1. OBJETIVO

Realizar el registro mensual de los medidores de conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el cual estipula que es derecho de los usuarios obtener de las empresas prestadoras de servicios públicos la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los usuarios que según la base de datos de la ESSMAR E.S.P. se encuentren normalizados y cuenten con un aparato de medida instalado, también cobijara a los predios activos en la base datos que se encuentren sin medición con los que se procederá a realizar la instalación de un aparato de medida que responda a las especificaciones técnicas requeridas y al cual se le garantice su correcto funcionamiento.

Este proceso inicia con la actualización de la base de datos y finaliza con la revisión del informe final.

COPIA SIGES CONTROLADA

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del profesional especializado adscrito a la subgerencia gestión comercial y servicio al ciudadano de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Micromedición:** Conjunto de acciones que permiten conocer sistemáticamente el volumen de agua consumido por los usuarios, lo que garantiza que el consumo sea realice dentro de los patrones establecidos y que el cobro sea directamente proporcional los servicios prestados.
- **Medidor:** Instrumento o aparato que sirve para medir el volumen de agua.
- **Precinto:** Es un sello de seguridad, un dispositivo físico numerado que se coloca sobre mecanismos de cierre para asegurar que éstos no se abran sin autorización
- **Válvula:** Elemento mecánico con el cual se puede iniciar, detener o regular la circulación de líquidos

- **Racor:** Pieza metálica o plástica que hacen parte del sistema de acoplamiento del medidor.

- **Medidor volumétrico:** Son instrumentos sofisticados de medición que son capaces de atrapar una determinada cantidad de volumen fijada y trasladarla a la salida. Los tipos más habituales son los de pistón y lo discos rotativo. Estos medidores volumétricos son instalados principalmente en los apartamentos ubicados en edificios que tienen una buena presión de agua y la acometida se encuentran en sentido vertical para el correcto funcionamiento de este.

- **Medidor de velocidad:** Son instrumentos ampliamente usado para la medición de caudales principalmente en canales abiertos y tuberías parcialmente llenas, estiman la velocidad del flujo y a partir de esta estiman el caudal que circula. Existen medidores de Velocidad chorro único, contadores de velocidad chorro múltiple para acometidas de media pulgada. Estos medidores de velocidad son instalan en los predios que su acometida se encuentra en sentido horizontal para el correcto funcionamiento de este.

- **Cajillas:** Son compartimentos que protegen los equipos instalados en su interior de las condiciones ambientales.

5. GENERALIDADES

5.1 Codificación y/o observaciones de crítica:

Teniendo en cuenta la codificación resultante del proceso de crítica se procederá a tomar como base de referencia para la gestión de micromedición, esto en lo que refiere a mantenimientos, cambios de (válvulas, cajillas), corrección de fugas, cambios de medidor, instalación de medidor entre otros, los códigos que generarán una primera alerta para la gestión de micromedición serán:

CODIGO	SIGNIFICADO
AN	ANORMAL
AP	APAGADO
BL	BIEN LEIDO
MP	MEDIDOR PARADO
MD	MEDIDOR DESTRUIDO
MR	MEDIDOR AL REVES
PI	POSIBLE IRREGULARIDAD

5.2 Retiro, inspección y revisión del equipo de medición

Cuando ESSMAR E.S.P. determine, conforme a la programación y condiciones técnicas verificadas en campo, o previa solicitud realizada por el usuario, la necesidad de retirar un equipo de medición para inspección, revisión técnica, calibración, diagnóstico o reemplazo, deberá informar previamente al usuario mediante comunicación escrita con una antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando el motivo de la actuación, fecha programada y el derecho del usuario a estar presente y contar con un técnico de confianza si lo considera pertinente.

La actividad deberá quedar soportada mediante el Acta de Verificación, Inspección y/o Retiro del Equipo de Medición, en la cual se registrará la identificación del usuario, inmueble, características del medidor, lectura registrada, estado físico del equipo, sellos de seguridad, motivo del retiro, actividad ejecutada y observaciones correspondientes. El usuario podrá dejar constancias o manifestaciones en el acta, de la cual se entregará copia una vez finalizada la diligencia.

En caso de negativa del usuario o persona que atienda la visita a suscribir el acta, ESSMAR E.S.P. dejará constancia de dicha situación. Cuando sea posible, se contará con la firma de dos (2) testigos externos o acompañamiento de autoridad competente, dejando registro de la actuación.

