1. OBJETIVO

Descripción detallada del procedimiento de las Investigaciones por Desviación de Consumo, en el sistema comercial manejado por la entidad, establecido de acuerdo a la normatividad vigente, encaminado a detectar la situación que está ocasionando la desviación significativa, garantizando así al suscriptor y/o usuario el debido proceso.

2. ALCANCE

El procedimiento de investigaciones por desviación, inicia con el análisis de lecturas y consumos realizado en el sistema comercial manejado por la entidad, marcando en el sistema los suscriptores a investigar para determinar si el consumo registrado obedece a una razón técnica, o a una fuga imperceptible, o si por el contrario el incremento o disminución corresponden a un aumento o disminución desmedida del consumo por parte del usuario, termina en primera instancia notificando la decisión de la investigación realizada al suscriptor y/o usuario y otorgando los recursos a los que tiene derecho y por último y si es el caso con la decisión de la SUPERSERVICIOS, si se llega a la etapa de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ACTA DE VERIFICACIÓN: documento de carácter consecutivo en el que la entidad hace constar el estado, las características, el funcionamiento del equipo de medida, el estado de las instalaciones hidráulicas internas y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

AFORO DE AGUA: procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

ANOMALÍA: irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura en el predio o el cálculo real del consumo, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida, o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y demás y accesorios.

CONSUMOS REALES REGISTRADOS: consumos medidos por el medidor en el período de facturación.

DEBIDO PROCESO: principio según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo y a permitirle tener oportunidad de ser oído.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la ley 142 de1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones que comparados con los promedios 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 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. 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.

DUDOSOS: Suscriptores identificados en el Sistema Comercial con desviación significativa del consumo.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que el prestador de servicios públicos entrega o remite al USUARIO, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

FUGA IMPERCEPTIBLE: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y que no es perceptible directamente por sonidos o visualmente y, por ello, solo puede detectarse mediante instrumentos especiales como el geófono o mediante la excavación.

FUGA PERCEPTIBLE: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos.

MEDIDOR: dispositivo utilizado para medir y acumular el consumo de agua, que debe cumplir con la especificación técnica vigente y definida por la entidad.

PROMEDIO DE CONSUMO: Consumo que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O SSPD: organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, quien ejerce el control, la inspección y vigilancia de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos (Art. 14 num.31 Ley 142 de 1.994).

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994.
Decreto 302 de 2000 modificado por el Decreto 229 de 2002.

Ley 142 de 1994

Resolución CRA 151 de 2001.
Contrato de Condiciones Uniformes.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 GENERALIDADES

El presente procedimieto presenta las actividades administrativas y operativas a que se tiene lugar, las cuales se deben organizar y cumplir dentro de lo establecido, para dar una respuesta al suscriptor y/o usuario dentro de los términos de Ley, actividades que son manejadas mediante un trámite del sistema comercial manejado por la entidad.

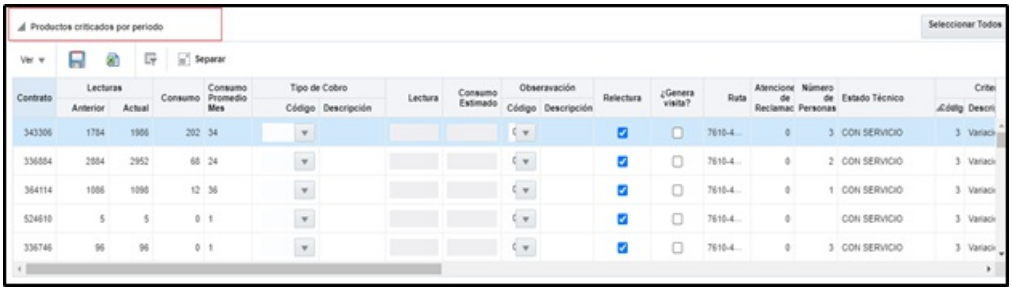
Todos los formatos generados por el sistema comercial y los documentos que hagan parte de la investigación por desviación de consumo deben ser totalmente diligenciados, escaneados y cargados en el sistema comercial.

Cada actividad esta detallada con el print del sistema comercial, cualquier cambio debe ser consignado en este documento.

5.2. ACTIVIDADES

5.2.1. ACTIVIDAD: ENVIO DE SUSCRIPTOR A INVESTIGACION POR DESVIACION DE CONSUMO

El analista al realizar el procedimiento de ¿análisis de lecturas y consumos¿ toma la decisión de acuerdo a las evidencias que se tenga en el momento, si es el caso marcando el cliente con observación 48 ¿modifica consumo inicio de investigación desviación de consumo¿ con tipo de cobro ¿promedio¿



El sistema automáticamente al ser marcado un suscriptor, genera el tramite 499 ¿visita verificación¿ y los formatos ¿notificación revisión previa¿ y ¿acta de visita técnica¿.

Estos formatos se imprimen mediante la forma ¿foefma¿ del sistema comercial manejado por la entidad, digitando el número de formato 44, indicando los siguientes parámetros:

Ciclo: municipio

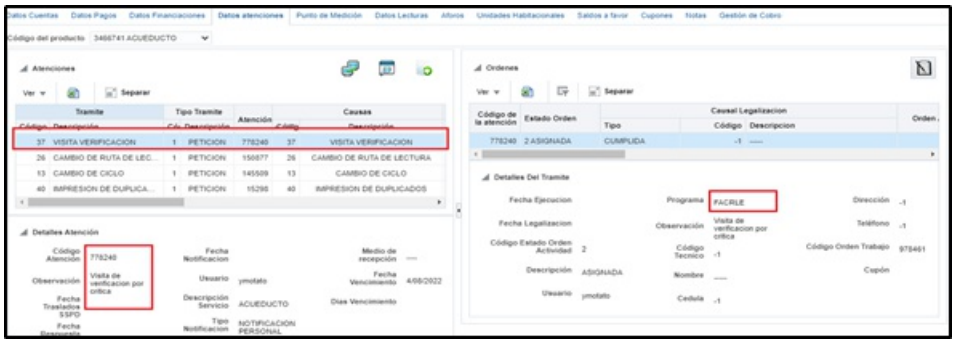
Proceso: Proceso de critica

Fecha inicial: cuando inicio el procedimiento de análisis de lecturas y consumos (critica)

Fecha final: cuando termina el procedimiento o el día que está realizando esta actividad

Se da click en ¿imprimir¿ y se genera un archivo PDF, que contiene la notificación de la visita y el acta de visita técnica, lo cual se procede a imprimir para su ejecución en terreno.

El sistema comercial en la forma ACREAT ¿consulta de productos por contrato¿ almacenara la información del trámite creado de forma automática al marcar el cliente para procedimiento de investigación



5.2.2. ACTIVIDAD: ENTREGA DE NOTIFICACION REVISION PREVIA POR DESVIACION DE CONSUMO

El formato impreso mediante el sistema comercial de ¿Notificación revisión previa por desviación de consumo¿ debe ser diligenciado por el Tecnico Comercial, Auxiliar Administrativo o Profesional III de Operaciones, según sea el caso, indicando la fecha (día/ mes / año) y la jornada (mañana o tarde) en la que se realizara la visita técnica en el predio y el nombre legible del ¿notificador¿

Estos formatos serán entregados al responsable de la actividad en el municipio de entrega en el predio (notificador), teniendo en cuenta la información que se debe diligenciar en el momento de la entrega, informado en primera instancia al suscriptor y/o usuario el motivo de la visita y el derecho que tiene a ser asistido por un técnico en el momento de la visita a realizarse por un técnico de la entidad, informando al notificador si toma o renuncia esa asistencia.

	FACTURACIÓN Y CARTERA	Código: M15 - F1
ACUAVALLE	NOTIFICACIÓN REVISIÓN PREVIA POR DESVIACIÓN DE CONSUMO	Versión No: 00

FECHA: 17 | MARZO | 2022 | MUNICIPIO: DAGUA

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: NELSON GUEVARA TUTISTAR — CÓDIGO DEL SUSCRIPTOR: 227336

DIRECCIÓN: BRR BUENOS AIRES - Cabecera Municipal — UBICACIÓN: 7602-12-150-002250

ACUAVALLE S.A. ESP, le informa que el día _____ en horas de _____ realizará una visita tecnica de inspección al predio ubicado en la direccion BRR BUENOS AIRES - Cabecera Municipal en cumplimiento previsto en el art. 149 de la ley 142 de1994. "De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores...." , para lo cual un funcionario de nuestra empresa se presentara en el predio en mención.

Dando cumplimiento al debido proceso le notificamos que podrá ser asistido por un técnico designado por usted; en caso de no necesitar la asistencia deberá informarlo al momento del recibo de la presente notificación. Agradecemos la colaboración que usted nos brinde de acuerdo a esta novedad.

