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) 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.)	**PLANEACION**	**Plan de Acción** (Anual, articula el objetivo del Subproceso) **Plan de Micro y Macro medición** (Instalación unidades medidores)	Proceso Planeación Estratégica

	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, Articulo 256 (Defraudación de fluidos).			
HACER				
Entes Gubernamentales Planeación Estratégica Constructoras y/o urbanizadores	Catastro redes. Catastro de medidores. Plan de Micro y Macro Medición.	**GESTION DEL MANTENIMIENTO**	Renovación de micro y macro medidores	Planeación Estratégica. Entes de Control (SSPD, CRA). Constructoras y/o urbanizadores.
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. Catastro de medidores.	**PERDIDAS COMERCIALES**	**Renovación de Micro medidor (**Levantamiento e **I**nstalación de medidores, usuarios/suscritores, 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 Contratistas Entes de Control Externo (SSPD, CRA)

VERIFICAR Y ACTUAR				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
Subproceso Control Perdidas	Plan de Micro Medidores y Macro medidores Programa de clandestinos y fraudes IPUF (Índice De Perdidas Por Usuario Facturado) IMI (Índice de Micro Medición) CM (Catastro de Medidores) ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)	**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**

Procedimientos:

1. **PA-P-CP-001** Procedimiento Chequeo de medidores

Instructivos Control Pérdidas:

1. **PA-I-CP-001** Instructivo levantamiento e instalación de medidores en acometidas domiciliarias
2. **PA-I-CP-002** Revisión técnica de medidores
3. **PA-I-CP-003** Detección de fraudes
4. **PA-I-CP-004** Instructivo Mantenimiento del Banco de prueba
5. **PA-I-CP-005** Custodia de medidores

EXTERNOS

PA-E-CP-001 Manual Banco de Pruebas

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.
19. **PA-R-CP-022** Notificación Instalación de medidor
20. **PA-R-CP-023** Notificación estado técnico de acometida
21. **PA-R-CP-024** Notificación reposición macro medidor
22. **PA-R-CP-025** Notificación construcción o adecuación estación de medición

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)

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, IS0 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)

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: **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.

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: **Perdidas 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.

13-10-2026	17	Se incluyen los siguientes formatos dentro del sub proceso Gestión Control Pérdidas: **PA-R-CP-022** Notificación Instalación de medidor **PA-R-CP-023** Notificación estado técnico de acometida Se modifica el nombre del Instructivo **PA-I-CP-001** Instructivo levantamiento e instalación de medidores en acometidas domiciliarias	Mayor claridad y actualización de los procesos en beneficio de los usuarios
26-10-2026	18	Se incluyen los siguientes formatos dentro del sub proceso Gestión Control Pérdidas: **PA-R-CP-024** Notificación reposición macro medidor **PA-R-CP-025** Notificación construcción o adecuación estación de medición	Fortalecer el plan de micro y macro medición