

JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP, EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUARIAS, CONSAGRADAS EN EL LITERAL C) NUMERAL 1°. DEL ARTÍCULO 11 DEL ACUERDO 05 DE 2019, Y

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo de Junta Directiva No. 11 del 25 de julio de 2013 modificó la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, para ampliar su objeto social, creando la Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos, la Dirección Recolección, Barrido y Limpieza, y la Dirección Aprovechamiento y Reciclaje y actualizó y/o modificó las responsabilidades de las diferentes áreas que la conforman.

Que el Acuerdo de Junta Directiva No. 26 del 20 de noviembre de 2018 modificó la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, creando la División Sistema Abastecimiento Tibitoc en la Dirección de Abastecimiento de la Gerencia Corporativa Sistema Maestro y una planta de setenta y siete (77) cargos para su administración y operación.

Que a través del Acuerdo de Junta Directiva No. 004 del 09 de enero de 2019 se modificó la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, suprimiendo la Gerencia Corporativa Residuos Sólidos, la Dirección Recolección, Barrido y Limpieza y la Dirección Aprovechamiento y Reciclaje, con sus respectivos cargos de empleos públicos y creó la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y el cargo de Gerente Corporativo Liquidación Aseo.

Que mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 095 del 24 de febrero de 2022, se modificaron los artículos 3°, 5° y 11° del Acuerdo No. 11 del 25 de julio de 2013 y el artículo tercero del Acuerdo No. 004 del 9 de enero de 2019 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP, para adoptar los ajustes al proceso disciplinario de la Empresa, con el propósito de preservar la garantía de la doble instancia, encargada de conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores. Al mismo tiempo, en este Acuerdo se modificó la denominación de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias a Oficina de Control Disciplinario Interno, sus responsabilidades, las de la Gerencia General y las de la Gerencia Jurídica.

Que mediante memorando interno N° 1020001-2023-0044, del 22 de junio de 2023, la Gerencia General de la EAAB-ESP solicita la creación de la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y su correspondiente planta de cargos, debido a que la reducción de pérdidas de agua, ya sean comerciales o técnicas es un objetivo para todas las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto y alcantarillado por su impacto en los ingresos, en los costos, en la sostenibilidad ambiental y en la operación, sin embargo, no existe un diseño institucional único que garantice el

44



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



4

5

JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

cumplimiento de este objetivo en el mediano y largo plazo. Asimismo, de conformidad con la regulación vigente, las empresas prestadoras de servicios públicos deben realizar una caracterización de las pérdidas que le permita conocer cuales se presentan en su sistema, para priorizar las inversiones asociadas a la reducción de estas y mejorar los indicadores de desempeño.

Que mediante memorando interno N° 1020001-2023-0069, del 6 de septiembre de 2023, la Gerencia General de la EAAB-ESP solicita retomar el proyecto de supresión de la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y el cargo de empleo público, considerando que el proyecto no llegó a aprobación de la Junta Directiva, para lo cual anexa la justificación técnica al memorando citado, en la que se describen las actividades ya terminadas y las actividades pendientes que serán asumidas por las áreas de la Empresa, de acuerdo con su competencia, en relación con la prestación del servicio de aseo, soportando la supresión de esta área en la estructura organizacional.

Que en las Convenciones Colectivas de Trabajo vigentes, en el artículo 27 de la Organización Sindical SINTRAEMSDDES y el artículo 28 de la Organización Sindical SINTRASERPUCOL, se pactó (...) *Para el Plan de Control de Pérdidas la dirección, formulación, implementación y control del programa de control de perdidas estará a cargo de la EAAB-ESP, para lo cual se compromete a estudiar, discutir y definir en el seno del CODHE la creación del área, así como los requerimientos de personal de la misma (...).*

Que en sesiones del CODHE desarrolladas el 28 de junio de 2023 y el 30 de agosto de 2023 con la Organización Sindical SINTRAEMSDDES se aprobó la creación de la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas, conformada por la Dirección Analítica y la Dirección Control de Pérdidas, esta última conformada por la División Recuperación de Consumos y la División Gestión de Perdidas. Igualmente, en sesión del CODHE del 28 de junio de 2023, la cual tuvo continuación el 30 de agosto de 2023 con la Organización Sindical SINTRASERPUCOL se aprobó la creación de la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas, conformada por la Dirección Analítica y la Dirección Control de Pérdidas, esta última conformada por la División Recuperación de Consumos y la División Gestión de Perdidas.