EL NOTIFICADOR — EL NOTIFICADO

Renuncio a la asistencia técnica — SI ☐ NO ☐

Control de Cambio : 2017-01-20 Creacion de documento

ORIGINAL : EMPRESA, COPIA: USUARIO

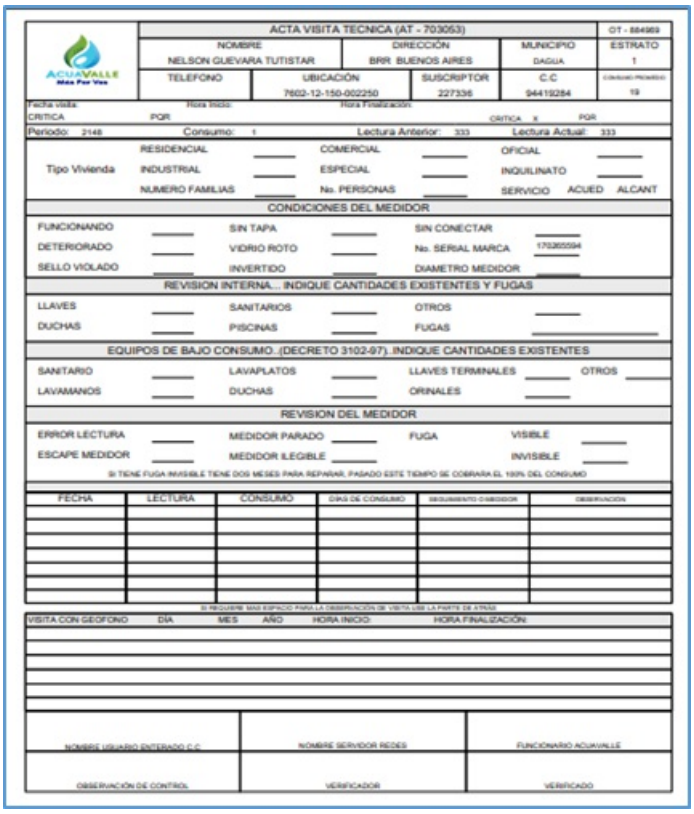
Además, se deberá diligenciar el espacio de ¿notificado¿ (persona quien recibe el documento) de forma legible (nombre, numero de documento de identidad, fecha de recibo día/mes/año.

5.2.3. EJECUCION DE VISITA TECNICA AL PREDIO DEL SUSCRIPTOR EN INVESTIGACION

El formato generado mediante el sistema comercial de ¿Acta de visita técnica¿ debe ser impreso por el Tecnico Comercial, Auxiliar Administrativo o Profesional III de Operaciones, según sea el caso, y entregado al Tecnico Operativo de Redes y/o Auxiliar de Redes, para la ejecución de la verificación técnica en cada uno de los predios, en donde se investiga el consumo arrojado en un periodo determinado.

El funcionario responsable de realizar las visitas técnicas, debe diligenciar el acta de visita de acuerdo a lo solicitado en cada campo; en el caso que la información a consignarse sea extensa y no alcance en el campo para tal fin, se utilizará la parte trasera del acta de visita indicando el campo que se esta justificando.

El número del acta de visita técnica será también el número de radicado del trámite y se tomará como radicado en el documento de notificación de decisión, para el suscriptor y/o usuario.



ACTA VISITA TECNICA (AT - 703053)

NOMBRE	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	ESTRATO
NELSON GUEVARA TUTISTAR	BRR BUENOS AIRES	DAGUA	1

TELEFONO	UBICACIÓN	SUSCRIPTOR	C.C
	7602-12-150-002250	227336	94419284

Fecha visita: Hora Inicio: Hora Finalización:
CRITICA PQR CRITICA X PQR
Periodo: 2148 Consumo: 1 Lectura Anterior: 333 Lectura Actual: 333

Tipo Vivienda: RESIDENCIAL ___ COMERCIAL ___ OFICIAL ___ INDUSTRIAL ___ ESPECIAL ___ INQUILINATO ___ NUMERO FAMILIAS ___ No. PERSONAS ___ SERVICIO ACUED ALCANT

CONDICIONES DEL MEDIDOR

FUNCIONANDO ___ SIN TAPA ___ SIN CONECTAR ___
DETERIORADO ___ VIDRIO ROTO ___ No. SERIAL MARCA 170365594
SELLO VIOLADO ___ INVERTIDO ___ DIAMETRO MEDIDOR ___

REVISION INTERNA... INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES Y FUGAS

LLAVES ___ SANITARIOS ___ OTROS ___
DUCHAS ___ PISCINAS ___ FUGAS ___

EQUIPOS DE BAJO CONSUMO..(DECRETO 3102-97)..INDIQUE CANTIDADES EXISTENTES

SANITARIO ___ LAVAPLATOS ___ LLAVES TERMINALES ___ OTROS ___
LAVAMANOS ___ DUCHAS ___ ORINALES ___

REVISION DEL MEDIDOR

ERROR LECTURA ___ MEDIDOR PARADO ___ FUGA VISIBLE ___
ESCAPE MEDIDOR ___ MEDIDOR ILEGIBLE ___ INVISIBLE ___

SI TIENE FUGA INVISIBLE TIENE DOS MESES PARA REPARAR, PASADO ESTE TIEMPO SE COBRARA EL 100% DEL CONSUMO

FECHA	LECTURA	CONSUMO	DIAS DE CONSUMO	SEGUIMIENTO CAMBIADOR	OBSERVACION

SI REQUIERE MAS ESPACIO PARA LA OBSERVACIÓN DE VISITA USE LA PARTE DE ATRAS

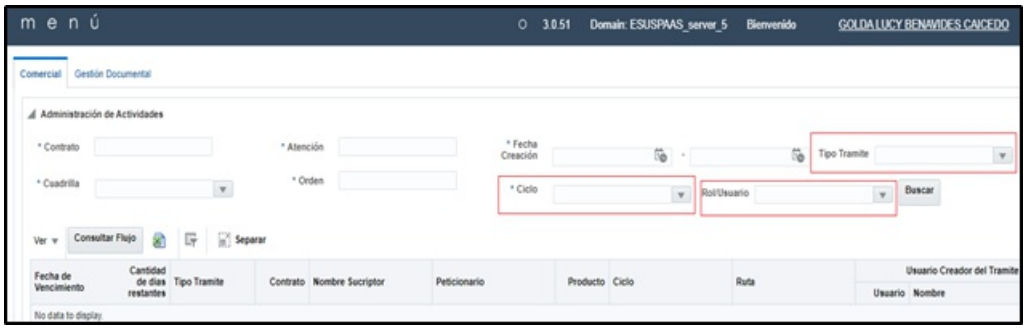
VISITA CON GEOFONO	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO:	HORA FINALIZACIÓN:

NOMBRE USUARIO ENTERADO C.C	NOMBRE SERVIDOR REDES	FUNCIONARIO ACUAVALLE
OBSERVACIÓN DE CONTROL	VERIFICADOR	VERIFICADO

5.2.4. LEGALIZACION EN EL SISTEMA COMERCIAL DE TRAMITES GENERADOS POR INVESTIGACION DESVIACION DE CONSUMO FORMA WFADMIN

Con el resultado de la investigación del consumo y teniendo clara la respuesta si el consumo registrado obedece a una razón técnica, o a una fuga imperceptible, o si por el contrario el incremento o disminución corresponden a un aumento o disminución desmedida del consumo por parte del usuario, se inicia el proceso de legalización en el sistema comercial de la entidad.

Se ingresa a la forma WFADMIN ¿administración de actividades¿ donde se podrá encontrar los tramites que se encuentran abiertos, buscando la información por ciclo, rol/usuario o tipo de tramite



Esta forma del sistema permite legalizar por nodos o actividades, cada suscriptor que se encuentre en investigación con el número de atención generada en el momento de la creación automática del trámite o por código de suscriptor

Al digitar el número de atención y dar click en ¿consultar flujo¿ se desplegarán los nodos o actividades que hacen parte de ese trámite a legalizar

Para cada actividad del trámite se debe realizar el mismo procedimiento de legalización y para todos los casos presentará los mismos ítem, solo cuando se debe ajustar aparecerá un icono nuevo.

Dando click en la actividad a ejecutar, aparecerá un ¿chulo¿ de color verde, en el lado derecho de la forma aparecerán unos recuadros con información del trámite, y en la parte inferior las herramientas del sistema comercial que nos permiten legalizar y visualizar formatos.

Dando click en el piñón ¿legalizar orden¿ se accede a los ítem a registrar

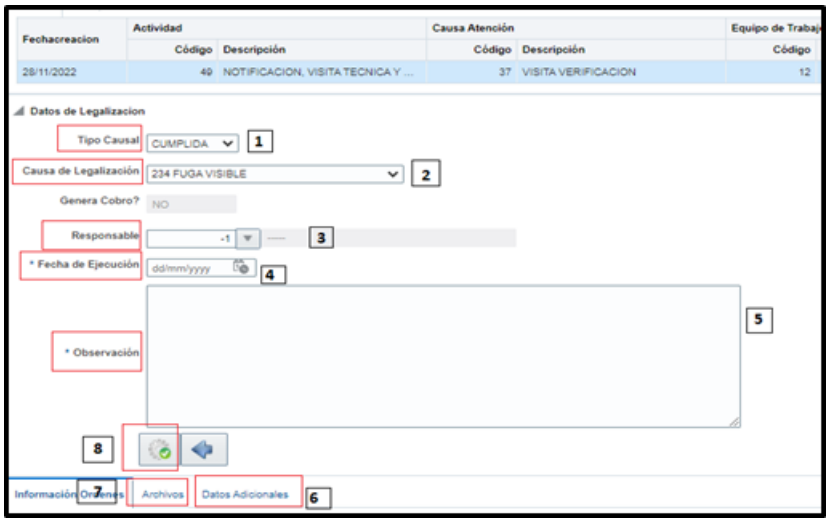
El tipo de causal que nos indica si la actividad es ejecutada o no,

