

## 1. OBJETIVO

Identificar, eliminar, cobrar y controlar las conexiones fraudulentas y/o usos indebidos de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Cajicá.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comienza con la detección de conexiones fraudulentas, la notificación al usuario y el tratamiento que se va a generar para cada caso y finaliza con el cobro en la factura.

## 3. NORMATIVA.

- Ley 142-1994.
- Ley 599 de 2000 en artículo 256. Defraudación de fluidos. 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.
- Decreto 302 de 2002 Artículo 26, Artículo 28, Artículo 29, Artículo 30, Artículo 31.
- Concepto unificado No. 34 de 2016 de la oficina Asesora Jurídica- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario.

## 4. RESPONSABLES:

### Director Técnico de Acueducto

- Identificar el fraude.
- Realizar las investigaciones pertinentes correspondientes al fraude, teniendo en cuenta lo dictaminado por la normativa, a fin de proceder al desarrollo del presente documento.
- Ordenar la suspensión temporal y/o definitiva del servicio según se determine en la investigación del fraude, de acuerdo a la normativa pertinente.
- Notificar a la Dirección Administrativa y Comercial del fraude y los resultados de la investigación que soporten la suspensión del servicio.
- Determinar los materiales necesarios para efectuar la reconexión o instalación del servicio según sea el caso.
- Notificar a la Dirección Administrativa y Comercial de los materiales requeridos para la reconexión y/o instalación del servicio.

- En caso de presentarse reconexión notificada previamente por la Dirección Administrativa y Comercial, autorizar la misma ante el personal operativo a fin de proceder con la misma.

#### Director Administrativo y Comercial

- Notificar al usuario sobre el fraude.
- Generar el visto bueno para efectuar el cobro por fraude:
  1. En caso de que sea primera vez se realizará el cobro por promedio de acuerdo a la Ley 142 de 1994 (Art 146).
  2. En caso de que sea reiterativo se procederá acorde a la normativa, dando terminación al contrato de condiciones uniformes, generando los cobros por una nueva acometida y los mismos acordes al promedio determinado en Ley 142 de 1994 (Art 146).
- Notificar al usuario sobre el cobro que procede acorde al tipo de fraude; soportada en la investigación realizada por la Dirección Técnica de Acueducto y si procede a otros cobros como materiales necesarios para la instalación o reconexión del servicio.
- Realizar acuerdos de pago si se procede al mismo.
- Notificar al Profesional Universitario Facturación y Cartera del tipo de fraude detectado para que se proceda a la novedad en el sistema SYSMAN SERVICIOS PUBLICOS.
- Notificar a la Dirección Técnica de Acueducto del pago de los cobros realizados por el usuario, para proceder a la reconexión o instalación del servicio.

#### Profesional Universitario Facturación

- Ingresar la novedad del fraude al Sistema SYSMAN SERVICIOS PUBLICOS de acuerdo a lo notificado por la Dirección Administrativa y Comercial.
- Evaluar el cobro a realizar acorde al promedio de acuerdo a la Ley 142 de 1994 (Art 146), efectuar el cobro generado.

#### Técnico Administrativo Nuevos Usuarios

- En caso de nueva instalación Liquidar los materiales necesarios para restablecer el servicio.

#### Asesor Juridico

- En caso tal de reincidencia fraudulenta aplicar el debido proceso y formular la correspondiente denuncia penal.



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
PROCEDIMIENTO DE FRAUDULENTOS

Fecha: 28/10/2019  
Version: 01

Personal Operativo de Acueducto (Aforador, lector)

- Identificar el fraude, notificar a la dirección técnica de acueducto, efectuar la suspensión temporal o en caso de reincidencia, la suspensión definitiva.
- Realizar la suspensión temporal del servicio diligenciando en su totalidad el documento de revisión.
- Reconectar y/o reactivar el servicio en caso de que se autorice dado el procedimiento seguido.

5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AREAS INVOLUCRADAS	DOCUMENTOS/REGISTRO
Identificar el fraude	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director Técnico de Acueducto</li><li>• Personal operativo de Acueducto (aforador, lector)</li></ul>	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato Revisión de Acometida de Acueducto</li><li>• Formato Revisión de Criticas</li></ul>
Efectuar la orden de suspensión temporal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director Técnico de Acueducto</li><li>• Personal operativo de Acueducto (aforador, lector)</li></ul>	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de Suspensión</li></ul>
Notificar a la Dirección Administrativa y Comercial del fraude detectado y suspendido temporalmente, así mismo de la investigación pertinente correspondientes al fraude, teniendo en cuenta lo dictaminado por la normativa,	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director Técnico de Acueducto</li></ul>	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memorando Interno</li></ul>



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
PROCEDIMIENTO DE FRAUDULENTOS**

Fecha: 28/10/2019  
Version: 01

<p>Notificar al usuario y/o suscriptor del fraude detectado y el procedimiento del cobro a realizar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Administrativo y Comercial</li> </ul>	<p align="center">Dirección Administrativa y Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar al Profesional Universitario Facturación y Cartera acorde al tipo de fraude para que se proceda a la novedad en el sistema SYSMAN SERVICOS PUBLICOS, y a generar los cobros que proceden según sea el caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Administrativo y Comercial</li> </ul>	<p align="center">Dirección Administrativa y Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando Interno</li> </ul>
<p align="center">Evaluar y efectuar el cobro en la facturación,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que sea primera vez se realizará el cobro por promedio de acuerdo a la Ley 142 de 1994 (Art 146).</li> <li>2. En caso de que sea reiterativo se procederá acorde a la normativa, dando terminación al contrato de condiciones uniformes, generando los cobros por una nueva acometida y los mismos acordes al promedio determinado en Ley 142 de 1994 (Art 146).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Universitario Facturación</li> </ul>	<p align="center">Dirección Administrativa y Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar a la Dirección Técnica de Acueducto del pago de los cobros realizados por el usuario, para proceder a la reconexión o instalación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Administrativo y Comercial</li> </ul>	<p align="center">Dirección Administrativa y Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando Interno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidar los materiales necesarios para restablecer el servicio, en caso de nueva instalación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico Administrativo Nuevos Usuarios</li> </ul>	<p align="center">Dirección Administrativa y Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Materiales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar el restablecimiento del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario/Suscriptor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario/Suscriptor</li> </ul>	



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
PROCEDIMIENTO DE FRAUDULENTOS**

Fecha: 28/10/2019  
Version: 01

Efectuar la reconexión acorde al decreto 1842 de 1991 (Art 33)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director Técnico de Acueducto</li> <li>• Personal operativo de Acueducto (aforador, lector)</li> </ul>	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Reconexión</li> </ul>
--	---	--------------------------------	---

VARIABLE A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	ACCIÓN A TOMAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y REGISTRO
Detección oportuna de fraudes	Que no se genere error al momento de la detección.	Cada que se presente	Proceder con la notificación oportuna y la reconexión del servicio	Verificación	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Revisión de Acometida de Acueducto</li> <li>• Formato Revisión de Criticas</li> </ul>
Notificación al Usuario y/o suscriptor	Que se notifique al usuario de la suspensión y el procedimiento a seguir para su reconexión y/o nueva acometida	Cada que se presente	Proceder con la notificación oportuna y la reconexión del servicio	Verificación	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Revisión de Acometida de Acueducto</li> <li>• Formato Revisión de Criticas</li> </ul>
Cobro de acuerdo a la Ley en la facturación	Que se genere el cobro en la facturación de manera oportuna	Cada que se presente	Revisión de factura y su posterior entrega al usuario por medio de notificación	Verificación	Dirección Administrativa y Comercial Facturación	Factura