conexión:** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

**Costos Directos de Conexión:** Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente por concepto de medidor, material, accesorio, mano de obra y demás gastos necesarios. También se consideran como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso, sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

**Aportes de Conexión:** Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

**Suspensión:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

**Reinstalación:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido

**Contrato de servicios públicos:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

**Pérdidas Comerciales. Las pérdidas** comerciales son aquellas relacionadas con el funcionamiento comercial de la empresa prestadora del servicio. Se presentan por usos no autorizados (robo, conexiones clandestinas), por errores de lectura debido a la imprecisión de los medidores que registran los consumos o del procesamiento de datos.

**Pérdidas Técnicas.** Corresponden a los volúmenes de agua que se pierden como consecuencia de fallas en la infraestructura física instalada: fisuras, roturas y filtraciones. Las causas de estas fallas pueden ser:

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

a). factores sobre los cuales se pueden ejercer acciones de control, tales como presiones máximas, calidad de los materiales, procesos constructivos y estado de conservación de los materiales y elementos estructurales.

b). factores externos no controlables, tales como características del agua, de los suelos y siniestros provocados por terceros.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS INTRADOMICILIARIAS	<p>Medidas o acciones junto a los usuarios y/o suscriptores con el propósito de sensibilizarlos de la importancia en la identificación y reparación de las pérdidas domiciliarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de fugas intradomicilias.</li> <li>• Detección de fugas con geófono</li> <li>• Campañas pedagógicas de sensibilización “ahorro y uso eficiente del agua.”</li> </ul>	<p>Coordinador comercial/operarios lectores/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado</p>
2	VERIFICACIÓN BAJOS CONSUMOS	<p>Identificar los servicios con consumos anormalmente bajos, a través de los archivos de captura de lecturas.</p> <p>Recibir del Operario Lector de Medidores el archivo con el registro del recorrido de captura de lecturas, para descargar en el software SAIMYR (módulo EEP) las lecturas de cada una de las instalaciones, con objeto de revisar y detectar los usuarios cuyo consumo haya sido por debajo su promedio y usuarios que presenten consumo cero (0) .</p> <p>Generar acta de visita para verificar en el predio del usuario las posibles causas que generan el bajo consumo, de igual manera, identificar las instalaciones que no cuenten con lectura, generar reporte y transferirlo al operario lector para capturar de la lectura.</p> <p><b>Punto de control</b></p>	<p>Coordinador comercial/ Auxiliares facturación/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado</p>

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

3	AUDITORIA PROCESO CAPTURA DE LECTURAS	<p>Proceso de contratación efectuado como mínimo una vez al año, mediante el cual se pueda auditar el periodo de captura de lecturas, con objeto de evaluar los rendimientos y productividad de los operario lectores, generando un insumo que permita exigir un promedio de captura de lecturas diarias a cada lector, para garantizar la optimización del tiempo durante el proceso de facturación.</p>	Coordinador comercial
4	GESTIÓN DEL PARQUE DE MEDICIÓN	<p>Establecer la metodología para el cambio de Micromedidores por medio de la detección de fallas y anomalías en su funcionamiento, a través del respectivo seguimiento e investigación.</p> <p><b>Mantenimiento correctivo micromedidor:</b> reemplazo de los medidores a partir del momento en que se detecta que el funcionamiento del micromedidor no permite determinar en forma adecuada los consumos.</p> <p><b>Mantención preventiva micromedidores:</b> realizar trabajos destinados a mantener el funcionamiento de los medidores dentro de un nivel determinado de error de medición Este tipo de mantenimiento incluye trabajos de: verificación de las condiciones metrológicas a través de un patrón referencia trazable a un laboratorio certificado, seguimiento y reemplazo del medidor.</p> <p><a href="#"><u>GC-IN-01 INSTRUCTIVO CAMBIO DE MICROMEDIDORES</u></a></p> <p><b>Punto de control</b></p>	Coordinador comercial/operarios lectores/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado
5	REDUCCIÓN DE CONSUMOS FRAUDULE NTOS	<p>Disminuir las pérdidas de agua por consumos fraudulentos a través de programas que permitan prevenir, corregir y sancionar las acciones de terceros conducentes a la obtención fraudulenta de los servicios.</p> <p>Comprende las siguientes acciones:</p>	Coordinador comercial/ /operarios lectores/profesional jurídico