La causal de la legalización es lo que se desprende de esa ejecución anterior,

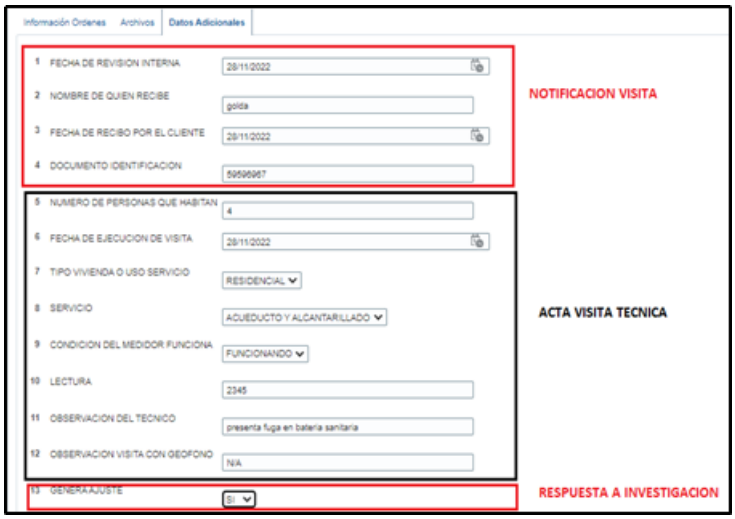
El responsable es la persona que está realizando la actividad en el sistema comercial,

La fecha de ejecución es el momento en que se ejecuta la acción (la fecha de legalización es automática no aparece en la forma, esta corresponde al día en que se ejecuta la legalización o grabación en el sistema.),

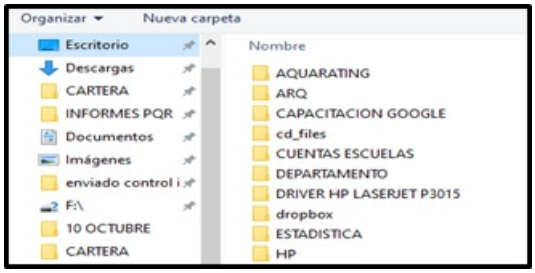
La observación corresponde a lo que consideremos relevante de la actividad ejecutada.



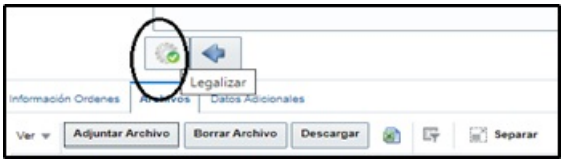
Datos adicionales se digitará la información de los documentos que se encuentren legalizando, acta de visita, fechas de notificaciones, entre otros,



Archivos se sube el escaneo del o documentos de la actividad legalizada debidamente diligenciados, siguiendo la ruta ¿adjuntar archivo / examinar / archivo donde se tiene los escaneos / realizar carga / aceptar



Encontrándose toda la información digitada, click en el icono de legalizar, aparece ventana emergente de la actividad realizada, para volver al flujograma y continuar con las actividades da click en la flecha que indica la izquierda ¿regresar¿



A continuación, se describe cada una de las actividades y su posible diligenciamiento con la premisa que en critica se cobró promedio del cliente ya sea por encima o por debajo:

5.2.5. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 394 ¿NOTIFICACION Y VISITA TECNICA¿ EN EL SISTEMA COMERCIAL

Ingresa a la forma siguiendo la ruta WFADMIN / No. de atención / enter / consultar flujo/ nodo 394 notificación visita técnica / legalizar /

En este nodo se guarda la información de notificación de revisión previa, y acta de visita técnica, para este primer nodo ya se debe tener el análisis del caso y la decisión a notificar, si procede o no ajuste a la factura

TIPO CAUSAL*:* Corresponde a la ejecución de la actividad en este caso de la entrega de la notificación y realización del acta del acta de visita técnica en terreno

CAUSA LEGALIZACION*:* Lo que se encuentra con la realización de la visita técnica al predio

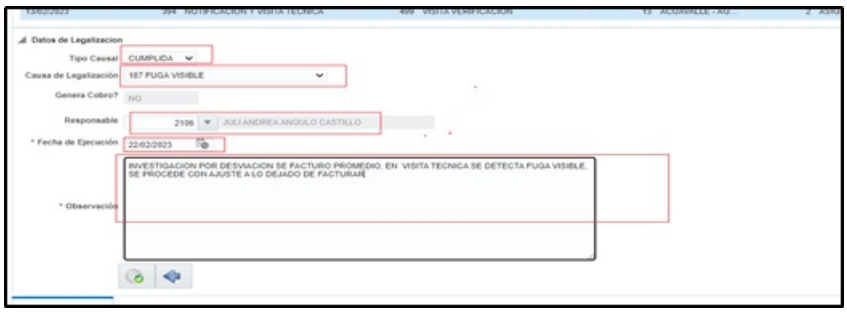
(Fuga visible, funcionamiento anormal medidor, consumo justificado, fuga invisible)

COBRO*: SI / NO*

RESPONSABLE*:* nombre de quien graba

FECHA LEGALIZACION*:* fecha del día de grabación

OBSERVACIONES*:* se coloca el procedimiento que se haya realizado y la decisión que procede por ejemplo *¿INVESTIGACION POR DESVIACION DE CONSUMO, SE FACTURO PROMEDIO. EN VISITA TECNICA SE DETECTA FUGA VISIBLE, SE PROCEDE CON AJUSTE A LO DEJADO DE FACTURAR¿*

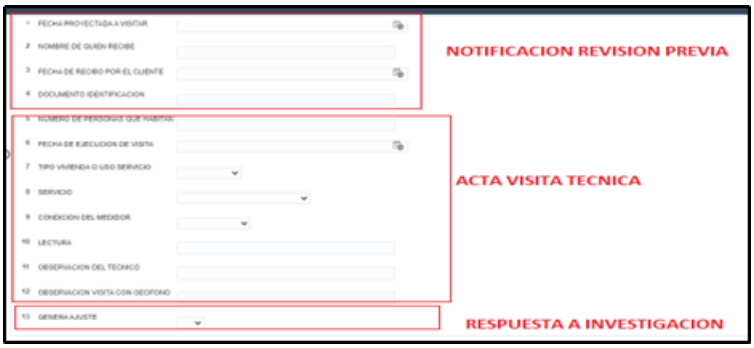


DATOS ADICIONALES: Información de la notificación de revisión previa, del acta de visita y si procede o no ajuste.

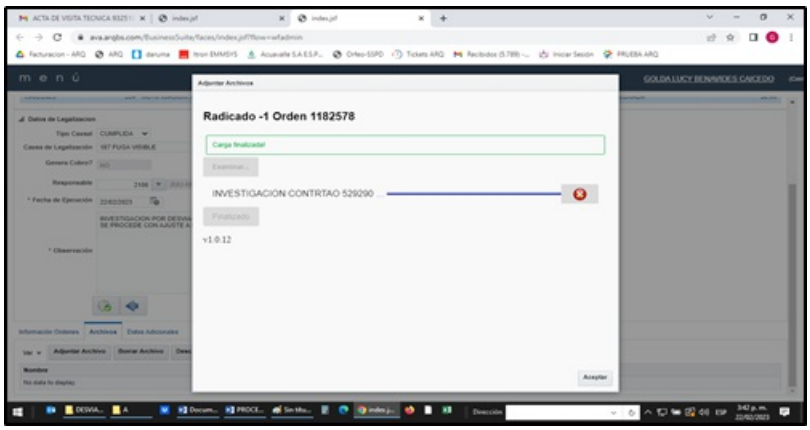
Los puntos del 1 al 4 corresponden a la notificación de revisión previa (fecha proyectada a realizar la revisión, nombre de quien recibe la notificación, fecha en la que recibe la notificación y documento de identificación).

Los puntos del 5 al 12 corresponden a información del acta de visita técnica (personas que habitan la casa, fecha de ejecución de la visita, tipo vivienda, servicios prestados, condición del medidor, lectura en el momento de la visita, observación del técnico operativo, observación de la visita con geófono si procede).

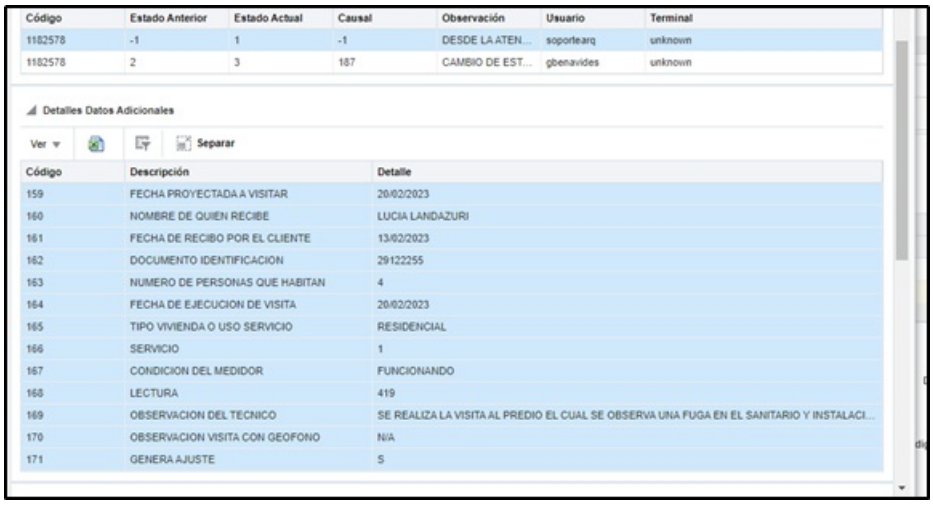
El punto 13 corresponde si procede o no a realizarse ajuste a la factura entregada al cliente



ARCHIVOS: Cargue de archivo escaneado de la notificación y acta de visita técnica debidamente diligenciadas siguiendo la ruta del ítem anterior 5.2.4.



