



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 1 de 68

GG-GG 129

Valledupar 27 de Febrero de 2018



Rad Salida No 2018-111-000357-1  
Fecha 27/02/2018 6:10:24 Us Rad. SGAMEZ  
Destino: GESTION DOCUMENTAL  
Remitente: (EMP) SUPERSERVICIOS  
Fecha actual: 27/02/2018 11:08:20  
Empresa: Emdupar

Doctora:  
BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE  
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado  
Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2  
Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.


Atento saludo.

En atención al programa de gestión convenido con la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios y la Empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el séptimo informe técnico del avance de nuestras gestiones administrativas y financieras con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores que reflejan las diferentes medidas técnicas y administrativas que hemos venido adoptando; es de anotar, que el informe es nutrido por cada líder o responsable de proceso de tal manera que se logre emitir una información efectiva y veraz desde el personal que ejecuta las gestiones y percibe los avances en cada área.

Así las cosas informaremos sobre los siguientes aspectos.



No 2018-529-017862-2  
Asunto: PROGRAMA DE GESTIÓN Destino: SUPERINTENDENCIA DEL  
Fecha Radicado: 01/03/2018 07:44:55 Usuario Radicador: NMRIVERA1  
Remitente: (ESP) EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR  
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35, Tel. 6913005

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 2 de 68

## COMPONENTE COMERCIAL.

### 1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (HUMANO Y TÉCNICO) EN LAS LABORES DE VERIFICACIÓN DE TERRENO, SUSPENSIONES, RECONEXIONES, VERIFICACIÓN DE SUSPENSIONES:

#### Verificación de suspensiones

Para cubrir el 100% de las necesidades de verificación en campo, a partir del 1 de febrero de 2018, la Empresa coordinó con el Colaborador Empresarial la ejecución de tareas de revisión de usuarios suspendidos a la fecha que poseen mora por más de dos (2) meses y que continúan con el estado de cartera en mora: 1.188 usuarios desde 2015 y 7.915 usuarios por mora de 2016, incluidos en listado contenido en medio magnético que se adjunta como anexo No. 01.

#### ASIGNACIÓN DE RECURSO HUMANO:


Asignación de recurso humano para los siguientes actividades	Funcionarios	Cantidad de actividades mes
Suspensiones	11	1236
Reconexiones	4	681
Verificación de suspensiones	2	365

- **REPORTE DETALLADO DE NECESIDADES DE PERSONAL:**

El reporte detallado de las necesidades de personal fue relacionado en el quinto informe mediante el anexo de la comunicación GT-GT-568; la relación de las necesidades de personal, han sido suplidas de manera estratégica por la Gerencia de la Empresa, conforme al número de trabajadores que conforma la planta de personal y se fortaleció la gestión de algunas actividades por medio del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA.

- **REPORTE DETALLADO DE CUADRILLAS Y ASIGNACIONES DIARIAS.**

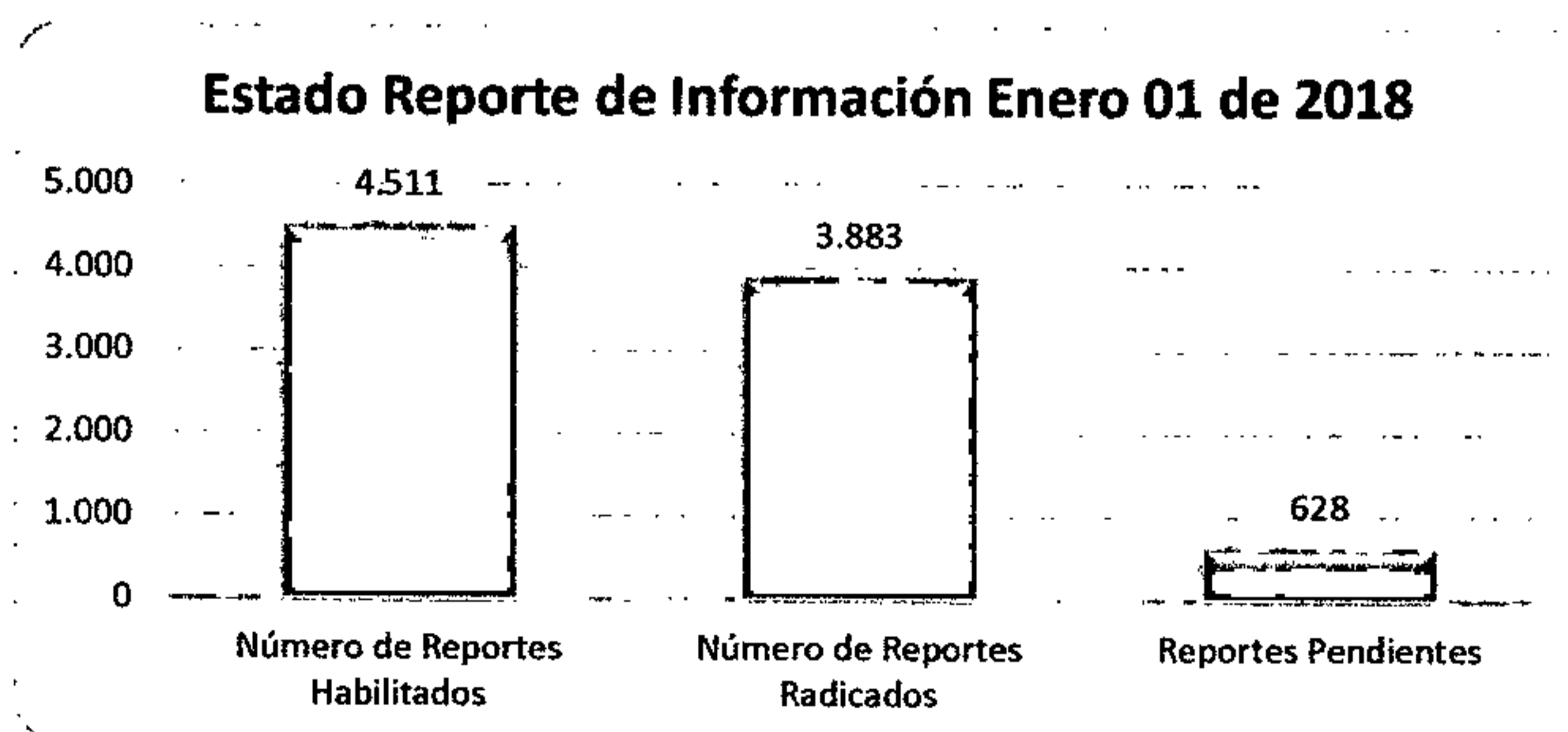
En cuanto a los reportes detallados de las cuadrillas, hemos venido manifestando para la ejecución de estas actividades, por medio de la contratación que realizó la Empresa con


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 3 de 68

el colaborador empresarial RADIAN DE COLOMBIA S.A.S., mediante el vínculo contractual No. 041 de 2017, las cuales se materializan de la siguiente forma:

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Suspensiones	11
Reconexiones	4
Verificación de suspensiones	2
Notificaciones para normalizaciones	4
Técnicos normalizaciones	4
Lectura crítica y facturación	11
Revisiones internas	8

- INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD:**

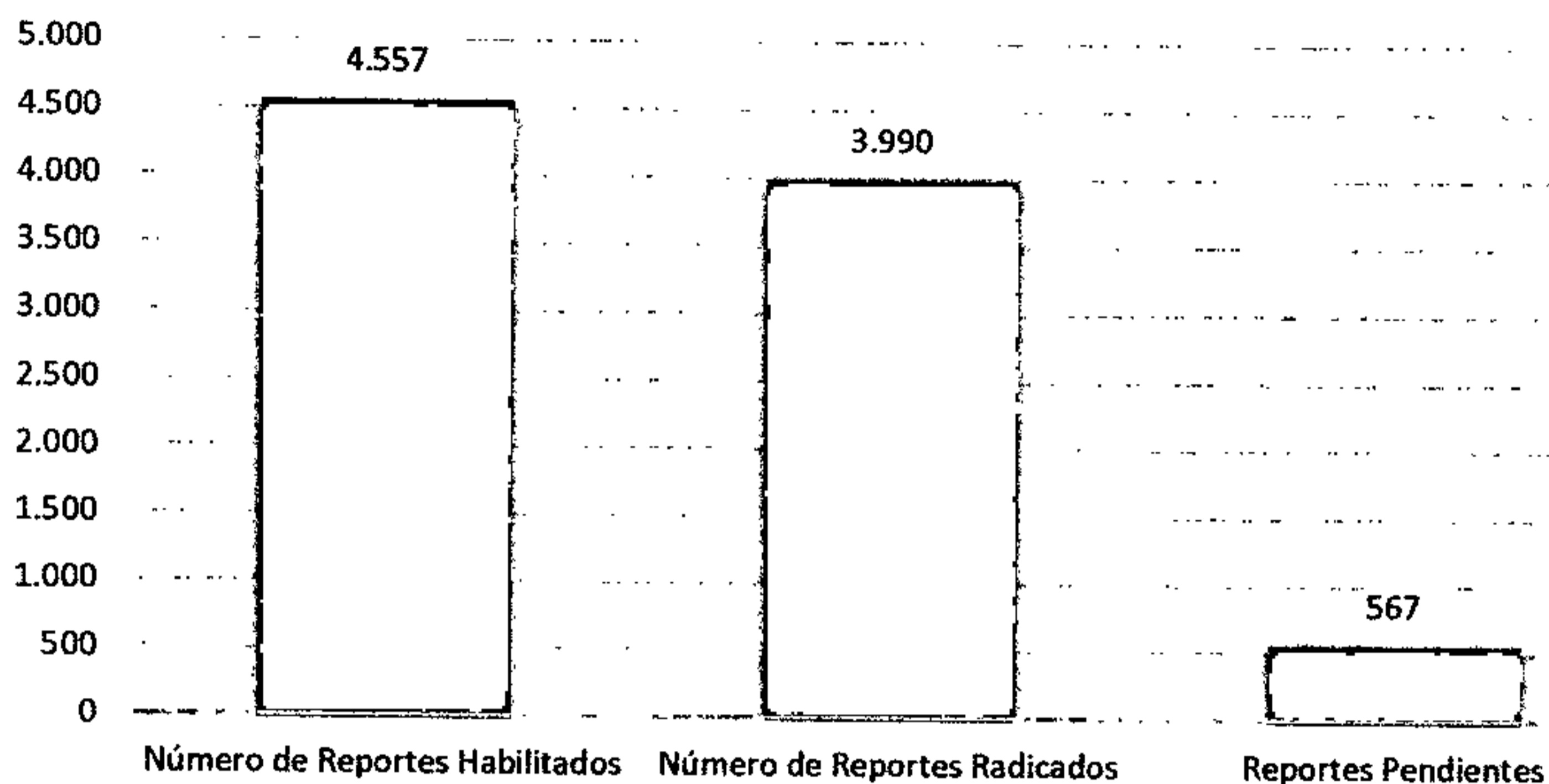


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 4 de 68

En lo que va corrido del año 2018 se lograron certificar ciento siete (107) formatos y/o formularios, listado que se adjunta a este comunicado, pasando de tener (628), mas (46) formatos que se habilitaron en el transcurso del mes (674), a 567 pendientes por certificar, incrementando del 86.08% al 87.56%, como se muestra a continuación.

<b>Reporte de Información SSPD Febrero 20 de 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	359	25	93.49%
2011	365	340	25	93.15%
2012	353	326	27	92.35%
2013	340	301	39	88.53%
2014	337	294	43	87.24%
2015	375	272	103	72.53%
2016	405	288	117	71.11%
2017	330	192	138	58.18%
2018	32	10	22	31.25%
<b>Total</b>	<b>4,557</b>	<b>3,990</b>	<b>567</b>	<b>87.56%</b>

### Estado Reporte de Información Febrero 20 de 2018



Cabe resaltar que el cargue continuo en el SUI, permite evidenciar que contamos con una información confiable y de calidad, teniendo en cuenta que este trámite permite la integración de la información.


- **RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO.**

Se anexa certificación de paz y salvo, emitida por el Jefe de la Gestión Financiera y la Tesorera de la Empresa, hasta el mes de Noviembre del año 2017; para el mes de Diciembre, estamos haciendo las gestiones de pago o giro por parte del Municipio de Valledupar.

Anexamos copia de la certificación de paz y salvo hasta el mes de Noviembre para su verificación, identificado como anexo No. 02.