Que la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa realizó el estudio técnico de la modificación a la estructura organizacional para la creación de la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la componen, según documento de octubre 2023. De igual manera, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, mediante oficio radicado N° 2-2023-16384 del 28 de noviembre de 2023, emitió concepto técnico favorable para la modificación de la estructura organizacional, de la planta de cargos y manual específico de funciones y competencias laborales de la EAAB-ESP. También, la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia

94



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

Jurídica de la EAAB-ESP, realizó la revisión jurídica del presente Acuerdo y mediante memorando interno N° 15200-2023-0531 del 13 de diciembre 2023, emitió su aprobación jurídica formal.

Que en sesión ordinaria No. 2663 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP, se autorizó por unanimidad efectuar las modificaciones a la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP con la creación de la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas, la Dirección Analítica, la Dirección Control de Pérdidas, la División Recuperación de Consumos y la División Gestión de Pérdidas, así como las responsabilidades asignadas a las mismas.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Derogar el artículo segundo del Acuerdo de Junta Directiva No. 004 del 09 de enero de 2019 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y las funciones que le fueron asignadas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Modificar el artículo 1° del Acuerdo de Junta Directiva No. 95 del 24 de febrero de 2022, para crear en la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, la Gerencia Corporativa Analítica y Perdidas, la Dirección Analítica, la Dirección Control de Pérdidas, la División Recuperación de Consumos y la División Gestión de Perdidas.

La estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, queda integrada de la siguiente manera:

1. **JUNTA DIRECTIVA**
2. **GERENCIA GENERAL**
 - 2.1. Oficina de Control Interno y Gestión
 - 2.2. Oficina de Control Disciplinario Interno
3. **SECRETARÍA GENERAL**
 - 3.1. Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
 - 3.2. Dirección Seguros
 - 3.3. Dirección Seguridad
 - 3.4. Dirección Contratación y Compras

14



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

4. GERENCIA JURÍDICA

- 4.1. Oficina Asesoría Legal
- 4.2. Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa

5. GERENCIA CORPORATIVA PLANEAMIENTO Y CONTROL

- 5.1. Dirección Gestión de Calidad y Procesos
- 5.2. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos
- 5.3. Dirección Planeación y Control de Inversiones
- 5.4. Dirección Planeación y Control Rentabilidad, Gastos y Costos

6. GERENCIA CORPORATIVA FINANCIERA

- 6.1. Dirección Tesorería
- 6.2. Dirección Contabilidad
- 6.3. Dirección Presupuesto
- 6.4. Dirección Tributaria
- 6.5. Dirección Jurisdicción Coactiva
- 6.6. Dirección Análisis de Riesgos Financieros

7. GERENCIA CORPORATIVA GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA

- 7.1. Dirección Servicios Administrativos
- 7.2. Dirección Administración Activos Fijos
 - 7.2.1. División Almacenes
- 7.3. Dirección Salud
 - 7.3.1. División Salud Ocupacional
- 7.4. Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
 - 7.4.1. Colegio Ramón B. Jimeno
- 7.5. Dirección Gestión de Compensaciones
- 7.6. Dirección Desarrollo Organizacional

8. GERENCIA CORPORATIVA SISTEMA MAESTRO

- 8.1. Dirección Abastecimiento
 - 8.1.1. División Sistema Norte Abastecimiento
 - 8.1.2. División Sistema Sur Abastecimiento
 - 8.1.3. División Sistema Abastecimiento Tibitó