La información grabada en este nodo se podrá verificar en la forma ACREAT en el icono ¿datos atenciones¿ / ¿más detalles¿



Código	Estado Anterior	Estado Actual	Causal	Observación	Usuario	Terminal
1182578	-1	1	-1	DESDE LA ATEN...	soportearq	unknown
1182578	2	3	187	CAMBIO DE EST...	gbenavides	unknown

Detalles Datos Adicionales

Ver Separar

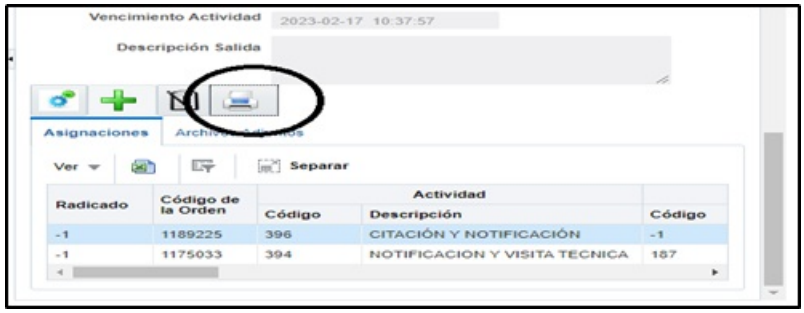
Código	Descripción	Detalle
159	FECHA PROYECTADA A VISITAR	20/02/2023
160	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	LUCIA LANDAZURI
161	FECHA DE RECIBO POR EL CLIENTE	13/02/2023
162	DOCUMENTO IDENTIFICACION	29122255
163	NUMERO DE PERSONAS QUE HABITAN	4
164	FECHA DE EJECUCION DE VISITA	20/02/2023
165	TIPO VIVIENDA O USO SERVICIO	RESIDENCIAL
166	SERVICIO	1
167	CONDICION DEL MEDIDOR	FUNCIONANDO
168	LECTURA	419
169	OBSERVACION DEL TECNICO	SE REALIZA LA VISITA AL PREDIO EL CUAL SE OBSERVA UNA FUGA EN EL SANITARIO Y INSTALACI...
170	OBSERVACION VISITA CON GEOFONO	N/A
171	GENERA AJUSTE	S

5.2.6. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 396 ¿CITACION Y NOTIFICACION¿ EN EL SISTEMA COMERCIAL

En este nodo se escoge el formato de oficio a entregar al cliente, la citación y la notificación de la decisión en cuanto a la investigación realizada, se legaliza en el momento de la notificación personal o en el momento que se ejecute la notificación por aviso.

Se debe iniciar elegir el formato oficio y la citación, lo cual se puede efectuar cliente a cliente por la forma WFADMIN por número de atención y siguiendo el flujo o de forma masiva.

a. ELECCION DE FORMATOS CLIENTE A CLIENTE : se ingresa a la forma WFADMIN / número de atención / consulta flujo / en recuadro parte inferior se da click en el icono impresora (visualizar reportes) la cual trae los formatos para oficiar al cliente, la citación y la notificación de acuerdo a lo que se requiera.



Se despliega una pantalla con los formatos

256 FORMATO FUGA VISIBLE ¿ DESVIACION DE CONSUMO (ajusta - factura aumenta- consumo normal, justificado o fuga visible)

257 FORMTO FUGA INVISIBLE ¿ DESVIACION DE CONSUMO (NO ajusta factura- consumo por fuga invisible)

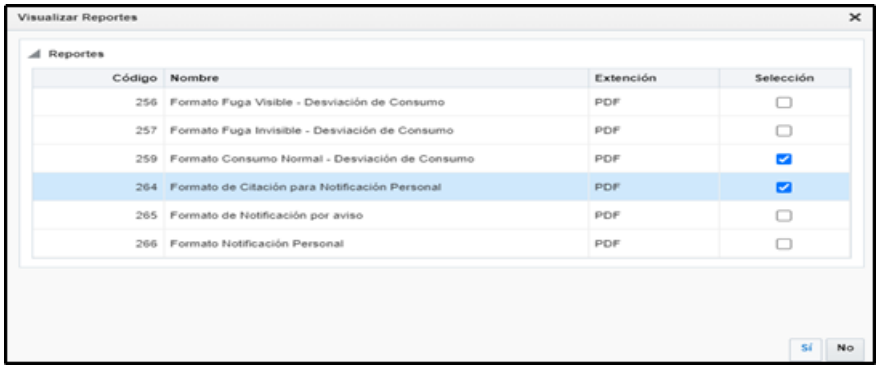
259 FORMATO CONSUMO NORMAL- DESVIACION DE CONSUMO (ajusta - factura disminuye, casa desocupada, vacaciones)

264 FORMATO DE CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL (para todos los tramites)

265 FORMATO DE NOTIFICACION POR AVISO (cuando NO se presenta en oficina, envio a predio, pasados 5 dias de ser citado)

266 FORMATO DE NOTIFICACION PERSONAL (cuando se presenta dentro de los 5 dias en oficina)

Se selecciona lo requerido mediante un chulo en la columna ¿selección¿ y da click en ¿SI¿ parte inferior de esta pantalla (tiene la opción de marcar el formato oficio y la citación), la notificación se marcará en el momento que se vaya a notificar es decir si en los cinco dias que se le cita se presenta en el Punto de Atención al Usuario se descarga la ¿notificación personal¿ si pasados los cinco dias no se presenta se descarga la ¿notificación por aviso¿



b. ELECCION DE FORMATOS DE FORMA MASIVA : Para esta actividad debe estar legalizado el nodo 394 (notificación y visita técnica).

Se genera el listado de trámites pendientes por legalizar de ¿visita verificación¿ mediante la forma WFADMIN / CICLO, para obtener los números de trámite y hacer seguimiento de lo faltante por legalizar.

Se realiza archivo plano guardado en formato CSV DELIMITADO POR COMAS, con las columnas número de atención y código de formato (268, 269 o 270) a escoger bajo los siguientes lineamientos:

268 FORMATO MASIVO CONSUMO NORMAL Y CITACION (ajusta factura disminuyendo)

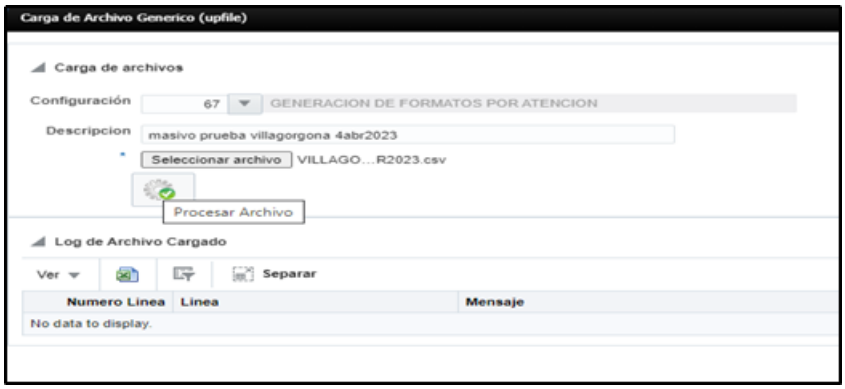
269 FORMTO MASIVO FUGA INVISIBLE Y CITACION (NO ajusta factura)

270 FORMATO FUGA VISIBLE Y CITACION (ajusta factura aumenta)

A continuación, ejemplo de cómo queda el archivo CSV

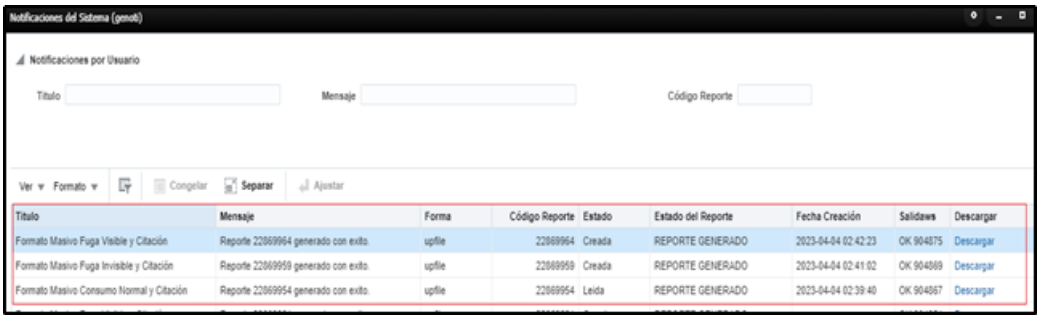
	A	B	C
1	ATENCION	FORMATO	
2	957306	268	
3	957303	269	
4	957301	270	
5			
6			

Se ingresa a la forma UPFILE formato 67 seleccionando el archivo CSV donde se encuentra la atención y el formato seleccionado y se procesa el archivo mediante el piñón.