- **REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, LEGALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA.**

EMDUPAR S.A E.S.P. remitió a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- el Contrato de Condiciones Uniformes con las correcciones solicitadas por esa Entidad, la cual notificó a la Empresa el recibido mediante oficio de consecutivo **20183210010492** con código de verificación **54754**. A su vez, la CRA

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 6 de 68

notifica a EMDUPAR S.A. E.S.P. que en los próximos días se recibirá respuesta de la comunicación con el correspondiente concepto de legalidad.

Inmediatamente se cuente con concepto de legalidad, se procederá con las actividades de socialización y divulgación a la comunidad, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 151 de 2001.

Anexamos para su verificación, copia de las observaciones realizadas al proyecto de actualización del contrato de condiciones uniformes, por parte de la CRA y la respuesta y/o ajustes realizados por la Empresa; estos documentos se identifican como anexo No. 9.


- **CATASTRO DE SUSCRIPTORES**

El catastro de suscriptores se ha venido adelantando de conformidad con el cronograma ajustado que se presenta a continuación, encontrándose en etapa de verificación de software y prueba piloto de la boleta catastral presentada en el sexto informe, luego de realizar la capacitación a cuarenta (40) encuestadores los días 9 y 10 de febrero de 2018.

**Registro fotográfico capacitación encuestadores catastro de usuarios**



De acuerdo con la programación de actividades contenida en el plan operativo del Contrato 041 de 2017, a partir del mes de marzo la Empresa contará mensualmente con 20.529 usuarios hasta alcanzar un total proyectado de 102.645 actualizados en la base de datos comercial, incluida la información cartográfica respectiva para la homologación con la estratificación del Municipio:

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 7 de 68

### Cronograma Diseño, Planeación y Ejecución Censo Catastro de Usuarios

Actividades	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>Diseño y planeación censo</b>												
Configuración general	17-31	1-7										
Configuración precel		8-20										
Capacitación censadores		9-11										
Prueba piloto boleta catastral		21-23										
Levantamiento Barrio Guatupurí		21-22										
Verificación de software		21										
Prueba piloto levantamiento cartográfico		26-28										
Manejo de planimetría - ubicación		21-22										
Localización de puntos XY		21										
Inicio en los Barrios San Carlos, Novalito, Los Cortijos, Músicos		21-28	1-5									
<b>Ejecución censo</b>												
Actualización/ mantenimiento catastro												

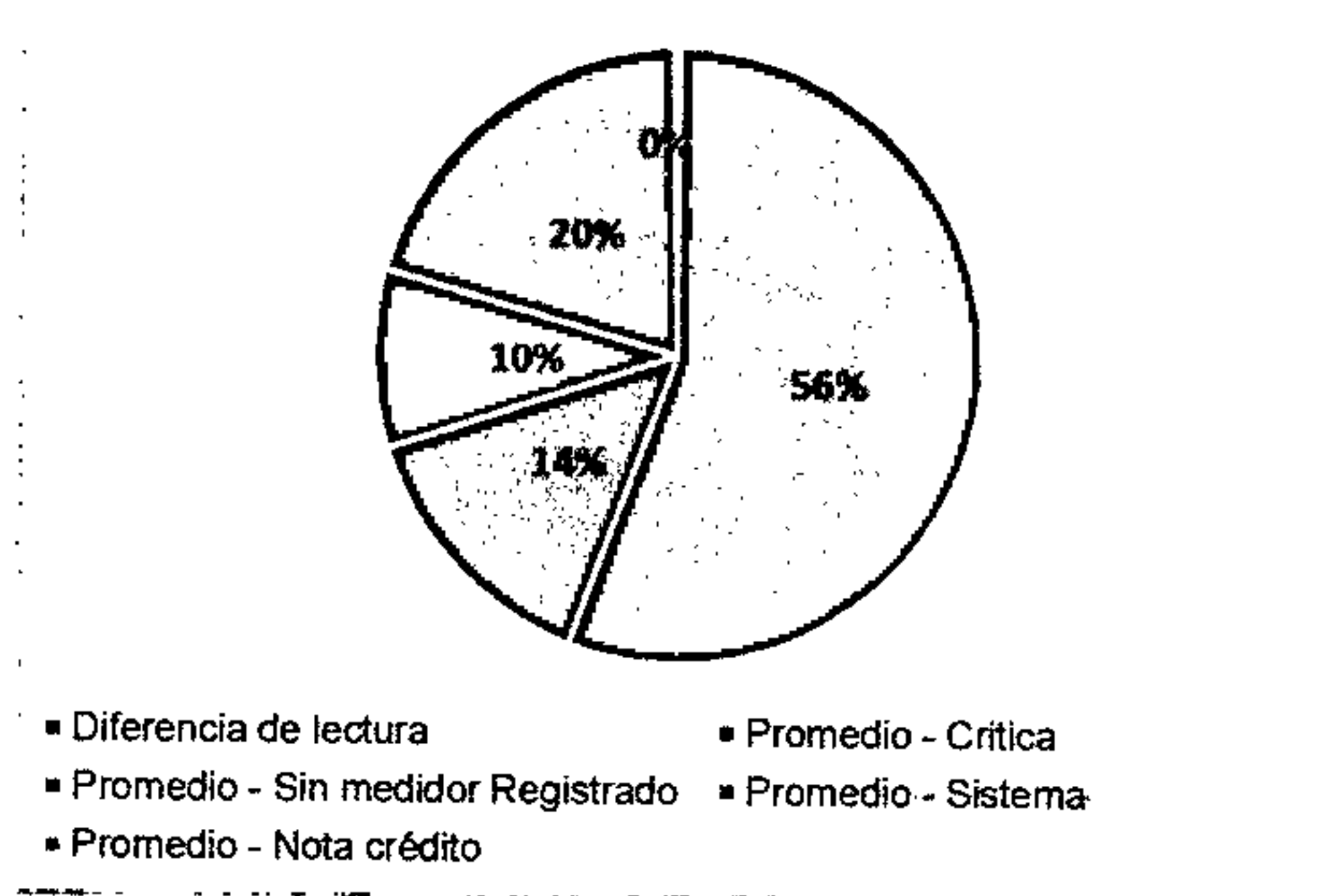
- **REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES, INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES, REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES CON FALLA, CAMBIOS MEDIDORES OBSOLETOS.**

Las acciones encaminadas al control de pérdidas en el mes de enero del año 2018, se centraron en la normalización a usuarios, notificación de usuarios con problemas en la micromedición, trabajo en campo conducente a la normalización, seguimiento y control a constructoras, lavaderos, hoteles, construcciones ilegales, normalización de usuarios de grandes diámetros y en general, a avances en micromedición.

Durante el mes de Enero de 2018 se observa un incremento de 4,77% frente al mes de Diciembre de 2017, equivalente a 3.781 usuarios con medidor instalado y registrado en el sistema comercial.

USUARIOS	dic-16	dic-17	Diferencia	% de variación	ene-18	Diferencia Dic 2017/Ene	% de variación
Con medidor registrado	78.850	79.314	464	0,59%	83.095	3.781	4,77%
Sin medidor	9.448	8.292	- 1.156	-12,24%	8.683	391	4,72%
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>88.298</b>	<b>87.606</b>	<b>- 692</b>	<b>-0,78%</b>	<b>91.778</b>	<b>4.172</b>	<b>4,76%</b>

La micromedición efectiva de la Empresa es del 56%, la cual se incrementará hasta alcanzar el mínimo legal con la ejecución del Contrato de Colaboración Empresarial y el suscrito con el contratista Unión Temporal Medidores del Cesar. El 44% restante, correspondiente a usuarios facturados por promedio, se distribuyen como se ilustra a continuación:




En Enero de 2018 se evidenció un incremento de **68,54%** en la instalación y registro de micromedidores con respecto al mismo año de la vigencia 2017:

	Enero 2017	Enero 2018
<b>Instalación por normalización*</b>	93	27
<b>Instalación a usuario nuevo**</b>	37	65
<b>Reposición***</b>	48	208
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>300</b>

\* Usuarios que sin medidor.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 9 de 68


- **\*\*** Usuarios vinculados al servicio como consecuencia de las brigadas que está realizando la Empresa en diferentes barrios, solicitudes en la sala de atención al usuario y visitas para normalización.
- **\*\*\*** Usuarios con medidores con averías, o a quienes se les detectó conexión directa o acometidas no visibles pero tenían medidor registrado.

### COMPORTAMIENTO DE REGISTRO DE REPOSICIÓN E INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE LOS ÚLTIMOS 8 MESES.

Período	Número de medidores registrados
Jun-17	303
Jul-17	352
Ago-17	456
Sep-17	330
Oct-17	543
Nov-17	224
Dic-17	253
Ene-18	370*
<b>TOTAL</b>	<b>2.831</b>

\* Corresponde a los 300 medidores instalados durante el período evaluado y 70 restantes, como producto de las revisiones de campo donde se encontraron medidores de años anteriores sin registro.

Se entregaron **440** notificaciones técnicas en enero y **416** en febrero, mediante el formato FO-GC-064 creado para esta actividad, en el cual se le notifica al usuario dos opciones de instalación y otras disposiciones legales que aseguran el debido proceso, todo encaminado a cumplir la meta de micromedición.


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 10 de 68

**Tabla de resumen de trabajos en campo de normalización**

ITEMS	ENERO	FEBRERO*
1. Notificaciones para instalación de medidores	440	416
2. Instalaciones	375	205
4. Imposibilidades de medidores de usuarios	397	238
5. Macro medidores instalados de usuarios	2	5

\* Con fecha de corte a 16 de febrero de 2016.

CAUSALES DE NO LECTURA	%
Conexión directa	58,9%
Suministro no encontrado	14,8%
Caja con obstáculos	13,4%
Medidor con vidrio roto	1,7%
Conexión suspendida	4,3%
Medidor destruido	1,2%
Medidor con vidrio ilegible	2,8%
Predio demolido	0,1%
Conexión cortada	0,9%
Medidor sin agujas	0,1%
Caja inundada	0,5%
Es un lote	0,3%
Conexión profunda	0,9%

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 11 de 68

CAUSALES DE NO LECTURA	%
Medidor volteado	0,2%
Medidor difícil acceso	0,1%


Para atender los casos de usuarios con conexión directa, medidor con vidrio roto, medidor destruido, medidor con vidrio ilegible, medidor sin agujas, que son más del 64% de las causales de no lectura, EMDUPAR S.A. E.S.P. está notificando masivamente a los usuarios para el cambio de los medidores.

En cuanto a las imposibilidades, se ha proyectado subsanarlas partiendo de los resultados de la ejecución del catastro de usuarios, que conducirá a la normalización de los mismos de acuerdo con el plan operativo definido para la ejecución del Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017.

Con las constructoras la Empresa ha conseguido gran avance en el control: anteriormente éstas no tenían seguimiento en las conexiones a las redes, igual en los medidores que instalaban, no tenían un seguimiento a las conexiones temporales de obra y a las obras realizadas clandestinamente. Por ello, durante el mes de enero y hasta la fecha, se ha adelantado trabajo de campo, siguiendo un proceso claro que lleva a los constructores a tener más límites, control y seguimiento por parte del prestador.

#### PROCESOS DE CONTROL DE PÉRDIDAS ADELANTADOS EN CONSTRUCCIONES - ENERO DE 2018


NOMBRE (CÓDIGO)	OBSERVACIÓN
1. Urbanización Francisco el Hombre	Recuperación de agua potable
2. Edificio las Cayenas	<u>Notificación de instalación</u>
3. Edificio Rosales (Conexión ilegal)	<u>Proceso de defraudación de fluidos</u>
4. Edificio San Sebastián (conexión ilegal)	<u>Proceso de defraudación de fluidos</u>
5. Edificio bioclimático Coopocesar	<u>Proceso de defraudación de fluidos</u>
6. Construcción de Clínica Sohec (Frente Upc)	<u>Proceso de defraudación de fluidos</u>

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 12 de 68

OBSERVACIÓN	TOTAL
<i>Recuperación de agua potable</i>	1
<i>Notificación de instalación</i>	1
<i>Proceso de defraudación de fluidos</i>	4

Se continuó con el monitoreo a las revisiones anteriores en lavaderos y hoteles, encontrando irregularidades que se gestionan para realizarles micromedición efectiva.

