

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

1. OBJETIVO

Realizar el registro mensual de los medidores de conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula que es derecho de los usuarios obtener de las empresas prestadoras de servicios públicos la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los usuarios que según la base de datos de la ESSMAR E.S.P. se encuentren normalizados y cuenten con un aparato de medida instalado, también cobijara a los predios activos en la base datos que se encuentren sin medición con los que se procederá a realizar la instalación de un aparato de medida que responda a las especificaciones técnicas requeridas y al cual se le garantice su correcto funcionamiento.

Este proceso inicia con la actualización de la base de datos y finaliza con la revisión del informe final.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del profesional especializado adscrito a la subgerencia gestión comercial y servicio 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

- **Micromedición:** Conjunto de acciones que permiten conocer sistemáticamente el volumen de agua consumido por los usuarios, lo que garantiza que el consumo sea realice dentro de los patrones establecidos y que el cobro sea directamente proporcional los servicios prestados.
- **Medidor:** Instrumento o aparato que sirve para medir el volumen de agua.
- **Precinto:** Es un sello de seguridad, un dispositivo físico numerado que se coloca sobre mecanismos de cierre para asegurar que éstos no se abran sin autorización
- **Válvula:** Elemento mecánico con el cual se puede iniciar, detener o regular la circulación de líquidos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Kevin Angola Maestre	Nombre: Luis Lozano Santana	Nombre: Rosanna Pardo De Andreis
Cargo: P.U Adscrito a subgerencia de Gestión Comercial y servicio al ciudadano Fecha: 06/05/2024	Cargo: P.E SIG Fecha: 08/05/2024	Cargo: subgerente de Gestión Comercial y servicio al ciudadano Fecha: 06/05/2024

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

- **Racor:** Pieza metálica o plástica que hacen parte del sistema de acoplamiento del medidor.
- **Medidor volumétrico:** Son instrumentos sofisticados de medición que son capaces de atrapar una determinada cantidad de volumen fijada y trasladarla a la salida. Los tipos más habituales son los de pistón y lo discos rotativo. Estos medidores volumétricos son instalados principalmente en los apartamentos ubicados en edificios que tienen una buena presión de agua y la acometida se encuentran en sentido vertical para el correcto funcionamiento de este.
- **Medidor de velocidad:** Son instrumentos ampliamente usado para la medición de caudales principalmente en canales abiertos y tuberías parcialmente llenas, estiman la velocidad del flujo y a partir de esta estiman el caudal que circula. Existen medidores de Velocidad chorro único, contadores de velocidad chorro múltiple para acometidas de media pulgada. Estos medidores de velocidad son instalan en los predios que su acometida se encuentra en sentido horizontal para el correcto funcionamiento de este.
- **Cajillas:** Son compartimentos que protegen los equipos instalados en su interior de las condiciones ambientales.

5. GENERALIDADES

CODIGO	SIGNIFICADO
AN	ANORMAL
AP	APAGADO
BL	BIEN LEIDO
MP	MEDIDOR PARADO
MD	MEDIDOR DESTRUIDO
MR	MEDIDOR AL REVES
PI	POSIBLE IRREGULARIDAD

5.1 Codificación y/o observaciones de crítica:

Teniendo en cuenta la codificación resultante del proceso de crítica se procederá a tomar como base de referencia para la gestión de micromedición, esto en lo que refiere a mantenimientos, cambios de (válvulas, cajillas), corrección de fugas, cambios de medidor, instalación de medidor entre otros, los códigos que generarán una primera alerta para la gestión de micromedición serán:

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

5.2 Dispositivos móviles:

El personal operativo de la ESSMAR E.S.P. cuenta con dispositivos móviles asignados por la empresa en el cual se ejecutarán todas las actividades de micromedición, acá se registra toda la información realizada en el predio, estado de los elementos encontrados, fotografías antes y después de la gestión asignada, observaciones e incidencias; 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, en ejecución y faltantes, los usuarios asignados al personal operativo y dispositivos serán personales e intransferibles.

5.3 Horario y disposiciones:

La gestión de micromedición se ejecutará en una franja horaria entre las 07:00 am y las 05:00 pm, se tiene un tiempo estimado dependiendo de la actividad a realizar.

5.4 Orden de atención

La gestión de micromedición dará especial prioridad a las solicitudes que realizan los usuarios a través de los canales de atención dispuestos por la ESSMAR E.S.P.

