



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA: 2024-11-20

VERSIÓN: 12

Página 1 de 5

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



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA: 2024-11-20

VERSIÓN: 12

Página 1 de 5

	<p>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, Artículo 256 (Defraudación de fluidos).</p>			
HACER				
<p>Entes Gubernamentales Planeación Estratégica</p>	<p>Catastro redes Catastro de medidores Plan de Micro y Macro Medición</p>	<p>GESTION DEL MANTENIMIENTO</p>	<p>Renovación de macro medidores</p>	<p>Planeación Estratégica. Entes de Control (SSPD, CRA). Constructoras y/o urbanizadores.</p>



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA: 2024-11-20

VERSIÓN: 12

Página 1 de 5

Constructoras urbanizadores y/o				
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 (Pérdidas de aguas no físicas)	Renovación de Micro medidor (Levantamiento e Instalación de medidores, usuarios/suscriptores, 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	Localización: Lavaderos Informales de Vehículos	GESTION SOCIAL	Lavaderos de Vehículos Públicos (Inspecciones a lavaderos de autos y motos)	Dirección Estratégica
Dirección Estratégica	Predios subnormales.		Asentamiento Subnormales (Muestreo en sitio)	Usuarios/ Suscriptores
Entes de Control Externo (SSPD, CRA)				Entes de Control Externo (SSPD, CRA)
Entes Gubernamentales	Usuarios/suscriptores	CULTURA DEL AGUA NO CONTABILIZADA	Campañas de sensibilización	Procesos internos
Procesos internos	Catastro de medidores		Charlas	Usuarios/ Suscriptores
Comunicaciones y Relaciones Publicas			Charlas de sensibilización - ahorro agua Publicación mensajes - ahorro de agua	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
<p>1. Procedimientos:</p> <p>1. PA-P-CP-001 Procedimiento Chequeo de medidores</p> <p>2. Instructivos Control Pérdidas</p> <p>3. PA-I-CP-001 Levantamiento e instalación de medidores</p> <p>4. PA-I-CP-002 Revisión técnica de medidores</p> <p>5. PA-I-CP-003 Detección de fraudes</p> <p>6. PA-I-CP-004 Instructivo Mantenimiento del Banco de prueba</p> <p>7. PA-I-CP-005 Custodia de medidores</p> <p>3. EXTERNOS</p> <p>1. PA-E-CP-001 Manual Banco de Pruebas</p> <p>4. OTROS</p> <p>PA-O-CP-001 Plan de micro y macro medición</p>	<p>1. PA-R-CP-001 Acta diligencia preliminar fraudes</p> <p>2. PA-R-CP-002 Acta de visita</p> <p>3. PA-R-CP-003 Boletín de Actividades instalación o Cambio de Medidor</p> <p>4. PA-R-CP-004 Protocolo Chequeo de M</p> <p>PA-R-CP-005 Verificación Servicio Directo</p> <p>PA-R-CP-006 Resultado chequeo de medidor</p> <p>7. PA-R-CP-008 Programa de Micro medición, mi acometida mi responsabilidad, frenados y directos</p> <p>8. PA-R-CP-009 Notificación Usuario Renuente</p> <p>9. PA-R-CP-010 Devolución de Medidor no apto</p> <p>10. PA-R-CP-012 Mantenimiento banco de pruebas</p> <p>11. PA-R-CP-013 - Respuesta radicados derechos de petición inicial</p> <p>12. PA-R-CP-014 - Citación para notificación personal</p> <p>13. PA-R-CP-015 - Acta diligencia de notificación personal</p> <p>14. PA-R-CP-016 - Notificación por aviso</p> <p>15. PA-R-CP-017 - Notificación electrónica</p> <p>16. PA-R-CP-018 - Publicación de aviso página web</p> <p>17. PA-R-CP-019 Programa de micro medición, corte incumplimiento de CCU</p> <p>18. PA-R-CP-020 Programa de micro medición, tecnología obsoleta</p> <p>19. PA-R-CP-021 Reporte mensual de consumo y uso de agua contabilizada no facturada</p>	<p>1. IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado)</p> <p>2. IMI (Índice de Micro medición Efectiva)</p> <p>3. CM (Catastro de Medidores)</p>



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA: 2024-11-20

VERSIÓN: 12

Página 1 de 5

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL

DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
----------------------	-----------	-------------

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, ISO 14001, OHSAS 18001
----------------	-----------------	---------------------	------------------------	-----------------------------------	---

Director Operativo Líder Gestión Control Perdidas (1) Profesional Universitario Grado 1 (2) Técnico Administrativo Grado 3 (1) Técnico Administrativo Grado 2 (1) Técnico Administrativo Grado 1 (2) Supervisores (2) Secretaria (1) Auxiliar Administrativo (2)	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)
--	--	--	---	------------------------------------	--

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	



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA: 2024-11-20

VERSIÓN: 12

Página 1 de 5

		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: 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.	Realizar actividades encaminadas a reducir pérdidas de agua potable con el de contribuir con el logro de los objetivos de la empresa
05-02-2023	10	Se incluyen los siguientes formatos dentro del sub proceso Gestión Control Pérdidas: PA-R-CP-013 - Respuesta radicados derechos de petición inicial PA-R-CP-014 - Citación para notificación personal PA-R-CP-015 - Acta diligencia de notificación personal PA-R-CP-016 - Notificación por aviso PA-R-CP-017 - Notificación electrónica PA-R-CP-018 - Publicación de aviso página web	Garantizar el debido proceso de notificación. Evitar posibles silencios administrativos por parte de los entes de control.
27-05-2024	11	Se incluyen los siguientes formatos dentro del sub proceso Gestión Control Pérdidas: PA-R-CP-019 Programa de micro medición, corte incumplimiento de CCU PA-R-CP-020 Programa de micro medición, tecnología obsoleta Se modifica el nombre del siguiente formato:	Garantizar el debido proceso de contratación, evitando posibles silencios administrativos.



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA: 2024-11-20

VERSIÓN: 12

Página 1 de 5

		PA-R-CP-008 Programa de Micro medición, mi acometida mi responsabilidad, frenados y directos	
20-11-2024	12	PA-O-CP-001 Plan de micro y macro medición PA-R-CP-021 Reporte mensual de consumo y uso de agua contabilizada no facturada	Garantizar el debido proceso para la reposición de medidores. Contribuir al cumplimiento del IPUF