Se desplaza al menú del sistema comercial en la barra y se da click en el icono de notificaciones, indicando el archivo a descargar

El sistema genera por cada formato escogido un archivo, es decir que si en el archivo CSV escogió 3 tipos de formato diferentes saldrán tres archivos por descargar



De aquí en adelante es el mismo proceso a aplicar tanto para lo que descargo masivamente como para lo que descargue tramite a tramite

Se descarga el oficio nombrándose con el código de suscriptor y atención (o como masivo y el periodo de facturación o mes-año) y se guarda en una carpeta que podrán denominar siguiendo la ruta ¿INVESTIGACIONES / AÑO / MES¿, para efectuar los cambios al oficio se edita parándose en el archivo, click derecho abrir como Word

SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Villa Gorgona, 15 de marzo de 2023

AT-932564

Señor(a)
MARIA MARITE BONILLA SANCHEZ

Suscriptor **327714**
Ruta Reparto **7810-64-060-001160**
K 3 13 53
Villa Gorgona

NOTIFICADO
Fecha: Hora:
Nombres:
Apellidos:
Tipo Iden: Número:
ACUAVALLE
Más Por Vos
FIRMA

Asunto: INVESTIGACION DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO.

Cordial saludo;

En aplicación del Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, me permito informar que, para el periodo de facturación de 06 de enero de 2023 al 06 de febrero de 2023, el aparato de medición registra unas lecturas de 1715 - 1717, para un consumo de **2M3**, detectándose una desviación significativa de consumo, para lo cual se procedió a facturar el consumo promedio del usuario en los últimos seis meses.

El día 14 de marzo de 2023, le fue notificada la visita para la revisión previa.

El día 17 de marzo de 2023, mediante acta de visita técnica No. 932564 se realizó revisión a las instalaciones hidráulicas internas de la residencia en mención con el fin de detectar la causa que genera el consumo atípico registrado, en donde se identificó:

- Que el uso que se da al servicio es RESIDENCIAL.
- Que la casa está habitada por 0 personas.
- Que el medidor a la visita se encuentra en estado FUNCIONANDO.
- Que el medidor marca una lectura de 1717.
- Que el revisor de redes realiza la siguiente observación en el momento de la **"ESTE INMUEBLE SE OBSERVA QUE ESTA DESOCUPADA POR ESO NO SE HACE LA REVISION"**

En tal sentido ACUAVALLE S.A E.S.P. procederá a realizar el descuento de los **-7M3** que fueron facturados por promedio, ya que mediante la visita realizada se logra identificar que el consumo registrado por el aparato de medición es normal y obedece a que la casa se encuentra desocupada

En el deber de dar cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en este sentido se concede los recursos de ley, informándole que contra la presente decisión es procedente el recurso de reposición ante el jefe de este despacho y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse simultáneamente dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

DEIBY OVIEDO
Profesional III de Operaciones

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

El formato pre establecido traerá la información que se registró en el primer nodo, solo se deberá editar la decisión final donde se determina si el consumo registrado obedece a una razón técnica, o a una fuga imperceptible, o si por el contrario el incremento o disminución corresponden a un aumento o disminución desmedida del consumo por parte del usuario, así mismo se podrá corregir espacios entre los párrafos si es necesario.

Terminada la edición el oficio se imprime al igual que la citación la cual viene totalmente diligenciada, con el espacio para la entrega de ¿NOTIFICADO¿

ADMINISTRACION DEL CLIENTE **CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL**	Código: MI1-F2 Versión No.: 00

Villa Gorgona, 02 de marzo de 2023
AT-932510

Señor(a)
LUCIA ADRIA LANDAZURY

Suscriptor **529290**
Ruta Reparto: **7810-64-170-000082**
Dirección: **Lo 9**
Ciudad: **Villa Gorgona**

NOTIFICADO
Fecha: Hora:
Nombres:
Apellidos:
Tipo Iden: Número:
ACUAVALLE
Más Por Vos
FIRMA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito citarlo para que comparezca a la oficina de Atención al Cliente de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. - ACUAVALLE S.A. E.S.P. ubicada en la dirección CALLE 12A No. 15A-13 B/EL ENCANTO, del municipio de Villa Gorgona, Valle del Cauca, en el horario de oficina de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m., a fin de que le sea notificado personalmente el oficio AT-932510.

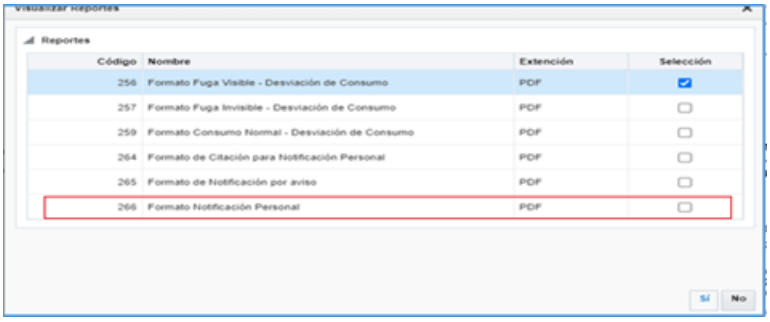
Si usted no se presenta a notificarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir notificación por aviso con el fin de dar cumplimiento a los dispuesto en el artículo 69 del precitado código y/o publicándose en la página electrónica de la entidad por término de cinco (5) días.

Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según sea el caso.

NOTIFICADOR
GOLDA LUCY BENAVIDES CAICEDO

Código: MI1-F2

Esta citación se entrega al funcionario encargado de su notificación en el domicilio donde se presta el servicio, diligenciando totalmente el espacio de ¿NOTIFICADO¿ a la espera que la persona se presente dentro de los cinco dias siguientes, si es así se ingresa al sistema comercial en la forma WFADMIN, da click al segundo nodo (396) citación y notificación, se sitúa en la margen derecha inferior en el icono de la impresora y marca el formato ¿formato notificación personal¿



Visualizar Reportes

Reportes

Código	Nombre	Extención	Selección
256	Formato Fuga Visible - Desviación de Consumo	PDF	☑
257	Formato Fuga Invisible - Desviación de Consumo	PDF	☐
259	Formato Consumo Normal - Desviación de Consumo	PDF	☐
264	Formato de Citación para Notificación Personal	PDF	☐
265	Formato de Notificación por aviso	PDF	☐
266	Formato Notificación Personal	PDF	☐

Si No

El formato pre establecido de Notificación personal está diseñado para que en tamaño carta se imprima la de entrega al cliente y la que queda para el archivo, las cuales deben ser diligenciadas antes de su firma con la fecha de notificación, el nombre de la persona que se presenta, numero de documento de identificación, fecha del oficio, nombre legible del notificado y del notificador con sus números de identificación.

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE NOTIFICACION PERSONAL	Código:MI1-F2 Versión No.: 00

ACTA DE NOTIFICACION PERSONAL

En la ciudad de **Villa Gorgona**, Valle del Cauca, a los (dia) días del mes de (mes) de (año), se presentó el(a) señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de_____, en calidad de suscriptor y/o usuario de ACUAVALLE S.A ESP, con código **529290** con el fin de notificarse personalmente de la decisión mediante radicado **AT-932510** oficio calendado el _____ de _____ de _____, mediante la cual se resuelve investigación por desviación de consumo.

En esta diligencia se le hace saber que contra dicho acto administrativo procede el recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A. E.S.P., y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, el cual debe presentarse simultáneamente en un mismo escrito conforme lo regula el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace entrega al notificado de copia íntegra, autentica y gratuita de la decisión.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.

El Notificado(a): _____ C.C No.

El Notificador(a): _____ C.C No.

En el caso que el suscriptor y/o usuario, no se presente en el Punto de Atención al Usuario, se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, para lo cual se ingresa al sistema comercial en la forma WFADMIN, da click al segundo nodo (396) citación y notificación, se sitúa en la margen derecha inferior en el icono de la impresora y marca el formato ¿formato notificación por aviso¿

Visualizar Reportes

Reportes

Código	Nombre	Extención	Selección
256	Formato Fuga Visible - Desviación de Consumo	PDF	☐
257	Formato Fuga Invisible - Desviación de Consumo	PDF	☐
259	Formato Consumo Normal - Desviación de Consumo	PDF	☐
264	Formato de Citación para Notificación Personal	PDF	☐
265	Formato de Notificación por aviso	PDF	☑
266	Formato Notificación Personal	PDF	☐

Si No

El Formato pre establecido está diseñado para que en tamaño carta se imprima la de entrega al cliente y la que queda para el archivo, diligenciando la fecha del oficio que se notificará, este formato presenta la marca de agua ¿NOTIFICADO¿ espacio que será utilizado en el momento de la entrega del oficio decisorio, en el predio en donde se presta el servicio. (fecha de entrega, hora de entrega, nombres apellidos legibles de quien recibe, documento de identificación y firma de recibido) .

