

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 1 de 8

PROCESO:	Planeacion Estrategica	SUB PROCESO:	Gestión Matriculas
TIPO DE PROCESO:	Estrategico	RESPONSABLE DEL SUB PROCESO:	Profesional Especializado III Gestión Matriculas
OBJETIVO DEL SUB PROCESO:	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
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	PLANEACION DEL PROCESO	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			
ELABORÓ: Equipo de trabajo del proceso		REVISÓ Y APROBO: Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión		

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 2 de 8

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
Proceso Gestión de Ambiente Físico	Asignación de muebles e inmuebles				
Proceso Gestión Tecnológica	Equipos tecnológicos				
HACER					
Entes gubernamentales	Normatividad técnica vigente (RAS) Solicitudes de viabilidad Técnica	GENERACIÓN DE VIABILIDAD TECNICA, DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS, APROBACIÓN DE DISEÑOS Y RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS	Viabilidad Técnica de Servicios , Disponibilidad de servicios (DHS), aprobación de diseños (ADHS) y/o de recibo de redes hidrosanitarias (ARR)	Usuarios o Constructores	
Usuarios o Constructores	Solicitudes de disponibilidad de servicios hidrosanitarios (DSH), con el cumplimiento de requisitos			Proceso Gestión documental	
	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: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 3 de 8

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

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 4 de 8

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
VERIFICAR Y ACTUAR				
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	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	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
Procedimientos PE-P-GM-001 Procedimiento para el recibo de redes de servicio hidrosanitario PE-P-GM-002 Procedimiento Gestión de Matriculas para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado	1. PE-R-GM-001 Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios. 2. PE-R-GM-002 Aprobación de Diseños Hidrosanitarios 3. PE-R-GM-003 Acta de Entrega y Recibo de Redes Hidrosanitarias. 4. PE-R-GM-004 Acta de verificación a	EFFECTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE MATRICULAS y/o CUENTA CONTRATO

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 5 de 8

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
Instructivos PE-I-GM-001 Instructivo de solicitud de disponibilidades aprobación y entrega de redes hidrosanitarias PE-I-GM-002 Instructivo Matricula Cuenta Contrato Guías PE-G-GM-001 Guia para entrega de Informacion Geografica para Actualizacion de Catastro de Redes Otros Documentos PE-O-GM-001 Bitácora de entrega de planos aprobados al centro de documentación PE-O-GM-002 Control de correspondencia recibida PE-O-GM-003 Control de correspondencia despachada	urbanizadores y/o constructores 5. PE-R-GM-005 Solicitud de la disponibilidad servicios hidrosanitarios 6. PE-R-GM-006 Solicitud de matrícula temporal y definitiva. 7. PE-R-GM-007 Lista de requisitos Gestión Matrículas 8. PE-R-GM-008 Inscripción de matricula 9. PE-R-GM-010 Independización de matrícula. 10. PE-R-GM-012 Visita Seguimiento 11. PE-R-GM-013 Constancia inscripción matrícula y/o independización 12. PE-R-GM-014 Respuesta Derechos de Petición Matrículas 13. PE-R-GM-015 Notificación por Aviso Matrículas 14. PE-R-GM-016 Citación Matrículas 15. PE-R-GM-017 Responsabilidad del usuario para matrícula del tercer nivel en condiciones excepcionales 16. PE-R-GM-018 Matrículas para urbanismo 17. PE-R-GM-019 Acta diligencia preliminar para nueva matricula y/o independización 18. PE-R-GM-020 Recuperación de consumo matrícula nueva y/o independización 19. PE-R-GM-021 Informe Técnico para cancelación de matrícula .	

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 6 de 8

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
- 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. - La numeración asignada a los registros del proceso se identifica de la siguiente manera: Gestión Matriculas 400 al 499 - 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. - 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. - Para dar respuesta a los usuarios relacionada con independizaciones, matriculas temporales y/o definitvas , se solicitara a el Grupo de Control pérdidas los conceptos del estado de de los medidores.

CONTROL DE CAMBIOS

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 7 de 8

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

	CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SUBPROCESO GESTION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-C-GM-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-09-23
		VERSIÓN: 09
		Página 8 de 8

2026-09-23	09	Se actualiza al incluir el documento: PE-R-GM-021 Informe Técnico para cancelación de matrícula	Genera un control procedimental tecnico - administrativo, funcionando como soporte documental, para las distintas revisiones en campo a los predios que ocupan cancelacion de matricula.
------------	----	---	--