



PROGRAMA DE GESTIÓN

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
VALLEDUPAR**

EMDUPAR S.A. E.S.P.

PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A E.S.P.
EMDUPAR S.A E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte **JOSÉ MIGUEL MENDOZA**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 80.106.866 de Bogotá, en su calidad de Superintendente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **ARMANDO JOSE CUELLO DAZA** con cédula de ciudadanía No. 10.089.612 de Pereira en su calidad de representante legal de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P - EMDUPAR S.A. E.S.P.** (en adelante EMDUPAR S.A. E.S.P.), con NIT 892300548 - 8, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

CONSIDERANDO

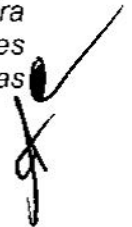
Que EMDUPAR S.A. E.S.P., identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 129, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valledupar en el departamento del Cesar, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el programa de gestión es un mecanismo de control y vigilancia, creado por el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", que propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las



personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita."

Que por su parte, el artículo 370 idem, establece que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que el *"Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida"* y en el parágrafo del artículo 52 establece que: *"Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (. .)"*

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 *"Todos por un nuevo País"* modificó el numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994 aumentando la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales y en su artículo 87 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión a los prestadores que amenacen en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

Que de acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas que amenacen la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

Que la suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras.

Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y



C014/5927



C014/5927

¹ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala

establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

CONDICIONES

PRIMERO. Necesidad del programa de gestión. La Superservicios realizó visita de inspección a EMDUPAR S.A. E.S.P. durante los días 5 al 7 de diciembre de 2016, prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, departamento del Cesar, en la que evidenció que el prestador presenta dificultades en aspectos comerciales, técnicos, administrativos y financieros, recogidas en la Evaluación Integral de EMDUPAR S.A. E.S.P. (anexo 1) que se encuentra publicada en la página web de la Superservicios, y que de continuar podrían poner en riesgo la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio.

En consideración a las deficiencias identificadas, la Superservicios y EMDUPAR S.A. E.S.P. resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última que permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la continuidad y calidad de los servicios.

SEGUNDO. Objetivos. Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valledupar – Cesar, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P., que permitan subsanar las deficiencias administrativas, financieras, técnicas y comerciales identificadas por la Superservicios, así como establecer las correspondientes acciones de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado
- 2.3. Permitir un seguimiento más estricto y detallado al cumplimiento de los compromisos por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P., para efectos de evidenciar la mejoría en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados y de la normativa vigente

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir EMDUPAR S.A. E.S.P. se tomaron como línea base las deficiencias identificadas en la visita de inspección realizada en diciembre de 2016 que fueron plasmadas en la Evaluación Integral que se anexa al presente



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N° 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

programa y hace parte integral del mismo.

CUARTO. Recursos. EMDUPAR S.A. E.S.P. se compromete a gestionar y obtener los recursos necesarios para el cumplimiento de todos los compromisos aquí acordados, sin que sea posible alegar como excusa frente a su incumplimiento la ausencia de éstos.

QUINTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir EMDUPAR S.A. E.S.P. y de que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un Excel en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos EMDUPAR S.A. E.S.P. y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez EMDUPAR S.A. E.S.P. cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co.

Parágrafo. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial al Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015 y sus modificaciones, y a la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

SEXTO. Responsables. Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente programa de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado o quien éste delegue.

El representante legal de EMDUPAR S.A. E.S.P. será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de EMDUPAR S.A. E.S.P.

SÉPTIMO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será hasta el 30 de noviembre de 2018. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

OCTAVO. Terminación. El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causas:

- 7.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P., previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "acta de cierre".
- 7.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que EMDUPAR S.A. E.S.P. ha incumplido con uno o más de los compromisos aquí pactados.



Carrera 18 N° 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800 250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

4

7.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

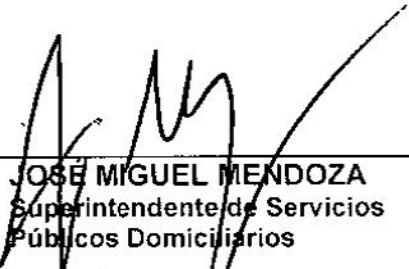
NOVENO. Seguimiento. La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con EMDUPAR S.A. E.S.P. a partir de los informes, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad a la empresa.

DÉCIMO. Informes. A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe bimestral adicional a los específicos requeridos en los anexos, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernación y Alcaldía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada periodo.

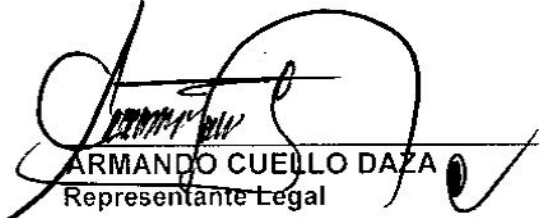
PARÁGRAFO. Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Acuerdo, deberán coincidir con los reportados por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI. En caso de discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI.

Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y resultados, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente programa.

UNDÉCIMO. Sanciones. La Superservicios podrá iniciar procedimientos sancionatorios a EMDUPAR S.A. E.S.P. por el incumplimiento de la normatividad aplicable respecto de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al gerente o representante legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en los incumplimientos.



 JOSÉ MIGUEL MENDOZA
 Superintendente de Servicios
 Públicos Domiciliarios



 ARMANDO CUELLO DAZA
 Representante Legal



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

ANEXOS**Anexo 1. Evaluación Integral marzo de 2017**

La Evaluación Integral adelantada en el mes de marzo de 2017 se encuentra publicada en el siguiente link: <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Informes-de-gestion/Departamento-de-Cesar/EMPRESA-DE-SERVICIOS-PUBLICOS-DE-VALLEDUPAR-S.A.-EMDUPAR-S.A.-E.S.P.>

A

Anexo 2. Matriz de seguimiento al programa de gestión

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 3. Componente Comercial

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista comercial las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Asignación de recursos (humano y técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.
- Información actualizada y de calidad.
- Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.
- Revisión, actualización, legalización y socialización a los usuarios del contrato de condiciones uniformes de la empresa.
- Actualización del catastro de suscriptores: Depuración, normalización, actualización de usos y estratos.
- Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información, sistema de información en línea.
- Reducción de pérdidas comerciales: Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con probable falla, cambio de medidores obsoletos.
- Atención de usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP, REP, RAP, REQ. Programa de fidelización y fomento a la cultura de pago y reducción de morosidad.
- Gestión de cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación de la suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.
- Gestión para obtener un laboratorio de medidores.
- Gestión y eficiencia de recaudo.