Cuando el equipo sea retirado para revisión o envío a laboratorio, ESSMAR E.S.P. garantizará la trazabilidad mediante identificación, embalaje, registro fotográfico, almacenamiento y transporte del equipo, conservando las condiciones evidenciadas durante la diligencia. El medidor será remitido al laboratorio contratado por la empresa, el cual deberá encontrarse acreditado conforme a la NTC-ISO/IEC 17025.

El resultado de la revisión, calibración o diagnóstico será comunicado al usuario dentro del término establecido, adjuntando el informe o certificado emitido por el laboratorio.

- **Resultado conforme:** Se informará al usuario y se procederá con la reinstalación del equipo, retiro del medidor provisional o la actividad técnica definida para normalizar la medición.
- **Resultado no conforme**, rechazado o con funcionamiento inadecuado: Se notificará al usuario, indicando las actuaciones correspondientes respecto al equipo de medición y su eventual reemplazo conforme a la normativa aplicable.

Cuando el retiro corresponda exclusivamente a reemplazo del equipo, el medidor retirado será puesto a disposición del usuario, salvo manifestación expresa de no recibirlo o disposición diferente aplicable.

Toda actuación deberá quedar soportada mediante orden de trabajo, acta, registros fotográficos, comunicación al usuario, informe de laboratorio y demás documentos que garanticen la trazabilidad del proceso.

Nota 1: Cuando el equipo presente deterioro físico que impida realizar pruebas de laboratorio, esta condición deberá quedar registrada en el acta con evidencia fotográfica y constancia del usuario cuando esté presente, se proceda con la reposición de este de manera inmediata, sin que el mismo sea enviado al laboratorio, previa autorización del usuario consignado en formato de autorización.

Nota 2: Si durante el retiro del medidor para su remisión al laboratorio el usuario manifiesta su voluntad de realizar la reposición inmediata del equipo, podrá renunciar expresamente a la remisión del medidor al laboratorio y a la opción de adquirir directamente el equipo en el mercado. Esta decisión deberá quedar previamente documentada mediante los formatos establecidos por la Empresa, antes de proceder con la reposición.

5.3 Dispositivos móviles:

El personal operativo de la ESSMAR E.S.P. cuenta con dispositivos móviles asignados por la empresa en el cual se ejecutarán todas las actividades de micromedición, acá se registra toda la información realizada en el predio, estado de los elementos encontrados, fotografías antes y después de la gestión asignada, observaciones e incidencias; Estas se harán en tiempo real y serán seguidas desde la oficina comercial en pantalla donde se indicara la ubicación de los operarios, registros realizados, en ejecución y faltantes, los usuarios asignados al personal operativo y dispositivos serán personales e intransferibles, sin previa autorización.

COPIA CONTROLADA SIGES

5.4 Horario y disposiciones:

La gestión de micromedición se ejecutará en una franja horaria entre las 08:00 am y las 06:00 pm, se tiene un tiempo estimado dependiendo de la actividad a realizar.

5.5 Orden de atención

La gestión de micromedición dará especial prioridad a las solicitudes que realizan los usuarios a través de los canales de atención dispuestos por la ESSMAR E.S.P.

5.6 Metas y actividades complementarias

Las metas estarán sujetas a las disposiciones tomadas desde la gerencia general quien evaluara el cumplimiento de la gestión de micromedición dentro de la ESSMAR E.S.P; Adicionalmente a esto se realizarán las siguientes actividades complementarias dentro del proceso de micromedicion:

ACTUACIONES
Revisiones de medidor
Cambios de medidor
Instalación de medidor (primera vez)
Correcciones de fugas
Mantenimiento de medidor
Instalaciones de cajilla
Cambios de válvula

Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales

Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	**Actualizar base de datos:** Mantiene actualizada la base de datos de los usuarios activos de la Essmar E.S.P. esto en lo que respecta a la medición de los consumos generados por periodos de facturación.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Base de datos de facturación ARQBS
2	**Identificar tipo de cobro y observación:** Identifica los predios que se facturaron por promedio y cuentan con alguna de las codificaciones antes mencionadas (**ver punto 5.1**) para realizar la gestión de micromedición.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	Base de datos de facturación ARQBS

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
3	**Verificar datos generales para Alta.** Verifica las condiciones de las instalaciones de los equipos de medida reportados por Nuevos Clientes y Normalización (Detención de anomalías) dentro del proceso de alta como suscriptor.	Supervisor /Facturación.	Base de datos de facturación ARQBS
4	**Generar cartas de aviso previo** Analiza, selecciona y genera el FA-F06 Aviso revisión medidor o acometida a los usuarios que se encuentren con la situación antes mencionada (**ver punto 2**) esta actividad será organizada por ciclos o barrios, lo anterior quedara a disposición del responsable de la actividad.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F06 Aviso revisión medidor o acometida
5	**Generar cartas de aviso y enviarla al usuario:** Proyecta y envía oficio a los usuarios a los que se les va a realizar reposición o instalación del medidor, en las que se les informa el derecho que tienen de ser medidos y la opción de comprar el medidor bajo las especificaciones técnicas y los soportes requeridos por la empresa. Nota: la Carta se proyecta en el formato FA-03 Carta de reposición o instalación de medidor (características técnicas)	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-03 Carta de reposición o instalación de medidor (características técnicas)
6	**Generar y enviar carta de actuación:** Proyecta y envía oficio a los usuarios con mínimo tres (3) días de antelación, indicando la fecha en el que el operario realizará la actividad Verificación, inspección y/o retiro del Equipo de Medición para envió al laboratorio, in situ para que el usuario se programe y pueda estar acompañado de un técnico de su confianza en el desarrollo de la labor. Nota: la Carta se proyecta en el formato FA-F12 Notificación Retiro, inspección y revisión del equipo de medición. Dicha actividad se programa conforme al análisis realizado al parque de medidores.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F12 Notificación Retiro, inspección y revisión del equipo de medición
7	**Generar y enviar carta de actuación:** Proyecta y envía oficio a los usuarios con mínimo tres (3) días de antelación, indicando la fecha en el que el operario realizará la actividad in situ para que el usuario se programe y pueda estar acompañado de un técnico de su confianza en el desarrollo de la labor. Nota: la Carta se proyecta en el FA-F13 Carta de aviso cambio de medidor por avance tecnológico Dicha actividad se programa conforme al análisis realizado al parque de medidores.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F13 Carta de aviso cambio de medidor por avance tecnológico
8	**Generar y enviar carta de actuación:**	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión	FA-F04 Aviso de reposición

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Proyecta y envía oficio a los usuarios con mínimo tres (3) días de antelación, indicando la fecha en el que el operario realizará la actividad in situ para que el usuario se programe y pueda estar acompañado de un técnico de su confianza en el desarrollo de la labor. Nota: la Carta se proyecta en el formato FA-F04 aviso de reposición inmediata de medidor por condición no conforme. Dicha actividad se ejecuta como resultado de revisión medidor o acometida.	Comercial y Atención al Ciudadano	inmediata de medidor por condición no conforme
8	**Generar y enviar carta de actuación:** Proyecta y envía oficio a los usuarios con mínimo tres (3) días de antelación, indicando la fecha en el que el operario realizará la actividad in situ para que el usuario se programe y pueda estar acompañado de un técnico de su confianza en el desarrollo de la labor. Nota: la Carta se proyecta en el formato FA-F14 Carta de aviso de Instalación de medidor	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F14 Carta de aviso de Instalación de medidor
9	**Atender solicitudes:** Generar reporte de las solicitudes realizadas por los usuarios por medio de los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Essmar E.S.P.; este reporte se descargará desde la herramienta "ARQBS" para la posterior planificación de las actividades en campo con los operarios de micromedición. Se revisan y aprueban los documentos de los medidores enviados por atención al usuario que son aportados por los usuarios	P.U / Auxiliar adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
10	**Generar ordenes de trabajo** Procede a generar FA-F08 Orden de trabajo de micromedicion luego del análisis de las codificaciones y/o observaciones de crítica, este análisis se hará posterior a la facturación de cada ciclo dispuesto o programación realizada con anterioridad. Se le hace entrega de ordenes de trabajo a los operarios de reposición e instalación de medidor atendiendo el FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro.	P.U / Auxiliar adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F08 Orden de trabajo de micro medición FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro.
11	**Organizar trabajos:** Planea, organiza y distribuye a las partes iguales al personal operativo adscrito a esta actividad.	P.U / Auxiliar adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
12	**Asignar los trabajos:**	Auxiliar -Supervisor /Facturación.	N/A

COPIA SGC CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Procede a realizar la asignación desde el Ludycom a los dispositivos móviles del personal operativo de la Essmar E.S.P. adscrito a esta actividad		
13	**Imprimir actas de revisión previa:** Realiza la entrega FA-F08 Orden de trabajo de micromedicion al personal operativo, esta acta contendrá los datos más relevantes del usuario (número del código suscriptor, nombre, dirección, medidor, entre otras) y la descripción de la actividad a ejecutar	Auxiliar -Supervisor /Facturación.	FA-F08 Orden de trabajo de micromedicion
14	**Suministrar Materiales** Realiza entrega de materiales (cemento, pegantes etc.) dispositivos para cambio (medidores, válvulas, racores etc.) y/o herramientas necesarias para la realización de las actividades a gestionar y llevar un control de material entregado vs material utilizado.	Supervisor /Facturación.	N/A
15	**Realizar actividad:** Se desplazan hasta cada uno de los predios asignados previamente y ejecutará la tarea descrita en el dispositivo móvil y en el acta correspondiente a cada póliza; El operario tendrá las siguientes indicaciones para la realización de las actividades: • El operario se identificará con el usuario y le socializará el motivo de la visita para poder proceder con la realización de la actividad programada (siempre deberá contar con la aprobación y/o consentimiento del usuario) • Para las reposición e instalación de medidor aportador por los usuarios el operario deberá confirmar con el certificado y factura entregada con la orden de trabajo, que el medidor entregado por el usuario sea el mismo que se consigna en los documentos y que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por la empresa. Para los medidores instalados y aportados por la empresa se deja consignado en el acta que el medidor es suministrado por la empresa, se adjunta al acta de trabajo el certificado de calibración del medidor. • En caso de que, en el desarrollo de las actividades de revisión de medidor, acometida, reposición y/o instalación del equipo y el usuario no permita su ejecución se le dejara carta de notificación señalando la suspensión por incumplimiento del Contrato de	Operarios/ Facturación	FA-F05 Aviso de suspensión por oposición FA-F08 Orden de trabajo de micromedicion

COPIA CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Condiciones Uniformes. FA-F05 Aviso de suspensión por oposición. • En los casos de reposición y/o posible envío a laboratorio, el operario verificará el estado físico del medidor y procederá así: **Medidor deteriorado:** se informa al usuario y, si acepta la reposición inmediata, deberá diligenciar y suscribir el formato de autorización, dejando constancia de la renuncia al envío a laboratorio y a la adquisición del medidor con un tercero. **Medidor en buen estado:** se informa al usuario sobre la posibilidad de envío a laboratorio. Si acepta, se retira el medidor, se instala un medidor de ensayo, cuando aplique, y se registra en el acta su estado, características y condiciones de los sellos de seguridad. El medidor retirado se embala y traslada a la Empresa para su remisión al laboratorio. Si el usuario renuncia al envío a laboratorio, deberá dejar constancia expresa mediante el formato establecido. Si el usuario se opone a la actuación, se dejará la respectiva carta de notificación por oposición. FA-F05 Aviso de suspensión por oposición. • En el caso de que el predio se encuentre cerrado, el operario deberá realizar registro fotográfico del predio, medidor y se llamara al usuario en caso tenga número telefónico registrado y se regresara nuevamente al predio.		
16	**Proceso de calibración de medidor resultado** Una vez recibidos los resultados del laboratorio contratado, se notificará al usuario mediante formato FA-F15 Resultado de laboratorio (Conforme), FA-F16 Resultado de laboratorio (No Conforme) adjuntando el certificado emitido por el laboratorio. • **Resultado no conforme o en condición de rechazo:** se notificará al usuario, otorgándole un (1) período de facturación para adquirir un medidor que cumpla con las características técnicas exigidas por la empresa y presentar la documentación requerida. Los costos asociados a la instalación serán asumidos por el usuario. Vencido el plazo sin que el usuario	P.U / auxiliar adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	FA-F15 Resultado de laboratorio (Conforme) FA-F16 Resultado de laboratorio (No Conforme)