SG701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

- 8.2 Dirección Red Matriz Acueducto
 - 8.2.1. División Apoyo Técnico
 - 8.2.2. División Planeación y Control
 - 8.2.3. División Centro de Control
 - 8.2.4. División Operación y Mantenimiento
- 8.3 Dirección Red Troncal Alcantarillado
 - 8.3.1 División Planeación y Operación Red Troncal
 - 8.3.2 División Obras Civiles Red Troncal
- 8.4 Dirección Bienes Raíces
 - 8.4.1 División Técnica Predial
 - 8.4.2 División Jurídica Predial
- 9. **GERENCIA CORPORATIVA SERVICIO AL CLIENTE**
 - 9.1 Gerencia Zona Uno
 - 9.1.1 Dirección Servicio Comercial Zona Uno
 - 9.1.1.1 División Atención al Cliente Zona Uno
 - 9.1.1.2 División Operación Comercial Zona Uno
 - 9.1.2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Uno
 - 9.1.2.1 División Servicio Acueducto Zona Uno
 - 9.1.2.2 División Servicio Alcantarillado Zona Uno
 - 9.2 Gerencia Zona Dos
 - 9.2.1 Dirección Servicio Comercial Zona Dos
 - 9.2.1.1 División Atención al Cliente Zona Dos
 - 9.2.1.2 División Operación Comercial Zona Dos
 - 9.2.2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Dos
 - 9.2.2.1 División Servicio Acueducto Zona Dos
 - 9.2.2.2 División Servicio Alcantarillado Zona Dos
 - 9.3 Gerencia Zona Tres
 - 9.3.1 Dirección Servicio Comercial Zona Tres
 - 9.3.1.1 División Atención al Cliente Zona Tres
 - 9.3.1.2 División de Operación Comercial Zona Tres
 - 9.3.2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Tres
 - 9.3.2.1 División Servicio Acueducto Zona Tres
 - 9.3.2.2 División Servicio Alcantarillado Zona Tres



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169
(14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

9.4 Gerencia Zona Cuatro

- 9.4.1 Dirección Servicio Comercial Zona Cuatro
 - 9.4.1.1 División Atención al Cliente Zona Cuatro
 - 9.4.1.2 División Operación Comercial Zona Cuatro
- 9.4.2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cuatro
 - 9.4.2.1 División Servicio Acueducto Zona Cuatro
 - 9.4.2.2 División Servicio Alcantarillado Zona Cuatro

9.5 Gerencia Zona Cinco

- 9.5.1 Dirección Servicio Comercial Zona Cinco
 - 9.5.1.1 División Atención al Cliente Zona Cinco
 - 9.5.1.2 División Operación Comercial Zona Cinco
- 9.5.2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona Cinco
 - 9.5.2.1 División Servicio Acueducto Zona Cinco
 - 9.5.2.2 División Servicio Alcantarillado Zona Cinco

9.6 Dirección Gestión Comunitaria

9.7 Dirección Apoyo Comercial

9.8 Dirección Apoyo Técnico

10. GERENCIA DE TECNOLOGÍA

- 10.1 Dirección Ingeniería Especializada
- 10.2 Dirección Servicios de Electromecánica
 - 10.2.1 División Logística de Mantenimiento
 - 10.2.2 División Táctica de Mantenimiento
 - 10.2.3 División Ejecución de Mantenimiento
- 10.3 Dirección Servicios Técnicos
- 10.4 Dirección Servicios de Informática
- 10.5 Dirección Información Técnica y Geográfica
- 10.6 Dirección Sistema de Información Empresarial

11. GERENCIA CORPORATIVA AMBIENTAL

- 11.1 Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico
- 11.2 Dirección Saneamiento Ambiental

09/2



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

12. GERENCIA CORPORATIVA ANALÍTICA Y PÉRDIDAS

- 12.1. Dirección Analítica
- 12.2. Dirección Control de Pérdidas
 - 12.2.1. División Recuperación de Consumos
 - 12.2.2. División Gestión de Pérdidas

ARTÍCULO TERCERO: Establecer las responsabilidades de la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman, en los siguientes términos:

Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas:

