
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-C-GM-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-02-24
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 1 de 7</b>
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		

<b>PROCESO:</b>	Planeacion Estrategica	<b>SUB PROCESO:</b>	Gestión Matriculas
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Estrategico	<b>RESPONSABLE DEL SUB PROCESO:</b>	Profesional Especializado III Gestión Matriculas
<b>OBJETIVO DEL SUB PROCESO:</b>	Gestionar las actividades establecidas por la empresa para la vinculación y creación en la base de datos, de nuevos usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cumpliendo con la Normatividad vigente que le aplica.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	<b>PLANEACION DEL PROCESO</b>	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso	Proceso de Planeación Estratégica
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Políticas Institucionales para la asignación de viabilidad técnica del servicio, asignación de DSH aprobación AD SH y recibo de redes hidrosanitarias (ARR)	Potenciales Suscriptores, Suscriptores y/o usuarios
Proceso Planeación Estratégica	Políticas y Planes de Acción e Indicativo		Políticas institucionales para la creación del nuevo usuario por medio de las matriculas temporales y/o definitivas.	Todos los procesos
	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			
	Normatividad vigente			
Proceso de Gestión Financiera	Asignación de recursos financieros			
Proceso de Gestión Humana	Asignación de personal			

<b>ELABORÓ:</b> Equipo de trabajo del proceso	<b>REVISÓ Y APROBO:</b> Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión
--	--

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-C-GM-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-02-24
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 2 de 7</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión de Ambiente Físico	Asignación de muebles e inmuebles			
Proceso Gestión Tecnológica	Equipos tecnológicos			
<b>HACER</b>				
Entes gubernamentales	Normatividad técnica vigente (RAS) Solicitudes de viabilidad Técnica	<b>GENERACIÓN DE VIABILIDAD TECNICA, DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS, APROBACIÓN DE DISEÑOS Y RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS</b>	<b>Viabilidad Técnica de Servicios</b> , Disponibilidad de servicios (DHS), aprobación de diseños (ADHS) y/o de recibo de redes hidrosanitarias (ARR)	Usuarios o Constructores  Proceso Gestión documental
Usuarios o Constructores	Solicitudes de disponibilidad de servicios hidrosanitarios (DSH), con el cumplimiento de requisitos  Solicitudes de aprobación de Diseños de servicios hidrosanitarios (ADSH), con el cumplimiento de requisitos			Proceso Producción Agua Potable- Gestión Control Pérdidas
Proceso de Saneamiento Básico y Producción de Agua Potable	Solicitudes de recibo de redes hidrosanitarias (ARR), con los planos de obra construidos  Conceptos Técnicos de Acueducto y Alcantarillado			



**CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA  
SUBPROCESO GESTION MATRICULAS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**


**CÓDIGO: PE-C-GM-001**

**FECHA VIGENCIA:**  
2026-02-24

**VERSIÓN: 08**


**Página 3 de 7**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<p>Potencial suscriptor</p> <p>Alcaldía y/o Secretaría de Planeación</p> <p>Registro de Instrumentos Públicos</p>	<p>Solicitud verbal o escrita para obtener la matrícula temporal y/o definitiva del servicio de Acueducto y Alcantarillado</p> <p>Informes de disponibilidad de acueducto y/o alcantarillado.</p> <p>Acta de recibo de redes</p> <p>Certificación de estratificación y nomenclatura catastral</p> <p>Certificado de uso del suelo</p> <p>Certificado de Libertad y Tradición</p> <p>Estado de cuenta de la matrícula temporal</p> <p>Solicitud de Independización</p> <p>Solicitud de cancelación de la matrícula temporal</p>	<p><b>CREACION DE MATRICULAS TEMPORALES Y DEFINITIVAS, INDEPENDIZACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b></p>	<p>Visita técnica a terreno</p> <p>Codificación y asignación número de matrícula definitiva</p> <p>Actualización de la Base de datos de usuarios</p> <p>Creación de codificación para la independización del servicio.</p> <p>Cancelación de temporalidad, de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos por la empresa.</p> <p>Reporte de nuevos usuarios al Sistema</p>	<p>Usuario y/o suscriptor.</p> <p>Proceso Producción Agua Potable- Gestión Control Pérdidas</p> <p>Proceso de Facturación y Recuado</p>


	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-C-GM-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-02-24
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 4 de 7</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>				
Plan de acción.  Entes de control	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso  Viabilidad Técnica del Servicio, Disponibilidad de servicios (DHS), aprobación de diseños (ADHS) y/o de recibo de redes hidrosanitarias (ARR)  Visitas técnicas de matriculas temporales y/o definitivas, independizaciones.  Indicadores de Gestión	<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</b>	Planes de Mejoramiento.  Resultados de Auditorías Internas del SIG.  Medición y análisis de indicadores de Gestión.  Recomendaciones para la mejora.	Procesos Gestión Estratégica  Proceso Sistema Integrado de Gestión

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<b>Procedimientos</b> <b>PE-P-GM-001</b> Procedimiento para el recibo de redes de servicio hidrosanitario <b>PE-P-GM-002</b> Procedimiento Gestión de Matriculas para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>PE-R-GM-001</b> Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios.</li> <li>2. <b>PE-R-GM-002</b> Aprobación de Diseños Hidrosanitarios</li> <li>3. <b>PE-R-GM-003</b> Acta de Entrega y Recibo de Redes Hidrosanitarias.</li> <li>4. <b>PE-R-GM-004</b> Acta de verificación a</li> </ol>	<b>EFFECTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE MATRICULAS y/o CUENTA CONTRATO</b>