	ADMINISTRACION DEL CLIENTE **NOTIFICACION POR AVISO**	Código: MI1-F2 Versión No.: 00

Villa Gorgona, 02 de marzo de 2023
AT-932510

Señor(a)

LUCIA ADRIA LANDAZURY

Suscriptor **529290**
Ruta Reparto: **7610-64-170-000082**
Dirección: **Lo 9**
Ciudad: **Villa Gorgona**

NOTIFICADO
Fecha:_____ Hora:_____
Nombres:_____
Apellidos:_____
Tipo Iden:_____ Numero:_____
ACUAVALLE Más Por Vos
FIRMA

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la respuesta a investigación por desviación de consumo, emitida mediante oficio AT-932510 de fecha (dia) de (mes) de (año), por el sistema comercial de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. ACUAVALLE E.S.A.E.S.P, y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

Se advierte que contra este acto administrativo proceden los recursos contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual consagra que, contra las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, proceden los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la Empresa en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días siguientes de notificada la decisión.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

GOLDA LUCY BENAVIDES
Villa Gorgona

En el caso de no encontrar en el predio a quien entregar el oficio decisorio, se debe realizar envio por correo certificado al predio donde se presta el servicio. con el fin de acreditar formalmente la constancia de notificación por aviso. Artículo 69 Ley 1437 de 2.011

En el caso de no realizar el envio por correo certificado se publicará en la página electrónica (**https://www.acuavalle.gov.co**) y en todo caso en un lugar de acceso al público de la entidad (P.A.U) por el término de cinco (5) días (la fijación y desfijaciòn en la página web debe de ser por un periodo de 5 días hábiles), con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

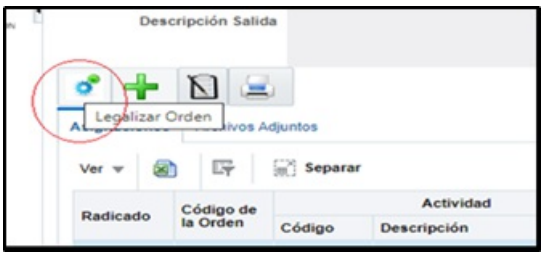
En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Para la publicacion en la página de la entidad, se envía al funcionario encargado de esta actividad, la citación, la

notificación y el oficio decisorio de la investigación, de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin.

Los documentos Oficio decisorio de la investigación, Citación para notificación personal, Notificación personal (si se presenta dentro de los cinco dias al Punto de Atención del Usuario) y si por el contrario fue notificado en el predio Notificación por aviso, print de la página donde aparezca el oficio subido, debidamente diligenciados deben ser escaneados para ser cargados en el sistema comercial.

Se ingresa a la forma WFADMIN para legalizar esta actividad dando click en el nodo 396 Citación y Notificación, se sitúa en el margen derecho inferior y da click en el piñón ¿legalizar orden¿



En la ventana que se despliega se diligencia la información en cada uno de los ítems, que corresponde a la citación para notificación personal, notificación (personal o por aviso) y oficio

TIPO CAUSAL: *CUMPLIDA*

CAUSA LEGALIZACION: *NOTIFICACION PERSONAL, NOTIFICACION POR AVISO, CORREO CERTIFICADO*

COBRO*: SI / NO*

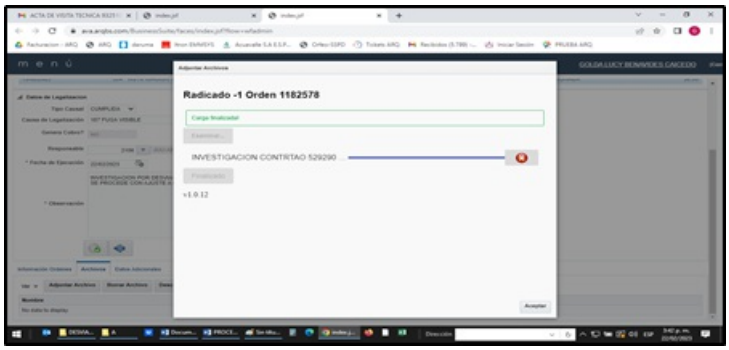
RESPONSABLE: *TECNICO COMERCIAL- AUXILIAR ADMINISTRATIVO*

FECHA LEGALIZACION: *Fecha en que se legaliza en sistema*

OBSERVACIONES: Realizado el debido procedimiento de investigación se procedió a notificar la decisión al suscriptor y/o usuario (entregada satisfactoriamente / casa desocupada no se entregó / se notifica por correo certificado / se publica en cartelera del P.A.U y en la página de la entidad) según sea el caso.

Se traslada a la parte inferior de la pantalla a **Datos adicionales** donde se registra la información de la citación (fecha de recibo, nombre de quien recibe, numero de documento de quien recibe) y notificación (fecha de notificación, nombre de quien recibe la notificación y numero de documento de quien se notifica)

ARCHIVOS: Cargue de archivo escaneado de la citación, notificación y oficio, debidamente diligenciadas siguiendo la ruta del ítem anterior 5.2.4.



Teniendo en cuenta que la decisión presenta los recursos a los que tiene derecho el suscriptor y / o usuario, al sexto día de ser notificado si NO se presenta un RECURSO DE REPOSICION a la decisión notificado se procede a la realización de los ajustes si los hay

5.2.7. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 397 ¿DECISION¿ EN EL SISTEMA COMERCIAL

En esta actividad se define si continua el proceso con recurso de reposición a la decisión y si ajusta o no la factura, o si por el contrario se cierra el proceso.

El proceso se puede efectuar cliente a cliente por la forma WFADMIN por número de atención y siguiendo el flujo o de forma masiva, lo cual se explica finalizando esta actividad.

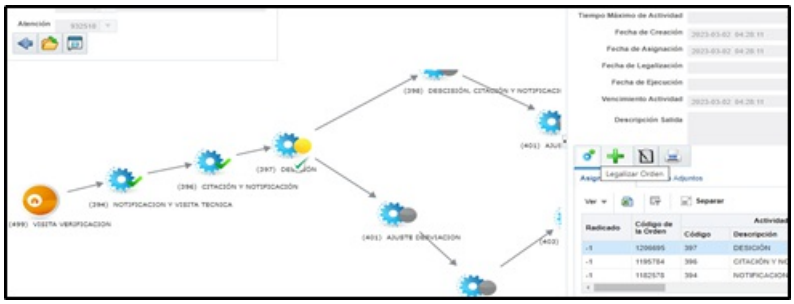
Si el cliente NO presenta el recurso al que tiene derecho y NO procede ajuste a la factura, finaliza en este nodo (397) el procedimiento y las instancias.

Si el cliente NO presenta el recurso al que tiene derecho y procede ajuste a la factura, se continúan los nodos con numeración 401 (ajuste) y 402 (aprobacion del Profesional III de Operaciones), finalizando aquí el procedimiento y las instancias.

Si el cliente SI presenta recurso, se va con una nueva respuesta con ajuste, o ratificación de la decisión y envio a la SSPD si es con apelación para que decida en última instancia finalizando el procedimiento y las instancias, es decir los nodos 398 al 400

A continuación, se presenta la vía de NO PRESENTACION DE RECURSO DE REPOSICION dentro de los cinco dias hábiles de Ley con o sin ajuste, se procede así después del sexto día de ser notificado.

LEGALIZACION CLIENTE A CLIENTE: Se ingresa a WFADMIN al nodo 397 ¿decisión¿, en la margen derecha inferior se legaliza orden



TIPO CAUSAL*:* CUMPLIDA

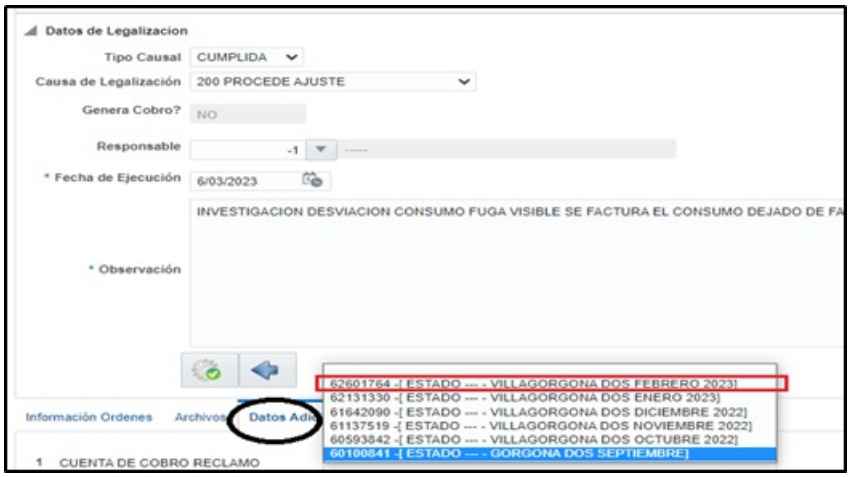
CAUSA DE LEGALIZACION*:* No procede ajuste / Procede ajuste / Ajustado en critica no procede ajuste

GENERA COBRO*: SI/NO*

RESPONSABLE*:* usuario que legaliza la actividad

FECHA DE EJECUCION*:* fecha en que legaliza esta actividad

OBSERVACION*:* Se ajusta facturación promedio cargando el consumo en investigación por.../ no se ajusta facturación promedio se determina mediante acta ¿



DATOS ADICIONALES: Muestra las últimas cinco facturas del suscriptor, para que se marque la que será efecto de ajuste, si es el caso, se da click en el piñón legalizar y en la flecha devolver

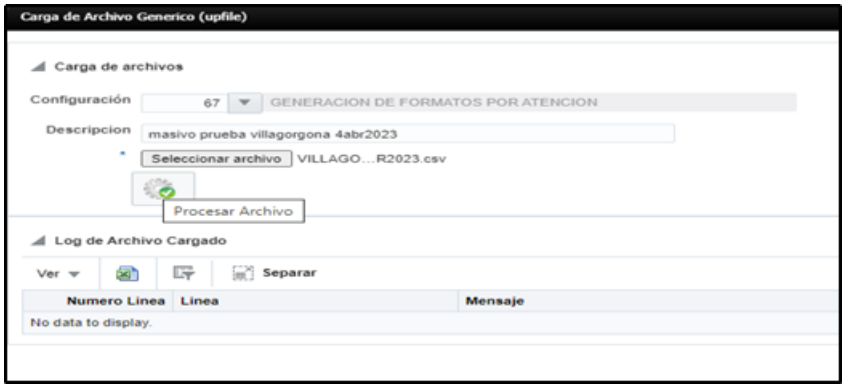
LEGALIZACION MASIVA: Se genera el listado de trámites pendientes por legalizar de ¿visita verificación¿ mediante la forma WFADMIN / CICLO, para obtener los números de trámite y hacer seguimiento de lo faltante por legalizar.