Nombre (Código)	Observación
1. Lavadero Copejen (75112)	<b><i>Acometida no Visible</i></b>
2. Rivero Jaime (52940)	Sin irregularidad
3. Lavadero la Ceiba (50)	<b><i>Susceptible a depuración</i></b>
4. Enrique (bomba lavadero) (4)	<b><i>Instalación de medidor</i></b>
5. Los Manguitos (sin código)	<b><i>Normalización</i></b>
6. Lavadero Burbujas (55783)	<b><i>Normalización</i></b>
7. Lava-autos el York (63)	<b><i>Reporte para corte</i></b>
8. Autoservicio los Cortijos (731)	<b><i>Reporte para corte</i></b>
9. Mogollon Adelis (779)	Sin irregularidad
10. Lavadero la 19 (73872)	<b><i>Normalizado</i></b>
11. Julieta Guerreo (40222)	<b><i>Normalizado</i></b>
12. Lavadero Arizona (40153)	<b><i>Proceso de normalización – instalación de medidor</i></b>
13. Strauth Gilberto (5386)	Sin irregularidad
14. Centro comercial El tio (8595)	<b><i>Requiere revisión minuciosa y</i></b>

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 13 de 68

Nombre (Código)	Observación
	<i>normalización de las acometidas</i>
15. Hotel Arawak	<i>Proceso de normalización – instalación de medidor</i>
16. Dolly del Carmen (5378)	<i>Normalización</i>
17. Pavajeau Rita (6025)	<i>Irregularidad Doble acometida</i>
18. Maya José Jorge (6198)	Sin irregularidad
19. Alex Villazón (3632)	<i>Reporte para instalación</i>
20. Hernández Bertilda (3166)	Sin irregularidad
21. Hotel Calle Grande (5819)	<i>Normalizado</i>
22. Campo Maya Joaquín (5813)	Sin irregularidad

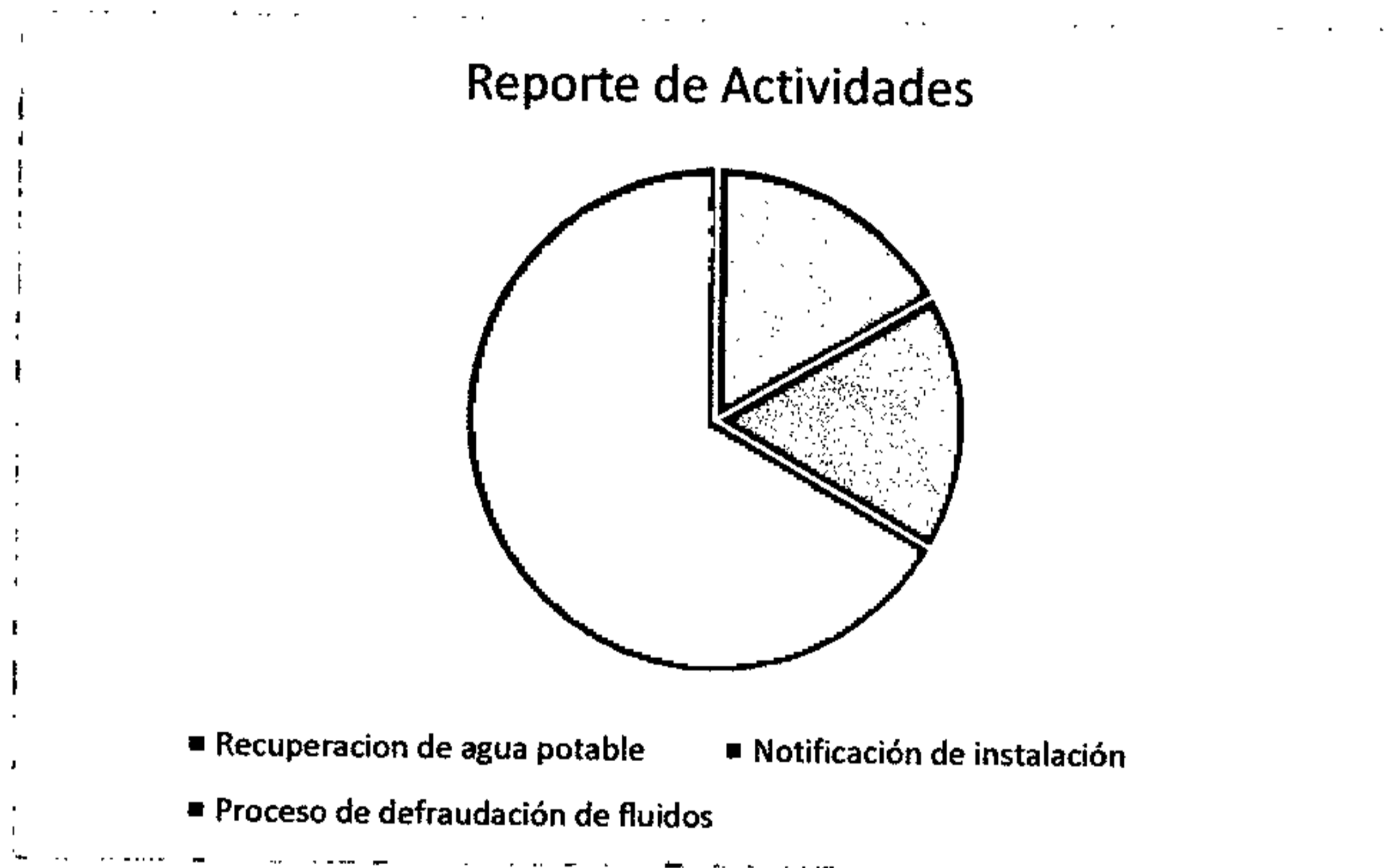
También se realizaron las siguientes actividades y visitas de campo:

### **6 visitas a construcciones**

Las actividades realizadas en estos predios se realizan en conjunto con el departamento de proyectos y construcción la cual nos reporta los predios con permisos de conexión y estudios hidráulicos y otros papeles exigidos por la empresa para autorizar la conexión

Nombre (Código)	Observación
1. Urbanización Francisco el Hombre	Recuperación de agua potable
2. Edificio las Cayenas	<u><i>Notificación de instalación</i></u>
3. Edificio Rosales (Conexión ilegal)	<u><i>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</i></u>
4. Edificio San Sebastian (conexión ilegal)	<u><i>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</i></u>
5. Edificio bioclimático Coorpoesar	<u><i>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</i></u>
6. Construcción de Clinica Sohec (Frente Upc)	<u><i>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</i></u>

Observación	Total
Recuperación de agua potable	1
<b><u>Notificación de instalación</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>Proceso de defraudación de fluidos</u></b>	<b><u>4</u></b>




Estas visitas son las primeras que se realizan de este tipo, son vitales ya que al ser unidades residenciales masificadas, como empresa de servicios públicos somos responsable de la continuidad del servicio y debemos revisar los diseños hidráulicos y redes internas que aseguren una efectiva prestación del servicio y otros problemas de facturación.

### **Documentación de procesos**

La empresa conociendo la importancia de la documentación y establecer procedimientos que permitan estandarizar y controlar. Se crearon dos procedimientos que no estaban establecidos y que gracias a estos se está llevando mejor control en los procesos.

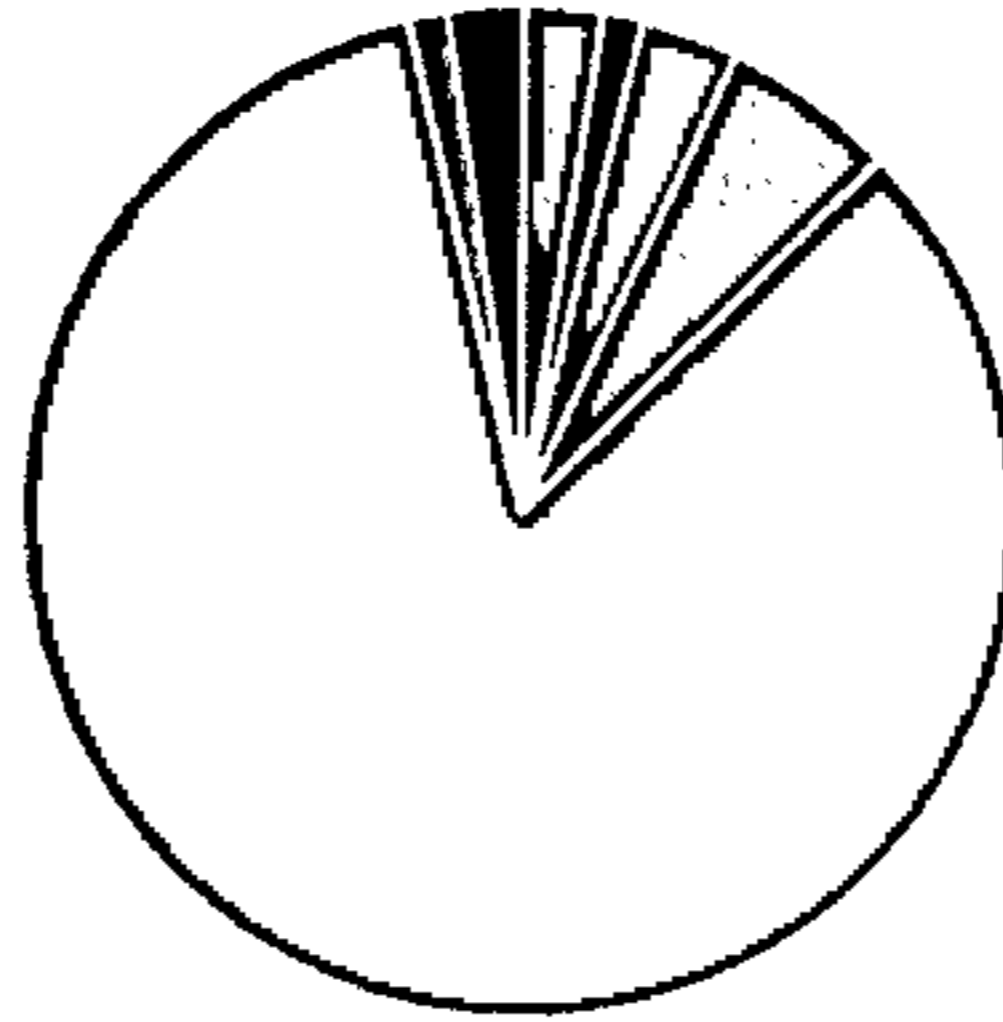
El proceso de defraudación de fluidos permite realizar la detención, levantamiento y normalización de usuarios con fraudes y clandestinos. El proceso de nuevos usuarios conlleva a tener un mejor control en la adición de contratos a nuestro sistema y usuarios a nuestra red de servicio, con esto controlaremos los errores recurrentes materia comercial y técnica.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 15 de 68

### Visitas a denuncias

Las visitas hechas en este tipo son denuncias internas y externas a usuarios con predios clandestinos e información de las revisiones realizadas por la empresa.