5.5 Metas y actividades complementarias

Las metas estarán sujetas a las disposiciones tomadas desde la gerencia general quien evaluara el cumplimiento de la gestión de micromedición dentro de la ESSMAR E.S.P; Adicionalmente a esto se realizaran las siguientes actividades complementarias dentro del proceso de micromedición:

ACTUACIONES
Revisiones de medidor
Cambios de medidor
Instalación de medidor (primera vez)
Correcciones de fugas
Mantenimiento de medidor
Instalaciones de cajilla
Cambios de válvula

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](#).

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Actualizar base de datos</u></p> <p>Mantiene actualizada la base de datos de los usuarios activos de la Essmar E.S.P. esto en lo que respecta a la medición de los consumos generados por periodos de facturación</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Base de datos de facturación EGA
2	<p><u>Identificar tipo de cobro y observación</u></p> <p>Identifica los predios que se facturaron por promedio y cuentan con alguna de las codificaciones antes mencionadas (ver punto 5.1) para realizar la gestión de micromedición.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Base de datos de facturación EGA
3	<p><u>Verificar datos generales para Alta.</u></p> <p>Verifica las condiciones de las instalaciones de los equipos de medida reportados por Nuevos Clientes y Normalización (Detención de anomalías) dentro del proceso de alta como suscriptor.</p>	Supervisor /Facturación.	Base de datos de facturación EGA
4	<p><u>Generar cartas de aviso previo</u></p> <p>Analiza, selecciona y genera el FA-F06 Aviso revisión medidor o acometida a los usuarios que se encuentren con la situación antes mencionada (ver punto 2) esta actividad será organizada por ciclos o barrios, lo anterior quedara a disposición del responsable de la actividad</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F06 Aviso revisión medidor o acometida
5	<p><u>Generar cartas de aviso y enviarla al usuario:</u></p> <p>Proyecta y envía oficio a los usuarios a los que se les va a realizar reposición o instalación del medidor, en las que se les informa el derecho que tienen de ser medidos y la opción de comprar el medidor bajo las especificaciones técnicas y los soportes requeridos por la empresa. Nota: la Carta se proyecta en el formato FA-03 Carta de reposición o instalación de medidor y luego se enviará al domicilio de los usuarios por mensajería certificadas.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F03 Carta de reposición o instalación de medidor

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
6	<p><u>Generar y enviar carta de actuación:</u></p> <p>Proyecta y envía oficio a los usuarios con mínimo tres (3) días de antelación, indicando la fecha en el que el operario realizará la actividad in situ para que el usuario se programe y pueda estar acompañado de un técnico de su confianza en el desarrollo de la labor. Nota: la Carta se proyecta en el formato FA-04 Carta de aviso de actuación</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-04 Carta de aviso de actuación
7	<p><u>Atender solicitudes:</u></p> <p>Generar reporte de las solicitudes realizadas por los usuarios por medio de los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Essmar E.S.P.; este reporte se descargará desde la herramienta “EGA” para la posterior planificación de las actividades en campo; Estas actividades se realizarán junto con las mencionadas anteriormente (ver punto 4)</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
8	<p><u>Generar ordenes de trabajo</u></p> <p>Procede a generar FA-F08 Orden de trabajo de micromedición luego del análisis de las codificaciones y/o observaciones de crítica, este análisis se hará posterior a la facturación de cada ciclo dispuesto por el Se le hace entrega de ordenes de trabajo al contratista Baylan de reposición e instalación de medidor atendiendo el FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F08 Orden de trabajo de micro medición FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro .
9	<p><u>Organizar trabajos:</u></p> <p>Planea, organiza y distribuye a las partes iguales al personal operativo adscrito a esta actividad.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
10	<p><u>Asignar los trabajos:</u></p> <p>Procede a realizar la asignación desde el Extreme Control Web a los dispositivos móviles del personal operativo de la Essmar E.S.P. adscrito a esta actividad</p>	Auxiliar -Supervisor /Facturación.	N/A

