PROCESO:	Producción de Agua Potable	**SUBPROCESO:**	Gestión Control Perdidas
TIPO DE PROCESO:	Misional	**RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:**	Líder Gestión Control Perdidas
OBJETIVO DEL PROCESO:	Definir, mecanismos y estrategias para reducir pérdidas de agua potable, a través de planes/actividades, con el fin de cumplir con los requerimientos y requisitos legales, alcanzando estándar de eficiencia, preservando la seguridad de los trabajadores y reduciendo el impacto en el medio ambiente.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo. Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad). Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios). Decreto CRA No.302 del 2000 (Reglamento Ley 142/94. Resolución No. 500 de 29/12/2020, (Adopta el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios del IBAL.) Resolución CRA No. 457 de 2008 (Modifica Res. CRA 151/2001- Procedimiento, instalación de	**PLANEACION**	**Plan de Acción** (Anual, articula el objetivo del Subproceso) **Plan de Micro y Macro medición** (Instalación unidades medidores)	Proceso Planeación Estratégica

	medidores, calibración, verificación metrológica y retiro medidores). Decreto 1077 de 2015 - "Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio". -Régimen de acometidas y medidores Artículos 2.3.1.3.2.3.8 hasta 2.3.1.3.2.3.17 Resolución CRA No. 413 de 2016 (Partes que pacten - contrato condiciones uniformes) Resolución CRA 688 de 2014 (Metodología tarifaria) Resolución CRA. No. 906 de 2019 (Criterios y metodología indicadores). Resolución CRA 943 de 2021 "Compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo (…)" NTC 1063 -1 (Norma medidores agua fría) Código Penal, Articulo 256 (Defraudación de fluidos).			
HACER				
Entes Gubernamentales Planeación Estratégica	Catastro redes Catastro de medidores Plan de Micro y Macro Medición	**GESTION DEL MANTENIMIENTO**	Renovación de macro medidores	Planeación Estratégica. Entes de Control (SSPD, CRA). Constructoras y/o urbanizadores.

Constructoras y/o urbanizadores				
Entes Gubernamentales Dirección Operativa Producción Agua Potable	Catastro de redes Catastro de medidores Plan de Micro y Macro Medición	**PERDIDAS TECNICAS** (Perdidas físicas)	Control de presiones en la red Búsqueda sistemática de fugas	Entes de Control (SSPD, CRA). Dirección Planeación. Procesos internos Contratistas. Proyectos urbanísticos de la Ciudad
Entes Gubernamentales Usuarios/ Suscriptores	Plan de micro medidores y macro medidores. Identificación/Brigadas: Predios servicio directo Usuarios/suscriptores- medidores frenados. Usuarios/predios - anomalías de lectura. Predios / defraudación de fluidos.	**PERDIDAS COMERCIALES** **(P**érdidas de aguas no físicas)	**Renovación de Micro medidor (Levantamiento e I**nstalación de medidores, usuarios/suscritores, servicio directo, frenado y obsoleto). **Seguimiento/Comportamiento, Consumo Medidores** (Por lo menos cada 3.000 metros cúbicos de marcación). **Revisión Técnica de Medidores (**Nuevos y/o Usados) **Normalización de Fraudes** (Acciones contra el fraude y la ilegalidad) **Vinculación de Clientes Clandestinos (**Barrios no legalizados)	Usuarios/ Suscriptores Procesos internos Contratistas Entes de Control Externo (SSPD, CRA)

Entes Gubernamentales Dirección Estratégica Entes de Control Externo (SSPD, CRA)	Localización: **Lavaderos Informales de Vehículos** Predios subnormales.	**GESTION SOCIAL**	**Lavaderos de Vehículos Públicos** **(**Inspecciones a lavadores de autos y motos) **Asentamiento Subnormales** **(**Muestreo en sitio)	Dirección Estratégica Usuarios/ Suscriptores Entes de Control Externo (SSPD, CRA)
Entes Gubernamentales Procesos internos Comunicaciones y Relaciones Publicas	Usuarios/suscriptores Catastro de medidores	**CULTURA DEL AGUA NO CONTABILIZADA**	**Campañas de sensibilización Charlas** Charlas de sensibilización - ahorro agua Publicación mensajes - ahorro de agua	Procesos internos Usuarios/ Suscriptores Entes de Control Externo (SSPD, CRA)

