



MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO GESTION CONTROL PERDIDAS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA:
2026-08-31

VERSIÓN: 16

Página 1 de 8

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 un 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)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	PLANEACION	Plan de Acción (Anual, articula el objetivo del Subproceso) Plan de Micro y Macro medición (Instalación unidades medidores)	Proceso Planeación Estratégica
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos			
Proceso Planeación Estratégica	Políticas y Planes de Acción e Indicativo.			
Todos los procesos	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 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).			
HACER				
Entes Gubernamentales	Catastro redes.	GESTION DEL MANTENIMIENTO	Renovación de micro y macro medidores	Planeación Estratégica.
Planeación Estratégica	Catastro de medidores.			Entes de Control (SSPD, CRA).
Constructoras y/o urbanizadores	Plan de Micro y Macro Medición.			Constructoras y/o urbanizadores.
Entes Gubernamentales	Plan de micro medidores y macro medidores.	PERDIDAS COMERCIALES	Renovación de Micro medidor (Levantamiento e Instalación de medidores, usuarios/suscriptores, servicio directo, frenado y tecnología obsoleta). 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)	Usuarios/ Suscriptores Procesos internos
Usuarios/ Suscriptores	Identificación/Brigadas:			Contratistas
	Predios servicio directo			Entes de Control Externo (SSPD, CRA)
	Usuarios/suscriptores-medidores frenados.			
	Usuarios/predios - anomalías de lectura.			
	Predios / defraudación de fluidos.			
	Catastro de medidores.			



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA:
2026-08-31

VERSIÓN: 16

Página 1 de 8

VERIFICAR Y ACTUAR				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Subproceso Control Perdidas	Plan de Micro Medidores y Macro medidores	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	Planes de Mejoramiento Análisis y Evaluación de Indicadores	Procesos:
	Programa de clandestinos y fraudes			Planeación Estratégica
	IPUF (Índice De Perdidas Por Usuario Facturado)			Evaluación Independiente
	IMI (Índice de Micro Medición)			Entes de Control externos
	CM (Catastro de Medidores)			
	ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)			
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

1. **PA-E-CP-001** Manual Banco de Pruebas

4. OTROS

- PA-O-CP-001** Plan de Micro y Macro Medición

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 Medidor
5. **PA-R-CP-006** Resultado chequeo de medidor
6. **PA-R-CP-008** Programa de Micro medición
7. **PA-R-CP-009** Notificación Usuario Renuente
8. **PA-R-CP-010** Devolución de Medidor no apto
9. **PA-R-CP-012** Mantenimiento banco de pruebas
10. **PA-R-CP-013** - Respuesta radicados derechos de petición inicial
11. **PA-R-CP-014** - Citación para notificación personal
12. **PA-R-CP-015** - Acta diligencia de notificación personal
13. **PA-R-CP-016** - Notificación por aviso
14. **PA-R-CP-017** - Notificación electrónica
15. **PA-R-CP-018** - Publicación de aviso
16. **PA-R-CP-019** Programa de micro medición, corte incumplimiento de CCU
17. **PA-R-CP-020** Programa de Micromedición- Desarrollo Tecnológico
18. **PA-R-CP-021** Reporte mensual de consumo y uso de agua contabilizada no facturada.

1. IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado)
2. IMI (Índice de Micro medición Efectiva)
3. CM (Catastro de Medidores)
4. ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)

	MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO GESTION CONTROL PERDIDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PA-C-CP-001
		FECHA VIGENCIA: 2026-08-31
		VERSIÓN: 16
		Página 1 de 8

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, ISO 45001:2018
Director Operativo Líder Gestión Control Perdidas (1) Profesional Universitario Grado 1 (2) Técnico Administrativo Grado 3 (1) Técnico Administrativo Grado 2 (2) Técnico Administrativo Grado 1 (1) Secretaria (1) Auxiliar Administrativo (2) Supervisor (2)	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina	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.



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA:
2026-08-31

VERSIÓN: 16

Página 1 de 8

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: 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), CM (Catastro de Medidores). ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo). Se incluye una segunda Política de Operación del Subproceso.	Realizar actividades encaminadas a reducir pérdidas de agua potable con fin 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.

	MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO GESTION CONTROL PERDIDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: PA-C-CP-001
			FECHA VIGENCIA: 2026-08-31
			VERSIÓN: 16
			Página 1 de 8

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: PA-R-CP-008 - Programa de Micro medición, mi acometida mi responsabilidad, frenados y directos	Garantizar el debido proceso de contratación, evitando posibles silencios administrativos.
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
28-08-2025	13	Se eliminan las campañas educativas y se realizan ajustes a las actividades.	Mayor claridad en el desarrollo de las actividades y mejora para el proceso.
20-11-2025	14	Se eliminan las siguientes actividades del hacer: Pérdidas técnicas, teniendo en cuenta el Acuerdo #001 del 2025, las pérdidas técnicas fueron asignadas a la Dirección Operativa, por instrucciones de la Alta Gerencia, las cuales fueron entregadas mediante informe del 11 de abril del año en curso, a la Dirección Operativa, por lo tanto, serán ellos, los encargados de suministrar esta información. Gestión Social, teniendo en cuenta que estas actividades no se están realizando. Cultura de agua no contabilizada, teniendo en cuenta que estas actividades están inmersas en las perdidas comerciales.	Actualizaciones para mejoras en el proceso dando cumplimiento al plan de mejoramiento de la auditoría Interna SIG - octubre 2025
20-05-2026	15	Se actualiza al eliminar el siguiente documento: PA-R-CP-005 Verificación Servicio Directo	Facilitar el desarrollo de las actividades
31-08-2026	16	Se modifica el nombre del formato PA-R-CP-020 Programa de micro medición, tecnología obsoleta, se modifica por: PA-R-CP-020 Programa De Micromedición- Desarrollo Tecnológico	Dar Claridad a nuestros suscriptores y usuarios, para realizar la reposición de los equipos de medida por desarrollo y avance tecnológico y así garantizar la exactitud en la toma de lecturas reales y facturación.



**MATRIZ DE CARACTERIZACION SUBPROCESO
GESTION CONTROL PERDIDAS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PA-C-CP-001

FECHA VIGENCIA:
2026-08-31

VERSIÓN: 16

Página 1 de 8