Se realiza archivo plano guardado en formato CSV DELIMITADO POR COMAS, con las con las columnas (nombrando el encabezado) número de atención, numero de factura a ajustar, y observación de legalización (por ejemplo: INVESTIGACION POR DESVIACION FACTURA EMITIDA MAR2023)

A continuación, ejemplo de cómo queda el archivo CSV

A	B	C
ATENCIO	FACTURA A AJUSTAR	OBSERVACION AJUSTE
957303	63113128	INVESTIGACION POR DESVIACION.FACTURA EMITIDA MAR2023
957306	63110918	INVESTIGACION POR DESVIACION. FACTURA EMITIDA MAR2023
957301	63107189	INVESTIGACION POR DESVIACION.FACTURA EMITIDA MAR2023

Se ingresa a la forma UPFILE formato 68 seleccionando el archivo CSV donde se encuentra la atención y el formato seleccionado y se procesa el archivo mediante el piñón.



5.2.8. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 401 ¿AJUSTE DESVIACION¿ EN EL SISTEMA COMERCIAL

En esta actividad se realiza el ajuste al consumo de la factura elegida en el anterior nodo, de acuerdo a la decisión tomada

TIPO CAUSAL: CUMPLIDA

CAUSA DE LEGALIZACION: Medidor en laboratorio/ Fuga visible / Medidor nuevo / Consumo justificado / Fuga invisible / Casa desocupada

COBRO*: SI / NO*

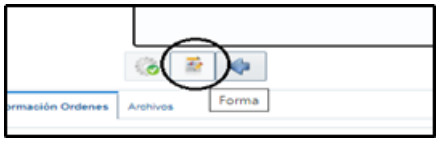
RESPONSABLE*:* Funcionario que realiza la actividad en sistema

FECHA LEGALIZACION*:* fecha de actividad en sistema

OBSERVACIONES: ** Aumenta consumo (29) m3 en investigación periodo enero-febrero 2023 (cuando debemos facturar el consumo dejado de facturar)*

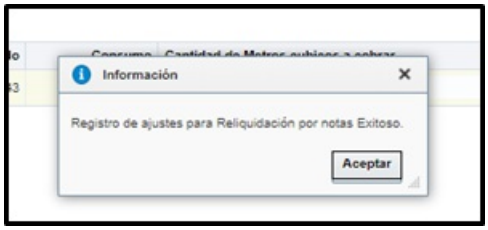
**No procede ajuste al consumo en investigación periodo enero-febrero 2023, se determinó fuga invisible primer promedio (cuando no debemos cobrar el consumo dejado de facturar)*

Se traslada el cursor a la parte inferior de la pantalla donde aparece el icono (en color amarillo) ¿forma¿ se da click

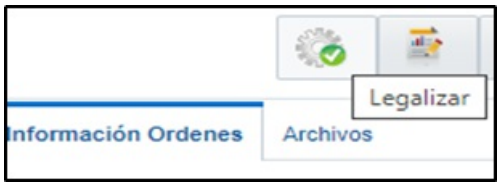


Apareciendo pantalla para colocar los metros cúbicos a facturar en la celda ¿cantidad de metros cúbicos a cobrar¿

Se legaliza mediante el piñón con el chulo verde de procesar, apareciendo ventana emergente donde se da en ACEPTAR



Se cierra la ventana de ajuste y se da click en el piñón de ¿legalizar¿

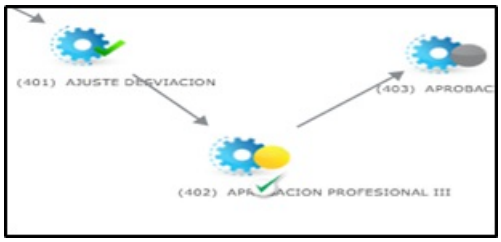


5.2.9. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 402 ¿APROBACION PROFESIONAL III¿, EN EL SISTEMA COMERCIAL

En esta actividad se realiza la aprobacion por parte del Profesional III de Operaciones del AGUA, del ajuste al consumo de la factura elegida y realizado por el funcionario encargado de esa actividad.

-

Se ingresa a la forma WFADMIN del sistema comercial, indicando el trámite, consulta de flujo y click en actividad 402 ¿aprobacion profesional III¿ y se da click en el piñón de ¿legalizar orden¿



Al desplegarse la ventana se procede a revisar el ajuste realizado en el icono de la parte inferior de la ventana de color amarillo denominado ¿forma¿

Este despliega una ventana donde aparecen los metros cúbicos a cobrar y es donde el profesional III de Operaciones define si es el cobro a realizarse o lo desea modificar en el espacio valor a aprobar, continúa legalizando en el piñón a su izquierda

Cierra esta ventana y diligencia la información de legalización

TIPO CAUSAL: CUMPLIDA

CAUSA LEGALIZACION: PROCEDE AJUSTE / NO PROCEDE AJUSTE

COBRO*: SI / NO*

RESPONSABLE*: PROFESIONAL III OPERACIONES*

FECHA LEGALIZACION*: fecha de legalización*

OBSERVACIONES*: AJUSTE APROBADO ¿ la que determine el Profesional III de Operaciones*

Se legaliza en el piñón de legalizar y se regresa al flujo.

Nota: De acuerdo a los montos establecidos de ajustes las aprobaciones pasaran así:

Hasta $1.000.000 Profesional III de Operaciones

De $1.000.001 Hasta $3.000.000 Profesional IV de Gestión Servicio al Cliente (nodo 404)

De $3.000.001 Hasta $10.000.000 Sub gerente Comercial (nodo 405)

De $10.000.001 en adelante Gerente de la entidad (nodo 406)

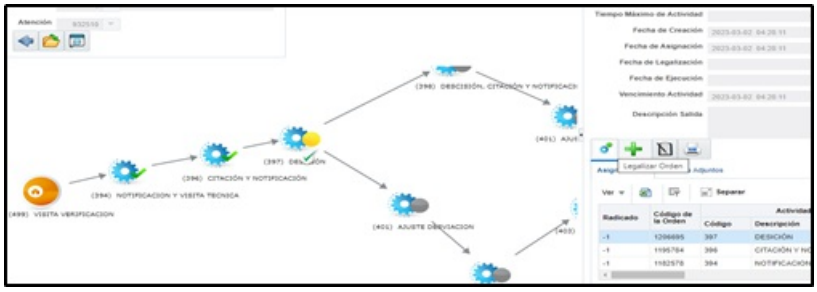
Si el ajuste NO es aprobado por alguno de los autorizados, el tramite no pasa al nodo siguiente

De acuerdo al valor del ajuste el flujo culmina o activa el siguiente nodo (403, 404,405, 406), siguiendo los mismos pasos del punto 5.2.9 para su aprobacion

A CONTINUACION SE PRESENTA EL CASO EN EL QUE SI EL SUSCRIPTOR PRESENTA RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIO DE APELACION ANTE LA SSPD

5.2.10. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 397 ¿DECISION¿ EN EL SISTEMA COMERCIAL EN CASO DE PRESENTAR RECURSO DE REPOSICION O RECURSO DE REPOSICION Y APELACION ANTE LA SSPD

En el caso que el suscriptor presente dentro de los cinco dias de Ley RECURSO DE REPOSICION ANTE LA EMPRESA (agota solo recurso ante la empresa y no se envía a la SSPD agota la vía gubernativa) o RECURSO DE REPOSICION Y APELACION ANTE LA SSPD (se debe enviar a la SSPD la respuesta que se otorgue para la espera a esa instancia de una decisión)



Para este caso en el momento de Recepcionar el recurso se ingresa a WFADMIN al nodo 397 ¿decisión¿ en la margen derecha inferior se legaliza orden y se ingresa la información requerida

TIPO CAUSAL*:* CUMPLIDA

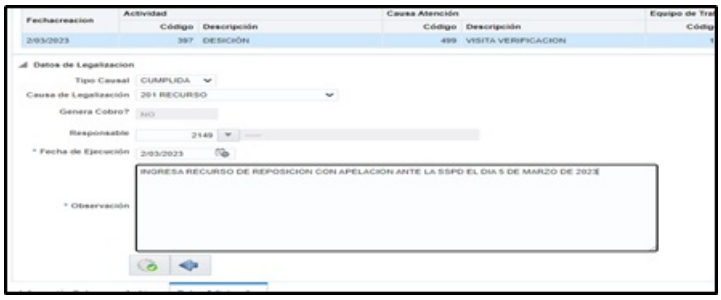
CAUSA DE LEGALIZACION*:* RECURSO

GENERA COBRO*: SI/NO*

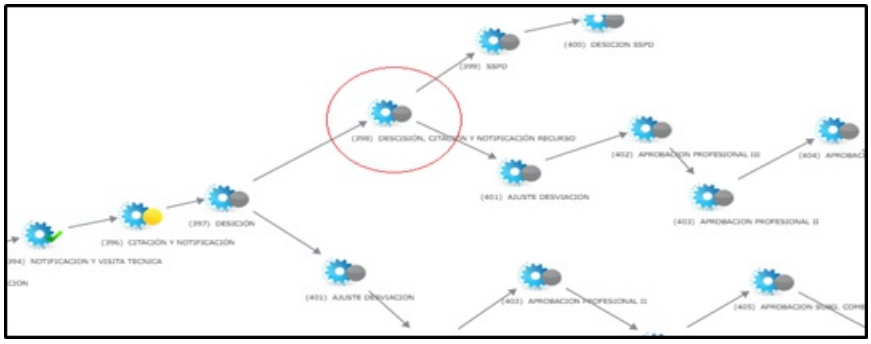
RESPONSABLE*:* usuario que legaliza la actividad