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

		<p>1) detección de acometidas fraudulentas a través de denuncias de posibles anomalías hechas a partir del proceso de lectura, inspecciones en terreno e informaciones del público en general</p> <p>2) investigación de acometidas fraudulentas a partir de servicios suspendidos de facturación.</p> <p>3) corregir las irregularidades, incentivar las denuncias, aplicar sanciones conforme lo establece la ley y definir una política que permita la incorporación definitiva del infractor como cliente.</p> <p><a href="#"><u>GC-IN-03 INSTRUCTIVO DETECCIÓN Y SANCIÓN CONEXIONES FRAUDULENTAS</u></a></p> <p><b>Punto de control.</b></p>	
6	CONTROL DE FUGAS NO VISIBLES EN LA RED	<p>Programar inspecciones nocturnas para la detección sistemática de fugas no visibles en las redes de distribución de acueducto, utilizando equipos electrónicos de detección acústica (geófono digital) para la localización de puntos de fugas no visibles por medio del sonido producido por la salida del agua a presión a través de una falla o rotura en las tuberías. Consiguiendo detectar las fugas antes de su afloramiento, de igual manera encontrando aquellas que nunca llegarían a ser visibles, garantizando la reducción del tiempo que transcurre desde el inicio de la fuga hasta su detección y posterior reparación.</p>	<p>Coordinador comercial/operarios lectores/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado</p>
7	IDENTIFICACION DE PÉRDIDAS DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO POR MEDIO DE LA SECTORIZA	<p>Identificar la diferencia entre los volúmenes de agua registrados en los micromedidores y los macromedidores instalados en la entrada y la salida de cada sector, identificando los sectores que presenten mayor porcentaje de pérdidas y en base a este antecedente proceder a realizar el análisis local de las causas de las pérdidas, tomando medidas que permitan establecer el tipo de pérdida, diferenciándolas entre comerciales o técnicas, mediante las cuales se</p>	<p>Director operativo/ Coordinador comercial/ Coordinador operativo/</p>

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

	CIÓN LA DE LAS REDES	puedan orientar los trabajos, estrategias, proyectos y planes para su corrección.	
8	CONTROL DE FUGAS VISIBLES EN LOS PERIODOS DE CAPTURA DE LECTURA	Identificar los volúmenes de agua que se pierden a través de las fugas en las conexiones antes del micromedidor en el momento en que se capturan las lecturas, adicionalmente realizar visitas a urbanismos con acometidas de acueducto expuestas para verificar su estado y realizar reporte con el listado de fugas detectadas para programar en el menor tiempo posible la corrección de la fuga.	Coordinador comercial/operarios lectores/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado
9	ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	<p>Reparar o reponer los elementos de la red de distribución, tras la ocurrencia del daño provocado por la falla de la infraestructura de acueducto o por causa de terceros.</p> <p>La empresa ejecutara el mantenimiento correctivo mediante un sistema de atención de emergencias, constituido de una central telefónica de llamados de atención al usuario, cuadrillas entrenadas y equipadas con material de reposición, herramientas y vehículos adecuados. Ejecutando los trabajos para restaurar las condiciones normales de funcionamiento de la red en el menor tiempo posible, en consecuencia, reduciendo las pérdidas técnicas provocadas por las fallas.</p> <p>Al efectuar el mantenimiento correctivo, levantar informe donde se relacione la posible causa de la falla, tiempo de reacción, diámetro y estado de la tubería, promedio de agua pérdida y dirección del daño (sistema de información de fallas), con el objetivo de llevar un control de las pérdidas técnicas.</p>	Coordinador comercial/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado
10	SUPERVISIÓN SERVICIOS INACTIVOS Y SUSPENDIDOS	Programar mensualmente la verificación de los servicios suspendidos e inactivos con objeto de llevar control de los cambios y novedades.	Coordinador comercial/operarios lectores/ Coordinador operativo/ operarios acueducto y alcantarillado