El desarrollo de estas acciones o actividades generará un mayor flujo de caja que permitirá que el prestador supere la situación económica actual, por lo que se propone, ante la fragilidad económica del ente prestador, que estas sean ejecutadas dentro del término de un año y luego se sostengan.

Plan de Acción.

En los siguientes numerales, se presentan las metas seleccionadas señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo y la acción propuesta para su inclusión en el programa, y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.



Carrera 18 N° 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

1. Asignación de recursos (humano y técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.

Justificación: De conformidad con la información suministrada por el prestador en la visita realizada en el mes de diciembre de 2016, se observó que de los aproximadamente 28 mil suscriptores que se facturan por promedio, la verificación en terreno de la causal de no lectura es mínima. Hacer estas revisiones previamente a la facturación podría descartar la falla en los equipos de medición o la causa de no lectura. Así mismo, se observó que la gestión de cobro de EMDUPAR S.A. E.S.P. a deudores morosos se hace a menos del 10% de estos.

Esta actividad se debe coordinar con la división de pérdidas y cartera, además se requiere mantener un sistema de información actualizado que permita la coordinación y atención a suscriptores.

Objetivo: La reasignación de personal para reforzar las cuadrillas que en terreno verifican causales de no lectura, errores en pre-crítica y crítica, hacen suspensiones, reconexiones, seguimiento a suspendidos o cortados y atienden daños, es necesaria para incrementar el recaudo y disminuir las pérdidas económicas de la empresa.

Acción: Contado un mes a partir de la fecha de firma del presente programa, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Reporte detallado de las necesidades de personal y de los recursos para las visitas en campo por pre - crítica y crítica, por causales de no lectura, morosidad (actual y cartera), gestión de cartera, gestión de pérdidas y demás áreas cuya gestión dependa de verificaciones en terreno.
- Reporte detallado del número de cuadrillas (vehículos, personal), cantidad de asignaciones y de visitas diarias.
- Balance entre las necesidades de verificación en campo y los realizados efectivamente (hasta el momento del informe), con las propuestas del trabajo a desarrollar que deben cubrir el 100% de las necesidades de verificación en campo, propuesta de ajustes metodológicos y fecha de implementación de estos. (áreas de facturación, cartera, pérdidas).
- En un plazo máximo de un mes deberán estar definidas las decisiones de la empresa en este aspecto y como máximo en tres meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión, deberán estar aplicados y en marcha el 100% de los cambios.

Se requiere informe mensual de los avances sobre este aspecto y luego que la empresa remita la documentación solicitada, la Superservicios iniciará el proceso de revisión y análisis del cumplimiento e impacto de los ajustes realizados.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Reporte detallado de necesidades de personal	1 mes	Porcentaje de avance	100%	Mensual a partir de la firma del programa



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Reporte detallado de cuadrillas y asignaciones diarias	1 mes	Porcentaje de avance	100%	Mensual a partir de la firma del programa
Balance de verificaciones contra realizados	1 mes	Porcentaje de avance	100%	Mensual a partir de la firma del programa
Informe de acciones Implementación	1 mes informe Implementación 3 meses	Porcentaje de avance	100% 33% mensual	Mensual a partir de la firma del programa. Reporte de avances mensuales.

2. Información actualizada y de calidad.

Justificación: Para la toma de decisiones, medidas a implementar y seguimiento, es necesario contar con estadísticas actualizadas y ciertas, por cada actividad dentro de la gestión comercial, información que es útil tanto para las decisiones de la gerencia, como para la realización de reportes de calidad y oportunos al SUI.

Objetivo: Contar permanentemente con estadísticas actualizadas y confiables.

Acción: En un plazo de 1 mes contado a partir de la suscripción del programa de gestión, se deben realizar los ajustes administrativos y operativos que permitan alcanzar el objetivo propuesto, es decir, los reportes al Sistema Único de Información – SUI deben estar al día, y estos deben coincidir entre lo certificado y lo informado. El seguimiento lo hará la Superservicios considerando todo tipo de informes relacionados con los aspectos de la gestión comercial, citados en este capítulo.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	1 mes	Porcentaje de avance. (entregados / solicitados) * 100	100%	1 Mes a partir de la firma del programa

3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.

Justificación: Necesidad de flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial; el recaudo de los recursos adeudados por el municipio de Valledupar por subsidios y la gestión para el recaudo mensual de estos es indispensable para la operación normal de EMDUPAR S.A. E.S.P.

Objetivo: Recaudo de recursos en mora y gestión para giro mensual de los subsidios.

Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio de Valledupar sean girados lo antes posible a EMDUPAR



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

S.A. E.S.P., también que los recursos se giren mensualmente de forma oportuna o que el alcalde de Valledupar de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo	1 mes	Cumplimiento por logros	100% Compromiso de giro o prueba de recaudo	Mensual luego de la firma del programa

4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Justificación: El Título VIII de la Ley 142 de 1994, establece la naturaleza y características generales del contrato de servicios públicos y determina las obligaciones que adquieren tanto los prestadores como los usuarios en la ejecución y celebración del mismo.

Por lo anterior, es necesario que dentro del programa de gestión se incluya un compromiso tendiente a que EMDUPAR S.A. E.S.P. acate de manera eficaz las disposiciones que en materia de contrato de condiciones uniformes contempladas la Ley 142 de 1994 y demás regulación aplicable.

Objetivo: Revisar, actualizar, obtener concepto de legalidad ante la CRA, y socializar y divulgar el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Acción: En un plazo de 15 días contados a partir de la firma del programa de gestión, EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá remitir a la CRA el contrato de condiciones uniformes solicitando concepto de legalidad, previa verificación de aplicación del modelo dispuesto por la CRA.

Luego de la expedición del concepto de legalidad por parte de la CRA, EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá reportar a la Superservicios el contrato de condiciones uniformes junto con el respectivo concepto.

El prestador deberá informar inmediatamente las actividades de socialización y divulgación que realice con la comunidad, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y de la Resolución CRA 151 de 2001.

Indicador de Avance:

15 días posteriores a la suscripción del programa y bajo una revisión previa, se deberá radicar la solicitud de concepto de legalidad ante la CRA, este compromiso se da por cumplido cuando sea recibido en la Superservicios la copia del concepto de legalidad de la CRA.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	15 días	Cumplimiento con la radicación del documento.	100% con el concepto favorable	En el mes, informe de radicación y cumple con concepto favorable.