1. Gestionar la realización de estudios y análisis socioeconómicos, estadísticos y econométricos a partir de los datos disponibles de los procesos misionales de la Empresa, para apoyar la construcción de escenarios que contribuyan a la toma de decisiones de mediano y largo plazo en la eficiencia de la gestión del agua.
2. Liderar, programar y priorizar la realización de estudios, evaluaciones e investigaciones para la definición de las políticas, la formulación de planes, programas, proyectos, y la aplicación de buenas prácticas y mejoras tecnológicas relacionadas con la gestión y control de las pérdidas técnicas y comerciales de agua, en coordinación con la Dirección de Ingeniería Especializada.
3. Formular políticas, lineamientos y estrategias en materia de gestión y control de pérdidas técnicas y comerciales, para la estandarización e implementación de los planes, programas y proyectos, en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa.
4. Liderar la elaboración, seguimiento y evaluación del plan de reducción de pérdidas con el objeto de identificar los programas, proyectos, estrategias y actividades que contribuyan a que la Empresa alcance los estándares de eficiencia.
5. Establecer las pautas para la elaboración, desarrollo, actualización y evaluación del balance hídrico.
6. Gestionar la elaboración, optimización y actualización de los procesos, procedimientos, lineamientos, normas técnicas y demás documentación respecto a las pérdidas técnicas y comerciales de agua, bajo el contexto de análisis de impacto normativo, para contribuir al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos por la regulación y la ley.
7. Liderar la definición, formulación, aplicación, ejecución y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos de recuperación de los consumos y defraudación de fluidos, con el fin de dar cumplimiento al plan de reducción de pérdidas.
8. Realizar propuestas de mejora regulatoria con base en las experiencias e investigaciones realizadas por la Empresa.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

9. Impartir lineamientos respecto al control y mitigación de riesgos asociados al proceso de recuperación de consumos dejados de facturar y a la defraudación de fluidos por causas externa e internas a la Empresa, gestionar convenios con las autoridades respectivas y hacer el seguimiento a su implementación.
10. Gestionar recursos financieros y técnicos para contribuir a la ejecución de proyectos priorizados en la gestión integral de pérdidas.
11. Suministrar la información requerida para atender las acciones jurídicas y demás solicitudes que deba gestionar la Empresa, respecto al periodo en que fue prestador del servicio público de aseo, dando el soporte técnico correspondiente y articulando las acciones que correspondan con las demás áreas de la Empresa.

Dirección Analítica:

1. Formular y desarrollar estudios, análisis, evaluaciones, proyectos de investigación e innovación y estrategias a partir de la analítica de datos, para explicar, predecir, pronosticar, perfilar, prevenir o detectar factores y comportamientos que incidan en la ejecución de los procesos misionales de la Empresa.
2. Adelantar los proyectos de investigación, evaluación y análisis que requiera la Empresa para la identificación, selección, diseño, construcción y aplicación de buenas prácticas de optimización de procesos y tecnologías, respecto a la gestión y control de las pérdidas técnicas y comerciales de agua, en coordinación con la Dirección de Ingeniería Especializada.
3. Promover la gestión interinstitucional con entidades públicas y privadas a nivel Distrital, Nacional o Internacional, en lo referente a la gestión y control de las pérdidas técnicas y comerciales.
4. Estructurar y proponer a la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas políticas, planes, programas, proyectos, estrategias y lineamientos relacionadas con el control de pérdidas técnicas y comerciales.
5. Realizar la caracterización de las pérdidas de agua identificando las causas técnicas y comerciales de estas y su incertidumbre y proponer los mecanismos de seguimiento, monitoreo, control y reporte que permitan cuantificar y prevenir oportunamente las mismas.
6. Realizar el balance hídrico y establecer la metodología estándar del cálculo de las pérdidas técnicas y comerciales del agua.
7. Recopilar, sistematizar, analizar y mantener actualizada la información que se genere en la Empresa respecto a la gestión y control de pérdidas técnicas y comerciales del agua y comunicar los resultados de las investigaciones y análisis a las áreas involucradas.
8. Evaluar los procesos, factores y componentes que determinan y explican las pérdidas técnicas y comerciales del agua, para identificar las acciones de prevención y mejora a



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15, Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