FECHA DE EJECUCION*:* fecha en que legaliza esta actividad

OBSERVACION*:* ingreso del recurso y si procede ante la SSPD



5.2.11. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 398 ¿DECISION, CITACION, Y NOTIFICACION DE RECURSO¿, EN EL SISTEMA COMERCIAL



TIPO CAUSAL: *CUMPLIDA*

CAUSA LEGALIZACION: *ACCEDE / ACCEDE PARCIALMENTE/ RATIFICA DECISION*

***COBRO**: SI / NO*

***RESPONSABLE:** TECNICO COMERCIAL- AUXILIAR ADMINISTRATIVO*

***FECHA LEGALIZACION:** fecha de ingreso información*

***OBSERVACIONES:** RATIFICA DECISION O AJUSTO DECISION*

DATOS ADICIONALES:

FECHA DE RECEPCION DEL RECURSO,

NOMBRE QUIEN INTERPONE RECURSO,

MEDIO RECEPCION DEL RECURSO (PERSONAL ESCRITO/ PAGINA WEB/ CORREO ELECTRONICO)

FECHA DE RESPUESTA (OFICIO)

M3 A AJUSTAR

FECHA RECIBIDO CITACION

NOMBRE QUIEN RECIBE CITACION

FECHA NOTIFICACION

TIPO NOTIFICACION

NOMBRE DEL NOTIFICADO

DOCUMENTO DEL NOTIFICADO

***ANEXOS:** ESCANEO DEL RECURSO, ESCANEO DE LA CITACION. ESCANEO DE LA NOTIFICACION*

5.2.12. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 401 ¿AJUSTE DESVIACION¿ EN EL SISTEMA COMERCIAL

En esta actividad se realiza el ajuste al consumo de la factura elegida en el anterior nodo, de acuerdo a la decisión tomada

TIPO CAUSAL: CUMPLIDA

CAUSA DE LEGALIZACION: Medidor en laboratorio/ Fuga visible / Medidor nuevo / Consumo justificado / Fuga invisible / Casa desocupada

COBRO*: SI / NO*

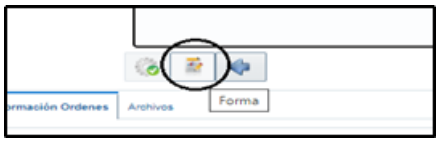
RESPONSABLE*:* Funcionario que realiza la actividad en sistema

FECHA LEGALIZACION*:* fecha de actividad en sistema

***OBSERVACIONES:** * Aumenta consumo (29) m3 en investigación periodo enero-febrero 2023 (cuando debemos facturar el consumo dejado de facturar)*

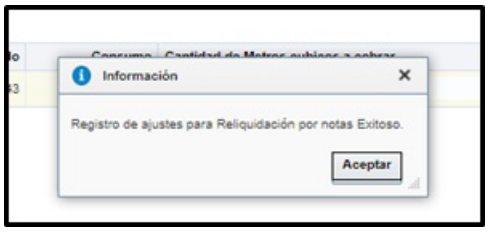
**No procede ajuste al consumo en investigación periodo enero-febrero 2023, se determinó fuga invisible primer promedio (cuando no debemos cobrar el consumo dejado de facturar)*

Se traslada el cursor a la parte inferior de la pantalla donde aparece el icono (en color amarillo) ¿forma¿ se da click

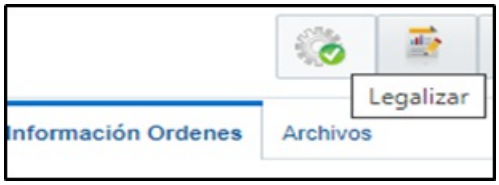


Apareciendo pantalla para colocar los metros cúbicos a facturar en la celda ¿cantidad de metros cúbicos a cobrar¿

Se legaliza mediante el piñón con el chulo verde de procesar, apareciendo ventana emergente donde se da en ACEPTAR



Se cierra la ventana de ajuste y se da click en el piñón de ¿legalizar¿



5.2.13. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 402 ¿APROBACION PROFESIONAL III¿, EN EL SISTEMA COMERCIAL

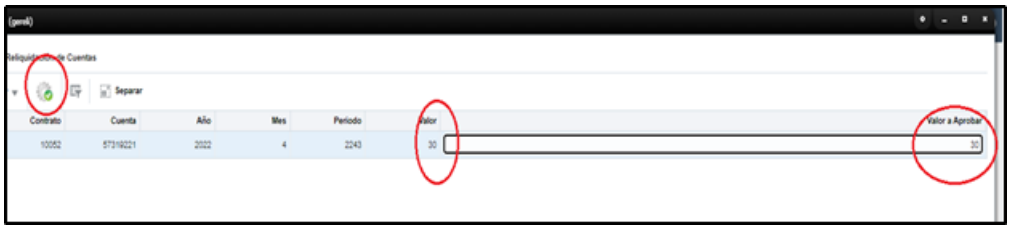
En esta actividad se realiza la aprobacion por parte del Profesional III de Operaciones del AGUA, del ajuste al consumo de la factura elegida y realizado por el funcionario encargado de esa actividad.

-

Se ingresa a la forma WFADMIN del sistema comercial, indicando el trámite, consulta de flujo y click en actividad 402 ¿aprobacion profesional III¿ y se da click en el piñón de ¿legalizar orden¿

Al desplegarse la ventana se procede a revisar el ajuste realizado en el icono de la parte inferior de la ventana de color amarillo denominado ¿forma¿

Este despliega una ventana donde aparecen los metros cúbicos a cobrar y es donde el profesional III de Operaciones define si es el cobro a realizarse o lo desea modificar en el espacio valor a aprobar, continúa legalizando en el piñón a su izquierda



Cierra esta ventana y diligencia la información de legalización

TIPO CAUSAL: CUMPLIDA

CAUSA LEGALIZACION: PROCEDE AJUSTE / NO PROCEDE AJUSTE

COBRO*: SI / NO*

RESPONSABLE*: PROFESIONAL III OPERACIONES*

FECHA LEGALIZACION*: fecha de legalización*

OBSERVACIONES*: AJUSTE APROBADO ¿ la que determine el Profesional III de Operaciones*

Se legaliza en el piñón de legalizar y se regresa al flujo.

Nota: De acuerdo a los montos establecidos de ajustes las aprobaciones pasaran así:

Hasta $1.000.000 Profesional III de Operaciones

De $1.000.001 Hasta $2.000.000 Profesional I de Gestión Servicio al Cliente (nodo 403)

De $2.000.001 Hasta $3.000.000 Profesional IV de Gestión Servicio al Cliente (nodo 404)

De $3.000.001 Hasta $10.000.000 Sub gerente Comercial (nodo 405)

De $10.000.001 en adelante Gerente de la entidad (nodo 406)

Si el ajuste NO es aprobado por alguno de los autorizados, el tramite no pasa al nodo siguiente

De acuerdo al valor del ajuste el flujo culmina o activa el siguiente nodo (403, 404,405, 406), siguiendo los mismos pasos del punto 5.2.9 para su aprobacion

5.2.14. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 399 ¿SSPD¿, EN EL SISTEMA COMERCIAL

TIPO CAUSAL: *CUMPLIDA*

CAUSA LEGALIZACION: *INCONFORME CON LA DECISION*

COBRO*: SI / NO*

RESPONSABLE: *TECNICO COMERCIAL- AUXILIAR ADMINISTRATIVO*

FECHA LEGALIZACION: *fecha*

OBSERVACIONES: *Envio de expediente a la SUPERSERVICIOS*

DATOS ADICIONALES: FECHA DE ENVIO, DIRECCION DE ENVIO

ANEXOS: *FORMATO DE ENVIO*

5.2.15. LEGALIZACION ACTIVIDAD O NODO 400 ¿DECISION SSPD¿, EN EL SISTEMA COMERCIAL

TIPO CAUSAL: *CUMPLIDA*

CAUSA LEGALIZACION: *ACCEDE / NO ACCEDE*

COBRO*: SI / NO*

RESPONSABLE: *TECNICO COMERCIAL- AUXILIAR ADMINISTRATIVO*

FECHA LEGALIZACION: *fecha*

OBSERVACIONES:

DATOS ADICIONALES: FECHA DE RECIBO, NUMERO RESOLUCION, FECHA RESOLUCION

ANEXOS: *RESOLUCION*

6. CONTROL DE CAMBIOS

7. CONTROL DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO

Elabora	Revisa	Aprueba
Golda Lucy Benavides Caicedo PROFESIONAL IV GESTION SERVICIO AL CLIENTE (E)	Diego Arbelaez Gutierrez PROFESIONAL IV - DPTO FACTURACION, RECAUDO Y CARTERA	Jhuliana Garzon Bejarano SUBGERENTE COMERCIAL

Jhuliana Garzon Bejarano @ 2023-11-02, 21:12:21