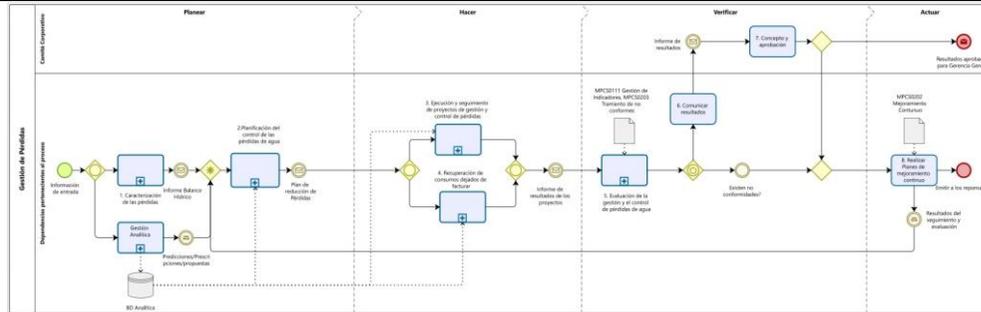


Objetivo del proceso	Gestionar la reducción y control de pérdidas para mejorar la eficiencia operativa y contribuir con la sostenibilidad de la empresa y del recurso hídrico, a partir de la articulación, integración y análisis de los datos, innovación, estructuración, ejecución y seguimiento de proyectos.	Líder del Proceso	Ávaro Rojas Fuentes
Alcance del proceso	Inicia con la identificación, análisis y consolidación de la información que permita hacer la caracterización de las pérdidas de agua, continua con la elaboración del balance hídrico, el plan de reducción de pérdidas, la estructuración, evaluación y seguimiento de proyectos, la gestión comercial, administrativa, jurídica para lograr la recuperación de consumos dejados de facturar y concluye con la identificación y ejecución de las acciones de mejora respecto a la gestión realizada.		

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR		ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	CLIENTE	
EXTERNO	INTERNO					EXTERNO	INTERNO
PLANEAR							
Gobierno		Normatividad vigente	Realizar la caracterización de las pérdidas Consiste en identificar las causas de las pérdidas de agua y determinar el volumen de pérdidas técnicas y comerciales	Balance Hídrico	Dirección Analítica		
	Proceso Servicio de acueducto	Agua captada y suministrada					
	Proceso Servicio de acueducto	Informes de macro medición					
	Proceso Gestión Comercial	Agua consumida y facturación					
	Proceso Gestión Comercial	Avisos T2					
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Reporte aplicativo ADA Denuncias y/o anomalías internas y/o externas					

	Proceso Gestión Comercial	Catastro de Usuarios	<p align="center">Gestión analítica</p> <p>Consiste en realizar la identificación, el análisis y la consolidación de la información para desarrollar modelos que sustenten ejercicios de analítica descriptiva, predictiva y prescriptiva, respecto a las pérdidas técnicas y comerciales.</p>	Priorización de cuentas contrato con alta probabilidad de fraude	Dirección Analítica		Proceso Gestión de Pérdidas de Agua Proceso Gestión Comercial			
	Proceso Gestión Comercial	Catastro de medidores		<p align="center">Formular Plan de Reducción de Pérdidas</p> <p>Identificar, revisar, evaluar y priorizar los proyectos para la reducción y el control de las pérdidas</p>				Políticas y lineamientos, y modelos predictivos y prescriptivos para el control y disminución de pérdidas técnicas y comercial.	Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	Proceso Servicio de Acueducto Proceso Gestión Social
	Proceso Gestión Comercial	Catastro de redes de acueducto y alcantarillado								
	Proceso servicio de Acueducto	Catastro de válvulas, ERP'S								
Secretaría Distrital de Hábitat		Base de datos de nuevos proyectos de construcción								
Secretaría Distrital de Hacienda		Base de catastro de usuarios y pago de impuesto predial								
Cámara de Comercio de Bogotá		Base de datos de usuarios comerciales								
Gobierno		Normatividad								
Alcaldía Mayor de Bogotá		Plan de Desarrollo Distrital	<p align="center">Formular Plan de Reducción de Pérdidas</p> <p>Identificar, revisar, evaluar y priorizar los proyectos para la reducción y el control de las pérdidas</p>	Plan de Reducción de Pérdidas	Dirección Control de Pérdidas	Proceso Gestión Ambiental Proceso Gestión de Pérdidas de Agua Proceso Gestión Comercial Proceso Servicio de Acueducto Proceso Gestión Social Proceso Direcciónamiento estratégico				
	Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	PGE								
	Todos los procesos	Propuesta de proyectos de gestión y control de pérdidas								
	Proceso Direcciónamiento estratégico y planeación	Proyecciones de ingresos a largo plazo Evaluación de la viabilidad financiera de un proyecto empresarial								
Empresas prestadoras de servicios públicos		Procesos, estrategias y tecnologías en reducción y control de pérdidas de agua								
Proveedores tecnología o servicios		Tecnologías y equipos para la detección y reparación de fugas, gestión de analítica y gestión y de pérdidas técnicas y comerciales								