- implementar en las áreas involucradas, en coordinación con la Dirección de Control de Pérdidas y las otras Gerencias de la Empresa, en los temas de su competencia.
9. Promover acciones que permitan la optimización de procesos, procedimientos, lineamientos, normas técnicas y demás documentación respecto a las pérdidas técnicas y comerciales, mediante informes analíticos.
 10. Diseñar y proponer modelos predictivos, métodos estadísticos, técnicas de automatización y generar capacidades de análisis de datos, para diagnosticar la detección temprana de fraudes y facilitar la toma de decisiones.
 11. Realizar los estudios, cálculos y estimaciones de los índices establecidos en la regulación vigente y entregar los insumos que se requieran para soportar las propuestas de mejora regulatoria respecto a la gestión integral de las pérdidas.
 12. Establecer y controlar los indicadores relacionados con la recuperación y la aplicación de las políticas, planes, programas, proyectos, estrategias e iniciativas adoptadas respecto a la gestión y control de pérdidas técnicas y comerciales, en coordinación con la Gerencia Corporativa Planeamiento y Control.

Dirección Control de Pérdidas:

1. Contribuir en la formulación y desarrollo de los estudios, análisis, evaluaciones, proyectos y experimentos que proponga la Dirección de Analítica para el cumplimiento de los objetivos, metas y prioridades respecto a la eficiencia de la gestión del agua establecidas por la Empresa.
2. Promover la estructuración de mejoras tecnológicas y de optimización de procesos respecto a la medición de presiones, caudales, volúmenes de agua, consumos, fugas y de fraudes para gestionar integralmente las pérdidas de agua.
3. Evaluar los programas y proyectos relacionados con el control de las pérdidas técnicas y comerciales que sean propuestos y formulados por las otras áreas de la Empresa para asegurar el cumplimiento de las políticas, lineamientos y estrategias definidos por la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.
4. Socializar y sensibilizar a los usuarios internos y externos sobre la implementación de las políticas, lineamientos y estrategias para gestionar y controlar las pérdidas técnicas y comerciales y promover la cultura de la legalidad.
5. Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación a los planes, programas, proyectos, estrategias y actividades que se ejecuten en la Empresa, para gestionar y controlar las pérdidas técnicas y comerciales, en el marco del plan de reducción de pérdidas.
6. Consolidar la información de las pérdidas técnicas y comerciales, como insumo para la elaboración y actualización periódica del balance hídrico por parte de la Dirección de Analítica.

24



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000; www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

7. Realizar la verificación de la información registrada en los catastros de usuarios y de redes, así como en los diferentes instrumentos de medición de las presiones, de los caudales y de los volúmenes de agua, para establecer los niveles de incertidumbre en la calibración del balance hídrico.
8. Realizar seguimiento a la sectorización y armonización de las porciones de facturación con sectores y distritos hidráulicos para generar programas en las zonas que tengan la mejor utilización de los recursos.
9. Evaluar los procesos, factores y componentes que determinan y explican las pérdidas técnicas y comerciales del agua, para identificar las acciones de prevención y mejora a implementar en las áreas involucradas, en coordinación con la Dirección de Analítica y las otras Gerencias de la Empresa, en los temas de su competencia.
10. Monitorear los resultados de la gestión para controlar las pérdidas técnicas y comerciales, en relación con inexactitudes en la medición de consumos, deficiencias en la gestión de datos de lectura, errores en la crítica analítica por desviaciones importantes, consumos no autorizados, consumidores no regulares – porción i, gestión frente a grandes consumidores, medición en conjuntos habitacionales y en la gestión de fugas visibles y no visibles en las redes matrices, de distribución y en el almacenamiento y demás criterios que se incorporen.
11. Proponer acciones para el diseño y mejoramiento de los programas de actualización del parque de medidores, partiendo de los análisis e investigaciones realizados por la Gerencia Corporativa de Analítica y Pérdidas, en coordinación con la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.
12. Evaluar y proponer a la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas la optimización de los procesos, procedimientos, lineamientos y demás normas relacionadas con las pérdidas técnicas y comerciales de agua.
13. Estructurar, evaluar y hacer seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos de recuperación de los consumos y defraudación de fluidos, adoptando controles que minimicen el fraude.
14. Adoptar las medidas tendientes a garantizar la cadena de custodia de los elementos materiales probatorios y evidencias físicas que resulten de los casos sobre los cuales se adelante la recuperación de consumos por servicio no autorizado, en coordinación con la Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa de la Gerencia Jurídica.
15. Gestionar los requerimientos funcionales que se requieran para implementar mejoras en los sistemas de información, aplicaciones, base de datos y demás infraestructura tecnológica relacionada con la gestión y control de pérdidas.
16. Gestionar la planificación, programación y formulación de los proyectos de inversión y funcionamiento requeridos para cumplir con las responsabilidades asignadas a la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la componen.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