ITEM	ACTIVIDAD	HALLAZGO	SOLUCIONADO
1	Visita remodelación funeraria recordar	sin elemento de medición	no
2	Visita casa campo Alex manga	acometida no visible	no
3	Visita casa campo Raúl Córdoba	acometida no visible	no
4	Visita parque industrial Agro verde	Posible fraude	no
5	Visita construcción clínica Sohec	Posible fraude	no
6	Visita predio 12 de octubre	Aptos y locales sin matrícula y sin medidor	no
7	Visita predio dangond	Sin matrícula	no
8	Visita predio dangond	Sin matrícula	no
9	Visita predio dangond	sin elemento de medición	si
10	Visita predio dangond	Aptos sin matrícula	no
11	Visita predio dangond	Sin matrícula	no
12	Visita predio 1ero de mayo	Aptos sin matrícula	no
13	Visita predio oriente de callejas	Aptos sin matrícula	no
14	Visita predio villa Miriam	Medidores trocados	si
15	Visita predio dangond	Medidores trocados	si
16	Visita predio simón bolívar	No se encontró anomalías	si
17	Visita icbf 12 de octubre	Pluma por fuera de medidor	no
18	Visita hotel balop Alfonso López	No se encontró anomalías	si
19	Visita predios villa concha	Sin matrículas	no
20	Visita centro convención pedregosa	No se encontró anomalías	si
21	Visita remodelación clínica jhony flores	sin elemento de medición	no
22	Visita locales rio hurtado	Sin matrículas	no
23	Visita empresa de agua azúcar buena	Posible fraude	no
24	Visita predios bella vista	Registro de medidores	si
25	Visita denuncia los caciques	No se encontró anomalías	si
26	Visita denuncia la nevada	sin elemento de medición	no
27	44 Visita predios flores de maría	Registro de medidores	si
28	116 Visita predios Don Miguel	Registro de medidores	si
29	Registro actas UT	51 Registro de medidores	si
30	Registro actas UT	79 Registro de medidores	si

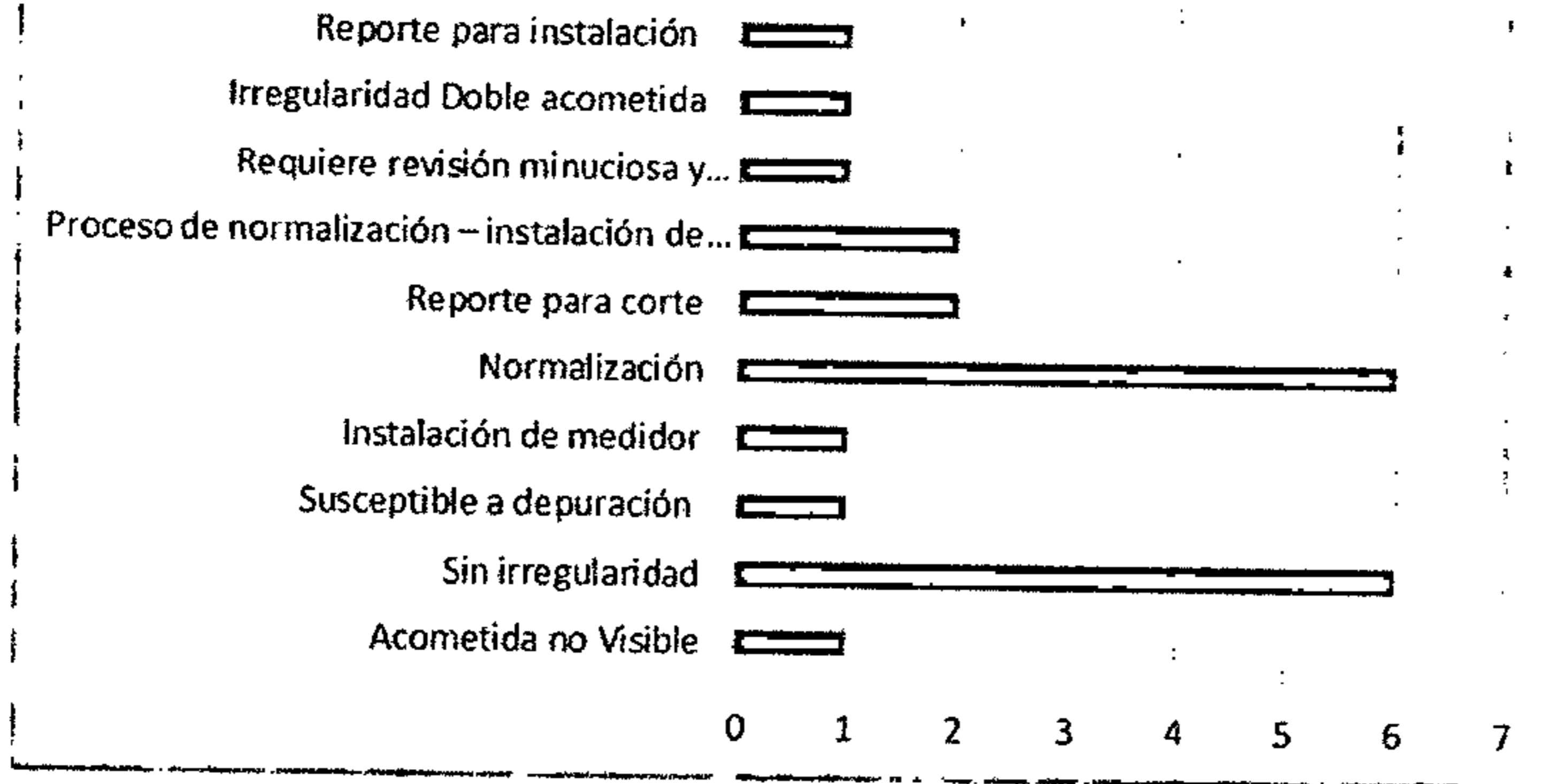


- Posibles Fraudes      ■ Acometida no visible      ■ Predios sin medidor
- Predios sin meatrícula      ■ Registro de medidor      ■ Medidores trocados
- Sin anomalías

Observacion	Total
Posibles Fraudes	4
Acometida no visible	2
Predios sin medidor	5
Predios sin meatrícula	9
Registro de medidor	133
Medidores trocados	2
Sin anomalías	4
	159



### Reporte de actividades




De acuerdo a las notificaciones técnicas realizadas en trabajos de campos a lavaderos, hoteles, y usuarios en proceso ya entregada y vencido el término para reposición de equipo de medida por mal estado, detenido, vidrio ilegible, entre otros, se han enviado 60 visitas técnicas para reposición del mismo a la contratista de la Empresa Unión Temporal Medidores del Cesar, y su respuesta fue la siguiente:

INSTALADOS	IMPOSIBILIDAD
17	43

De acuerdo a las denuncias a infractores por el mal uso y despilfarro del recurso hídrico para el mes de enero ingresaron a través de la oficina de gestión documental 6 denuncias de las cuales se visitaron y se realizó visita técnica constatando que son problemas internos de convivencia de vecinos.

Así mismo, frente a las invasiones, es importante resaltar la solicitud presentada a la Alcaldía municipal con radicado de fecha 14 de febrero de 2018, **SOLICITUD CREACION DE REGULACION/ PROGRAMA O FONDO DEL ORDEN NACIONAL PARA LA NORMALIZACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y**

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 18 de 68

**ALCANTARILLADO EN BARRIOS SUBNORMALES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**, encaminada a la financiación por parte del Gobierno Nacional de planes, programas o proyectos elegibles de conformidad con las reglas establecidas y normas que lo sustituyan o complementen, para el apoyo de instalación y suministro de redes e instalación interconectadas en sectores vulnerables donde se hace necesario la normalización del servicio por la prevalencia de los derechos constitucionalmente protegidos por el estado.


Otra gestión importante que le apunta a la reducción de pérdidas, normalización por fraudes y en general, a disminuir el agua no contabilizada, consiste en la Creación del procedimiento para la detección de irregularidades el cual fue remitido al Colaborador Empresarial mediante comunicación GP-GP-002 de fecha 13 de febrero de 2018, con el propósito de obtener su revisión y ajuste para proceder a implementarlo. Se anexa copia de la comunicación remitida con proceso adjunto para verificación de esta gestión, identificada como anexo No. 3.

#### **OBTENER LOS SERVICIOS DE UN LABORATORIO DE MEDIDORES.**

Como avance al proceso de asegurar la disponibilidad de los servicios de un laboratorio de medidores certificación por la ONAC, se visitaron las instalaciones físicas de la planta de tratamiento de la Empresa, los días 13 y 14 de Febrero de esta anualidad, con los encargados de su construcción; se tomaron las medidas del lugar y se establecieron los parámetros para la construcción del mismo. La puesta en marcha queda programada en aproximadamente cuatro (4) meses, a partir de dicha visita, incluyendo lo relacionado con la Obra civil. A su vez, la Empresa RADIAN COLOMBIA S.A.S., nuestro colaborador empresarial, como responsable de entregar los perfiles de las personas serán encargadas de este Laboratorio y sus competencias para iniciar el proceso de capacitación de éstos. Se anexa perfil entregado por el colaborador empresarial y esquema del laboratorio identificado como anexo No. 4.

#### **Registro fotográfico visita técnica para la definición de aspectos inherentes a la CONSTRUCCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES.**



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 19 de 68

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y  
CERTIFICACIÓN LABORATORIO DE MEDIDORES**

ACTIVIDADES	AÑO												
	1												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Levantamiento de requerimientos de información y hardware													
Definición de nuevos roles, funciones y procedimientos													
Adecuaciones Civiles y montaje													
Banco de pruebas y accesorios													
Acompañamiento													


FUENTE: Plan Operativo Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017

- **FACTURACIÓN: REVISIÓN DE CICLOS, EFECTIVIDAD EN PRE – CRITICA Y CRITICA, REDUCCIÓN DE COBRO POR PROMEDIO, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES OPORTUNAS, REPORTES DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA.**

Conforme a lo manifestado por la División de Facturación de la Empresa, procedemos a informar el comportamiento de la Facturación para el mes de Enero de 2018, en comparativo con el comportamiento para el mes de Diciembre de 2017, en los siguientes términos:

**DICIEMBRE DE 2017**

<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	91.741/diciembre de 2017.	57,12% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>	52.405/diciembre de 2017.	EL 57,12% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	12.438/diciembre de 2017.	EL 13,56% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	8.775/diciembre de 2017.	EL 9,56% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	64.843/diciembre de 2017.	EL 70,68% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	17.129/diciembre de 2017.	EL 18,67% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	81.872/diciembre de 2017.	EL 89,35% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 20 de 68


### ENERO DE 2018.

<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	91.855/Enero de 2018.	56,09% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>	51.518/Enero de 2018	EL 56,09% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	13.620/Enero de 2018	EL 14,83% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	8.683. /Enero de 2018	EL 9,45% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	65.138/Enero de 2018	EL 70,91% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	16.982/Enero de 2018	EL 18,49% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	82.957/Enero de 2018	EL 90,43% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.

En cuanto al mes anterior encontramos la siguiente información:

- Disminuyó el porcentaje el porcentaje de efectividad en la micro medición, se encuentra en la actualidad el colaborador empresarial en campaña masiva de instalación de equipos de medición tanto aportado por el usuario como solicitado por el mismo en aras de mejorar este indicador.
- Disminuyeron los usuarios facturados por diferencial de lectura.
- Aumento el total de usuarios facturados por promedios a pesar de tener lectura reportada.
- Disminuyó el total de usuarios sin medidor registrado, se acelerará el proceso de registro de medidores instalados.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura conexión directa.
- Se desarrolló mayor cantidad de revisiones previas las cuales llevaron a entregarle el consumo real a cada usuario visitado.
- Los usuarios con cero consumo evidenciados por visita previa aumentaron.

Las revisiones previas vienen en aumento en atención al inicio de las actividades propias del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se siguen desarrollados mesas de trabajo con el colaborador en aras de continuar mejorando las acciones a implementar durante el proceso de revisiones previas, se estableció que aquel usuario cuyo consumo

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 21 de 68

por diferencial de lectura sea mayor o igual a 30 metros debe tener una revisión del mismo para su verificación en terreno. En la medida en que el porcentaje de revisiones previas vaya en aumento así mismo se verá reflejado el aumento de la efectividad en la micromedición en aras de darle cumplimiento al objetivo de entregar mayor consumos medidos y menos por promedio.

Para este mes fue notorio el acompañamiento del colaborador empresarial en la realización de las revisiones previas de los consumos. Fue así como para el mes de enero se facturaron 1676 revisiones internas a los predios para verificar las condiciones de micromedición que llevaron a que se generaran su consumo para el periodo. En cuanto a la evidencia de las revisiones se encuentran el registro fotográfico de las mismas, en los archivos.


Anexamos CD, identificado como anexo No 5 contentivo de los archivos con la información que soporta lo antes mencionado y la matriz del programa de gestión para el mes de Enero de 2018.

- **ATENCIÓN DE USUARIOS Y P.Q.R.: 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.**

La División De P.Q.R., ejecutó las gestiones propias a su s responsabilidades evidenciando los siguientes indicadores, correspondientes al mes de Enero de 2018.