5. Catastro de suscriptores.

Justificación: Es necesario saber con exactitud cuántos suscriptores tiene EMDUPAR S.A E.S.P., así como sus características. Información que permite planificar y programar las acciones de mejora.

Objetivo: Contar con información verídica del universo de suscriptores para proceder con la definición de la base de datos de suscriptores, características, ubicación, condiciones de medición y demás información necesaria en la planeación y organización de la gestión de la empresa.

Acción: Planear las actividades y realización del catastro que deberá contener como mínimo todas las actividades que a corto plazo permitan contar con la información actual de los suscriptores, confirmar los usos, verificar la correcta aplicación de la estratificación, características técnicas, información de medidores, incorporación de usuarios nuevos, normalización de usuarios sin medición y demás necesidades del prestador, reflejando todo el detalle de actividades en cronograma con tiempo de ejecución.

Así mismo, deberá informar sobre las cantidades mensuales de usuarios normalizados, facturación de usuarios nuevos, depuraciones, cambios de usos, desactualización de estratos y otros aspectos que indiquen mejora en la gestión de EMDUPAR S.A. E.S.P.

Indicador de Avance:

En el término de 1 mes luego de la firma del programa se deberá informar sobre el inicio del catastro y cronograma de las actividades a realizar con tiempo de ejecución y para el cumplimiento del compromiso EMDUPAR S.A. E.S.P. dispondrá de máximo cuatro (4) meses para la entrega del catastro.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Planeación y definición detallada de actividades.	1 mes	Porcentaje de avance	100% programa	mensual
Ejecución del Catastro	4 meses	Porcentaje de avance	Avances mensuales del 25 % hasta completar el 100% en el cuarto mes	Informe mensual de avance



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal 110221
 NIT 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

4

6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos.

Justificación: La medición es un derecho de los usuarios y un deber los prestadores, pero además permite conocer con exactitud los m³ consumidos y generar estadísticas para la planeación del servicio y de la gestión. Es además un insumo necesario para determinar las pérdidas de la empresa.

En la visita realizada en el mes de diciembre de 2016, la Superservicios evidenció que la empresa le factura por promedio a aproximadamente 28 mil suscriptores, lo que estaría relacionado con deficiencias en la medición que requieren ser revisadas y solucionadas. La normatividad vigente es clara en señalar que la facturación debe responder a los consumos medidos.

Objetivo: Incremento gradual en la medición hasta cumplir los mínimos regulatorios y contar con información para estadísticas de consumos y demás.

Acción: Cada mes, a partir de la fecha de firma del presente programa, EMDUPAR S.A E.S.P. deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lo siguiente:

- Plan de trabajo para cumplir el objetivo, con cronograma y porcentaje mensual de avance.
- Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.
- Reporte de la gestión sobre medición a suscriptores por promedio y no medidos, como verificación de la reducción de estos.
- Reporte de suscriptores que requieren cambio de medidor por obsolescencia y otras consideraciones.

Con la información solicitada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Un mes después de la suscripción del programa de gestión, EMDUPAR S.A. E.S.P. debe tener concretada la estrategia a seguir para cumplimiento de este objetivo, y al sexto (6) mes debe estar cumplida la meta regulatoria, es decir llegar mínimo al 95% de la micromedición (Ley 142 de 1994, artículo 146).

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	Un mes	Porcentaje de Cumplimiento	100 % entrega	Mensual
Reporte de facturación de suscriptores, medidos, promediados, etc.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	100% reportes entregados	Mensual
Gestión suscriptores facturados por promedio y no medidos.	6 meses	Reducción del porcentaje de suscriptores	95% de reducción en los suscriptores facturados por	Mensual



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
		facturados por promedio	diferencia de lecturas	
Reporte medidores cambiados y otros	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	95% de micromedición efectiva	Mensual

7. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.

Justificación: La facturación y varios de los subprocesos involucrados que se agrupan en este ítem, requieren coordinación e integración de actividades para así impactar positivamente los resultados de la gestión comercial. Del éxito en esta actividad dependen los resultados de recaudo, reclamaciones, cartera e imagen empresarial.

La pre-crítica y crítica además de reducir reclamos, garantizan calidad en el proceso de facturación mejorando la información de las ventas de m³, siendo base para una correcta facturación. Las aproximadamente 28 mil facturas por promedio son una cifra que requiere ser reducida hasta eliminarse.

Fue evidente en la visita realizada en el mes de diciembre de 2016 que no se realizan suspensiones a todos los suscriptores morosos. La Superservicios estima que máximo se suspende a un 10% de los morosos. Además, encontró que las suspensiones y reconexiones tienen un manejo deficiente en el sistema de información comercial, y que la información de recaudo para reconexiones no fluye oportunamente y requiere coordinación con el grupo de cartera y de pérdidas.

Este proceso requiere suficientes cuadrillas que verifiquen en terreno y suministren información veraz para aplicar correctivos en la facturación. Sin que ello implique aumento del personal, teniendo en cuenta que debe estar en línea con el compromiso de reorganización de la planta de la empresa.

Todo el proceso requiere apoyo informático para facilitar la gestión y la producción de informes.

Objetivo: Producir facturas de calidad, e información sobre las ventas del prestador, contar con información útil para la toma de decisiones, llegar a un manejo mínimo de reclamaciones y generar informes oportunos para la gestión de pérdidas y de cartera entre otros.

Acción: Mensualmente, a partir de la fecha de firma del presente documento, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Dentro del mes posterior a la firma del programa de gestión EMDUPAR S.A. entregará el plan detallado y cronograma de actividades a realizar para cumplir el objetivo, indicando el porcentaje mensual de avance que no podrá ser menor al definido en el siguiente cuadro.
- Reporte detallado de los suscriptores facturados sin diferencia de lectura.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT. 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- Reporte de usuarios que ingresan a pre crítica y crítica, indicando las acciones adelantadas en el proceso, y las órdenes de suspensión y reconexión.
- Reporte de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.

Indicador de Avance:

En un plazo máximo de 6 meses a partir de la suscripción del programa, EMDUPAR S.A. E.S.P. debe cumplir con la reducción del 95% de los suscriptores no medidos y facturados por promedio.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Entrega del plan detallado y cronograma de actividades	Un mes	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega	1 Mes
Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega. El reporte debe reflejar una reducción de al menos 15% de suscriptores sin medición y sin diferencia de lectura	Mensual
Reporte pre-crítica y crítica, acciones de suspensión y reconexión.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega. El reporte debe reflejar un aumento de al menos 10% de acciones de suspensión y reconexión	Mensual
Reporte de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	100% de actualización de los suscriptores retirados, nuevos y demás novedades.	Mensual

8. Atención de Usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP, REP, RAP, REQ. Programa de Fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.