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

## PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Bajos consumos	2 VERIFICACIÓN BAJOS CONSUMOS	Verificación de archivo de captura de lecturas	Consumos en cero (0), consumos por debajo del promedio del usuario y/o suscriptor	Revisión previa	Acta de visita	Coordinador comercial
Estado del medidor	4. GESTIÓN DEL PARQUE DE MEDICIÓN	Catastro de medidores, archivos de captura de lectura y resultados de las actas de visita	medidores en buen estado, registro adecuado de los consumos	Cambio de medidor	Notificación de cambio de medidor	Coordinador comercial
Consumos fraudulentos	5. REDUCCIÓN DE CONSUMOS FRAUDULENTOS	Visitas técnicas, reportes, Control y monitoreo para la detección de conexiones de fraudulentas, manipulación de los medidores y anomalías en red distribución de acueducto.	Formulación de acuerdo para legalización del servicio y pago del promedio dejado de percibir por la empresa, del consumo no registrado durante la conexión directa	Proceso jurídico	Denuncia penal	Coordinador comercial/profesional jurídico

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Fugas	6. CONTROL DE FUGAS NO VISIBLES EN LA RED	Programación sistemáticas con geófono del tramo de la red de acueducto a inspeccionar l	Fugas detectada y reparada	Mantenimiento correctivo	Informe mantenimiento (sistema de información de fallas)	Coordinador comercial/ Coordinador operativo
Fugas	8. CONTROL DE FUGAS VISIBLES EN LOS PERIODOS DE CAPTURA DE LECTURA	Reporte operarios lectores fugas detectadas , bitácora	Fugas detectada y reparada	Solicitud interna para la reparación de la fuga PQR's	Solicitud PQR's	Coordinador comercial

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Tiempo contención y reparación de la fuga	9. ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	Hora de notificación Hora de programación Hora de reparación	Diligencia en la programación, reacción, contención y reparación de la fuga	Plantear estrategias para una comunicación eficaz y tener un operario disponible que independiente de su tarea o labor diaria esté atento y pueda abandonar su labor para atender la emergencia en el menor tiempo posible. Operario disponible para cubrir emergencias por fuera del horario laboral	Informe mantenimiento (sistema de información de fallas)	Coordinador comercial/ Coordinador operativo

### INDICADORES DE PROCESO

QUÉ MEDIR	CÓMO MEDIR	CADA CUÁNTO MEDIR	RESPONSABLE
Reducción de IANC	$\frac{\text{Volumen de agua producida}}{\text{Volumen de agua facturada}} * 100$ $\frac{\text{Volumen de agua producida}}{\text{Volumen de agua facturada}} - \text{Número de suscriptores}$	Mensual	Coordinador comercial.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018

	<b>PROCEDIMIENTO REDUCCIÓN PORCENTAJE DEL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA</b>	CÓDIGO	GC-PR-04
		VERSIÓN	01
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Ley 142 de 1994.	Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.
NTC: ISO 9001/2015	Requisitos de calidad
Resolución CRA 151 de 2001	Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
Resolución CRA 688	metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana
Resolución CRA número 735 de 2015	Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA número 688 de 2014.
Ley 373 de 1997	programa para el uso eficiente y ahorro del agua

## CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1	10/04/2018	procedimiento nuevo, se ajusta el documento al nuevo enfoque y reingeniería de procesos aplicado al SIG, tomando como referencia la norma ISO 9001: 2015	Coordinador comercial /Auxiliar de atención al usuario	Directora de Control Interno y Calidad	Director Operativo

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018	<b>Fecha:</b> 13/03/2018