HACER							
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Plan de Reducción de Pérdidas					Proceso Gestión Ambiental
	Proceso Gestión Ambiental Proceso Gestión Comercial Proceso Servicio de Acueducto Proceso Gestión Social Proceso Direcciónamiento estratégico	Iniciativas de otras áreas	Estructuración de proyectos Formulación y estructuración de proyectos para reducir y controlar las pérdidas técnicas o comerciales	Proyectos estructurados	Dirección Control de Pérdidas Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas		Proceso Gestión de Pérdidas de Agua Proceso Gestión Comercial Proceso Servicio de Acueducto Proceso Gestión Social Proceso Direcciónamiento estratégico
	Proceso Direcciónamiento estratégico y planeación	Proyecciones de ingresos a largo plazo Evaluación de la viabilidad financiera de un proyecto empresarial					
Gobierno		Normatividad					Proceso Gestión Ambiental
Alcaldía Mayor de Bogotá		Plan de Desarrollo Distrital					Proceso Gestión de Pérdidas de Agua
	Proceso Direcciónamiento Estratégico y Planeación	PGE	Ejecutar el Plan de Reducción de Pérdidas Consiste ejecutar los proyectos que desde la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y demás áreas se definieron en el PRP, así como realizar el seguimiento que de cuenta de sus avances y aportes a las metas establecidas por la Empresa.	Informe de avance del PRP y cada uno de los proyectos	Dirección Control de Pérdidas División Gestión de Pérdidas Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas		Proceso Gestión Comercial Proceso Servicio de Acueducto Proceso Gestión Social Proceso Direcciónamiento estratégico
	Otras Gerencias o Direcciones	Propuesta de proyectos de gestión y control de pérdidas					
	Proceso Direcciónamiento estratégico y planeación	Proyecciones de ingresos a largo plazo Evaluación de la viabilidad financiera de un proyecto empresarial					
Grupos de interés	Todos los procesos	Reportes de anomalías, PQR'S, reportes modelo de analítica para la detección del fraude de agua, reportes de otras áreas	Recuperar los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio Se realizan las actividades para gestionar las denuncias presentadas, PQR's, reportes modelo de analítica y reportes de otras áreas, y se realiza la gestión administrativa, jurídica	Facturación de metros cúbicos recuperados.	Dirección Control de Pérdidas División Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Pérdidas de Agua Proceso de Gestión Comercial Proceso de Gestión Financiera.