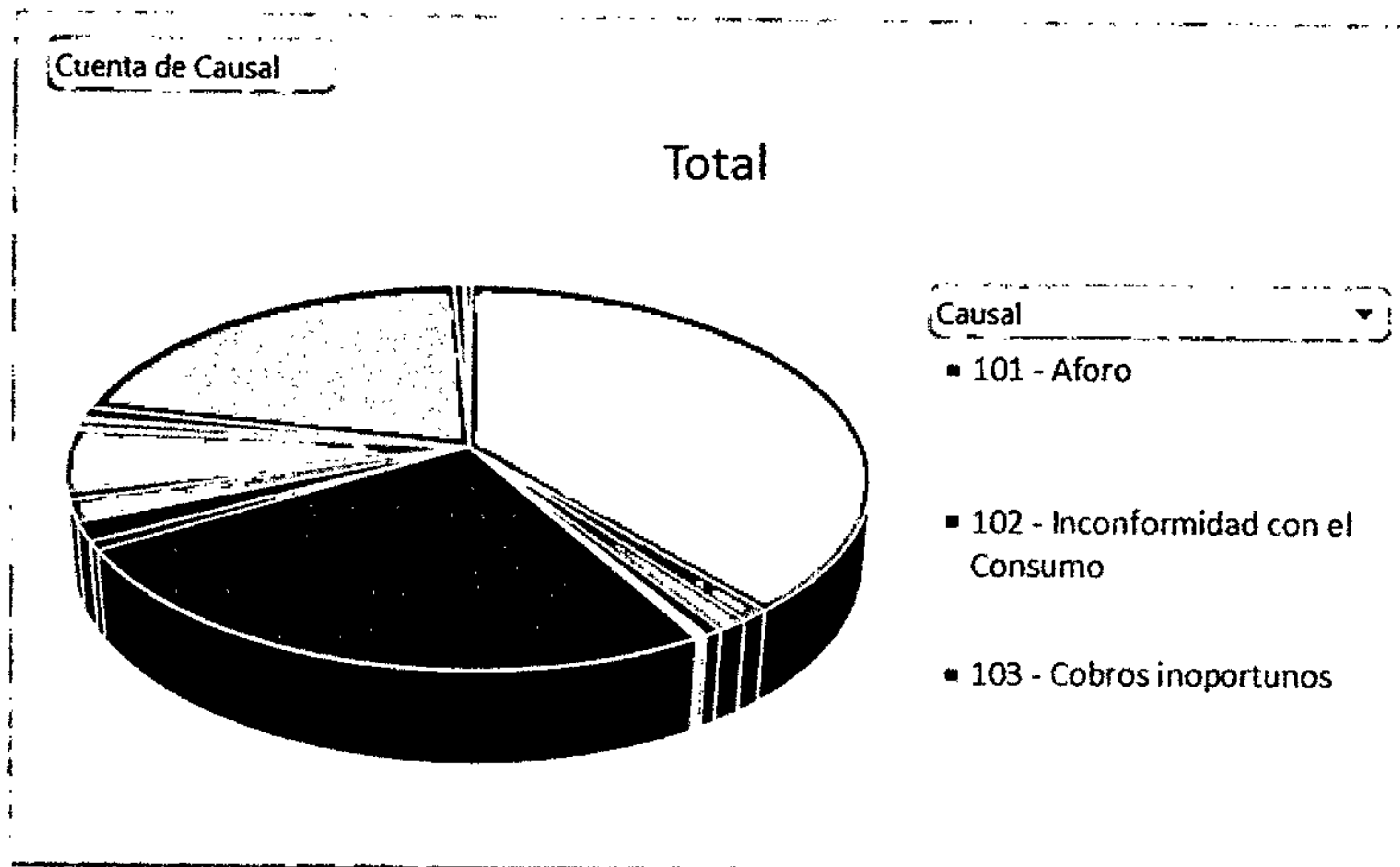
<b>MES DE ATENCIÓN</b>	<b>NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS</b>	<b>MES DE ATENCION</b>	<b>NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS</b>
ENERO DE 2017	1.281	ENERO 2018	1.458

La división de Peticiones Quejas Y Reclamos actualmente cuenta con 8 profesionales del derecho, 6 auxiliares administrativos y 6 técnicos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden al mes de enero de 2018, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; De este considerable número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 22 de 68

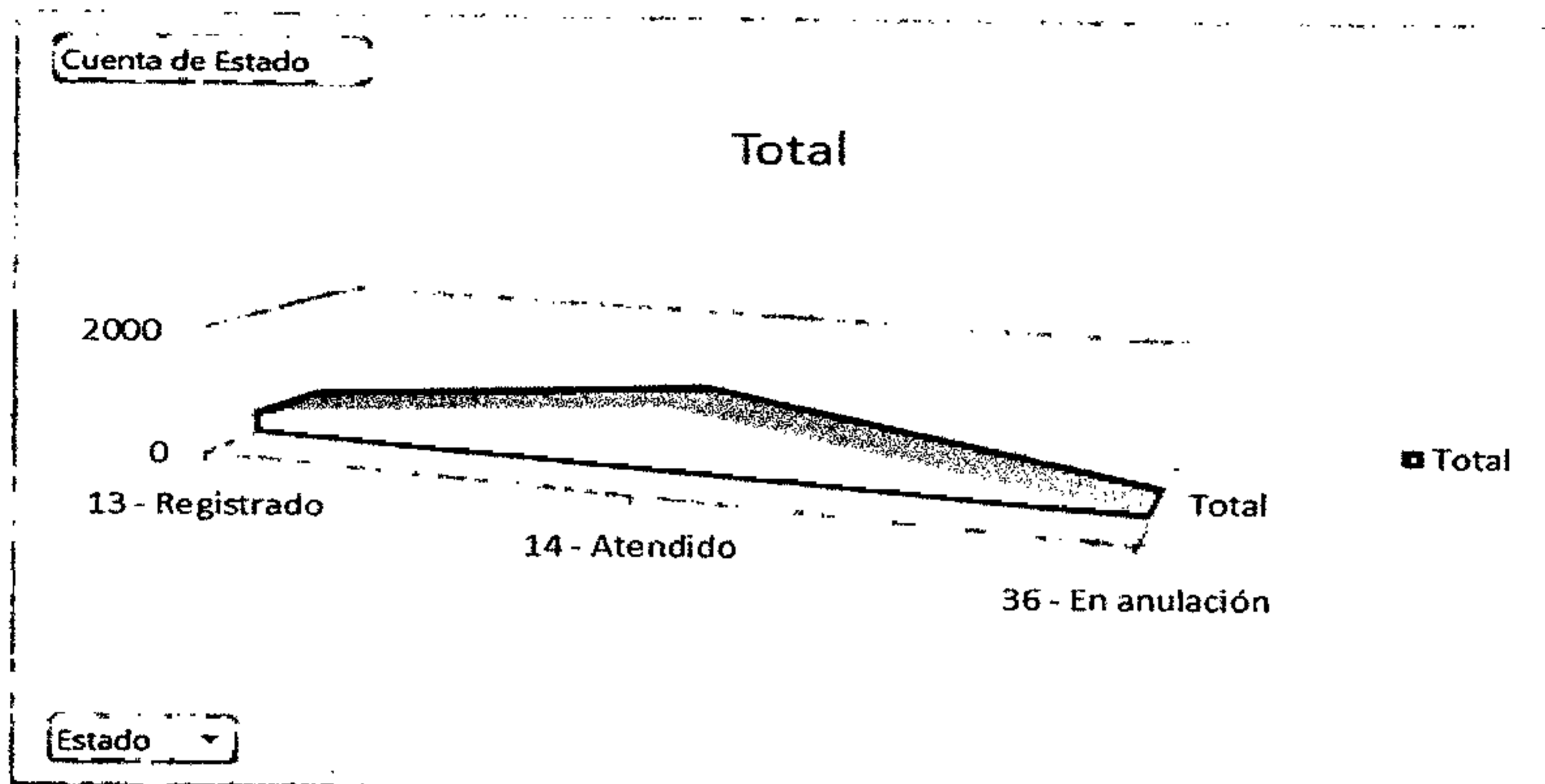
Una vez realizado el análisis anterior; se hace pertinente informarle las causales de cada una de las peticiones y sus respectiva cuantificación respecto del mes de referencia. (ENERO 2018).

Cuenta de Causal	
Causal	Total
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	561
103 - Cobros inoportunos	15
104 - Cobros por servicios no prestados	16
105 - Dirección Incorrecta	9
106 - Cobro Múltiple	3
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	358
115 - Estrato	10
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	22
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	26
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	10
123 - Solidaridad	74
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	9
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	4
130 - Terminación de contrato	12
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	308
137 - Pago por error	6
138 - Traslado de deuda	2
141 - Prescripción	3
<b>Total general</b>	<b>1458</b>



No obstante; uno de los principales indicadores a mejorar según el plan de gestión suscrito con la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, De las 1.458 Reclamaciones Presentadas en el mes de enero de 2018, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 1.048 casos de los cuales pueden ser validados en el sistema de información de empresas prestadoras de servicios públicos SUI; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores;


Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	388
14 - Atendido	1048
36 - En anulación	22
<b>Total general</b>	<b>1458</b>



Los profesionales del derecho están cumpliendo exitosamente con sus metas y responsabilidades, en consecuencia le informó los siguientes indicadores a través del cual se cuantifica el número de reclamaciones diarias asignadas a cada profesional.

PROFESIONAL	TOTAL PETICIONES ASIGNADAS	RESPONSABILIDAD ASIGNADA
ALBERTO PINEDA	34	DERECHO DE PETICION
CESAR CALVO	298	DERECHO DE PETICION
ERICA NEGRETE	169	DERECHO DE PETICION
FANNY DAZA	69	RECURSO DE REPOSICION
JINNY ROSADO	371	DERECHO DE PETICION



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 25 de 68

JOSE CAMARGO	434	DERECHO DE PETICION
MARGARITA MORENO	207	DERECHO DE PETICION
SEILA SUAREZ	434	DERECHO DE PETICION


Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente n los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que prestan.

Así mismo, esta norma señala que *"las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición"*. Los requisitos para interponer un recurso son:

1. "Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante legal o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente."

Estas actividades están a cargo del profesional del derecho **FANNY DAZA RODRIGUEZ**, La cual para el mes de enero de 2018, resolvió 69 recursos; y el estudio de las resoluciones y demás actos administrativos expedidas por la

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 26 de 68

Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios a cargo de la doctora **DIANA VICTORIA HINOJOSA BARRANCO**, es dable resaltar que desde abril de 2017 a enero de 2018 en lo que respecta a silencios administrativos con sanciones pecuniarias ordenadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la facultades especiales conferidas por el artículo 79, numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, no se ha expedido sanción alguna a través de las cuales se sanciona económicamente a la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar por incurrir en la figura jurídica de SILENCIOS ADMINISTRATIVOS.

- **GESTIÓN DE CARTERA: DEPURACIÓN, DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, SUSPENSIÓN Y VERIFICACIÓN SUSPENSIÓN (PERDIDAS), COBRO JURÍDICO, INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD.**

En cumplimiento al Programa de Gestión suscrito con SSPD, me permito remitir informe de las actividades realizadas en el mes de Enero de 2018:

Por la gestión realizada, en los usuarios con altos valores en mora se ha logrado el pago total y financiaciones de deudas con más de 16 años en mora. En Enero por concepto de pagos totales recibimos aproximados 108 usuarios por un valor de \$48.579.188.00.

Con la nueva Estrategia EMDUPAR AL BARRIO durante el mes de Enero 2018 se realizaron 8 brigadas, con los siguientes resultados:

Total usuarios atendidos: 283


Financiaciones: 94

Recaudo Total: \$16.000.000 Millones M.L.

Con las gestiones del Colaborador Empresarial se ha aumentado el número de financiaciones. En Enero se realizaron en total 736 financiaciones, más de 551 comparadas con Enero 2017 para un aumento del 298%. Si comparamos con el promedio del 2017, se aumentó en un 177% por 470 financiaciones.

Se anexa en medio magnético la cartera detallada con corte al 31 de Enero de 2018, cuyo CD, se identifica como anexo No. 6.

