1. OBJETIVO

Realizar la toma de lecturas del consumo del servicio (Acueducto – Alcantarillado – Aseo), registrar novedades de aforo y controlar la información correspondiente de usuarios y facturación.

2. ALCANCE

Aplica desde previa información del operario al área de facturación, orden de trabajo, finaliza con el cambio susceptible.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema de facturación que posea la empresa (manual o sistematizado) previa autorización del subgerente administrativo, financiero y comercial, las novedades, modificaciones o correcciones a que haya lugar, después de haberse dado trámite correspondiente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios. • Verificar y digitar los reportes, la lectura de los micromedidores de los usuarios de acuerdo con los datos reportados.
Operario de Acueducto (Facturación)	• Efectuar la correspondiente verificación entre las direcciones de los inmuebles y su codificación de los listados, así como su uso y estratificación, con el fin de mantener actualizado el catastro de usuarios y ayudar en la recopilación de otros datos de carácter operativo y técnico en la entidad.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Uso de Predio	Es aquella finalidad para la cual se utiliza el predio. Si el predio no está siendo utilizado actualmente, el uso de predio es aquella finalidad para la cual éste fue construido o dispuesto.
Uso Comercial	Es el uso que se asigna a aquellos predios los cuales son usados para actividades comerciales que tengan un diámetro igual o mayor a 20 m^2.
Uso Residencial	Es el uso que se asigna a aquellos predios los cuales son usados como vivienda.
Usuario	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El usuario interesado en cambiar el uso de su servicio de acueducto debe presentar una solicitud formal a la empresa de servicios de agua. Esta solicitud podría incluir información como el nombre del titular de la cuenta, la dirección del servicio, el nuevo uso deseado y cualquier documentación requerida. La Entidad debe revisar la solicitud para determinar si el cambio de uso es viable y cumple con las regulaciones locales y los términos del contrato de servicio. La Entidad también esta habilitada para realizar el cambio de uso, teniendo en cuentas las especificaciones del establecimiento, residencia o entidad respectiva.

Los tipos de usos manejado por la Entidad son: Residencial, Comercial, Oficial e Industrial.

Una vez que se haya evaluado la solicitud y se hayan completado todas las adecuaciones necesarias, la empresa de servicios de agua debe aprobar el cambio de uso y notificar al usuario de regulaciones locales y leyes aplicables relacionadas con los cambios de uso de usuarios de acueducto.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Reportar posible cambio de uso	El Operario de Acueducto (Facturación) identifica en terreno un predio cuyo uso aparente no coincide con el registrado en la base de datos comercial y reporta la novedad al área de facturación para su validación.	Operario de Acueducto (Facturación)	Lista Maestra de Usuarios
2	Generar orden de trabajo para verificación	El Auxiliar Administrativo Facturación emite la orden de trabajo correspondiente para realizar la verificación del predio susceptible de cambio de uso.	Auxiliar Administrativo Facturación	Orden de Trabajo
3	Realizar visita de verificación al predio	En acompañamiento del Operario de Acueducto, el Auxiliar Administrativo de Facturación realiza visita al predio con el fin de verificar las condiciones reales de uso del inmueble. Durante la visita se identificará la destinación actual del predio, el área construida o utilizada para la actividad, la existencia de actividad económica y demás características que permitan establecer si el uso corresponde a categoría residencial, comercial, oficial o industrial, conforme a las condiciones observadas. Así mismo, se deberá dejar constancia de la visita mediante acta y registro fotográfico, como soporte para la actualización de la información comercial del usuario.	Operario de Acueducto (Facturación) Auxiliar Administrativo Facturación	PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita Evidencia Fotográfica
4	Evaluar procedencia del cambio de uso	Con base en la información obtenida en visita, se analiza si el predio cumple con los criterios internos y técnicos para realizar	Auxiliar Administrativo Facturación	Orden de Trabajo

		el cambio de uso en el sistema comercial.		
5	Actualizar uso en el sistema	Cuando se determine la procedencia del cambio, se actualiza el uso del predio en el sistema comercial o de facturación, dejando el soporte correspondiente.	Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN
6	Cambio de uso	Se efectuará cambio de uso en sistema, a los usuarios que se haya evidenciado según actas de visita, que el predio estaba siendo utilizado para actividad distinta a la cual estaba matriculada en la base de datos de la empresa y cumplan con los parámetros establecidos.	Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN

PUNTO DE CONTROL

3. Realizar visita de verificación al predio Determinar las condiciones técnicas respectivas del predio con la respectiva evidencia fotográfica.

6. Cambio de uso Realizar el cambio de uso ajustado en el Software SYSMAN.

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
Catastro de Usuarios o base de datos comercial de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-AU-FO-05 Acta de Visita
Orden de Trabajo
Lista Maestra de Usuarios
Soporte Digital SYSMAN
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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Jeyson Jhoan Ortiz Niño	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: