



# DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 1 de 25

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo reducir el índice de agua no contabilizada que se genera a través de las defraudaciones de Fluidos y/o los usos indebidos del servicio (Bypass, acometida paralela a acometida con medidor, manipulación del medidor fraude en medidor, conexión de equipos electromagnéticos entre otros).

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el recibo de la denuncia, hasta el recaudo de los valores de los metros cúbicos dejados de facturar. El presente procedimiento lo ejecuta el Departamento Comercial, a través de sus divisiones con el apoyo del Departamento Técnico – Operativo y la Unidad Asesora Jurídica de la Empresa inicia y tramita hasta su terminación el proceso penal que se inicia por el presunto delito de defraudación de fluidos.

La investigación, detección y liquidación de los consumos no facturados es realizada por las Divisiones de Cartera, Control Comercial y Facturación respectivamente o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre con apoyo cuando sea necesario del Departamento Técnico – Operativo de la Empresa. La revisión del medidor se dará cuando exista evidencia de manipulación o intervención del mismo.

## 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Responsable del procedimiento Administrativo es el Departamento Comercial; a través de las Divisiones de Cartera, Atención al Usuario, Control Comercial, Facturación y P.Q.R, con el apoyo del Departamento Técnico – Operativo. Además de ser los responsables de garantizar el mejoramiento continuo del procedimiento y de autorizar cualquier cambio que se realice en éste.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 2 de 25

La Unidad Asesora Jurídica es responsable del proceso penal que se inicia con el recibo del expediente para la instauración de la denuncia penal ante la autoridad competente hasta la finalización del proceso penal.

#### 4. DEFINICIONES

Se considera como delito penal de defraudación de fluidos, el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores se apropie de agua en perjuicio ajeno.

Para el proceso administrativo se considera como uso indebido del servicio las siguientes causales contempladas en el Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Acueducto y Alcantarillado vigente:

Por adulterar las conexiones, acometidas o aparatos de medición; o por retirar el aparato de medición con el fin de dejar paso directo o cambio del mismo por otro no autorizado por la Empresa, o intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento, o la ejecución de una acometida clandestina en un predio con contrato de condiciones uniformes vigente, o bypass.

Por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas.

Cuando se encuentre una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, el funcionario designado por la Empresa o quien haga sus veces, deberá eliminar la causa que origina la presunta conducta. En el caso que sea usuario de la Empresa, se deberá dejar en uso el servicio legalmente autorizado y no podrá suspender éste, mientras no se agote la actuación administrativa, la vía gubernativa o exista decisión judicial que lo ordene.

Cuando se detecte o reporte una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, se debe programar una visita inspección de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>

## **5. DESARROLLO**

Actividad 1: Realiza investigación previa y conocimiento del caso

1. Ninguna de las divisiones intervinientes o quien desarrolle las actividades de la gestión comercial de la empresa, podrá desestimar cualquier indicio de una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, a través de una conexión fraudulenta o clandestina, o de la manipulación de los aparatos de medición.
2. La información relacionada con los indicios levantados por el Auxiliar de Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, debe ser ingresada al sistema de información de la Empresa, independientemente de los canales de comunicación a través de los cuales se tenga conocimiento del hecho y se trate o no de un suscriptor, tales como:
  - 2.1 Denuncias o informes presentados por la comunidad, los entes de control y de vigilancia, contratistas independientes o cualquier otro denunciante.
  - 2.2 Reportes del personal de terreno (Auxiliar de cartera, lectura, corte y reconexión y /o plomeros) de posibles predios clandestinos o fraudulentos residenciales y no residenciales.
  - 2.3 Cuentas contrato con anomalías de posible defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio identificadas como resultado del análisis en el proceso de facturación y crítica.
  - 2.4 Predios reportados al hacer el seguimiento en cada sector hidráulico de los cortados y suspendidos.
3. Una vez conocido el caso, El Profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, debe solicitar a la División de Control Comercial la verificación en el sistema de información, si el predio en el que se encontró la posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 4 de 25

contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, es suscriptor o no de la Empresa.

4. Constatada la condición de suscriptor de la Empresa por la División de Control Comercial, el Profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre deberá solicitar a las Divisiones de Control Comercial y Facturación y al Departamento Técnico – Operativo la información que le permita realizar un análisis de los datos maestros comerciales y técnicos, y efectuar un análisis histórico de por lo menos los últimos tres (3) años, incluyendo como mínimo las lecturas, consumos, pagos, suspensiones, cortes, cambios de medidor, cambios de clase de uso, etc., tendientes a constituir el acervo probatorio.
5. Por su parte, en el evento en que la presunta defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, sea cometido en un predio no suscriptor de la Empresa, se deberá verificar si es irregular masivo o disperso. En el caso que sea masivo, el profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, se encargará del caso, para que se tomen las acciones comerciales correspondientes. Si es disperso, se continúa con el procedimiento que a continuación se desarrolla.
6. Con la investigación realizada en el sistema de información empresarial, el profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, determinará si se inicia la acción operativa en terreno, o en su defecto, si previamente requiere efectuar seguimiento al predio, definiendo la duración de este seguimiento y el mecanismo para adelantarlos (registro fotográfico, registro en video, toma de lecturas, etc). De todo esto se dejará constancia en un informe que contendrá como mínimo la síntesis del procedimiento adelantado en la oficina y en terreno, con nombres completos, identificación del funcionario y de las personas que intervienen en la misma.
7. Si como producto del seguimiento efectuado se establece que no existen indicios que ameriten continuar con la investigación, se dará por concluida la misma dejando la correspondiente constancia en el sistema.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 5 de 25

Actividad 2: Hace visita de inspección y realiza ejecución operativa en terreno

1. La Empresa a través del auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, se identificará ante quien atiende la visita, informándole el objeto de la misma.
2. A quien atiende la visita, se le comunicará que podrá estar asistido por un técnico que él designe, para su ubicación se le concede una (1) hora; tiempo durante el cual se suspenderá la visita.
3. Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de atenderla, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, deberá comunicarle al mismo, que este hecho constituye un incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes que conlleva a la suspensión del servicio. En caso de continuar la oposición o negativa, se procederá a la suspensión del servicio hasta que se permita el ingreso al predio para su revisión. De lo anterior, se dejará constancia en el Acta de visita de inspección, y copia de la misma al usuario; reprogramará la visita para revisión interna del predio, sin aviso previo al suscriptor y/o usuario.
4. Sí el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita, es un menor de edad o un incapaz, el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, de ser posible continuará con la inspección externa, dejando constancia de todo lo sucedido en el Acta visita de inspección; de ser necesario reprogramará la visita para la revisión interna del predio.
5. En el caso en que se pueda adelantar la visita, el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, dará inicio a la misma, así:
  - \* Levantar acta de visita de inspección, donde se consignarán la información del predio, los datos personales de quien la atiende y los datos técnicos.
  - \* Se tomará registro fotográfico y/o fílmico acorde con el desarrollo de la visita, estos deben registrar como mínimo: fecha, hora, fachada y placa del predio

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 6 de 25

tomada desde un ángulo donde se pueda identificar que pertenece al mismo, anomalía (s) encontrada (s) asociadas a la defraudación de Fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, desarrollo de los trabajos antes y después de su ejecución, medidor retirado e instalado, en los casos en que esta actividad se realice.

- \* Si el predio cuenta con acometida legal, se realizará una prueba conforme a la norma técnica NS-096 consistente en cerrar el registro de corte para garantizar que a través de esta acometida no entre agua al predio.
- \*\* En caso de no ubicar fácilmente el sitio de la conexión fraudulenta se podrán utilizar equipos especializados (ej; geófonos o geo-radares) que permitan detectar el sitio de la conexión para efectos de la intervención acertada del espacio público.
- \*\* De encontrarse la acometida ilegal se procederá a efectuar la excavación, corte desde la red principal. Posteriormente se deberá dejar el espacio público en las condiciones inicialmente encontradas.
- \*\* El servicio de la acometida legal no podrá ser cortado o suspendido, salvo que estuviere en este estado al inicio de la visita.
- \* De encontrarse una acometida legal, que presenta como anomalía paso directo por no contar con medidor, se deberán levantar las pruebas de lo encontrado y se procederá a instalar un nuevo medidor al que se le colocaran los precintos de seguridad señalando en el Acta los datos del mismo.
- \* Si el predio no cuenta con una acometida legal y presenta servicio, se procederá a realizar directamente la prueba (de geofonía o cualquier otra idónea) para detectar la presunta conexión fraudulenta.
- \*\* En caso de no ubicar fácilmente el sitio de la conexión fraudulenta se podrán utilizar otros equipos (Ejemplo: geófonos o geo-radares) que permitan detectar el sitio de la conexión para efectos de la intervención certera del espacio público.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 7 de 25

- \*\* Una vez detectada y ubicada la conexión fraudulenta se procederá a efectuar la excavación, corte desde la red principal. Posteriormente se deberá dejar el espacio público en las condiciones inicialmente encontradas.
- \* Si se evidencia la manipulación de los aparatos de medición o los accesorios de la acometida o la acometida, el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa con el apoyo del Departamento Técnico Operativo, adelantará las siguientes pruebas:
  - \*\* Verificación de la ruptura o manipulación de los sellos de seguridad y de los precintos de control, y la reconexión del servicio cortado, sin pago.
  - \*\* Se procederá a realizar el respectivo registro fotográfico antes de retirar el medidor para su evaluación: verificando, estado de la cúpula, visor del fichero, fichero, sellos, carcasa, sentido de la instalación (en el sentido del flujo o en contra flujo) y/o cualquier otra circunstancia.
  - \*\* Se retirará el medidor aplicando el siguiente procedimiento:
    - \*\*\* Instalar un tapón plástico o de cualquier otro material en el extremo de la salida del medidor.
    - \*\*\* Llenar de agua el medidor hasta que éste se rebose.
    - \*\*\* Instalar el otro tapón en el extremo de entrada del medidor.
    - \*\*\* Los medidores retirados en terreno deben ser embalados en una bolsa plástica debidamente sellada y firmada por el usuario, el operario y los testigos.
    - \*\*\* Los mismos deberán ser transportados, garantizando el mínimo de impacto.
    - \*\*\* Los medidores deben ser transportados al laboratorio en cajas de cartón o plásticas en una cantidad no mayor a 20 medidores, para evitar que éstos se golpeen entre sí, lo cual los desajustaría, afectando el concepto técnico.
    - \*\*\* Las cajas donde sean transportados los medidores deben contar con divisiones rígidas de plástico o madera para la ubicación de los mismos y evitar su contacto.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 8 de 25

- \* Los funcionarios que intervengan en la visita deberán tener en cuenta que los medidores son equipos muy sensibles que requieren un especial tratamiento para que sus partes internas no se dañen, por lo tanto, es importante que en ningún momento sean golpeados.
- \* El medidor retirado se reemplazará por uno nuevo, al que se le colocaran los precintos de seguridad señalando en el Acta los datos y condiciones del medidor retirado y del medidor instalado.
- \* Del retiro y cambio del medidor se deberá efectuar el respectivo registro fotográfico y/o filmico, si así lo considera el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre y se le comunicará al usuario este hecho, para quien deberá firmar el sello de seguridad de la bolsa que contiene el medidor retirado. Si el usuario se niega a firmar el sello de seguridad, el mismo podrá ser firmado por testigos de ser posible, de lo anterior se dejará constancia en el acta de visita de inspección.
- \* El medidor retirado será entregado al laboratorio de medidores de la Empresa en las fechas y horas que designe el laboratorio de conformidad con el acuerdo de servicio firmado por la empresa.
- \* Culminada la visita, el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa, o quien actúe en su nombre, revisará que en el acta de visita de inspección, se haya consignado los datos básicos y todo lo encontrado en terreno, de igual manera, garantizará que quede debidamente firmada por quien atendió la diligencia, el ejecutor y los testigos, si los hay, y le hará entrega de una copia de la misma. Si quien atiende la visita se niega a firmar el Acta, la misma podrá ser firmada por los testigos que allí se encuentren, si estos acceden a colaborar, de lo anterior se dejará constancia en el Acta de Inspección.
- \* El acta de visita de inspección debe contener como mínimo la siguiente información:
  - \*\* Nombre completo del suscriptor y/o usuario y el título con el que está en el inmueble y/o otros (si es posible ubicar esta información).

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 9 de 25

- \*\* Clase y número del documento de identificación.
- \*\* Información del predio: Zona, barrio, dirección, número de cuenta contrato, estrato, clase de uso.
- \*\* Datos Técnicos: Diámetro de la acometida, número de medidor, diámetro del medidor, marca del medidor, tipo de medidor, lectura del mismo.
- \* En caso que deba ser retirado el medidor para revisión del laboratorio, debe contar con la siguiente información:
  - \*\* Cuenta contrato,
  - \*\* Fecha de retiro.
  - \*\* Marca medidor retirado,
  - \*\* Tipo de medidor retirado,
  - \*\* Diámetro de medidor retirado
  - \*\* Longitud de medidor retirado.
  - \*\* Número medidor retirado.
  - \*\* Lectura medidor retirado y suborden
- \* Resultado de la visita.
- \* Si la visita arroja como resultado, que no se presenta ninguna irregularidad, el auxiliar de cartera o el funcionario designado por la Empresa, o quien actúe en su nombre, deberá consignar este hecho en el acta de inspección técnica, e informará y entregará una copia de la misma a quien atienda la visita y se archiva el caso.

Actividad 3: Verifica aparatos de medida en el laboratorio

1. Las pruebas del medidor deberán realizarse por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 10 de 25

2. El laboratorio procederá a realizar las pruebas técnicas pertinentes con el fin de establecer el estado del medidor, dictamen que puede confirmar, descartar o aportar más indicios de los señalados en el Acta de visita de Inspección.

3. En todo caso y para garantizar el manejo de la cadena de custodia se debe tener en cuenta lo siguiente:

3.1 Recepción: El medidor se entregará en el Laboratorio acompañado un formato que contendrá:

- \* Cuenta contrato,
- \* Fecha de retiro.
- \* Marca medidor retirado,
- \* Tipo de medidor retirado,
- \* Diámetro de medidor retirado.
- \* Longitud de medidor retirado.
- \* Número medidor retirado.
- \* Lectura medidor retirado y suborden

El medidor debe estar en una bolsa debidamente sellada y marcada con un sticker o adhesivo en donde se relacione la dirección del predio de donde se retiró, el número de la cuenta contrato y marca, número y lectura del medidor.

La bolsa debe venir sellada y con la firma del suscriptor y/o usuario del predio, al momento del retiro del medidor, o en su defecto, firmada por él o los testigos, o por quien realizó el retiro del medidor por parte de la Empresa.

El medidor debe entregarse con agua. El Laboratorio de medidores levantará un acta de las condiciones en que se reciben los instrumentos de medida.

3.2 Almacenamiento y custodia: El almacenamiento y custodia de los medidores será de responsabilidad del Departamento Comercial a través de la división de Control Comercial y se realizará máximo por el tiempo que dure el

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>

proceso penal o administrativo. El almacenamiento se realizará en bolsas debidamente marcadas con la información del medidor.

3.3 Citación a pruebas: El Auxiliar de Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, que adelanta la visita de inspección informará al usuario la fecha y hora en que se realizará la revisión del medidor en el Laboratorio, advirtiéndole que la misma se realizará aún sin su presencia. Para esto dejará comunicación en el predio.

3.4 Realización de las pruebas: Teniendo en cuenta las citaciones realizadas, el procedimiento a seguir es el siguiente:

3.4.1 Se ubica y se identifica, la bolsa en donde se encuentra el medidor a revisar.

3.4.2 Se destapa la bolsa frente al suscriptor y/o usuario, o persona autorizada y se registran todos los datos correspondientes al medidor que se encuentra en dicha bolsa, utilizando para esto el formato de Recepción de Medidores Usados para Calibrar. Se debe efectuar registro filmico de la realización de la prueba del medidor en el laboratorio desde el momento en que se procede a destapar la bolsa hasta su culminación.

3.4.3 Se procede a instalar el medidor en el banco de pruebas, donde se realizaran aquellas pruebas tendientes a determinar la precisión metrológica del medidor, de conformidad con lo exigido en la norma NTC-1063:1. El suscriptor y/o usuario, o persona autorizada se ubicará en el sitio que se le asigne fuera del área de calibración.

3.4.4 A continuación se procederá a realizar la revisión interna y externa del medidor, la cual se hará en presencia del suscriptor y/o usuario o persona autorizada a quien se le dará a conocer si fuere el caso, las piezas o partes del medidor que fueron manipuladas. De lo anterior se levantará un acta de esta revisión que será firmada por el funcionario Metrólogo del Laboratorio y por el suscriptor y/o usuario, o persona autorizada que presencié la revisión y el representante comercial o jurídico de la Empresa.

3.4.5 Una vez culminadas las pruebas de calibración y la revisión interna y externa del medidor, se enviará el informe de laboratorio y el acta de revisión, a la

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 12 de 25

División de P.Q.R., área que adelanta la averiguación de la posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, para que estos documentos sean incorporados al expediente.

- 3.4.6 Si el Laboratorio conceptúa que el medidor ha sido adulterado, este concepto será el soporte para continuar con el procedimiento a que haya lugar de conformidad con este Manual.
- 3.4.7 En el evento en que el Laboratorio conceptúe que el medidor NO ha sido adulterado, el profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a comunicarle por escrito mediante correo certificado o entrega personal al suscriptor y/o usuario cerrando la verificación previa en caso de ser el único indicio de la presunta anomalía.

#### Actividad 4: Liquidación de cargos a cobrar

1. Cuando la visita adelantada o en su defecto el concepto de experticia técnico emitido por el Laboratorio de medidores muestren la existencia de una irregularidad, el profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a solicitar a la División de Facturación que efectúe la liquidación correspondiente de los consumos (m<sup>3</sup>) de acueducto y alcantarillado y los costos por investigación de la clandestina establecidos en la resolución de costos de conexión vigente.
2. Tarifa a aplicar. La tarifa a aplicar para la liquidación de los consumos a cobrar, será la adoptada por la Empresa para el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado a sus suscriptores y/o usuarios, según la resolución vigente para el momento de la liquidación según la clase de uso y estrato del predio. En los casos en que la visita de inspección identifique una clase de uso diferente a la que se encuentra en el sistema el profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a solicitar la modificación de la clase de uso y con posterioridad solicitar se realice la respectiva liquidación teniendo en cuenta la clase de uso y estrato identificadas en terreno.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 13 de 25

3. Cálculo de consumos. Por regla general el consumo se determinará con base en las diferencias de lectura registradas por el medidor (cuando exista aparato de medida en el predio estando cortado). Si no existe medidor o existe acometida paralela o bypass o cualquier otro tipo de conexión identificada como defraudación de fluidos y/o uso no autorizado del servicio se utilizará alguno de los siguientes métodos para estimar el consumo, según sea el caso:

- \* Promedio de consumos registrados con predios de características y condiciones similares
- \* Capacidad instalada, con base en el diámetro de la acometida para predios con uso industrial, comercial y oficial.
- \* Promedio de consumos registrados de características y condiciones similares: el consumo se determinará con base en el promedio de consumo de las últimas tres vigencias conforme a la estadística de los consumos promedio suministrada por la División de Facturación de la Empresa o quien haga sus veces, según el estrato, clase de uso y actividad económica de predios en características y condiciones similares.
- \* Calculo de acuerdo con Capacidad instalada, con base en el diámetro de la acometida para predios con uso industrial, comercial y oficial: el volumen se calculará de acuerdo con el diámetro de la acometida encontrada en terreno y aplicando la formula hidráulica ( $Q = V * A$ ), donde:

$Q$  = Caudal en m<sup>3</sup> / seg.

$V$  = Velocidad en m / seg.

$A$  = Área en m<sup>2</sup> ( $A = 3.1416 * R^2$ )

ÁREA: El área depende del diámetro de la tubería encontrada en terreno.

VELOCIDAD: Conforme las normas vigentes de diseño de acueducto, la velocidad utilizada es: Diámetros menores o iguales a 3" se toma una velocidad promedio de 1.5 m/seg. Diámetros mayores o iguales a 4" se toma una velocidad promedio de 2.5m /seg.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 14 de 25

**TIEMPO:** El tiempo se calcula con un flujo de agua diario correspondiente a la clase de uso y de 1 a 24 horas al día por 30 días al mes.

A continuación se presentan las tablas correspondientes a los volúmenes mes calculados según la clase de uso: Comercial, oficial, industrial según el sector productivo. Para clase de Uso Comercial: Partiendo del hecho que los predios con clase de uso comercial en promedio laboran una jornada de ocho (8) horas día y treinta (30) días mes, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno, los volúmenes a aplicar son los siguientes:

### CLASE DE USO COMERCIAL Y/O INDUSTRIAL

Diámetro de la acometida encontrada en terreno	Volumen mes en Metros cúbicos
½"	164
¾"	369
1	657
1 ½"	1.478
2"	2.627
3"	5.910
4"	17.512
6"	39.402
8"	70.047

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 15 de 25

10"	109.449
12"	157.607

**Nota:** Para los moteles, residencias y posadas se aplicará un tiempo equivalente a las actividades hoteleras es decir 24 horas.

Para Clase de Uso Oficial. Previendo que los predios con clase de uso oficial en promedio laboran una jornada de doce (12) horas día, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno, los volúmenes a aplicar son los siguientes:

### CLASE DE USO OFICIAL

Diámetro de la acometida encontrada en terreno	Volumen mes en Metros cúbicos
½"	246
¾"	554
1	985
1 ½"	2.216
2"	3.940
3"	8.865
4"	26.268
6"	59.102
8"	105.071

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 16 de 25

10"	164.174
12"	236.410

Para clase de uso Industrial. Previendo que los predios con clase de uso Industrial tienen consumos atípicos, para la clase de uso industrial se usara el tiempo promedio laboral diario de acuerdo al sector productivo y conforme a la siguiente tabla:

### ANÁLISIS DE TIEMPOS LABORALES EN LOS SECTORES INDUSTRIALES Y/O COMERCIALES

SECTOR	TIEMPO PROMEDIO HORAS DÍA
Alimentos	16
Curtiembres	8
Lava autos	16
Hospitales	24
Hoteles	24
Metalmecánica	10
Química	10
Textiles e Hilanderías	16
Centros comerciales	10

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 17 de 25

Hipermercados	10
Clubes	10
Servicios Funerarios	14
Lavanderías	9
Centros educativos	11
Restaurantes	11
Maderas	16
Minería	10
Imprentas y artes gráficas	10
Estaciones de servicio	20

La liquidación de los volúmenes se realizará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio horas día correspondiente al sector productivo.

\* Cálculo de volúmenes para clase de uso multiusuario: Se liquidará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio horas/día correspondiente al sector productivo de acuerdo con los volúmenes a aplicar de los apartes cálculo de volúmenes para uso comercial o uso industrial del presente manual, conforme a la actividad económica identificada en el predio.

\* Cálculo de volúmenes para temporales para obra: Se liquidará de la siguiente manera:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 18 de 25

- \*\* Cuando se identifique que la acometida fraudulenta surte únicamente una obra o surte obra y viviendas habitadas se liquidará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio de 12 horas/día según la tabla de consumos industriales del presente manual.
- \*\* Cuando se identifique que la acometida surte viviendas habitadas únicamente se liquidará de acuerdo con el aparte de cálculo de volúmenes para clase de uso residencial por el total de viviendas habitadas.
- \* Volumen de alcantarillado: el volumen de alcantarillado se calculara como el 100% del volumen de acueducto calculado para cada caso por la tarifa vigente en el momento de la liquidación.

Nota: previo a la liquidación se debe verificar que el sector cuente con alcantarillado oficial, de lo contrario no se podrán liquidar el volumen de alcantarillado.

4. Permanencia: El profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, determinará el tiempo de permanencia de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos correspondientes. El suscriptor o usuario podrá probar ante la Empresa el tiempo de duración de la anomalía, para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real.
5. Otros Cobros: En el caso de determinarse defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, el profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, solicitará a la División de Facturación, la liquidación para el cobro de los valores correspondientes a los costos operativos necesarios en que haya incurrido en todo el proceso de investigación, corte del servicio y la recuperación del espacio público. Las liquidaciones se efectuarán al costo según la resolución vigente para el mes en el cual fue detectada la anomalía correspondiente.

### Actividad 5: Consolida liquidación

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 19 de 25

1. Si en un mismo predio se detectan varias acometidas clandestinas o varias acometidas paralelas, que proveen o abastecen otros predios, funcionario de P.Q.R. solicitará la liquidación de manera independiente y los subtotales se consolidarán en un solo total. En caso de encontrarse que solo abastece al predio investigado las acometidas se tomarán como una sola.

La liquidación contendrá la sumatoria de los siguientes valores:

- 1.1 Consumo de acueducto
- 1.2 Consumo de alcantarillado
- 1.3 Costos operativos

Actividad 6: Consolida el expediente

El profesional de P.Q.R. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, será responsable de conformar los expedientes para cada uno de los casos, garantizando que se integren las pruebas necesarias.

1. Los expedientes se enviarán en original, copia física y una copia digitalizada y contendrá como mínimo:

Información personal:

Nombre completo de suscriptor, arrendatario, poseedor, tenedor, propietario y/u otros.- Clase y número del documento.

- \* Información del predio
- \* Zona
- \* Barrio
- \* Dirección del predio
- \* Número de Cuenta Contrato
- \* Estrato

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 20 de 25

- \* Clase de uso
- \* Datos Técnicos
- \* Diámetro de la acometida
- \* Número de medidor
- \* Diámetro del medidor
- \* Marca del medidor
- \* Tipo de medidor
- \* Lectura
- \* Informe que contenga:
  - \* Nombre e identificación de la persona que practica la visita
  - \* Síntesis del procedimiento adelantado en la oficina y en terreno
  - \* Acta de inspección Técnica de Anomalías con nombres completos, identificación y ubicación del funcionario y de las personas que intervienen en la visita (responsables y testigos) Anexos
  - \* Acta de Inspección Técnica de Anomalías
  - \* Concepto de experticia técnica emitido por el Laboratorio de Medidores
  - \* Álbum o registro fotográfico y/o video
  - \* Liquidación
  - \* Tabla tarifas y consumos de acueducto y alcantarillado vigente para la liquidación.
  - \* Cuando se requiera el historial de consumos.

Nota: En los casos en los que se adelante el procedimiento administrativo para la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar, el expediente que se

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>

conforme para radicar en la Unidad Asesora Jurídica para la presentación de la denuncia penal igualmente debe contener la liquidación.

2. Recopilada la información pertinente, debidamente foliada y legajada en una carpeta, el profesional de P.Q.R. o quien haga sus veces remitirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la práctica de la visita el expediente al Jefe del Departamento Comercial.
3. El Jefe del Departamento Comercial remitirá la carpeta a la Unidad Asesora Jurídica dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recibo, a fin de que este despacho formule la correspondiente denuncia penal ante la autoridad competente, en los casos a que haya lugar de conformidad con la política establecida en la Resolución que adopta el presente manual.
4. De igual forma el profesional de P.Q.R. o quien haga sus veces dará inicio al procedimiento administrativo por Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, por uso no autorizado del servicio.

Actividad 7: Inicia actuación administrativa- Apertura de la investigación (pliego de cargos)

1. El Profesional de P.Q.R. o quien haga sus veces iniciará la actuación administrativa máximo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la práctica de la visita y/o del concepto del laboratorio.
2. El Profesional de P.Q.R. o quien haga sus veces proyectará y elaborará el acto administrativo que contenga el pliego de cargos para que la Gerencia autorice la debida apertura de investigación formal.
3. El pliego de cargos contendrá como mínimo: la información de la actuación que se inicia y la finalidad de ésta, los hechos en que se funda, el procedimiento que se llevará a cabo y la liquidación inicial de los valores a cobrar; así mismo, se le informa al usuario el derecho que tiene de presentar los respectivos descargos, aportar las pruebas que considere necesarias, solicitar pruebas adicionales a las ordenadas por la Empresa y controvertir las mismas.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 22 de 25

4. El profesional de P.Q.R. será responsable de la notificación del pliego de cargos al usuario, por parte de la Empresa, en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. El usuario, si no está de acuerdo con los cargos impuestos, presentará los correspondientes descargos en los que podrá aportar, controvertir y solicitar las pruebas necesarias que requiera para su defensa. Para el efecto el suscriptor y/o usuario, cuenta con cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de notificación.

### Actividad 8: Realiza etapa probatoria

1. Si el usuario solicita pruebas la Empresa debe pronunciarse sobre la petición de las mismas. Si se niega alguna prueba, la Empresa deberá motivar tal decisión ya sea por innecesaria, impertinente o inconducente. Contra esta decisión procede el recurso de reposición.
2. Las pruebas se decretan mediante auto. En éste se deberá establecer el objeto de la prueba y se ordena la práctica de la misma de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Dicho acto debe cumplir con el principio de publicidad para que conocido, se pueda ejercer la contradicción y el control sobre la práctica. En el mismo acto, se deberá establecer el tiempo en el que se llevará a cabo esta etapa probatoria, para lo cual se señalará un término no mayor de treinta (30) días, ni menor de diez (10). Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.
3. En el auto que decreta la práctica de pruebas se indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio.
4. Las pruebas que existen antes del inicio de la actuación administrativa, el profesional de P.Q.R. deberá incorporarlas al expediente en debida forma, con el propósito de ser apreciadas tanto por la empresa como por el suscriptor y/o usuario, quienes no sólo tienen el derecho a conocer de su existencia, sino a su contradicción (entre otros, contra interrogar testigos, objetar dictámenes, extender el objeto de la inspección o rebatir en la misma

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 23 de 25

los hechos apreciados y tachar por falsedad los documentos que le son presentados).

5. La Empresa expedirá un acto administrativo, donde decide frente a los hechos planteados en el pliego de cargos, teniendo en cuenta lo analizado en la etapa probatoria. Este acto debe contener como mínimo la siguiente información:

5.1 Valoración y análisis de las pruebas allegadas al proceso.

5.2 La liquidación y cálculo real de los m<sup>3</sup> consumidos, así como todos los demás valores a cobrar al usuario.

Para la liquidación de los cargos a cobrar, nuevamente se sigue lo establecido en la actividad 4 del presente procedimiento.

Actividad 9: Genera decisión y notifica al usuario

1. La decisión debe notificarse al usuario en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y deberá establecer los recursos que contra la misma proceden, reposición y en subsidio de apelación, indicándole de manera precisa el funcionario ante quien debe interponerse, el término para el efecto y la necesidad de su interposición conjuntamente.
2. En el evento en que el usuario interponga los recursos pertinentes, se abre la etapa de la vía gubernativa, conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo:
3. Si el usuario hace uso del recurso de apelación, se deberá enviar a la SSPD junto con la decisión de la reposición, el respectivo expediente, así como todas las comunicaciones de la Empresa y el usuario, en torno al tema. Dicho expediente debe ser remitido conforme lo establecido por la SSPD.

Actividad 10: Agota vía gubernativa

Una vez agotada la vía gubernativa procede lo siguiente:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



## DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 24 de 25

1. Si la SSPD confirma la decisión a favor de la Empresa el profesional de P.Q.R. solicitará a la división de facturación se proceda a realizar el respectivo cargue de la liquidación en la cuenta contrato del usuario para que sea cancelada, y el Profesional de P.Q.R. esto deberá informarlo al usuario mediante comunicación escrita.
2. Si el usuario no está en capacidad de realizar el pago de contado se podrá recurrir a una financiación, de acuerdo con la resolución de financiación vigente expedida por la Empresa.
3. Si la SSPD revoca la decisión se procederá a informar al usuario y se cierra y archiva el respectivo proceso. Sin embargo, en el evento en que la Empresa no esté de acuerdo con la decisión, puede continuar con las instancias de ley, a fin de tratar que por la vía del Contencioso, se pueda probar la existencia de la anomalía.
4. Una vez agotada la vía gubernativa, se cargará en el sistema la información contenida en el expediente y que sirvió de base para la decisión.

### 6. REGISTROS

Base de datos  
Medio magnético  
Software  
Acta de denuncia  
Acta de visita de inspección  
Formato de Entrega de Medidor al Laboratorio  
Informe del laboratorio  
Sticker de Datos del Medidor  
Citación  
Acta de Revisión de medidor por Laboratorio  
Pliego de Cargos  
Autos de Prueba  
Acto de Decisión

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>



# DEFRAUDACIÓN DE FLUIDO Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MA-GC-02

Versión: 01-31-10-14

Página : 25 de 25

Material Probatorio (fotografías, videos, entre otros)  
Listado maestro de documentos Internos y Externos **(FO-GD-29), (FO-GD-30)**

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1142 de 2007

Ley 906 de 2004

Ley 599 de 2000, Artículo 256

Ley 142 de 1994. Especialmente el artículo 145 de la misma ley

Ley 689 del 28 de agosto de 2001. "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994, Decreto 302 de 2000 modificado por el Decreto 229 de 2002 reglamentario de la Ley 142 de 1994

Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo

Resolución CRA 151 2001

Contrato de Condiciones Uniformes

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01		GESTION COMERCIAL	ELABORACION DEL DOCUMENTO

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
ANA MARIA CHACIN LURÁN	MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	GUSTAVO MANUEL MORALES FUENTES
<i>Profesional de P.Q.R.</i>	<i>Jefe Departamento Comercial</i>	<i>Gerente</i>