A continuación se presenta de manera resumida las actividades correspondientes a la gestión de cartera con corte a enero de 2018:

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 27 de 68

- SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES**


MESES	SUSPENSIONES	REINSTALACIONES
DICIEMBRE 2017	764	182
ENERO 2018	1.397	414
<b>TOTAL</b>	<b>2.161</b>	<b>596</b>

- DEPURACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA MOROSA**

MESES	CANTIDAD USUARIOS	DEPURACIÓN
ENERO	107	\$ 167.171.160.00
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>\$167.171.160.00</b>

- CARTERA TOTAL CON CORTE A ENERO 2018**

COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2016 VS DICIEMBRE DE 2017				
RANGO	ENERO DE 2017	ENERO DE 2018	VARIACION	% DE VARIACION
<b>FINANCIACIONES</b>	4.120.645.520	3.846.701.579	-273.943.941	-6.65
0-90 DIAS	5.496.738.961	5.661.553.660	164.814.699	3.00
91-180 DIAS	3.568.068.377	4.198.115.268	630.046.891	17.66
181-360 DIAS	5.622.259.757	7.381.597.181	1.759.337.424	31.29
>360 DIAS	43.934.357.193	51.943.620.120	8.009.263.017	18.23
<b>TOTAL</b>	<b>62.742.069.808</b>	<b>73.031.587.898</b>	10.289.518.090	16.14

 <b>EMDUPAR</b> <small>SA-E.S.P.</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 28 de 68

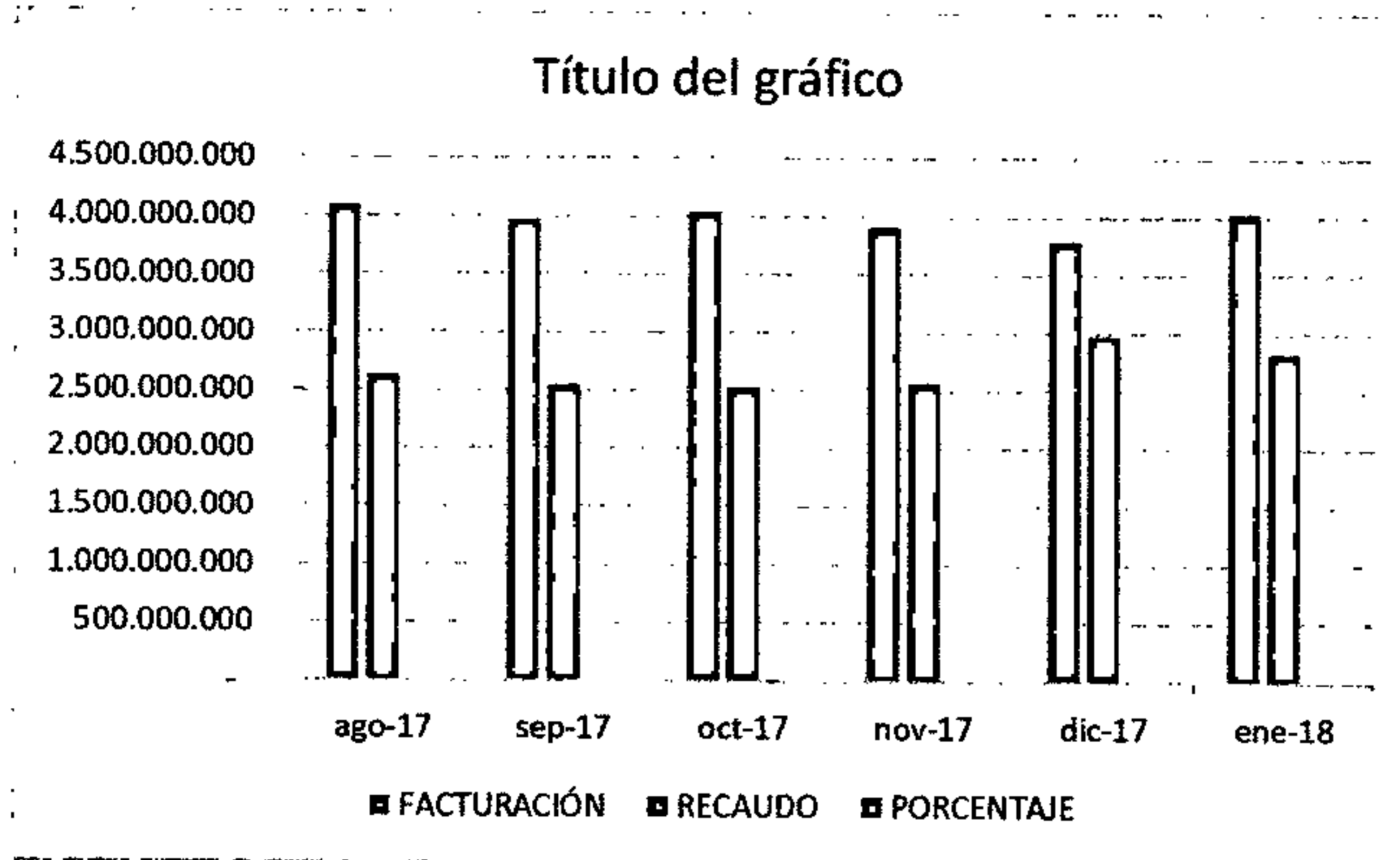
- **ACUERDOS DE PAGO**

COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO NOVIEMBRE DE 2016 Vs NOVIEMBRE DE 2017				
MES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACION	% DE VARIACION
ENERO	185	736	551	298%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>736</b>	<b>551</b>	<b>298%</b>

- **GESTIÓN Y EFICIENCIA DE RECAUDO.**

**REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:**


REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	DIFERENCIA
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.874	2.805.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-4,78
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73.18%	16,90%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	2%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54%	13,54%
ene-18	4.027.049.665	2.816.237.011	70%	-5,43%



En los últimos dos meses el recaudo comparado con la facturación viene aumentando. Durante el mes de noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por \$2.977.831.439. El incremento del recaudo de diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%. En el mes de diciembre de 2017 es normal que disminuya la facturación, por normalización de los barrios de la margen derecha del río Guatapurí, por facturación de servicio no prestado de alcantarillado. Pero en el mes de enero de 2018 se incrementa la facturación en 236 millones con la misma cantidad de usuarios.

El valor del recaudo en enero de 2018 disminuye comparado con diciembre de 2017 en 5.43%, **pero es el valor más alto en todos los meses de enero**. El mes de enero 2018 con respecto con enero de 2017 (\$2.554.000.613) se incrementa en 10% que corresponde a \$262.236.398. Además enero de 2018 está por encima del promedio del año 2017 (\$2.649.796.989) se incrementa en 7.50% que corresponde a \$166.440.022.

Lo que más nos afectó el recaudo es el no pago de algunas instituciones que los valores de consumo son altos, por ejemplo:

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 30 de 68

**ALCALDIA MUNICIPAL:** Nos debe diciembre del 2017 y enero del 2018 por más de \$200 millones de pesos entre las instituciones y las entidades educativas.

**LACTEOS DEL CESAR:** Valor en reclamación por \$20 millones.

**COMFACESAR:** Valor en reclamación por \$30 millones.

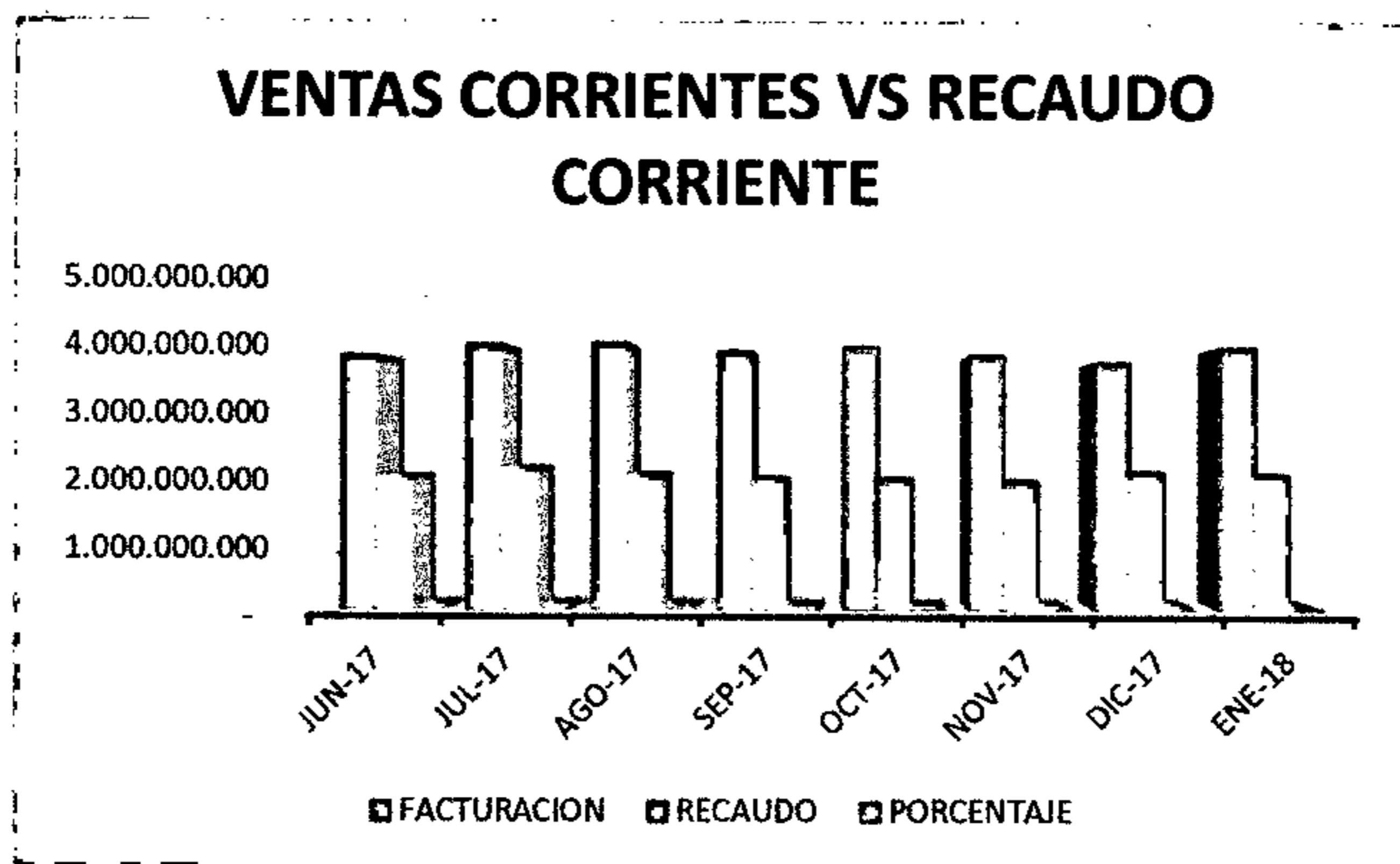
**CLINICA VALLEDUPAR:** Valor en reclamación y mora por \$26 millones.

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR:** Nos debe enero del 2018 por \$16 millones de pesos.

**COOMEDICA:** Nos debe enero del 2018 por \$11 millones de pesos.

**REPORTE DE VENTAS CORRIENTES Y RECAUDO CORRIENTE POR CONCEPTOS:**

<b>VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>FACTURACION</b>	<b>RECAUDO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%
ene-18	4.027.049.665	2.085.104.026	52%



El recaudo corriente durante el mes de enero del 2018 se disminuye en un 4% con respecto al mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación de un tercero, jornadas de normalización (dos semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, la empresa lograra la fidelización, cultura de pago y aumento del recaudo corriente.


#### SUSPENSIONES REALIZADAS:

DICIEMBRE DEL 2017 UN TOTAL DE 764

ENERO DEL 2018 UN TOTAL DE 1.397

Se incrementa en 82% las suspensiones en enero del 2018.

ESTADISTICAS JORNADAS NORMALIZACION								
Cant	BARRIO	FECHA	FINANCIACIONES	CUOTA INICIALES	PAGOS	RECAUDO TOTAL	PQR RADICADAS	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
1	450 AÑOS ETAPA II	11/01/2018	9	625.000	12	2.224.481	7	67
2	VILLA TAXI	16/01/2018	11	760.000	22	2.014.977	10	55

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 32 de 68

		8						
3	LOS CACIQUES	18/01/2018	9	773.000	12	2.396.194	9	22
4	SAN JERONIMO	23/01/2018	13	727.000	15	778.091	3	17
5	GARUPAL II	25/01/2018	23	1.640.000	33	4.006.353	5	37
6	JORGE DANGOND	26/01/2018	6	374.000	13	1.982.838	5	25
7	SICARARE	30/01/2018	13	890.000	18	1.301.031	3	29
8	ALTOS DE COMFACESA R	31/01/2018	10	760.000	28	1.664.142	3	31

Durante el mes de enero del 2018 se realizaron 8 jornadas de normalización en los barrios, con 283 usuarios atendidos, 94 financiaciones y con recaudo de \$16.368.107. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de cobro para mejorar el indicador del recaudo corriente, es el causante de la disminución del recaudo total.

