1. OBJETIVO

Garantizar el reemplazo adecuado del equipo de medición cuando se identifiquen fallas en su funcionamiento, detención del registro, lecturas inconsistentes, manipulación o agotamiento de su vida útil, asegurando la correcta medición del consumo y la aplicación precisa de los cobros al suscriptor o usuario conforme a la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Aplica desde la previa información del operario al Área Comercial, Facturación y PQRSD hasta el resguardo y reintegro del medidor.

3. RESPONSABLES

Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Verificar que la información técnica reportada por el Operario de Acueducto corresponda con la anomalía encontrada en el medidor (falla, detención, vida útil vencida, manipulación, lecturas atípicas, entre otras). • Confirmar en el sistema de información que el suscriptor y/o usuario se encuentra debidamente registrado, así como la correspondencia del medidor con el predio inspeccionado. • Emitir la Notificación de Cambio de Medidor y garantizar su comunicación oportuna al usuario a través de los canales establecidos. • Custodiar y archivar una copia de la notificación como soporte del proceso, garantizando trazabilidad, integridad documental y cumplimiento del SGC.
Auxiliar Administrativo Facturación	• Generar la orden de trabajo en el Software SYSMAN para la actividad “Cambio de Medidor”, incorporando motivo, ubicación, datos del medidor retirado y código del medidor nuevo. • Realizar la notificación al usuario y gestionar la autorización para la intervención del medidor. • Efectuar el cargue del costo del medidor al usuario conforme a la normatividad vigente y políticas tarifarias. • Validar documentación para el reintegro del medidor retirado cuando sea solicitado por el usuario y actualizar el expediente correspondiente.
Operario de Acueducto (Facturación)	• Realizar el desmontaje del medidor, entregar el equipo retirado al usuario o trasladarlo al área de Almacén cuando no sea posible su entrega directa. • Instalar el nuevo medidor, registrar lectura inicial, verificar su correcta operación y tomar la evidencia fotográfica correspondiente. • Documentar en la Orden de Trabajo toda la intervención realizada, garantizando la trazabilidad técnica del proceso.
Auxiliar Administrativo Almacén	• Recibir el medidor retirado cuando no pudo ser entregado al usuario y registrar su ingreso según los procedimientos internos del SGC. • Custodiar el equipo durante el tiempo de resguardo (seis meses), garantizando condiciones adecuadas de almacenamiento.

	• Verificar la documentación cuando el usuario solicita el reintegro del medidor resguardado y efectuar la entrega formal conforme al formato establecido. • Mantener registros y evidencias de recepción, almacenamiento y entrega del medidor retirado.
4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA	
Manipulación o Alteración del Medidor	Intervención no autorizada sobre el medidor o sus componentes —incluyendo daño de sellos, alteración mecánica, conexión irregular o retiro no permitido— que afecta la integridad del equipo y compromete la veracidad de las mediciones.
Medidor	Es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él. Suele ser utilizado en las conducciones de abastecimiento de agua de instalaciones residenciales e industriales para realizar los cobros pertinentes a los usuarios.
Medidor detenido	Cuando el medidor ya no registra el consumo de agua y no hay variación en la lectura entre dos o más periodos de facturación.
Orden de Trabajo	Documento físico o registrado en el sistema de información de la entidad que autoriza y detalla la ejecución de una actividad operativa, en este caso la revisión, intervención o cambio del medidor.
Renovación tecnológica de equipo de medición	Ocurre cuando se evidencia que el equipo de medida instalado a un determinado usuario, se ha vuelto obsoleta y la vida útil que da el fabricante ya ha caducado**,** se ordena el cambio; puede que el medidor siga registrando las lecturas mensuales, pero esta puede ser incorrecta y la Entidad no puede garantizar que el cobro que se hace sea el real.
Suscriptor	Persona natural o jurídica con quien la entidad prestadora celebra el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
Tiempo de Resguardo de Medidor Retirado	Periodo durante el cual la entidad conserva en custodia el medidor retirado (seis meses), permitiendo al usuario solicitar verificaciones, reclamaciones o reintegro. Tras su vencimiento, procede la disposición final según los procedimientos de baja de activos.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector público.
Vida Útil	Periodo de tiempo durante el cual el medidor de agua conserva las condiciones técnicas y metrológicas necesarias para garantizar mediciones precisas, confiables y trazables.
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
Justificación para el Cambio de Medidor El cambio de medidor se sustenta en las causales establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, las cuales señalan que el prestador del servicio está facultado para reemplazar el equipo de medición cuando se verifiquen fallas en su funcionamiento o existan avances tecnológicos que permitan mejorar la precisión en la determinación del consumo.	

En este caso, el cambio del medidor se justifica por los siguientes motivos:

Renovación Tecnológica

Conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el prestador puede realizar el reemplazo del medidor cuando existan desarrollos tecnológicos que permitan una medición más precisa, confiable y eficiente. El equipo actual presenta limitaciones frente a nuevos dispositivos que cumplen mejores estándares técnicos y metrológicos, lo cual impacta directamente en la correcta determinación del consumo.