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b> SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-C-GM-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-02-24
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 5 de 7</b>


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<p><b>Instructivos</b>  <b>PE-I-GM-001</b> Instructivo de solicitud de disponibilidades aprobación y entrega de redes hidrosanitarias  <b>PE-I-GM-002</b> Instructivo Matricula Cuenta Contrato</p> <p><b>Guías</b>  <b>PE-G-GM-001</b> Guia para entrega de Informacion Geografica para Actualizacion de Catastro de Redes</p> <p><b>Otros Documentos</b>  <b>PE-O-GM-001</b> Bitácora de entrega de planos aprobados al centro de documentación  <b>PE-O-GM-002</b> Control de correspondencia recibida  <b>PE-O-GM-003</b> Control de correspondencia despachada</p>	<p>urbanizadores y/o constructores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <b>PE-R-GM-005</b> Solicitud de la disponibilidad servicios hidrosanitarios</li> <li>6. <b>PE-R-GM-006</b> Solicitud de matrícula temporal y definitiva.</li> <li>7. <b>PE-R-GM-007</b> Lista de requisitos Gestión Matrículas</li> <li>8. <b>PE-R-GM-008</b> Inscripción de matricula</li> <li>9. <b>PE-R-GM-010</b> Independización de matrícula.</li> <li>10. <b>PE-R-GM-012</b> Visita Seguimiento</li> <li>11. <b>PE-R-GM-013</b> Constancia inscripción matrícula y/o independización</li> <li>12. <b>PE-R-GM-014</b> Respuesta Derechos de Petición Matrículas</li> <li>13. <b>PE-R-GM-015</b> Notificación por Aviso Matrículas</li> <li>14. <b>PE-R-GM-016</b> Citación Matrículas</li> <li>15. <b>PE-R-GM-017</b> Responsabilidad del usuario para matrícula del tercer nivel en condiciones excepcionales</li> <li>16. <b>PE-R-GM-018</b> Matrículas para urbanismo</li> <li>17. <b>PE-R-GM-019</b> Acta diligencia preliminar para nueva matricula y/o independización</li> <li>18. <b>PE-R-GM-020</b> Recuperación de consumo matrícula nueva y/o independización</li> </ol>	

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-C-GM-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-02-24
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 6 de 7</b>

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, ISO 45001
	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 –	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) Adoptado por la Empresa mediante la Resolución del IBAL No. 00002 de Enero de 2003 (modificación del Contrato de Condiciones Uniformes).</li> <li>• La numeración asignada a los registros del proceso se identifica de la siguiente manera: Gestión Matriculas 400 al 499</li> <li>• La atención a los usuarios para los trámites relacionados con viabilidad técnica, disponibilidades, aprobación de diseños y recibo de redes hidrosanitarias, solicitudes de independizaciones, matriculas temporales y/o definitivas se efectúa de lunes a viernes, de acuerdo al horario de ingreso de personal externo establecido en la empresa.</li> <li>• Para dar respuesta a las peticiones relacionadas con servicios hidrosanitarios se solicita a los grupos Técnicos de Acueducto y Alcantarillado los conceptos técnicos, sobre los cuales se dará respuesta a los usuarios.</li> <li>• Para dar respuesta a los usuarios relacionada con independizaciones, matriculas temporales y/o definitivas, se solicitará a el Grupo de Control pérdidas los conceptos del estado de de los medidores.</li> </ul>

**CONTROL DE CAMBIOS**

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> PE-C-GM-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-02-24
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>Página 7 de 7</b>

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
2018-08-14	00	Edición inicial del documento, al crearse el subproceso Gestión de Matrículas, dentro del Proceso de Planeación estratégica.	
2018-10-01	01	Se incluyen los siguientes formatos: <b>PE-R-GM-014</b> Respuesta Derechos de Petición Matrículas, <b>PE-R-GM-015</b> Notificación por Aviso Matrículas y <b>PE-R-GM-016</b> Citación Matrículas	
2019-01-17	02	Se incluye el formato <b>PE-R-GM-017</b> Responsabilidad del usuario para matrícula del tercer nivel en condiciones excepcionales	
2019-02-19	03	Se incluye el documento <b>PE-P-GM-001</b> Procedimiento para el recibo de redes de servicio hidrosanitario	
2020-03-05	04	Se incluye el documento: <b>PE-P-GM-002</b> Procedimiento Gestión de Matrículas para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado <b>PE-G-GM-001</b> Guía para entrega de Información Geográfica para Actualización de Catastro de Redes <b>PE-R-GM-018</b> Matrículas para urbanismo	
2021-11-04	05	Se elimina el Documento: <b>PE-R-GM-011</b> Solicitud para Matrícula Nueva o Independización en Vivienda de 1 Y 2 Niveles Gestión Matrículas	Al eliminar este formato se mejoran los tiempos de respuesta al usuario, disminuyendo un trámite en la legalización de la matrícula.
2025-01-22	06	Se actualiza al incluir el documento: <b>PE-R-GM-019</b> Acta diligencia preliminar para nueva matrícula y/o independización	Agiliza el proceso y apoya la recuperación de consumo.
2025-02-27	07	Se actualiza al eliminar el siguiente documento <b>PE-R-GM-009</b> Visita preliminar conexión	Facilita el proceso de matrículas individuales
2026-02-24	08	Se actualiza al incluir el documento: <b>PE-R-GM-020</b> Recuperación de consumo matrícula nueva y/o independización	Mayor control para la vinculación y formalización del potencial suscriptor.