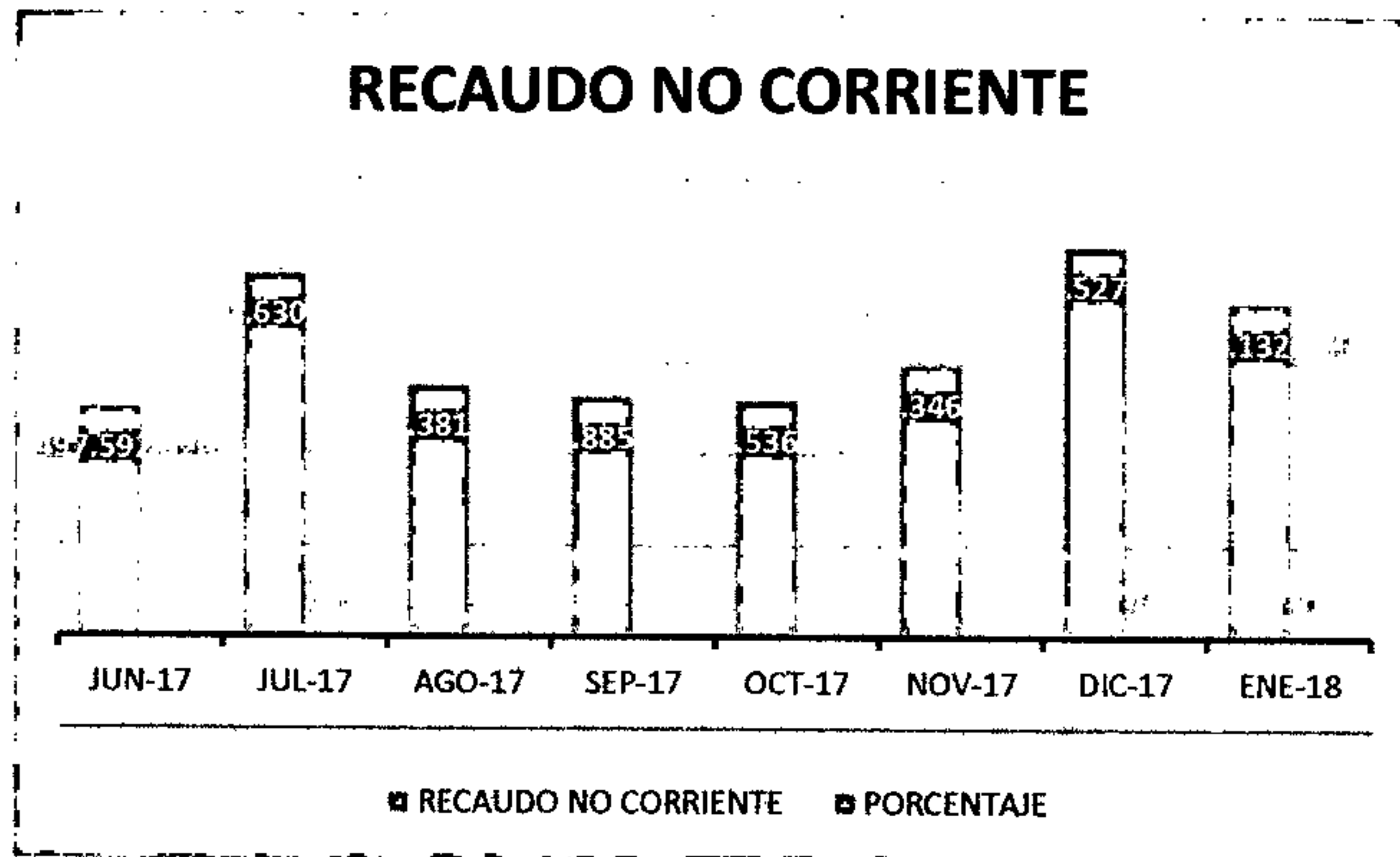
Durante el mes de enero del 2018 se realizaron 736 financiaciones, comparadas con el año anterior se incrementa en un 298% que equivalen a 551 financiaciones.

#### REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:

REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:		
REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:		
PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%



oct-17	514.536.590	-2%
nov-17	594.346.557	16%
dic-17	855.527.719	44%
ene-18	731.132.985	-14%



La recuperación del recaudo no corriente se incrementa en el mes de noviembre de 2017 en un 16% y durante el mes de diciembre de 2017 en un 44% donde la meta es incrementarla mensualmente en un 15%. En el mes de enero del 2018 se disminuye comparando con mes anterior en 14%.

Para el mes de enero del 2018 a pesar de disminuir se cumple con la meta en cuanto al porcentaje exigido debido a que en diciembre el incremento fue del 44% y se nos exige un 15% mensual. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de suspensión, cobro personalizado, jornadas de normalización, cobro judicial para seguir manteniendo y mejorando los indicadores del recaudo corriente.

- **COMPONENTE FINANCIERO.**


- ✓ **Aumento de los flujos de caja operativos a niveles mensuales, en relación con los requerimientos de capital de trabajo para operación y cobertura de obligación.**

Comportamiento de Recaudo Vigencia Fiscal 2017					
	Recaudo	Recuperación de Cartera	Subsidios	Total	%
Enero	2,018,429,685.40	466,078,523.66	412,008,443.59	2,896,516,652.65	10.74
Febrero	2,011,024,301.91	626,770,773.11	587,303,816.00	3,225,098,891.02	11.96
Marzo	2,068,576,423.94	488,993,162.55	233,163,977.00	2,790,733,563.49	10.35
Abril	1,800,873,990.83	519,473,527.58	0	2,320,347,518.41	8.6
Mayo	2,159,497,288.88	589,976,213.00	234,837,261.00	2,984,310,762.88	11.06
Junio	2,010,075,156.28	478,799,238.81	0	2,488,874,395.09	9.23
Julio	2,145,983,194.85	1,518,499,312.00	350,496,289.00	4,014,978,795.85	14.89
Agosto	2,054,552,071.10	529,723,298.92	582,754,724.00	3,167,030,094.02	11.74
Septiembre	1,992,106,790.69	505,027,072.43	587,306,872.18	3,084,440,735.30	11.44
Octubre	1,898,046,545.38	585,358,439.03	0	2,483,404,984.41	7.11
Noviembre	1,947,813,291.80	573,545,872.72	0	2,521,359,164.52	7.22
Diciembre	2,105,095,205.46	834,338,026.57	0	2,939,433,232.03	8.42
<b>Total</b>	<b>24,212,073,946.52</b>	<b>7,716,583,460.38</b>	<b>2,987,871,382.77</b>	<b>34,916,528,789.67</b>	<b>100</b>

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos colegir que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja, al capital de trabajo para operación y cobertura de obligación. No obstante al incremento la empresa sigue presentando problemas de liquidez.

- ✓ **Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente,**

La empresa EMDUPAR S.A E.S.P posee sesenta (61) cuentas bancarias en diferentes entidades del sector financiero y al 31 mes de diciembre 2017 se mantienen.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 35 de 68

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje (%) de cuentas conciliadas mes a mes.

MES	TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CONCILIADAS	PORCENTAJE CUENTAS CONCILIADAS
MARZO	67	26	38.81
ABRIL	67	33	49.25
MAYO	67	40	59.70
JUNIO	67	33	49.25
JULIO	67	26	38.81
AGOSTO	67	48	71.64
SEPTIEMBRE	61	52	77.61
OCTUBRE	61	50	81.97
NOVIEMBRE	61	50	81.97
<b>DICIEMBRE</b>	<b>61</b>	<b>55</b>	<b>90.16</b>

Las conciliaciones bancarias pasaron del 81.97% al 90.16% obteniéndose un incremento del 9.99% entre los meses de noviembre y diciembre resultado que se considera importante ya que tenemos dificultades con algunos bancos donde la información se nos dificulta reconocer cifras pero estamos hablando con los bancos para mejorar los procesos emisión de extractos.


✓ **Subsidios :**

Así las cosas y teniendo presente que una de las acciones a adelantar por parte de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P (**Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio sean girados lo antes posible a EMDUPAR 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.**) el subrayado es nuestro, por parte de la Empresa es el "*Recaudo de subsidios adeudados por el municipio*" por lo anteriormente expuesto la empresa EMDUPAR S.A E.S.P procede a realizar cobro de lo adeudado por concepto de subsidios de la vigencia fiscal 2016 y 2017.

Podemos precisar que la gestión oportuna de cobros de subsidios a la Alcaldía arrojó resultados importantes durante el trimestre de octubre a diciembre que podemos resaltar con los pagos efectuados el día 01 de noviembre de 2017 por valor de \$ 724,123,866.74 cancelando los subsidios de los estratos 1,2, y 3 de los meses de mayo-junio y julio de 2017. También se efectuó un pago el 23 de noviembre de 2017 por valor de \$ 467,975,834.87 cancelando los subsidios de los meses agosto y septiembre de 2017 quedando pendiente de pagos los meses de octubre y noviembre que se cancelaron en enero de 2018 cancelación oportuna que nos permite mejorar el flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial, y dar cumplimiento al Programa de Gestión suscrito entre la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios


**CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>LIQUIDEZ</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	3,919,754	24.75
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	15,835,197	
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	38,066,571	12.07
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA</b>	<b>TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	1,628,261	0.52
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA</b>	<b>TOTAL PASIVOS -TOTAL OBLIG.FINANC.</b>	36,438,310	11.55
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>APALANCAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	38,066,571	13.72
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	277,360,721	
<b>MARGEN NETO</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	5,125,884	11.33
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	45,247,870	
<b>ROTACIÓN DE</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	14,958,603	0.81

 <b>EMDUPAR</b> S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 37 de 68

<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>COSTO DE VENTAS X 365</b>	6,731,400,810	
<b>ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS</b>	7,088,431	0.16
	<b>INGRESOS OPERACIONALES X 365</b>	16,515,472	
<b>PORCENTAJES DE SUBSIDIOS</b>	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	3,556,000	0.07
	<b>INGRESOS</b>	53,043,041	
<b>PORCENTAJE DE RECAUDO</b>	<b>CARTERA</b>	14,344,679	0.32
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	45,247,870	
<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	<b>COSTOS Y GASTOS POR CABECERA</b>	13,432,985	9.32
	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	1,441,741	
<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	<b>COSTOS Y GASTOS POR CABECERA</b>	5,009,209	2.37
	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	2,114,259	
<b>RENTABILIDAD ACTIVOS ROA</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	5,125,884	1.62
	<b>ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	5,125,884	1.84
	<b>PATRIMONIO</b>	277,360,721	

1. **Los indicadores de Liquidez:** Es la capacidad de la empresa para pagar las obligaciones en el corto plazo
2. **Los indicadores de Endeudamiento:** ayudan a ejercer un control sobre los rubros de financiamiento como son los Pasivos -financiamiento externo y el Patrimonio-Financiamiento interno el eficiente manejo de estos indicadores nos muestran la salud financiera del ente económico.
3. **Los indicadores de Actividad:** nos definen la rotación de las cuentas por cobrar y pagar se utilizan para calcular el promedio de días que demora la empresa para recuperar el valor de sus facturas.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 38 de 68

**4. Los indicadores de Rentabilidad:** los indicadores de rentabilidad son una serie de índices que sirven a una empresa para medir la capacidad que tienen de obtener beneficios, principalmente a través de los fondos propios disponibles o del activo total con el que cuenta la empresa

- ✓ Los indicadores de liquidez del mes de diciembre nos muestran que en el corto plazo la empresa presenta que por cada \$ 100 de deuda se cuenta con \$ 24.75 para cubrir el pago de la misma en el corto plazo.

Comparando los indicadores de este mes encontramos que muestra una disminución del índice en 30.63% con respecto al mes de noviembre

- ✓ Con los indicadores de endeudamiento del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los acreedores para el mes de diciembre es del 12.07% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.


Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento aumentó en 12.48% con respecto al mes de noviembre

- ✓ Con los indicadores de endeudamiento con deuda financiera del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los acreedores externos para el mes de diciembre es del 0.52% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda financiera mantuvo el porcentaje igual entre el mes de noviembre y diciembre

- ✓ Con los indicadores de endeudamiento con deuda no financiera del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los acreedores internos para el mes de diciembre es del 11.55% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda no financiera aumentó en 13.12% con respecto al mes de noviembre

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 39 de 68

- ✓ Con los indicadores de apalancamiento del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los accionistas para el mes de diciembre es del 13.72% sobre el total del patrimonio donde la compañía; ha contraído el financiamiento para realizar sus operaciones.