VERIFICAR Y ACTUAR				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
Subproceso Control Perdidas	Plan Anual de Micro Medición Programa de clandestinos y fraudes Índice de Micro Medición IPUF (Índice De Perdidas Por Usuario Facturado)	**SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO**	Planes de Mejoramiento Análisis y Evaluación de Indicadores	Procesos: Planeación Estratégica Evaluación Independiente Entes de Control externos

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
1. **Procedimientos:** 1. **PA-P-CP-001** Procedimiento Chequeo de medidores 2. **Instructivos Control Pérdidas** 3. **PA-I-CP-001** Levantamiento e instalación de medidores 4. **PA-I-CP-002** Revisión técnica de medidores 5. **PA-I-CP-003** Detección de fraudes 6. **PA-I-CP-004** Instructivo Mantenimiento del Banco de prueba 7. **PA-I-CP-005** Custodia de medidores **3. EXTERNOS** **PA-E-CP-001** Manual Banco de Pruebas	1. **PA-R-CP-001** Acta diligencia preliminar fraudes 2. **PA-R-CP-002** Acta de visita 3. **PA-R-CP-003** Boletín de Actividades instalación o Cambio de Medidor 4. **PA-R-CP-004** Protocolo Chequeo de M **PA-R-CP-005** Verificación Servicio Directo **PA-R-CP-006** Resultado chequeo de medidor 7. **PA-R-CP-008** Programa de Micro medición 8. **PA-R-CP-009** Notificación Usuario Renuente 9. **PA-R-CP-010** Devolución de Medidor no apto 10. **PA-R-CP-012** Mantenimiento banco de pruebas	**1.** IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado) **2.** IMI (Índice de Micro medición Efectiva) **3.** CM(Catastro de Medidores)

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
s		

RECURSOS					
RECURSOS			**REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS**		
TALENTO HUMANO	**INFRAESTRUCTURA**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	**REQUISITOS DEL CLIENTE**	**NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO**	**REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, IS0 14001, OHSAS 18001**
Director Operativo Líder Gestión Control Perdidas (1) Profesional Universitario Grado 1 (2) Técnico Administrativo Grado 3 (1)	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)

Técnico Administrativo Grado 2 (1) Técnico Administrativo Grado 1 (2) Supervisores (2) Secretaria (1) Auxiliar Administrativo (2)					

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO
Efectuar brigadas de legalización, en las cuales se identifican los predios que presentan servicio directo, medidor frenado y defraudación de fluidos, para iniciar los trámites de legalización y solicitar la matricula definitiva correspondiente. Realizar seguimiento a conexiones, instalación y funcionamiento a estaciones de macro medición de proyectos de desarrollo urbanístico en la Ciudad de Ibagué.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	**VERSIÓN**	**CAMBIO REALIZADO**	**IMPACTO QUE GENERA**
02-11-2016	03	Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. Se eliminaron los instructivos particulares y se crearon 3 macro procedimientos (captación, producción, distribución)	
06-04-2017	04	Se actualizan los documentos de las actividades de distribución	
17-08-2017	05	Se incluyen los formatos PA-R-215 Programación diaria para visitas y PA-R-216 Venta de agua en bloque	
17-09-2018	06	Se actualiza teniendo en cuenta la creación del subproceso Gestión de Control Perdidas y Ajuste de las Codificaciones	
03-04-2019	07	Se incluye el formato PA-R-CP-013 Informe Técnico Gestión Control Perdidas	
22-02-2021	08	Se modifican las entradas y salidas de las actividades	
27-10-2022	09	Se revisa y actualiza el Objetivo, las actividades, procedimiento, e instructivos y formatos. Se eliminan los formatos:	Realizar actividades encaminadas a reducir pérdidas de agua potable con el de contribuir con el logro de los objetivos de la empresa

		PA-R-CP-007 Revisión de Medidores por Mantenimiento Preventivo y **PA-R-CP-011** Registro Diario de Actividades Laboratorio de Micro medición **PA-R-CP-013** Informe Técnico Gestión Control Perdidas Se incluyen los indicadores IMI (Índice de Micro medición Efectiva) y CM (Catastro de Medidores. Se incluye una segunda Política de Operación del Subproceso.	