Justificación: La atención de reclamos demanda recursos importantes y genera riesgo de sanciones, es el reflejo de la inconformidad de los suscriptores y usuarios del servicio, también se constituye en información útil para determinar acciones de mejora. En general es el reflejo de la calidad en los servicios prestados.

Objetivo: Disminuir la cantidad de PQR presentadas por las causales de inconformidad con el consumo facturado, descuento por predio desocupado y reliquidación por no contar con medidor. Reducciones mensuales del 15% hasta llegar a un 60% menos de trámites en 6 meses.

Acción: Cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, el prestador debe enviar



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal. 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

a la Superservicios lo siguiente:

- Estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y detalle con su trámite.
- Reportes de SAP, REP, RAP Y REQ, con relación de tiempos y tipo de fallo.
- Acciones de mejora para atenuar las causales planteadas en el objetivo.

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos en la disminución de causales.

Indicador de Avance:

En el mes siguiente a la suscripción del programa EMDUPAR S.A. E.S.P. debe presentar los lineamientos que aplicará al logro del objetivo. Al sexto mes de haber suscrito el programa debe haber reducido en un 60% la cantidad de reclamos recibidos por las causales indicadas.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Estadísticas detalladas de los reclamos por causal y detalle más trámite.	1 Mes	Porcentaje de cumplimiento	100 % entrega	1 Mes
Reportes de SAP, REP, RAP Y REQ, con relación de tiempos y tipo de fallo.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	10% mensual de reducción de la causal	Mensual
Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	10% mensual de reducción de la causal	Mensual

9. Gestión de Cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (perdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.

Justificación: Hay recursos del prestador que al ingresar a la caja permitirían invertir en mejora de la empresa. Según informes suministrados por EMDUPAR E.S.P. la cartera suma alrededor de 62.000 millones de pesos, con incremento en el último año de aproximadamente 8.000 millones. Suma sobre la cual, conforme a la información suministrada por EMDUPAR E.S.P. solo ha sido posible la gestión de cobro a menos del 10%, siendo un tema que requiere gestión urgente.

Objetivo: Recuperar en el año el 60% de la cartera menor a 360 días y al menos el 30% de la cartera mayor a 361 días.

Acción: Cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Plan y cronograma de actividades con tiempos, fechas e indicadores de seguimiento, que permitan cumplir el objetivo propuesto.
- Reporte de suscriptores en cartera depurada.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

- Reporte de suscriptores en mora, con edad, lectura, fecha de última lectura y estado actual (suspendido o cortado)
- Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación (al detalle)
- Reporte de suscriptores en cobro jurídico y seguimiento.
- Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación.

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Un mes después de la suscripción del programa de gestión deberá presentar un programa detallado de la estrategia de recuperación de cartera y al cabo del tercer mes la reducción descrita en el objetivo.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	100 % entrega	1 mes
Depuración de cartera	4 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Cartera depurada al menos en un 25% mensual	mensual
Reporte suscriptores en mora, con edad, lectura, fecha de última lectura y estado actual (suspendido o cortado)	Mensual	Cumplimiento en la entrega de reportes y calidad de la información.	100% entrega mensual	mensual
Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación.	5 meses	Porcentaje de avance	20% mensual hasta cumplir la meta del 100% de las suspensiones	mensual
Reporte de suscriptores en cobro Jurídico y seguimiento.	10 meses	Porcentaje de avance	10% mensual de suscriptores enviados a gestión de cobro con proceso radicado	mensual
Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación	Mensual	Cumplimiento en la entrega de los reportes	100% entrega mensual	mensual

10. Obtener los servicios de un laboratorio de Medidores.

Justificación: Actualmente el prestador no cuenta con los servicios de un laboratorio de medidores que pueda atender lo referente a esta actividad. Esto es necesario para sustentar legalmente expedientes de recuperación de consumos, cambios de medidores, verificación de correcta medición y otros. También es importante como apoyo técnico a los proyectos de reducción de los cobros por promedio, instalación de medidores, plan de pérdidas y gestiones de cobro por recuperación de consumos.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Objetivo: Contar con los servicios de un laboratorio de medidores para el necesario apoyo técnico y la expedición de los certificados de calibración y medición que requiere cualquier acción relacionada con la medición.

Acción: 30 días después de la firma del programa, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Plan de la gestión a realizar para asegurar la disponibilidad de los servicios de un laboratorio de medidores certificado por la ONAC.
- Cronograma de las actividades para cumplir el objetivo.

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

En esta acción, EMDUPAR S.A E.S.P. cuenta con dos alternativas para la obtención de los servicios de un laboratorio de medidores: Puede gestionar su vinculación a un laboratorio de otro prestador, o bien, diseñar, construir y poner en funcionamiento su propio laboratorio. Al final del primer mes, se debe suministrar a la Superservicios un informe reportando la alternativa seleccionada e incluyendo alguno de las dos opciones mostradas a continuación:

- Plan de gestión a realizar para asegurar la disponibilidad de los servicios de un laboratorio de medidores certificado por la ONAC.
- Cronograma de actividades necesarias para el diseño, construcción y puesta en funcionamiento de un laboratorio certificado propio. En este caso, para la construcción y certificación del laboratorio se otorgará un plazo máximo de 1 año.
- Acuerdo suscrito para acceder a los servicios de un laboratorio.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan de la gestión a realizar para asegurar la disponibilidad de un laboratorio de medidores certificado por la ONAC	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	100 % entrega	Mensual
Cronograma de las actividades para contar con un laboratorio propio	1 mes (plan) 1 año obra y puesta en marcha	Porcentaje de cumplimiento. Porcentaje de avance	100 % entrega % de avance según cronograma	Mensual 1 año
Contratar los servicios de un laboratorio	2 meses	Porcentaje de cumplimiento	Acuerdo suscrito con el titular del laboratorio contratado para los servicios	2 meses



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250 984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

11. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

Justificación: Contar con recursos económicos que permitan invertir en las mejoras que necesita la empresa para mejorar su operación y sus estados financieros.

Objetivo: Incrementar el recaudo mensualmente en un 10% hasta alcanzar un 90%.

Acción: Cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Reporte mensual de facturación corriente con el comparativo de ventas contra recaudo.
- Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos.
- Programa para incentivar el recaudo y medición de su efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución.
- Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación.

