

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

1. OBJETIVO

Reducir el nivel de pérdidas presentadas por defraudación de fluidos y uso indebido del sistema de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Santa Marta.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la detección y normalización de irregularidades generadoras de pérdidas en el sistema de acueducto.

Inicia con la identificación de las anomalías clandestina en el sistema y finaliza con el Reporte de los soportes de irregularidad al área comercial.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del profesional designado por subgerencia de acueducto y alcantarillado de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Acometida clandestina o fraudulenta:** Derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio (No. 12 del Art. 2.3.1.1.1 D. 1077/15¹).
- **Anomalía:** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.
- **Contrato de Condiciones Uniformes (CCU):** Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible.

¹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| Nombre: Adalberto Pineda Landero | Nombre: Luis Gabriel Lozano | Nombre: Álvaro Mercado |
| Cargo: P.U Adscrito a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado Fecha: 25/08/2021 | Cargo: P.E SIG Fecha: 25/08/2021 | Cargo: Director de Acueducto Fecha: 27/08/2021 |

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

- **Defraudación de fluidos:** Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal² el cual señala: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. La mencionada pena aumentó en la tercera parte del mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004³.
- **Derivación fraudulenta:** Conexión realizada a partir de una acometida o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio (No. 20 del Art. 2.3.1.1.1 D. 1077/15).
- **Instalación normalizada:** Es aquella que cumple con todos los requisitos exigidos por la empresa y ha sido recibida por ella, con medición individual o colectiva.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le presta el servicio de acueducto o alcantarillado.

5. GENERALIDADES

- Para la interpretación y aplicación del siguiente procedimiento se tuvo en cuenta las definiciones de la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- La investigación, detección, estimación, liquidación de los consumos no facturados y demás actividades que surjan dentro del proceso, como consecuencia de la ejecución del presente procedimiento serán responsabilidad de la subgerencia Comercial de la empresa.
- Los reportes de irregularidades al sistema de acueducto y alcantarillado se generan a través de los diagnósticos realizados por el área comercial y monitoreos realizadas por el área de aguas NO contabilizadas, reportes de PQRs y otros canales instituidos para este proceso.
- La Peticiones que ingresan a la empresa y, luego dan paso a la generación de ordenes de trabajo (OT), se hace teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el [AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano - Call Center](#).
- Las Ordenes de Trabajo (OT) también pueden generarse a partir de las siguientes situaciones:
 - a. Identificación por parte del personal operativo o funcionario de desviaciones, daños o fallas que presenta el sistema de acueducto y alcantarillado.
 - b. Por peticiones, quejas y reclamos recepcionadas por el área de gestión social a través de los diagnósticos que se hacen en los distintos sectores o barrios del Distrito.

² LEY 599 DE 2000 (Julio 24) Por la cual se expide el Código Penal Colombiano

³ Por la cual se modifica y adiciona el Código Penal

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

- Las irregularidades que se pueden encontrar en el sistema se especifican en el [AN-F03 Acta de irregularidad](#).
- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).
- Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol/Dependencia | Registros |
|-----|--|---|----------------------|
| 1 | <p>Identificar anomalía clandestina en el sistema:</p> <p>identifica la anomalía y la reporta al sistema de información comercial.</p> | Operario de la ESSMAR E.S.P | registro fotográfico |
| 2 | <p>Realizar diagnóstico y programación:</p> <p>Consolida y analiza los reportes y anomalías detectadas y realiza la programación y asignación ordenes de trabajo OT.</p> | Profesional designado/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | Programación |
| 3 | <p>Recibir orden de trabajo OT:</p> <p>Recepciona las O.T asignadas a la dependencia de acueducto y alcantarillado, consolidadas por el centro de control de acuerdo a los lineamientos definidos en el CC-P02 Procedimiento asignación orden de trabajo.</p> | Profesional designado/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | N/A |

| | | | | |
|---|---------------|--|---------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol/Dependencia | Registros |
|-----|---|--|--|
| 4 | <p><u>Entregar carta de visita para detección de anomalía:</u></p> <p>Notifica al usuario a través de AN-F01 Carta de visita de detección de anomalías la cual especifica la inspección y/o revisión que se hará en el punto específico del sistema reportado.</p> <p>Nota: la AN-F01 Carta de visita de detección de anomalías se entrega al usuario una hora antes de hacer la intervención técnica.</p> | Supervisor-Oficial Cuadrilla/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | AN-F01 Carta de visita de detección de anomalías |
| 5 | <p><u>Realizar intervención técnica de acuerdo al reporte:</u></p> <p>Inspecciona la acometida externa del sistema de acueducto y alcantarillado, redes y equipos de medidas para verificar las posibles irregularidades que afecten al sistema.</p> <p>Nota 1: Si en la inspección NO se detectan irregularidades finaliza el procedimiento, dejando constancia en AN-F02 Acta de visita Técnica</p> <p>Nota 2: Si en la inspección se detecta algún tipo de irregularidad se sigue al paso No. 6</p> | Oficial Cuadrilla/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | AN-F02 Acta de visita Técnica |
| 6 | <p><u>Registrar irregularidad detectada:</u></p> <p>Hace registro en el AN-F03 Acta de irregularidad sobre la irregularidad encontrada en terreno.</p> <p>Nota: Una vez detectada la irregularidad se elimina la anomalía y se hace registro de actuación en el AN-F02 Acta de visita Técnica</p> | Oficial Cuadrilla/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | AN-F03 Acta de irregularidad. AN-F02 Acta de visita Técnica |