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
11	<p><u>Imprimir actas de revisión previa:</u></p> <p>Realiza la entrega FA-F08 Orden de trabajo de micromedición al personal operativo, esta acta contendrá los datos más relevantes del usuario (número del código suscriptor, nombre, dirección, medidor, entre otras) y la descripción de la actividad a ejecutar</p>	Auxiliar -Supervisor /Facturación.	FA-F08 Orden de trabajo de micromedición
12	<p><u>Suministrar Materiales</u></p> <p>Realiza entrega de materiales (cemento, pegantes etc.) dispositivos para cambio (medidores, válvulas, racores etc.) y/o herramientas necesarias para la realización de las actividades a gestionar y llevar un control de material entregado vs material utilizado.</p>	Supervisor /Facturación.	N/A
13	<p><u>Realizar actividad:</u></p> <p>Se desplazan hasta cada uno de los predios asignados previamente y ejecutará la tarea descrita en el dispositivo móvil y en el acta correspondiente a cada póliza; El operario tendrá las siguientes indicaciones para la realización de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> El operario se identificará con el usuario y le socializará el motivo de la visita para poder proceder con la realización de la actividad programada (siempre deberá contar con la aprobación y/o consentimiento del usuario) en caso de que sea una reposición Y/o instalación de medidor y el usuario se opone se le dejara una carta de notificación por la oposición FA-F07 Notificación de aumento de promedio por oposición oposición/ FA-F05 Aviso de suspensión por oposición. En el caso de que el predio se encuentre cerrado, el operario deberá realizar registro fotográfico del predio, medidor y se llamara al usuario en caso tenga número telefónico registrado y se regresara nuevamente al predio. 	Operarios/ Facturación	FA-F07 Notificación de aumento de promedio por oposición oposición / FA-F05 Aviso de suspensión por oposición
14	<p><u>Cerrar ordenes de trabajo:</u></p>	Operario/Facturación	Registro Fotográfico

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Realizan los registros fotográficos antes y después de la actividad asignada, diligenciar los campos requeridos para describir la actividad ejecutada, enviara registro fotográfico del acta de revisión previa totalmente diligenciada y por último enviara la información		
15	<p>Realizar Seguimiento al personal operativo:</p> <p>Realiza seguimiento de las tareas asignadas al equipo de micromedición, mediante el control del GPS de los dispositivos móviles, los indicadores de avance del proceso y el acompañamiento presencial en terreno de los supervisores. Por las tardes se recibe el trabajo y se revisa que estén bien diligenciados.</p>	Auxiliar / Supervisor de facturación.	N/A
16	<p>Revisar y Cerrar ordenes de trabajo Manual:</p> <p>Recibe las ordenes de trabajos por el contratista y se revisan que estén bien diligenciada y se procede al cierre manual por la aplicación EGA, dado que no manejan el dispositivo móvil.</p>	Auxiliar -Supervisor de Facturación.	N/A
17	<p>Atender vía telefónica operarios micromedición atención al cliente interno y revisión casos con PQR:</p> <p>Recibe las llamadas de los operarios para guiarlos en casos especiales predios no encontrados, verificación en el sistema de situación del predio, se revisan caso de facturación con los abogados casos de PQR.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
18	<p>Realizar cobros diferidos:</p> <p>Realiza liquidación de los trabajos y el cobro de diferidos por concepto de materiales y/o trabajos realizados cobro diferidos de liquidaciones de nuevos clientes y trabajos de alcantarillados</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
19	<p>Relacionar de ordenes de trabajos y cartas para gestión documental:</p> <p>Ordena y relaciona las ordenes de trabajo y cartas enviada a los usuarios para entregar a gestión documental y se puede archivar en cada expediente</p>	Auxiliar /Facturación.	N/A

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
20	<p>Presentar Informes:</p> <p>Lleva un informe de las actividades realizadas por los operarios de micromedición, de la efectividad y el cumplimiento del asignado. Informe final de micromedición efectiva, nominal con relación a los usuarios. Informe de cobros diferidos medidores.</p>	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
21	<p>Revisar informe final:</p> <p>Revisa el informe y aceptara o declinara la información plasmada en el mismo.</p> <p>Nota: En caso de no cumplir, se regresará al paso 11</p>	P.E. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención 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"
DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	1077	26 de mayo de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"
RESOLUCION	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	457	12 de diciembre de 2008	"Por la cual se modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006"
RESOLUCIÓN	Ministerio de Vivienda, Ciudad y	0330	08 de junio de 2017	"Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	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
	Territorio de Colombia			derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009."
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.	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D
FA-F03	Carta de reposición o instalación de medidor	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Micromedición	VERSIÓN	02

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		
		/Digital				
FA-04	Carta de aviso de actuación	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D
FA-F05	Aviso de suspensión por oposición	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D
FA-F06	Aviso revisión medidor o acometida	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D
FA-F07	Notificación de aumento de promedio por oposición	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D
FA-F08	Orden de trabajo de micromedición	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	04/03/2022	Ítems No. 6 Descripción de actividades	Se anexaron unos formatos que no estaban relacionados en la versión anterior

11. ANEXOS

Si aplica