Con la información solicitada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Al término de un mes de firmado el programa de gestión el prestador debe presentar la estructura del plan de recaudo, con cronograma, metas e indicadores, para el cumplimiento del objetivo propuesto. Debe incluir las estrategias de sostenimiento de las metas una vez cumplidas. El plazo máximo para cumplir con la meta del 90% de recaudo, es de 6 meses.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Reporte mensual de facturación contra recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	15 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo	Informe mensual de reporte a la Superservicios
Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	15 % mensual de aumento de ventas corrientes y recaudo hasta cumplir el objetivo	Informe mensual de reporte a la Superservicios
Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	15 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo	Mensual
Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	15 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo.	Mensual



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800 250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

X

Anexo 4. Componente administrativo

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista administrativo las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Las obligaciones laborales presentan un saldo de \$7.788.5 millones de pesos, equivalente al 25% de los pasivos que posee la empresa, los cuales ascienden a la suma de \$27.197.3 millones de pesos.
- La empresa tiene a cargo pensiones de jubilación (73 pensionados, al cierre del año 2015, para las que tiene un valor provisionado de \$1.719.096.000). Sin embargo, este valor no ha sido actualizado mediante un estudio actuarial reciente, por lo que no se puede determinar si el mismo está sobreestimado o subestimado.
- Los gastos producto de nivelaciones salariales y aplicación de la convención colectiva, impactaron significativamente la operación de la empresa generando pérdidas. Si los montos continúan estables para las siguientes vigencias, podría afectar la suficiencia financiera del prestador, y con ello, poner en riesgo la sostenibilidad en la prestación de los servicios.
- Durante la Evaluación Integral proyectada en marzo de 2017 se evidenció que el personal operativo presuntamente no cuenta con la Certificación de Competencias Laborales, como lo estipula la Resolución 1570 de 2004

Plan de Acción

A continuación, se presentan cada una de las metas seleccionadas, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.

1. Reorganización de la planta de personal en consideración a las necesidades de la empresa.

Justificación: Con base en el diagnóstico realizado en visita realizada en sitio por parte de los profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superservicios en el mes de diciembre de 2016, se pudo evidenciar la realidad del componente administrativo, particularmente en relación con la conformación de la planta de personal de la empresa frente al número de suscriptores que atiende, y en relación con los gastos por concepto de pagos a trabajadores y convenciones colectivas.

Objetivo: Reorganizar la planta de personal en el sentido de fortalecer las áreas misionales correspondientes a la Gestión Comercial y la Gestión Técnico-operativa, con el personal



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT. 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

X

administrativo de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Perfiles y Responsabilidades de la empresa.

Acción: EMDUPAR S.A. E.S.P. presentará a la Superservicios, dentro de los dos meses siguientes a la firma del presente programa, la nueva planta de personal definida y la correspondiente reasignación de funciones y ajuste de costos laborales, de acuerdo con las necesidades operativas de la empresa, lo cual ya deberá estar aprobado por la gerencia.

En los cinco meses posteriores, se realizarán las adecuaciones administrativas pertinentes para iniciar las capacitaciones del personal en competencias laborales relacionadas con la operación de la empresa.

Al cabo del primer mes de la suscripción del presente programa de gestión, EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá informar a esta Superservicios el avance en el cumplimiento del compromiso.

Indicadores de avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Presentar la nueva planta de personal	Dos meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance en la reestructuración de la planta de personal	20% Primer mes 80% Segundo mes	Envío mensual de informe a la Superservicios
Aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal	Cinco meses a partir de la presentación de la nueva planta	Porcentaje de avance en la adecuación de la planta de personal	20% de avance mensual hasta llegar al 100%	

2. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado

Justificación: A partir del análisis realizado en la Evaluación Integral de marzo de 2017, se evidenció que presuntamente el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado no se encuentra certificado en Competencias Laborales de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004.

Objetivo: Obtener los Certificados de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Acción: EMDUPAR S.A. E.S.P. presentará a la Superservicios, dentro los 15 días siguientes a la firma del presente programa, el trámite ante el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA para la solicitud de la programación de las capacitaciones requeridas para la Certificación de Competencias Laborales.

Posteriormente, la empresa tendrá un plazo máximo de 10 meses para adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones que sean acordadas, y obtener así las respectivas



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

certificaciones.

Mensualmente, EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá informar a esta Superservicios el avance en el cumplimiento del compromiso.

Indicadores de avance:

La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Tramitar el CCL para el personal operativo de acueducto y alcantarillado	0 5 meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	100% al final del plazo	Informe de avance mensual
Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	10 meses después del acuerdo con el SENA	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado Asistencia de los operadores a las capacitaciones	100% de los operarios tendrán CCL Asistencia al 100% de las sesiones de capacitación por el 100% de los operarios	

X



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal. 110221
 NIT: 800.250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 5. Componente Financiero

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista financiero las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Aumento de los flujos de caja operativos a niveles mensuales, en relación con los requerimientos de capital de trabajo para operación y cobertura de obligaciones.
- Establecimiento de acciones y/o políticas que permitan obtener un recaudo de cartera necesario para cubrimiento del pago de obligaciones con proveedores.
- Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente.
- La empresa debe aplicar el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación, de acuerdo con su naturaleza jurídica que es mixta, para empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.

Plan de Acción

En los numerales siguientes, se presenta cada uno de los indicadores seleccionados, indicando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.

1. *Implementación del esquema de calidad de la información financiera.*

Justificación: La sostenibilidad de la empresa depende de los subsidios entregados por el municipio de Valledupar y de la acertada gestión comercial del negocio.

A partir de la información entregada por la empresa, la Superservicios podrá efectuar requerimientos periódicos y adelantar las visitas que considere, con el fin de validar los resultados y evaluar el desempeño y comportamiento financiero de EMDUPAR E.S.P., en relación con lo establecido en el presente programa.

Objetivo: Establecer unos indicadores simples pero eficientes que permitan contar con un control de la sostenibilidad de la empresa y de la adecuada aplicación de los subsidios recibidos por parte del Municipio

Acción: El prestador deberá reportar el avance financiero a la Superservicios y a las entidades y organismos que se considere necesario, además de implementar y aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.