COPIA CONTROLADA SIGES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	ejerza esta opción, la empresa procederá a formalizar como definitivo el medidor provisional instalado, cuyo valor será facturado al usuario. • **Resultado conforme:** se notificará al usuario el resultado, adjuntando el certificado emitido por el laboratorio. Asimismo, se generará la orden de trabajo para la instalación del medidor y el retiro del medidor de ensayo.		
17	**Cerrar ordenes de trabajo:** Realizan los registros fotográficos antes y después de la actividad asignada, diligenciara los campos requeridos para describir la actividad ejecutada, enviara registro fotográfico del acta de revisión previa totalmente diligenciada y por último enviara la información. Realizara entrega al finalizar la tarde entrega de las ordenes de trabajo ejecutadas al supervisor, las ordenes de trabajo de instalación y/o reposición de medidor deben ir junto con su certificado de calibración y factura.	Operario/Facturación	Registro Fotográfico
18	**Realizar Seguimiento al personal operativo:** Realiza seguimiento de las tareas asignadas al equipo de micromedición, mediante el control del GPS de los dispositivos móviles, los indicadores de avance del proceso y el acompañamiento presencial en terreno de los supervisores. Por las tardes se recibe el trabajo y se revisa que estén bien diligenciados. Se reciben los equipos de medidas retirados para envió al laboratorio y garantiza el traslado del y la cadena de custodia del medidor hasta que sea recibido por el laboratorio. Recibimiento por parte del laboratorio de los medidores junto al resultado de las pruebas, certificado de calibración y/o informe de revisión del medidor **NOTA:** los medidores serán enviados a un laboratorio contratado por la empresa, acreditado por la ONAC en la NTC-ISO/IEC 17025 para realizar las pruebas.	Auxiliar / Supervisor de facturación.	N/A
19	**Revisar y Cerrar ordenes de trabajo Manual:** Recibe las órdenes de trabajos por los operarios y se revisan que estén bien diligenciada y verificar que se encuentren cerradas en el sistema comercial ARQBS mediante reporte y en caso que se presente inconvenientes con los dispositivos cerrar de forma manual las ordenes de trabajo	Auxiliar -Supervisor de Facturación.	N/A

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
20	**Atender vía telefónica operarios micromedición atención al cliente interno y revisión casos con PQR:** Recibe las llamadas de los operarios para guiarlos en casos especiales predios no encontrados, verificación en el sistema de situación del predio, se revisan caso de facturación con los abogados casos de PQR.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
21	**Realizar cobros diferidos:** Realiza liquidación de los trabajos y el cobro de diferidos por concepto de medidores, mano de obra, materiales y/o trabajos realizados cobro diferidos de liquidaciones de nuevos clientes y trabajos de acueducto y alcantarillados.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
22	**Relacionar de ordenes de trabajos y cartas para gestión documental:** Ordena y relaciona las ordenes de trabajo y cartas enviada a los usuarios para entregar a gestión documental y se puede archivar en cada expediente	Auxiliar /Facturación.	N/A
23	**Presentar Informes:** Lleva un informe de las actividades realizadas por los operarios de micromedición, de la efectividad y el cumplimiento del asignado. Informe final de micromedición efectiva, nominal con relación a los usuarios. Informe de cobros diferidos medidores.	P.U adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
24	**Revisar informe final:** Revisa el informe y aceptara o declinara la información plasmada en el mismo. **Nota:** En caso de no cumplir, se regresará al paso 11	P.E. adscrito a la Subgerencia Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	1077	26 de mayo de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"
RESOLUCION	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	457	12 de diciembre de 2008	"Por la cual se modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006"
RESOLUCIÓN	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia	0330	08 de junio de 2017	"Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009."
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

COPIA CONTROLADA SIGES

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
FA-F01	Calendario de Facturación y gestión de cobro.	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-03	Carta de reposición o instalación de medidor (características técnicas)	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F04	Aviso de reposición inmediata de medidor por condición no conforme	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F05	Aviso de suspensión por oposición	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F06	Aviso revisión medidor o acometida	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F08	Orden de trabajo de micro medición	Gestión Comercial	5 años	Gestión Comercial	Fecha/Código	Archivo Central

COPIA SGES CONTROLADA

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
		Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital		Comercial y Sevicio al ciudadano		
FA-F12	Notificación Retiro, inspección y revisión del equipo de medición	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F13	Carta de aviso cambio de medidor por avance tecnológico	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F14	Carta de aviso de Instalación de medidor	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F15	Resultado de laboratorio (Conforme)	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central
FA-F16	Resultado de laboratorio (No Conforme)	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano/Fisico y/o Digital	5 años	Gestión Comercial Comercial y Sevicio al ciudadano	Fecha/Código	Archivo Central

COPIA SIGES CONTROLADA

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	04/03/2022	Ítems No. 6 Descripción de actividades	Se anexaron unos formatos que no estaban relacionados en la versión anterior
02	06/05/2024	Ítems No. 6 Descripción de actividades	Se elimino una actividad y se anexaron unos formatos que no estaban relacionados en la versión anterior

11. ANEXOS

Si aplica

COPIA SIGES CONTROLADA