1. OBJETIVO

Definir los lineamientos que permitan monitorear todos los domicilios en la ciudad de Santa Marta, que se benefician del servicio de acueducto, sean suscriptores existentes o potenciales.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los suscriptores existentes o potenciales de la ciudad de la ciudad de Santa Marta.

Este procedimiento inicia con la elaboración del calendario de facturación y finaliza con el informe final del supervisor de lecturas al P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano.

COPIA SIGES CONTROLADA

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del profesional Especializado Adscrito a la Subgerencia Comercial y Atención al ciudadano 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

- **Apertura:** Acto con que se da inicio al desarrollo de las actividades encaminadas a emitir la factura
- **Ciclos de facturación:** División estratégica de la ciudad con la finalidad de organizar el trabajo operativo y administrativo.
- **Consumo:** Elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario por el volumen de agua utilizada en un periodo de tiempo determinado.
- **Factura:** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
- **Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo del proceso de visitas predio a predio.
- **Medidor:** Dispositivo encargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo.
- **Lectura:** Acción de leer con el fin de obtener un comparativo.

5. GENERALIDADES

- El operario según su ruta debe reportar todas las novedades encontradas para ser trasladadas al área de catastro comercial ej. Suscriptores potenciales, Cambios de uso, Posibles desvinculaciones.

- Los operarios al realizar la visita en un predio donde exista medidor deben constatar que el serial de este dispositivo este registrado en el Sistema Comercial de la ESSMAR E.S.P., Sí lo está, hará registro de la observación que corresponda junto con la lectura en su dispositivo móvil, las observaciones con las que se cuentan actualmente son:

CODIGO	SIGNIFICADO
AN	ANORMAL
AP	APAGADO
BL	BIEN LEIDO
CE	CONSUMO EN ESTUDIO
CM	CORTADO CON MEDIDOR
CN	CONSUMO NORMAL
CR	CONSUMO REVISADO
DC	DISTINTO CONTADOR
DH	DESOCUPADO
FI	FUGA IMPERCEPTIBLE
FP	FUGA PERCEPTIBLE
IA	IMPOSIBILIDAD DE ACCESO
LR	LECTURA REVISADA
LT	LOTE
MD	MEDIDOR DESTRUIDO
MP	MEDIDOR PARADO
MR	MEDIDOR AL REVES
NE	PREDIO NO UBICADO
NG	NO GASTA
NP	NO PERMITE
PD	PREDIO DEMOLIDO
PI	POSIBLE IRREGULARIDAD
SC	SIN CONTADOR
SD	SERVICIO DIRECTO
SM	CORTADO SIN MEDIDOR
SS	SIN SERVICIO
TT	TOTALIZADOR
VT	VUELTA CERO

- El personal operativo de la ESSMAR E.S.P. cuenta con dispositivos móviles asignados por la empresa en el cual se ejecutará la actividad de visita predio a predio, a través del cual se registrarán lecturas, fotos de los medidores, observaciones e incidencias encontradas en terreno, estas se harán en tiempo real y serán seguidas desde la oficina comercial en pantalla donde se indicara la ubicación de los operarios, registros realizados y faltantes, los usuarios y dispositivos serán personales e intransferibles.

- Las visitas se realizarán en una franja horaria entre las 07:00 am y las 05:00 pm, las fechas de ejecución estarán siempre sujetas al calendario de facturación. Ver FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de cobro

- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales

- 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	**Elaborar calendario de facturación:** Define las fechas dentro del calendario en la cual se realizarán las visitas predio a predio del periodo a facturar, teniendo en cuenta el rango de fechas de consumo (28 a 32 días) para ello se diligencia el formato FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro	P.E adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro
2	**Realizar Apertura:** Realiza en el sistema **EGA- Extreme Technologies S.A** la apertura del ciclo de facturación que será objeto de la realización de las visitas Predio a predio. Según los ciclos definidos por periodo.	P.E adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A
3	**Programar los trabajos:** Procede a organizar y distribuir las lecturas revisando la programación de trabajos de los periodos anteriores, esto se realiza para que el personal operativo no repita rutas de visitas.	Supervisor de lecturas adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión	Rutas de Lecturas.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
		Comercial y servicio al Ciudadano	
4	**Cargar los trabajos:** Procede a realizar la asignación desde el **Extreme Control Web** los predios registrados en el ciclo de facturación, para luego cargarlas a los dispositivos móviles del personal operativo de la ESSMAR E.S.P. adscrito a esta actividad.	Supervisor de lecturas adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A
5	**Realizar vistas:** Se desplazan hasta el predio asignado (Según la asignación realizada en el software) para realizar la visita al predio, verificando lo siguiente: • Que el predio se encuentre registrado en la base de datos comercial de la Empresa, de lo contrario, registrar novedad en **Extreme Control Web.** • Si el predio cuenta con medidor, que el serial coincida con el registrado en el sistema. De lo contrario registrar novedad en **Extreme Control Web.** Cuando esté seguro que está información es correcta, use el dispositivo y registra la toma de lectura. • Si el Predio cuenta con medidor en terreno, pero NO en el sistema comercial de la Empresa, debe registrarse la novedad en **Extreme Control Web.** • Cuando esta información no se identifica fácilmente solicite al usuario el recibo de acueducto y alcantarillado, para corroborar la información.	Operario de lectura y reparto adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A
6	**Realizar Registro Fotográfico:** Toma la fotografía, asegurando que se vea lo siguiente:	Operario de lectura y reparto adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/	Registro Fotográfico

COPIA CONTROLADA SIGES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	• Fachada del predio, cuando no cuenta con medidor, de lo contario se hace: Toma de lectura, estado de medidor, posibles causales de no toma de lectura (reja con llave, predio demolido, medidor obstruido, medidor ilegible, entre otros.	Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	
7	**Reportar Novedades de visitas:** Realiza recorrido y si detecta novedades operativas hace registro en el **Extreme Control Web** de las novedades encontradas.	Operario de lectura y reparto adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A
8	**Realizar Seguimiento al personal operativo:** Realiza seguimiento y control a los operarios y, hace registro a través del **Extreme Control Web,** sobre las tareas asignadas al equipo de visitas, mediante el control del GPS de los dispositivos móviles, los indicadores de avance del proceso y el acompañamiento presencial en terreno de los supervisores.	Supervisor de Lectura adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A
9	**Validar Novedades de vistas:** Descarga informe de la herramienta **Extreme Control Web** (Del ciclo que fue objeto de la ruta de vista) y Registra en el FA-F02 Seguimiento de Lecturas las novedades encontradas y los posibles errores de lectura, para programar las validaciones en terreno.	Supervisor de Lectura adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	FA-F02 Seguimiento de Lecturas
10	**Presentar Informe final:** Realiza un informe detallado de todos los datos arrojados en el proceso de visitas, para ello se tiene cuenta los siguiente: lecturas no efectivas, errores de lectura y novedades encontradas en terreno.	Supervisor de Lectura adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
11	**Revisar informe final_** Revisa el informe y, aceptará o lo devolverá haciendo observación sobre la información plasmada en el mismo. En caso de ser aceptado el informe, termina el procedimiento en caso contrario se regresará al paso No. 10	P.E adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano/ Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	N/A

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 Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
FA-F01	Calendario de Facturación y Gestión de Cobro	Facturación - digital	Permanente	Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	Código/Fecha	N/A
FA-F02	Seguimiento de lecturas	Facturación - digital	Permanente	Subgerencia Gestión Comercial y servicio al Ciudadano	Código/Fecha	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	11/05/2021	ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6	Se Cambio el Nombre del Documento y se Hizo cambios y ajustes en todos los ítems 1, 2, 3, 4, 5 y
02	25/03/2022	Ítem No. 5 Generalidades	Se hizo cambios y ajustes
		Ítem No. 6 Descripción de actividades	Se hizo cambios de responsables en algunos pasos

11. ANEXOS

SI APLICA