Carrera 18 N° 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Indicadores de avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Definir la solvencia de la empresa en corto plazo	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	LIQUIDEZ: (Activo Corriente / Pasivo corriente) X 100	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia.
Definir la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ENDEUDAMIENTO: Deuda Total = (Total Pasivo / Total Activo) X 100 Deuda Financiera = (Total Obligaciones Financieras / Total Activos) Deuda No Financiera = ((Total Pasivo - Total Obligaciones Financieras) / Total Activos)	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir hasta qué punto la empresa ha contraído financiamiento para realizar sus operaciones	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	APALANCAMIENTO: (Pasivo / Patrimonio) X 100	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir el margen de ganancia neto de todo gasto sobre las ventas totales	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	MARGEN NETO: (Utilidad / Ingresos Operacionales) X 100	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir el tiempo que se demora la empresa en pagar sus deudas	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR: (Cuentas por Pagar / Costo de Ventas) x 365	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir el tiempo que efectivamente se toman los suscriptores para pagar las facturas	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR: (Cuentas por Cobrar Servicio (140608) / Ingresos Operacionales) x 365	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Determinar el porcentaje de los ingresos de la empresa que corresponde a	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	PORCENTAJE DE SUBSIDIOS: (Subsidios asignados / Ingresos) X 100	10% mensual por un periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984 6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
subsidios				
Definir el total recaudado frente a la cartera que posee la empresa	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	PORCENTAJE DE RECAUDO: (Cartera / Ingresos Operacionales) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Verificar la ejecución de subsidios	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS: (Costos y gastos por cabecera y/o localidad / Subsidio Asignado) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Medir el cumplimiento en la implementación de Normas Internacionales	Dos meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	IMPLEMENTACIÓN DE NIIF: (# de formatos certificados / No. total de formatos pendientes de certificación) X 100	100% a los dos meses	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Determinar la capacidad de la empresa de hacer frente a sus deudas financieras	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	EBITDA: Resultado Operativo (EBIT) + Amortizaciones y Depreciaciones = Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)	Mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y los activos totales	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROA: Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total	Mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y el patrimonio	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROE: Utilidad después de impuestos / Patrimonio	Mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 6. Componente Técnico Operativo

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista técnico operativo las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.
- Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m³/suscriptor.
- Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.
- Dar cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Plan de Acción

En los siguientes numerales, se presenta cada una de las metas seleccionadas, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa de gestión y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.

1. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.

Justificación: De conformidad con las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la principal obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos es ofrecer un servicio continuo y de buena calidad. Sin embargo, en el caso de Valledupar la existencia de una única fuente superficial de abastecimiento podría representar riesgos para la continuidad en la prestación del servicio. Específicamente en períodos de lluvias debido al incremento en la turbiedad del Río Guatapurí, y la dificultad de la Planta de Tratamiento de Agua Potable para potabilizar el agua una vez el parámetro de turbiedad supera los 2000 NTU.

En razón de lo anterior, y teniendo en cuenta el estado de la infraestructura de acueducto es necesario incluir dentro del programa de gestión un compromiso tendiente a que EMDUPAR S.A. E.S.P. identifique fuentes de abastecimiento alternativas al Río Guatapurí, con la correspondiente actualización del plan de emergencia y contingencia, con el fin de reducir la vulnerabilidad del sistema de acueducto, y garantizar una prestación continua del servicio.

Objetivo: Reducir la vulnerabilidad del sistema de acueducto, fortaleciendo el Plan de Emergencia y Contingencia para preparar el sistema ante fallos y daños en este.

Acción: En un período máximo de 1 mes contado a partir de la fecha de firma del Programa de Gestión, la empresa enviará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT 800.250.984 6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

informe en donde se caractericen y detallen los acuíferos y cuencas adicionales existentes en el área de influencia que podrían ser utilizados como fuentes alternas de abastecimiento.

Dentro del mes siguiente al envío del primer informe, la empresa deberá remitir el resultado de la evaluación de caudales y de la calidad de las fuentes hídricas alternas, estableciendo un proceso de selección de alternativas para elegir la más conveniente para el sistema según los criterios que el prestador considere pertinentes.

A partir del segundo informe, el prestador contará con 2 meses para la realización de los estudios de factibilidad pertinentes, definiendo el alcance de los proyectos que serán implementados, sus cantidades de obra y presupuesto (a nivel general y de detalle). Esta información será remitida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de llevar a cabo el seguimiento del proceso.

Al finalizar el quinto mes desde la suscripción del programa de gestión, EMDUPAR S.A E.S.P. deberá remitir el nuevo Plan de Emergencia y Contingencia que debe incluir el uso de la fuente de abastecimiento alterna como respaldo a las épocas de altas turbiedades del Río, así como la modificación del contenido que la empresa considere pertinente.

Indicadores de Avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe	100% Avance en los 0.5 meses	Informe de avance bimensual
Estudio de factibilidad y selección de alternativas	1.5 meses después la caracterización de las fuentes	Resultados del estudio de factibilidad	100% Avance en los 1.5 meses	
Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)	2 meses después de culminar el estudio de factibilidad	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	100% de avance en la actualización del PEC	

2. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m³/suscriptor.

Justificación: De acuerdo con la Resolución CRA 151 de 2001, el nivel máximo de pérdidas de agua en los sistemas de acueducto debe ser del 30%, incluyendo tanto las pérdidas técnicas como las comerciales. Según información obtenida en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de diciembre de 2016, el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) arrojó un porcentaje aproximado de 60%.

Debido a la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014, las pérdidas de agua son cuantificadas mediante el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF). Ahora, dentro de la propuesta de Plan de Salvamento remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, EMDUPAR S.A E.S.P. estableció como meta la reducción del IPUF hasta un valor



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

X

de 6 m³/suscriptor, el cual se considera aceptable en términos de pérdidas de agua.

Objetivo: Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) de la empresa a 6 m³/suscriptor.

Acción: Para la reducción del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) se requiere de la intervención integral del sistema de acueducto. Por esta razón, y a partir de la propuesta de Plan de Salvamento remitido por el prestador a la Superservicios, se han identificado las actividades descritas a continuación:

- Dentro de los primeros 3 meses posteriores a la firma del Programa de Gestión, EMDUPAR S.A E.S.P. deberá llevar a cabo la actualización de su catastro de redes tanto del sistema de acueducto como de alcantarillado, y enviar a la Superservicios el catastro de redes actualizado. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada mes.
- Sectorización hidráulica de la red de distribución de agua potable. Plazo: 4 meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada mes.
- Construcción de tanques de almacenamiento, y optimización de los sistemas actuales de almacenamiento. Plazo: 18 meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión.
- Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas. Plazo: 1 mes a partir de la suscripción del programa de gestión. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar a la Superservicios el producto de la actividad al cabo del mes
- Programa de cambio, reposición y manejo de válvulas en la red, incluyendo la definición de la instalación de válvulas, la revisión de aquellas instaladas, y la instalación de nuevos elementos de este tipo. Plazo: 3 meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada mes.
- Manejo del sistema dinámico de presiones, principalmente en la planta de tratamiento de agua potable, ejecutado de manera permanente, con informe de avance cada trimestre a partir de la suscripción del programa. La metodología que para este fin defina EMDUPAR S.A E.S.P., deberá ser informada a la Superservicios dentro de los 20 días siguientes a la suscripción del programa de gestión.
- Instalación de ventosas en la red, definiendo de manera previa los sitios designados para este fin. Plazo: 3 meses contados a partir de la suscripción del presente programa de gestión. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada mes.
- Establecer plan de acción y control activo de pérdidas de agua, ejecutado de manera permanente en el sistema, con informe de avance cada trimestre a partir de la suscripción del programa. El plan que para este fin defina EMDUPAR S.A E.S.P., deberá ser informado a la Superservicios dentro de los 20 días siguientes a la suscripción del programa de gestión.
- Establecer un programa de instalación de instrumentos de macromedición en la captación a la salida de los sistemas de potabilización.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal. 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Indicadores de Avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	3 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	20% Primer mes 40% Segundo mes 40% Tercer mes	Informe de avance mensual
Sectorización hidráulica de la red de acueducto	4 meses después de la actualización del catastro	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	20% Primer mes 20% Segundo mes 30% Tercer mes 30% Cuarto mes	Informe de avance mensual
Construcción y optimización de Tanques de almacenamiento	18 meses después de suscribir el programa	Porcentaje Avance obras de construcción y optimización de tanques	18% durante cada uno de los primeros cuatro trimestres 15% durante el quinto trimestre 13% durante el sexto trimestre	Informe de avance trimestral
Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de detección y reparación de fugas	100% durante el primer mes	Informe de avance mensual
	Aplicación permanente después de establecer el protocolo	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Reducción de manera trimestral	Informe trimestral desde la aplicación del programa
Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto	3 meses a partir de la actualización del catastro de la red	Número Total de válvulas operando adecuadamente/Número total de válvulas en el sistema	20% Primer mes 40% Segundo mes 40% Tercer mes	Informe de avance mensual
Manejo del sistema de presiones de la red	20 días después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en la formulación del protocolo de manejo del sistema	100% al final de los 20 días	Informe mensual
	Aplicación permanente después de establecer el protocolo	Porcentaje de cobertura del sistema automatizado	Reducción del indicador de manera trimestral	Informe trimestral desde la aplicación del programa
Instalación de ventosas en la red de acueducto	3 meses a partir de la actualización del catastro de la red	Porcentaje de avance de la instalación de ventosas en la red	20% Primer mes 40% Segundo mes 40% Tercer mes	Informe de avance mensual
Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	20 días después de la sectorización de la red	Porcentaje de avance de la elaboración del plan de pérdidas y Metros cúbicos de agua pérdida por usuario facturado	100% al final de los 20 días	Informe mensual



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D C , Colombia - Código postal: 110221
 NIT. 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IPUF	15 m ³ /suscriptor para el 30 de diciembre de 2018 6 m ³ /suscriptor para el 30 de septiembre de 2018	Informe trimestral desde la aplicación del programa
Programa de Macromedición	3 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	20% Primer mes 40% Segundo mes 40% Tercer mes	Informe de avance mensual

3. Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.

Justificación: El funcionamiento deficiente de los sistemas de alcantarillado, tanto a nivel pluvial como residual, tienen un efecto directo sobre la población, generando así sensaciones de malestar, enfermedades y mal aspecto en la ciudad, siendo un factor común a estos el rebosamiento de las cámaras de inspección.

En relación con lo anterior, los problemas identificados pueden ser evitados cuando el sistema es objeto de un mantenimiento adecuado, los sistemas de tratamiento poseen una capacidad suficiente para este fin, y se cuenta con los requisitos esenciales para la disposición de las aguas tratadas. Por esta razón, se resolvió incluir una serie de proyectos con el fin de garantizar la prestación del servicio de alcantarillado de la mejor manera posible.

Objetivo: Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.

Acción: A partir de la propuesta de Plan de Salvamento remitido por EMDUPAR S.A E.S.P a la Superservicios fueron clasificadas las actividades relacionadas con la optimización del sistema de alcantarillado, a saber:

- Mantenimiento y reposición de las redes existentes de alcantarillado. Esta actividad, realizada de manera permanente, debe enfocarse en la actualización de los manuales de operación del sistema, debido a que la mayoría de estos fueron desarrollados durante el año 2012. Aplicación permanente después de actualizar los manuales de mantenimiento. Plazo: dentro de los 2 meses siguientes a la suscripción del programa, EMDUPAR S.A. E.S.P. debe suministrar los nuevos manuales de operación del sistema a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y un plan para la reposición de redes.
- Definir un programa de uso adecuado de la PTAR existente, que involucre la limpieza y optimización del STAR Salguero, actual sistema de tratamiento de aguas residuales. Este proyecto debe ser realizado durante la ejecución del programa de gestión a partir



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal 110221
 NIT 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

de la suscripción del mismo. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada mes.

- Diseñar una política de vertimientos y residuos en sus sistemas de acueducto y alcantarillado, haciendo referencia al manejo y disposición de los lodos generados a partir de los procesos de tratamiento de agua. Esta actividad debe realizarse en un plazo de 2 meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión. EMDUPAR S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada mes.
- Definir un programa o plan para aplicar permanentemente, que busque identificar y clausurar los puntos de la red de alcantarillado sanitario donde existan conexiones erradas del sistema pluvial, y viceversa. Aplicación permanente después de actualizar los manuales de mantenimiento. Plazo: 1 mes contado a partir de la suscripción del programa de gestión.

Indicadores de Avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado	2 meses después de finalizar la actualización del catastro	Porcentaje de avance en la actualización de los planes de operación y mantenimiento	20% Primer mes 40% Segundo mes 40% Tercer mes	Informe de avance mensual
	Aplicación permanente después de actualizar los manuales de mantenimiento	Km de tubería en reposición/Km de tubería en mal estado	Reducción del indicador de manera trimestral	Informe trimestral desde la actualización de los manuales
Programa de uso adecuado de PTAR	3 meses después de suscribir el programa de gestión	Porcentaje de avance en la optimización de las lagunas de oxidación	30% Primer mes 35% Segundo mes 35% Tercer mes	Informe de avance mensual
Diseño de política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto	4 meses después de suscribir el programa de gestión	Porcentaje de avance en el diseño de las políticas de vertimiento	25% Primer mes 25% Segundo mes 25% Tercer mes 25% Cuarto mes	Informe de avance mensual
Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en el desarrollo de la política	100% al final del mes	Informe de avance mensual
	Aplicación permanente después de desarrollar el programa	Reducción en los volúmenes de agua de conexiones erradas	Reducción del indicador de manera trimestral	Informe trimestral desde la actualización de los manuales

4. Total cumplimiento de la normativa legal vigente establecida en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal. 110221
 NIT. 800.250 984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Justificación: Según información obtenida en la visita realizada en el mes de diciembre de 2016, la Superservicios evidenció que en la actualidad el caudal concesionado del Río Guatapurí es insuficiente para abastecer la demanda del sistema de acueducto, bajo el agravante de la presencia de pérdidas de agua en todo el sistema. El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado respaldó la necesidad de solicitar el aumento de la concesión de la fuente, actualmente de 1800 l/s, a 2300 l/s.