División Recuperación de Consumos:

1. Analizar y evaluar los proyectos y estrategias relacionadas con las responsabilidades a cargo de la División.
2. Identificar buenas prácticas e implementar mejoras a partir de la investigación y análisis de información relacionadas con las responsabilidades a cargo de la División.
3. Soportar logística y técnicamente la socialización y sensibilización de las políticas, lineamientos y estrategias relacionadas con las responsabilidades a cargo de la División.
4. Formular e implementar proyectos, estrategias y actividades para la recuperación de consumos, proponer mejoras y generar los insumos de su competencia para la actualización del plan de reducción de pérdidas.
5. Suministrar a la Dirección de Control de Pérdidas la información de recuperación de consumos, como insumo para la elaboración y actualización periódica del balance hídrico.
6. Identificar predios, usuarios, zonas o actividades a los cuales se les debe hacer seguimiento y control para evitar posibles fraudes y reportar el análisis de los casos a la División de Gestión de Pérdidas o a las Gerencias Zonales para que se adelanten las acciones operativas correspondientes.
7. Suministrar la información y realizar los análisis requeridos para adelantar las evaluaciones de los procesos, factores y componentes que determinan y explican las pérdidas generadas por hábitos fraudulentos e irregulares por parte de los usuarios.
8. Identificar los procesos, factores o componentes que explican el uso no autorizado del servicio por los usuarios, con base en la información suministrada por la Dirección de Analítica y demás canales de atención al usuario establecidos por la Empresa,
9. Promover la optimización, mejoramiento e implementación de los procesos, procedimientos, lineamientos, normas y demás documentos relacionados con la recuperación de consumos.
10. Planificar e implementar las actividades de recuperación de consumos de acuerdo con las políticas, planes, programas y proyectos adoptados por la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.
11. Adelantar la gestión comercial y la actuación administrativa y remitir el acervo probatorio a la Gerencia Jurídica en los procesos judiciales, para gestionar la recuperación de los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.
12. Realizar el seguimiento a los sectores, zonas, predios y usuarios objeto del proceso de recuperación de consumos, con el fin de reducir el riesgo de reincidencia en fraudes.
13. Atender las peticiones, quejas y reclamos, realizar la atención de los usuarios por los diferentes canales y gestionar las denuncias, todo esto relacionado con la gestión administrativa y trámites asociados a la recuperación de consumos por uso no autorizado del servicio.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

14. Gestionar acciones con otros prestadores de servicios públicos para optimizar y consolidar estrategias que mejoren la gestión de la recuperación de consumos y apoyar el diseño e implementación de campañas internas y externas asociadas con el uso no autorizado del servicio y la cultura de la legalidad.
15. Gestionar las actividades requeridas para atender las solicitudes y dar cumplimiento a las decisiones impartidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD.
16. Mantener actualizados los datos registrados en el Sistema de Información Empresarial, relacionados con el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar
17. Calcular y reportar los indicadores del proceso de recuperación de consumos dejado de facturar y adoptar las acciones de mejora cuando se requieran.
18. Identificar y reportar a las áreas competentes, la necesidad de adelantar inspecciones técnicas, visitas u operativos para verificar anomalías y apoyar administrativa, técnica y comercialmente la ejecución de las mismas.