| | | | | |
|---|---------------|--|---------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol/Dependencia | Registros |
|-----|---|--|--|
| 7 | <p><u>Cerrar Orden de Trabajo:</u></p> <p>Registra constancia de la actuación en terreno, cerrando la orden de trabajo a través de dispositivo móvil, para ello utiliza el Numero de referencia del acta de irregularidad y la póliza del suscriptor.</p> | Oficial Cuadrilla/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | N/A |
| 8 | <p><u>Reportar soportes de irregularidad al área comercial:</u></p> <p>Envía al área comercial los soportes de irregularidad detectados en terreno, utilizando el formato de AN-F04 Acta de entrega de documentos.</p> <p>Nota: Cuando el proceso implicó efectuar en terreno las siguientes intervenciones como: Cambio de medidor, Cobro de materiales, Cobro de mano de obra; también se hace reporte al área comercial del AN-F02 Acta de visita Técnica donde se especifican estas intervenciones realizadas</p> | Auxiliar administrativa/Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado | <p>AN-F04 Acta de entrega de documentos</p> <p>AN-F02 Acta de visita Técnica</p> |

7. BASE LEGAL

| Tipo de Norma | Entidad que Emite | Nº. Identificación | Fecha de Expedición | Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento |
|---------------|--------------------------------------|--------------------|---------------------|--|
| Ley | Congreso de la República de Colombia | 142 | 11/07/1994 | Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. |
| Ley | Congreso de la República de Colombia | 689 | 28/08/2001 | Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. |

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

| Tipo de Norma | Entidad que Emite | Nº. Identificación | Fecha de Expedición | Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento |
|---------------|---|--------------------|---------------------|---|
| Ley | Congreso de la República de Colombia | 599 | 24/07/2000 | Por la cual se expide el Código Penal |
| Resolución | La comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico. | 151 | 23/01/2001 | Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo |
| Ley | Congreso de la República de Colombia | 906 | 1/09/2004 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004) |
| Ley | Congreso de la República de Colombia | 1142 | 28/07/2007 | Por medio de la cual se reforman parcialmente las Leyes 906 de 2004, 599 de 2000 y 600 de 2000 y se adoptan medidas para la prevención y represión de la actividad delictiva de especial impacto para la convivencia y seguridad ciudadana. |
| Ley | Congreso de la República de Colombia | 1437 | 18/01/2011 | Por la cual se expide el código de proceso administrativo y de lo contencioso administrativo C.P.A.C.A. |

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- AT-P02 Procedimiento de atención al ciudadano -Call Center.
- CC-P02 procedimiento de ordenes de trabajo
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

| | | | | |
|---|----------------------|--|----------------|--------|
|  | PROCESO | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | CÓDIGO | AN-P01 |
| | PROCEDIMIENTO | Detección de Conexiones Clandestinas o Fraudulentas. | VERSIÓN | 02 |

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

| Identificación | | Almacenamiento | | Protección | Recuperación (clasificación para consulta) | Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención) |
|----------------|--|----------------------|---------------------|---------------------------|---|---|
| | | (Archivo de gestión) | | | | |
| Código Formato | Nombre | Lugar y Medio | Tiempo de Retención | Responsable de Archivarlo | | |
| AN-F01 | Carta de visita de detección de anomalías. | ANC | Permanente | ANC | Por Código y/o Fecha | N/A |
| AN-F02 | Acta de visita Técnica | ANC | Permanente | ANC | Por Código y/o Fecha | N/A |
| AN-F03 | Acta de irregularidad. | ANC | Permanente | ANC | Por Código y/o Fecha | N/A |
| AN-F04 | Acta de entrega de documentos | ANC | Permanente | ANC | Por Código y/o Fecha | N/A |

10. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Ítem Modificado | Descripción |
|---------|------------|---------------------------|--|
| 01 | 01/02/2022 | 1. Objetivo 2. Alcance | Se hizo ajuste en la redacción |
| | | Encabezado | Se redefinió el nombre del procedimiento |

1. ANEXOS

Si aplica