De igual manera, durante este proceso de inspección y vigilancia se evidenció que, aunque la empresa cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) vigente, EMDUPAR S.A. E.S.P. no cuenta con el respectivo permiso de vertimientos en el Río Cesar.

Debido a estas dos situaciones es importante solicitar los respectivos permisos ambientales, atendiendo la normatividad vigente (artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000 y artículo 25 de la Ley 142 de 1994), para las concesiones de captación del Río Guatapurí, y el vertimiento de las aguas tratadas en el sistema.

Objetivo: Total cumplimiento de la normativa legal vigente establecida en el artículo 119 de la Resolución 1096 del año 2000, y en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Acción: Durante la visita de inspección llevada a cabo en diciembre de 2016, el prestador reportó la demora en la solicitud de la ampliación de la concesión del Río Guatapurí como consecuencia de una deuda con CORPOCESAR en relación con las tasas retributivas. Por esta razón, el primer paso para el cumplimiento de este objetivo consiste en el establecimiento de un acuerdo de pago con dicha corporación. Plazo: 1 mes a partir de la suscripción del programa de gestión. Al cabo del mes, EMDUPAR S.A. E.S.P., deberá enviar a la Superservicios copia del documento donde conste el acuerdo de pago, y deberá informar los pagos que realice en cumplimiento del acuerdo.

Una vez EMDUPAR S.A. E.S.P. pague en su totalidad la deuda, deberá actualizar las concesiones de agua potable y solicitar los respectivos permisos de vertimiento. Plazo: 15 días contados a partir del pago de la deuda.

Indicadores de Avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR.	1 mes después de suscribir el programa de gestión	Porcentaje de la deuda pagada con CORPOCESAR (o del avance del trámite)	100% al final del mes	Informe mensual
Gestión de la actualización de la concesión de agua y vertimientos en el proceso de potabilización.	15 días después de suscribir el programa de gestión	Porcentaje de avance en la gestión de la solicitud del permiso	100% al final del mes	

5. Cumplir el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%

Carrera 18 N° 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800 250.984 6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



Justificación: De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 ítem 1 del Decreto 1575 de 2006, las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano, deben realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, para garantizar la calidad del agua en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

Durante el proceso de inspección y vigilancia adelantado al prestador en el mes de diciembre de 2016, se pudo observar que el prestador ha venido realizando las tomas de muestras conforme lo establecido en el artículo 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007 en cuanto a las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

Sin embargo, es importante continuar con el cumplimiento de los citados artículos y adicionalmente con la toma de muestras para los parámetros de COT, residual del coagulante utilizado, nitritos y fluoruros, Giardia y Cryptosporidium, conforme lo establece el artículo 34 de la resolución 2115 de 2007.

Ahora bien, se reitera el prestador debe dar cumplimiento al párrafo de artículo 5 de la resolución 811 de 2008 en cuanto a realizar anualmente la actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema.

En visita del mes de diciembre de 2016, se pudo observar que mediante el Acta 35 – Acta Final de Recibo a Conformidad de Puntos de Muestreo (Materialización), del 14 de Marzo de 2012, presuntamente no se contaría con acta de actualización.

Objetivo: Dar cumplimiento a las frecuencias de toma de muestras conforme lo establecen los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007 y al párrafo del artículo 5 de la resolución 811 de 2008.

Acción: Adelantar mensualmente las tomas de muestras en puntos concertados de la red de distribución y coordinar con la autoridad sanitaria respectiva la actualización anual del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua.

Indicadores de Avance: La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Toma de muestras mensuales (Características físicas, químicas y microbiológicas del	Todos los meses durante el programa de gestión	Porcentaje de toma de muestras	100% mensual	Informe mensual



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal 110221
 NIT 800 250 984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
agua para consumo humano.				
Actualización anual del Acta de concertación y materialización de puntos de muestreo	Anual	Porcentaje de actualización	100% al final del programa	Informe mensual



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Anexo 7. Reporte de información

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista de las obligaciones de reporte de información en el Sistema Único de Información -SUI- las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-

Plan de Acción

En los numerales siguientes, se presenta el indicador seleccionado, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa y el indicador con el cual se hará el seguimiento periódico.

1. *Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-*

Justificación: El artículo 53 de la Ley 142 de 1994 adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, asigna a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información donde repose la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, control y vigilancia. En ese orden de ideas, y con el fin de dar cumplimiento eficaz a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, es necesario requerir a los prestadores para que realicen el reporte de la información de manera oportuna y con criterios de calidad, que permitan que el público en general pueda acceder siempre a una información confiable.

Objetivo: Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-.

Acción: Certificar toda la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información en un plazo máximo de dos meses posteriores a la firma del Programa de Gestión. De igual manera, es responsabilidad de EMDUPAR S.A. E.S.P. estar al tanto de verificar la habilitación de los formatos y formularios que se encuentran pendientes, así como realizar ante el Grupo SUI los procedimientos pertinentes tales como mesas de ayuda, en caso de no encontrarse habilitados.

Dos meses después de la firma del Programa de Gestión, la Superservicios verificará el cumplimiento del compromiso y en caso de encontrarse irregularidades se efectuarán las acciones de control que se estimen pertinentes; en adelante se realizará seguimiento mensual del indicador de cumplimiento de certificación de cargue de información al Sistema Único de Información -SUI-.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Indicadores de Avance: Una vez se cumpla el periodo establecido en el compromiso, se iniciará la vigilancia con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Registro y certificación de la información pendiente por cargue al SUI	Dos meses después de suscribir el Programa de Gestión	Indicador de porcentaje de certificación de formatos en el SUI. (No. de formatos certificados / No. total de formatos que se deben certificar)*100.	100% al final de los dos meses	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo
	Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior.		100% de cargue al final de cada mes	Validación mensual del cargue en el sistema SUI



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co