VERIFICAR							
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	<p>Balance hídrico</p> <p>Priorización de cuentas contrato con alta probabilidad de fraude</p> <p>Políticas y lineamientos, y modelos predictivos y prescriptivos para el control y disminución de pérdidas técnicas y comercial.</p>	<p>Evaluar la gestión y control de las pérdidas de agua</p> <p>Consiste en hacer seguimiento y evaluación en la gestión y control de las pérdidas técnicas y comerciales, a través del monitoreo del balance hídrico, el plan de reducción de pérdidas y la recuperación de consumos dejados de facturar.</p>	Informe de evaluación y control de pérdidas	<p>Dirección Control de Pérdidas</p> <p>División Gestión de Pérdidas</p> <p>Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas</p>		<p>Proceso de Direccionamiento estratégico</p> <p>Proceso Gestión de Pérdidas de Agua</p>
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Informe de avance del PRP					
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Facturación de metros cúbicos recuperados					
	Proceso Direccionamiento estratégico y planeación	Informe de indicadores de gestión de pérdidas de agua					
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Respuestas a las PQRs	<p>Verificar la gestión del proceso en la atención a PQRs</p> <p>Consiste en analizar tipología, tiempo y calidad de la atención de las PQR's</p>	Informe de Gestión RCDF	<p>Dirección Control de Pérdidas</p> <p>División Recuperación de consumos dejados de facturar</p> <p>Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas</p>	Cliente Usuarios	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua
ACTUAR							
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Informe de evaluación y control de pérdidas	<p>Realizar ajuste al Plan de Reducción de Pérdidas</p> <p>Consiste en precisar los alcances, los tiempos o recursos de acuerdo con los avances observados en la ejecución del PRP</p>	<p>Planes de mejoramiento</p> <p>Soportes de reuniones</p> <p>Plan de Reducción de Pérdidas ajustado</p>	<p>Dirección Control de Pérdidas</p> <p>División Recuperación de consumos dejados de facturar</p> <p>Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas</p>		Proceso Gestión de Pérdidas de Agua
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	<p>Recopilación de buenas prácticas</p> <p>Estudios de mercados</p>	<p>Incorporar mejores prácticas y/o nuevas tecnologías</p> <p>Introducir las mejoras prácticas o nuevas tecnologías como resultado del benchmarking realizado o de los pilotos ejecutados</p>	<p>Planes de mejoramiento</p> <p>Proyectos para la adquisición y compra de nuevas tecnologías</p> <p>Estrategias de implementación de buenas prácticas</p>			Proceso Gestión de Pérdidas de Agua
	Proceso Gestión de Pérdidas de Agua	Informe de evaluación y control de pérdidas	<p>Formular estrategias de mejoramiento</p> <p>Consiste en adoptar estrategias que permitan mejorar el proceso y los procedimientos</p>	Planes de mejoramiento	Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas		<p>Proceso Gestión de Pérdidas de Agua</p> <p>Proceso de Direccionamiento estratégico y Planeación</p>

OBSERVACIONES

Los indicadores que demuestran el cumplimiento, eficacia y eficiencia del proceso se encuentran en <_Aplicativo APA_>
 Los riesgos y oportunidades identificados en el proceso en los diferentes enfoques del SUG se encuentran en la <_Matriz integral de riesgos_>
 El marco legal y normativo aplicado al proceso se encuentra en <_Matriz de requisitos legales y normativos (normograma)_>.
 Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención Documental <TDRD>

La propiedad planta y equipo se encuentran en <Inventario de Propiedad planta y equipo >
 Sistemas de información internos: (Listar los que utiliza el proceso)
 Sistemas de información externos: (Listar los que utiliza el proceso)

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Versión
5/07/2024	Se elabora la caracterización por creación del proceso	1

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre Cargo Área	Diana Beatriz Quiceno Montoya Contratista Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	María Virginia Jordán Directora Dirección Analítica Ivonne Navarro Pérez Directora Dirección Control de Pérdidas Adriana Fonseca Jefe División Dirección Control de Pérdidas División Recuperación de Consumos Gonzalo Adolfo Tovar Jefe División División Gestión Pérdidas Dirección Control de Pérdidas Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	Álvaro Rojas Fuentes Gerente Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas
Fecha (dd/mm/aaaa)	25/06/2024	28/06/2024	10/07/2024