Vida Útil del Medidor

Aunque la normativa no establece una edad límite obligatoria, sí exige que el medidor garantice un funcionamiento adecuado. El equipo evaluado se encuentra próximo a agotar su vida útil técnica, lo que incrementa el riesgo de errores de medición y fallas operativas.

Medidor Detenido o con Lecturas Inconsistentes

De acuerdo con el Decreto 1077 de 2015, el prestador puede retirar temporalmente el medidor y efectuar su reemplazo cuando evidencie que no registra de manera adecuada el consumo. Durante la evaluación se observaron condiciones como detención parcial, lecturas atípicas o inconsistentes, lo cual constituye un indicio de mal funcionamiento.

Lecturas Exageradas o No Coherentes con el Consumo Real

La normativa exige que los consumos sean determinados únicamente mediante instrumentos precisos. Cuando el medidor presenta variaciones abruptas, sobrelecturas o comportamientos no acordes con el uso histórico del usuario, se configura la necesidad de revisión y eventual sustitución.

Garantía del Equipo

Si el medidor aún se encuentra dentro del periodo de garantía otorgado por el prestador que corresponde a tres (3) años, cualquier falla registrada obliga a gestionar su reparación o sustitución sin afectar al usuario, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema de medición.

Manipulación o Alteración del Medidor

En caso de evidenciar signos de intervención no autorizada, sellos violados o manipulación de su mecanismo interno, la normativa faculta al prestador para proceder con el cambio del equipo, garantizar la integridad del sistema de medición y preservar la exactitud del consumo registrado.

Tiempo de Resguardo de Medidores Retirados

El medidor retirado permanecerá en el área de Almacén por un período máximo de seis (6) meses para atender reclamaciones, verificaciones técnicas o solicitudes de parte del usuario. Vencido este plazo sin requerimiento, la Entidad procederá con su disposición final según el procedimiento establecido para materiales y equipos dados de baja.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO

ANTES DEL CAMBIO DEL MEDIDOR				
1	Información de parte del operario	El operario encargado de la lectura o verificación en campo realiza la inspección inicial del medidor y documenta cualquier anomalía detectada, tales como detención del registro, lecturas atípicas, fugas visibles, manipulación del equipo o desgaste por vida útil. Esta información debe ser registrado remitida de inmediato a la Oficina Comercial para su análisis y priorización. La información debe incluir lectura actual, estado físico del medidor, evidencias fotográficas y ubicación del predio.	Operario de Acueducto (Facturación)	Reporte del Operario Evidencia Fotográfica
2	Notificación del usuario	El Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD con base en la novedad reportada y la validación técnica preliminar realizada por el Operario de Acueducto, procede a emitir la notificación formal de cambio de medidor utilizando el formato establecido por el SGC. La notificación debe incluir la descripción de la anomalía, fecha de la visita, dirección del predio, datos del usuario, especificaciones técnicas del medidor requerido y advertencia sobre la instalación con cargo al usuario en caso de no presentar el equipo dentro del plazo de un (1) mes.	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	PA-GCFP-FAC-FO-07 Notificación de Cambio de Medidor
3	Autorización del usuario	El usuario manifiesta su conformidad con la intervención del equipo de medición, autorizando de manera verbal o escrita la instalación del medidor de agua potable. En caso de negativa, se deja constancia de la no autorización, se emite la comunicación una segunda notificación de cambio de medidor estableciendo la necesidad del cambio teniendo	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	PA-GCFP-FAC-FO-07 Notificación de Cambio de Medidor

		con base en las Políticas de Operación del procedimiento, la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015. La autorización se archiva como soporte del procedimiento. En caso de que exista una segunda negativa por parte del usuario/suscriptor, la Entidad procederá después del mes estipulado por la Ley 142 de 1994, el respectivo cambio de medidor.		
DURANTE EL CAMBIO DEL MEDIDOR				
2	Comunicación al usuario	Con base en el reporte del operario, el área Comercial genera una orden de trabajo y procede a notificar al usuario mediante llamada telefónica la necesidad de renovar el medidor.	Auxiliar Administrativo Facturación	Medio de comunicación autorizado
4	Generar orden de trabajo	Una vez el usuario autoriza la intervención, el Auxiliar Administrativo de Facturación genera la orden de trabajo en el Software SYSMAN, asignando la actividad “Cambio de Medidor”, especificando el motivo, la ubicación, el usuario, el número del medidor existente, tipo de novedad y el código del medidor nuevo si ya se encuentra en almacén. La orden debe quedar con fecha, hora y operario asignado para garantizar trazabilidad.	Auxiliar Administrativo Facturación	Orden de Trabajo
5	Verificación de novedades de instalación	El operario asignado se desplaza al predio, verifica las condiciones técnicas de la instalación, evalúa integridad del medidor, estado de las uniones, presión, acometida y posibles manipulaciones. Confirma si la novedad reportada corresponde a detención, lecturas atípicas de registro, vida útil vencida o manipulación. Registra las lecturas iniciales y genera	Operario de Acueducto	Orden de Trabajo Evidencia Fotográfica

		evidencia fotográfica antes del desmontaje.		
6	Entrega del medidor antiguo	Después del desmontaje, el operario debe entregar el medidor antiguo al usuario y realizar la documentación correspondiente de la entrega. **Cuando es entregado al Usuario** El operario que realizó el montaje efectúa la entrega formal del equipo de medición instalado, junto con el certificado de calibración correspondiente, garantizando así la transparencia y la verificación del correcto funcionamiento del nuevo dispositivo. De igual manera, el operario entrega al usuario el medidor de agua potable retirado, informando las condiciones en las que se encontró y dejando constancia documental de dicha entrega mediante a través de la Orden de Trabajo y registro fotográfico. En caso de que el usuario no se encuentre y no sea posible efectuar la entrega, el operario debe trasladar el medidor a la Entidad para ser remitido al área de Almacén. **Cuando es entregado a la Entidad (Área de Almacén):** El operario entrega el medidor de agua potable al área de Almacén para su respectivo resguardo, de acuerdo con el procedimiento interno y el tipo de caso (renovación tecnológica, deterioro, manipulación o garantía). El operario debe documentar en el formato establecido por el SGC, registrar el estado del medidor	Operario de Acueducto	PA-GRF-AA-FO-07 Resguardo de Medidor de Agua Potable Orden de Trabajo Evidencia Fotográfica

		retirado y anexar las fotografías que garanticen la trazabilidad del proceso. Adicionalmente, debe adjuntar una copia de la Orden de Trabajo como evidencia del retiro e instalación realizados.		
7	Recopilación de información	El operario instala el nuevo medidor siguiendo las especificaciones técnicas, calibra la correcta posición y verifica ausencia de fugas. Registra la lectura inicial del equipo nuevo, toma fotografías del medidor instalado, del serial y de la lectura. Toda la información es cargada en el Software SYSMAN o remitida al área Comercial para su archivo. Esta evidencia es indispensable para soportar la continuidad del registro de consumos.	Operario de Acueducto	Orden de Trabajo / Evidencia Fotográfica
8	Cobro de medidor a usuario	Con la evidencia validada en la Orden de Trabajo, el Auxiliar Administrativo de Facturación realiza el cargue del costo del medidor al usuario, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas tarifarias aprobadas. El cobro se realiza en un máximo de tres (3) cuotas mensuales. El valor se verá reflejado en la factura del usuario y debe quedar soportado en el sistema.	Operario de Acueducto (Facturación) Auxiliar Administrativo Facturación	Orden de Trabajo Evidencia Fotográfica
9	Reintegro del medidor al usuario	Cuando el usuario se acerca a la Entidad y solicita el reintegro del medidor de agua potable que se encuentra bajo resguardo en el área de Almacén, el Auxiliar Administrativo de Facturación verifica en el sistema la procedencia del requerimiento y confirma que el medidor corresponde al predio y al usuario solicitante con la siguiente documentación: • Cédula de ciudadanía de la persona que retira el medidor.	Auxiliar Administrativo Facturación Auxiliar Administrativo Almacén	PA-GRF-AA-FO-07 Resguardo de Medidor de Agua Potable

		• Cédula de ciudadanía del propietario. • Factura del predio. Una vez validada la información, el Almacén realiza la entrega formal del medidor resguardado, con el documento por el cual se realizó la recepción inicial dejando registro el reintegro, incluyendo fecha, identificación del usuario, número de medidor, motivo del reintegro y firma de recibido. Se anexan fotografías del medidor al momento de su retiro del resguardo para garantizar la trazabilidad del proceso. Finalmente, el Auxiliar Administrativo actualiza el expediente del usuario y archiva el soporte de entrega.		

PUNTO DE CONTROL

6. Generar orden de trabajo. Determinar los datos de los medidores y los actores principales.
7. Resg

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
NTC 1063, versión vigente. Medidores de agua potable
NTC 3538, versión vigente. Medidores de agua potable
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-FAC-FO-07 Notificación de Cambio de Medidor
PA-GRF-AA-FO-07 Resguardo de Medidor de Agua Potable
Reporte del Operario
Medio de comunicación autorizado
Orden de Trabajo
Evidencia Fotográfica

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Jeyson Jhoan Ortiz Niño	Procedimiento inicial	01	14/03/2023

Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización de las Políticas de Operación, Actualización de Actividades, Responsables y Registros.	05	05/12/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Leidy Liliana Suarez Molina	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma:

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / comercial@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com