División Gestión de Pérdidas:

1. Gestionar la ejecución de los componentes técnicos y operativos que requieran los estudios, análisis, evaluaciones, proyectos y estrategias que desarrolle la Dirección de Analítica, para contribuir al cumplimiento de los objetivos, metas y prioridades propuestas.
2. Desarrollar con las áreas competentes de la Empresa, pruebas piloto, investigaciones y evaluaciones que tengan como propósito implementar estrategias de innovación, optimización de procesos o aplicación de mejoras tecnológicas respecto al control de las pérdidas técnicas y comerciales de agua, para verificar su eficacia, eficiencia, efectividad y pertinencia.
3. Realizar las evaluaciones de los programas y proyectos que presenten las otras áreas de la Empresa, en relación con la gestión y control de las pérdidas de agua, verificando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y estrategias definidas por la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y estructurar y madurar los proyectos priorizados por la misma.
4. Verificar la implementación de las políticas, lineamientos y estrategias definidas para el control de las pérdidas técnicas y comerciales de agua, cumpliendo con los procedimientos y normativa vigente.
5. Efectuar seguimiento y control a la implementación de los programas, proyectos y actividades del plan de reducción de pérdidas, evaluar el desempeño de las áreas y el desarrollo de los proyectos y entregar los insumos de su competencia para su actualización.
6. Reportar a los usuarios internos y externos la información relacionada con el seguimiento a la adopción de las políticas y a la implementación de los planes, programas y proyectos, relacionados con el control de las pérdidas técnicas y comerciales.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169 (14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

7. Suministrar a las áreas competentes, la información consolidada y los resultados del seguimiento realizado a la ejecución del plan de reducción de pérdidas para elaborar y actualizar el balance hídrico.
8. Verificar la información registrada en los catastros de usuarios y de redes y hacer seguimiento a la sectorización y armonización de las porciones de facturación con los sectores y distritos hidráulicos, en coordinación con la Dirección Apoyo Comercial.
9. Hacer seguimiento a la ejecución de las políticas y lineamientos adoptados respecto al manejo de los consumos propios de la Empresa, utilizados en las labores o actividades misionales u operacionales de la misma.
10. Suministrar la información y efectuar los análisis para adelantar las evaluaciones de los procesos, factores y componentes que determinan y explican las pérdidas técnicas y comerciales del agua.
11. Realizar la medición, seguimiento y reporte de los resultados de la gestión para controlar las pérdidas técnicas y comerciales, en relación con inexactitudes en la medición de consumos, deficiencias en la gestión de datos de lectura, errores en la crítica analítica por desviaciones importantes, consumos no autorizados, consumidores no regulares – porción i, gestión frente a grandes consumidores, medición en conjuntos habitacionales y en la gestión de fugas visibles y no visibles en las redes matrices, de distribución y en el almacenamiento y demás criterios que se incorporen.
12. Implementar pilotos y estrategias para la ejecución de los programas de actualización del parque de medidores, en coordinación con la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente y hacer el respectivo seguimiento para generar las acciones de mejora correspondientes.
13. Promover la optimización y mejoramiento de los procesos, procedimientos, lineamientos, normas y demás documentos relacionados con el control a las pérdidas técnicas y comerciales de agua y realizar seguimiento a su implementación por parte de las demás áreas de la Empresa.
14. Realizar visitas técnicas, operativos e inspecciones para identificar o confirmar anomalías que den origen a procesos de recuperación de consumos, de acuerdo con los procedimientos y normativa vigentes, en coordinación con las Zonas de servicio, en caso que sea requerido.
15. Realizar seguimiento a las actividades operativas del subproceso de facturación relacionadas con la gestión y control de pérdidas de agua, que corresponden a lectura, revisión interna, volanteo y reparto con el fin de verificar el cumplimiento de la actividad ejecutada por las zonas, contribuyendo a la mejora continua del mismo.
16. Calcular y reportar los indicadores del proceso de recuperación de gestión de pérdidas y adoptar las acciones de mejora cuando se requieran.

ARTÍCULO CUARTO: VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el artículo segundo del Acuerdo N° 004 del 09 de enero de 2019



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 169
(14 de diciembre de 2023)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo N° 095 del 24 febrero de 2022 para suprimir la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo y crear la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman en la EAAB-ESP

y el artículo 1º del Acuerdo N° 095 del 24 de febrero de 2022 y demás normas que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los catorce (14) días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023)



NADYA MILENA RANGEL RADA
Presidenta



HEYBY POVEDA FERRO
Secretaria