1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos pertinentes para reportar, radicar y actuar la evidencia de conexiones y servicios fraudulentos, que ponen en riesgo y posteriormente en actos delictivos a las políticas y estrategias trazadas por la empresa

2. ALCANCE

Aplica para las anomalías en referencia a acometidas clandestinas o fraudulentas que se detecten en la comunidad de influencia de prestación del servicio y finaliza por la radicación de la denuncia por irregularidades encontradas.

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)	• Leer correctamente uno por uno los mico-medidores de los usuarios según la ruta, registrando la lectura en los listados respectivos y entregar el reporte de casa y lotes desocupados. • Entregar oportunamente la facturación que se le dé para distribuir al respectivo usuario, de acuerdo con la ruta establecida en las direcciones correctas.
Jefe Oficina Asesora Jurídica	• Apoyar, adelantar y proyectar en coordinación con la Subgerencia Administrativa y Financiera los procedimientos para cobro coactivo y ejecutivo que se ejecuten dentro de los programas de recuperación de cartera.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Acta de visita	Es un documento oficial que se utiliza para registrar los detalles y las observaciones realizadas durante una visita a un lugar o a una entidad específica.
Conexiones fraudulentas	Instalaciones ilegales, reconexiones no autorizadas.
Fraude	Acción contraria a la verdad y a la rectitud que perjudica a la persona contra quien se comete. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del estado o de terceros.
Multa	Sanción económica que impone la autoridad por haber cometido una falta.
Obligación	Se entiende el monto adecuado producto del desarrollo de los compromisos adquiridos por el valor equivalente a los bienes recibidos, servicios prestados y demás exigibilidades pendientes de pago que se hayan pactado en desarrollo de las normas presupuestales.
PQRSD	Es un acrónimo que se utiliza comúnmente para representar los diferentes aspectos o áreas a considerar en la gestión de la calidad de un producto o servicio: Petición, Queja, Reclamo,

Suscriptor	Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector público. Estos servicios públicos suelen ser esenciales para el bienestar y la calidad de vida de las personas, y están destinados a satisfacer necesidades básicas y colectivas de la sociedad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Aplica a todas las anomalías en referencia a acometidas clandestinas o fraudulentas que se detecten en la empresa de influencia prestadora del servicio.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Analizar anomalías encontradas	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección a una revisión a fin de confirmar la situación del fraude. Se realiza una Evidencia Fotográfica.	Operario de Acueducto	Acta de Visita PQRSD Evidencia Fotográfica
2	Elaboración acta de registro	Se levanta acta donde se registre la acontecido, tanto fontanero como el usuario firman el acta.	Operario de Acueducto	Acta de Visita PQRSD
3	Realizar notificación	Se le entrega copia del acta firmada al suscriptor o usuario responsable del delito y se le explica las consecuencias o efectos del mismo, tales como la sanción penal, la suspensión del servicio, las sanciones, multas y demás posibles consecuencias.	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	PA-GCFP-FAC-FO-08 Notificación Uso Indebido del Servicio de Acueducto y Alcantarillado
4	Envío a la Oficina Jurídica	Emitir conceptos jurídicos sobre los casos de conexiones fraudulentas para sustentar las acciones administrativas o judiciales que puedan derivarse. Preparar y revisar documentos legales (notificaciones, demandas, informes) necesarios para formalizar las acciones contra los infractores.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Soportes documentales
4	Dar solución al acto fraudulento	Al usuario se le suspende el servicio, y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación como nuevo suscriptor, a aquellos usuarios que se reconectan sin autorización, se les suspende el servicio y se les notifica que	Auxiliar Administrativo Facturación	PQRSD

		deben acercarse a la empresa para solucionar la situación, de esta manera se podrán evitar posibles sanciones.		
5	Sanciones y multas	Se aplican las sanciones y multas previstas en la normatividad vigente y lo establecido en el contrato de condiciones uniformes. Se hace el reporte de novedad correspondiente.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Denuncia
6	Denuncia	Se hace la respectiva denuncia por fraude ante la autoridad de la localidad, a fin de que se tomen las medidas jurídicas pertinentes. Para ello, se lleva a indagatoria el acta levantada por lo acontecido.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Denuncia

PUNTO DE CONTROL

2. Acta de registro. Elaboración Acta de Registro.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Ley 599 de 2000. Código Penal Colombiano
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
Lineamientos internos para la detección, reporte y actuación frente al uso indebido, conexiones fraudulentas o acometidas clandestinas, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCFP-FAC-FO-08 Notificación Uso Indebido del Servicio de Acueducto y Alcantarillado
Acta de Visita
PQRSD
Soportes documentales
Denuncia
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:

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