Interpretación: podemos observar que el indicador de apalancamiento aumentó en 10.37% con respecto al mes de noviembre.

- ✓ Con los indicadores del margen neto del mes de diciembre podemos concluir que la participación del margen de ganancia neta (utilidad bruta en nuestro caso sobre los ingresos operacionales fue del 11.33%.


Interpretación: Como podemos observar en el margen neto, existe una disminución del 52.31% esta disminución obedece a que la utilidad en el mes de noviembre se tomó como una utilidad bruta( más alta) sin ajustes, depuraciones, provisiones y en diciembre es utilidad neta.

- ✓ Con los indicadores de rotación de cuentas por pagar del mes de diciembre tuvo un porcentaje del 0.81 vez

Interpretación: Como podemos observar la rotación de las cuentas por pagar de la empresa para el mes de diciembre de 2017 fue del 0.81 vez en el mes de diciembre siendo un indicador muy bajo de acuerdo al nivel de la cartera..

La rotación de cuentas por pagar es un indicador de que tan bien una compañía paga sus facturas pendientes. Si este índice es demasiado bajo, puede significar que el negocio está teniendo problemas para pagar sus cuentas o que tiene plazos de crédito muy atractivos. Por el otro lado, si esta relación es muy alta, la compañía puede estar pagando sus cuentas demasiado rápido y no estar aprovechando completamente los términos de crédito ofrecido por los proveedores. Esto puede impactar de una manera importante su flujo de caja.

- ✓ Con los indicadores de rotación de cuentas por cobrar del mes de diciembre del 0.16 vez

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 40 de 68

Interpretación: Como podemos observar el porcentaje de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa para el mes de diciembre fue de un 23.07% más que el mes de noviembre

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

La rotación de cartera nos permite identificar cuánto tiempo nos tomar recuperar las ventas a crédito que hemos realizado, un dato importante, por cuanto estamos financiando a nuestros clientes y eso tiene un costo financiero.

- ✓ Con los indicadores porcentajes de subsidios del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los subsidios en los ingresos operacionales durante el mes de diciembre fue del 0.07%

Interpretación: Como podemos observar los subsidios tienen una participación baja con respecto al mes de diciembre


- ✓ Con los indicadores porcentajes de recaudo con respecto a los ingresos operacionales del mes de diciembre podemos concluir que la participación del recaudo en los ingresos operacionales durante el mes de diciembre fue del 0.32% .
- ✓ Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto a acueducto del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados(acueducto) tienen un porcentaje de participación del 9.32%
- ✓ Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto alcantarillado del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados(alcantarillado) tienen un porcentaje de participación del 2.37%

✓

#### El indicador de rentabilidad de activos ROA:

Es el indicador del rendimiento del activo a través del cual se busca medir eficiente y cuantitativamente la rentabilidad que es producida por la empresa tomando como base el valor total de los activos.



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 41 de 68

El **ROA** mide la eficiencia de la empresa en la administración y óptimo aprovechamiento de los activos para la producción de renta.

De forma general se considera que para una empresa sea valorada de forma positiva en cuanto a su rentabilidad cifra obtenida de su **ROA** debe superar aproximadamente el **5%**; este indicador es de una gran importancia para valorar la rentabilidad de la empresa

El valor del **ROA** para el mes de diciembre fue del 1.62% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto a los activos.

El indicador de rentabilidad del patrimonio **ROE** o rentabilidad financiera:

Es un indicador que mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas. Concretamente, mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios.

El valor del **ROE** para el mes de diciembre fue del 1.84% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto al patrimonio de los socios.


Como herramienta de análisis de la rentabilidad de una empresa el **ROA** es mejor ante el **ROE**, puesto que este último pasa por alto el nivel de endeudamiento, el cual es una medida del riesgo de la empresa, mientras que el **ROA** se concentra en la rentabilidad de los activos de la empresa, lo cual es indistinto a las fuentes de financiamiento.

Los soportes para el componente financiero se identifican como anexo No. 7.

- **COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO.**

**META 1. REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO, PREPARANDO EL SISTEMA ENTRE LA OCURRENCIA DE DAÑOS Y FALLAS EN ESTE**

Considerando el convenio interadministrativo No. FUAA-1779-151117 del 15 de noviembre de 2017 suscrito entre EMDUPAR S.A.E.S.P y La Fundación Universitaria del Área Andina, cuyo objeto es: Realizar de manera conjunta el estudio titulado "Caracterización fisicoquímica e hidrogeológicamente las aguas

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 42 de 68

subterráneas en la ciudad de Valledupar para el diseño de un plan de alternativa al cambio climático” se realizó reunión el día 15 de febrero de 2018, con la presencia de dos integrantes de la Fundación del área andina y Cuatro funcionarios de EMDUPAR S.A.E.S.P. con la finalidad de dar informe de los avances de dicho convenio.

Como se puede apreciar en el acta de reunión, la Fundación se compromete a entregar el día 23 de febrero de 2018, los informes de avance del agua subterránea que incluye:

- Los niveles de agua subterráneas tomados con unas sondas diez veces en 30 pozos, análisis físico químicos de 8 pozos en diferentes épocas del año
- Plan de trabajo para el muestreo utilizando los laboratorios de EMDUPAR S.A.E.S.P para evaluar la calidad de las aguas tanto subterráneas como lluvias.

Este proceso tiene un avance significativo, representado en el trámite y diligenciamiento del convenio en mención, con base en el cual la entidad enfocará las directrices e iniciativas de rigor, para lograr el resultado final de la meta convenida.


## **META 2. REDUCIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO, IPUF, A UN VALOR DE 6M<sup>3</sup> / SUSCRIPTOR**

Para el cumplimiento de esta meta se tiene lo siguiente:

- **CATASTRO DE REDES:** Esta actividad dinámica del proceso se viene realizando diariamente. Como gestión significativa dentro del mismo, se ha incorporado recientemente a la Oficina de Gestión Técnica un supervisor de campo, que en asocio y articulación con las cuadrillas de acueducto y alcantarillado aportará la información requerida para llevar la actualización del producto a un 100%.

Igualmente y dentro de la gestión de actualización se ha requerido al Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. sobre la entrega de información (planos records), correspondiente a los proyectos de pavimentación en concreto rígido que incluyen redes húmedas.

- **SECTORIZACIÓN HIDRAULICA:** Inicialmente, para avanzar en esta actividad, se requiere de la actualización del catastro de redes (Ver aparte).


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 43 de 68

- **CONSTRUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO:** Considerando que se requieren los permisos y licencias ambientales expedidos por la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR correspondiente a la construcción del tanque de almacenamiento en la planta de tratamiento de agua tratada (capacidad de 20.000 m3) y redes matrices de acueducto, la Corporación emitió el Auto No. 001 del 15 de febrero de 2018, por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A.E.S.P, para realizar aprovechamiento forestal único en dicho proyecto. Dentro del auto se estableció que se realizará diligencia de inspección técnica en el área del proyecto el día 23 de febrero de 2018.

#### **ANEXO:**

Copia del Auto No. 001 del 15 de febrero de 2018.

- **ESTABLECIMIENTO DE PROTOCOLOS Y PROGRAMAS DE DETECCIÓN Y REPARACIÓN DE FUGAS:** Esta estrategia fundamental en el logro de la meta #2 va íntimamente ligada al desarrollo y ejecución del contrato de colaboración empresarial que entre otros incluye los alcances de disminuir el índice de agua no contabilizada e implementación de estrategias para el control de pérdidas (Contrato No. 041 de 2017).
- **PROGRAMA DE INSTALACIÓN Y CAMBIO DE VÁLVULAS EN LA RED DE ACUEDUCTO:** Depende ésta acción de la actualización del catastro de redes y a un Plan de inversiones (Costos de materiales – recursos-personal).
- **MANEJO DEL SISTEMA DE PRESIONES EN LA RED:** Se obtiene posteriormente al establecimiento del programa inicial (Protocolo)
- **INSTALACIÓN DE VENTOSAS EN LA RED:** Supeditada gestión a la actualización del catastro de redes y a un plan de inversiones (Costos de materiales – recursos- personal).
- **PROGRAMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS:** Se obtiene una vez se logre la sectorización hidráulica de nuestro acueducto (Programa de Inversión).

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 44 de 68

• **PROGRAMA DE MACROMEDICIÓN:**

Para dar cumplimiento a este compromiso suscrito en el Programa de Gestión, la Empresa incorporó en el Eje 3- Gestión Operativa y comercial del Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017, la instalación de instrumentos de macromedición a la salida de los sistemas de potabilización, mediante las siguientes estrategias:

“a. Gestión de la Macro medición, integrada por:


1. Realizar el diseño e instalación de puntos de macro medición, se debe realizar a la salida de las plantas de tratamiento.
2. Realizar el mantenimiento y la gestión de los puntos de macromedición a las salidas de las plantas de tratamiento”.

El contrato suscrito además del diseño e instalación, garantiza el mantenimiento y gestión de los puntos de macromedición instalados, como se evidencia en el cronograma:

Actividades	Año 1												Año 2 - 6				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2	3	4	5	6
Diseño e instalación de puntos de macromedición																	
Mantenimiento y gestión de puntos de macromedición																	

FUENTE: Plan Inversión – Modelo Financiero. Contrato 041 de 2017. A partir de Diciembre 1 de 2017.


En el marco del contrato aludido, se realizaron visitas técnicas con el colaborador empresarial con la finalidad de realizar una evaluación técnica a los cinco (5) equipos que actualmente se encuentran instalados, en capacidad de ser habilitados por parte de RADIAN COLOMBIA S.A.S. en los tiempos previstos en el cronograma indicado

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 45 de 68

**META 3. OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE REBOSAMIENTOS DE POZOS DE INSPECCIÓN**

En este aspecto, Durante el año 2017 e inicios de la vigencia 2018, EMDUPAR S.A.E.S.P ha efectuado gestiones importantes para lograr integralmente dicha meta, así:

1. Diseño y construcción de una planta de aireación para el mejoramiento de la capacidad de autodepuración del río Cesar. Contrato en ejecución. Dicha planta mejorará las condiciones del oxígeno disuelto del agua residual en su vertimiento. Esto ayudará a recuperar la autodepuración del Río cesar. Valor del contrato \$ 2.426.337.500. Contrato en ejecución
2. Interventoría técnica, administraba y financiera al Diseño y construcción de una planta de aireación para el mejoramiento de la capacidad de autodepuración del río Cesar. Valor: \$ 218.488.320. Contrato en ejecución.
3. Suministro y aplicación de Biotecnología con microorganismos en la PTAR el Salguero del Municipio de Valledupar. Valor: \$ 498.101.420. Contrato en ejecución.
4. Prestación de servicios para la limpieza de las rejillas transversales, colectores, canales de agua lluvias, sumideros y reparaciones de las estructuras metálicas. Valor: \$ 736.450.936. Contrato en ejecución.
5. Consultoría de control y seguimiento ambiental a los establecimientos de carácter comercial, industrial y de servicios según el artículo 2.2.3.3.4.18 del decreto único reglamentario sector ambiental 1076 de mayo del 2015. Valor: \$ 197.465.625. Contrato en ejecución.
6. Caracterización de los sistemas de tratamiento de agua residuales el Tarullal, el salguero, el vertimiento PTAP y sus fuentes receptoras - Ríos Guatapurí y cesar en la ciudad de Valledupar. Valor: \$ 196.826.000. Contrato ejecutado.
7. Levantamiento batimétrico de las lagunas anaeróbicas y facultativas existente en la planta de tratamiento de aguas residuales el salguero de la ciudad de Valledupar. Valor: \$ 49.058.000. Contrato en ejecución.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 46 de 68

**META 4. 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**

El avance con respecto al cumplimiento del acuerdo de pago suscrito con Corpocesar, se resume en adjuntar la evidencia del pago de la tercera y cuarta cuota.

En relación a la solicitud de aumento de la concesión de uso de agua del río Guatapurí de 1800 a 2300 l/s, posterior a la solicitud de los requisitos complementarios en la misiva fechada el 12 de diciembre de 2017, un porcentaje de la información completaría solicitada fue remitida a través del comunicado GG-GG-355 del 22 de diciembre de 2017, siendo recibida en Corpocesar el 26 de diciembre de 2017 con radicado 10681.

Posterior a esto, el día 03 de enero de 2018 a través del comunicado GG-GG-003 se solicitó a Corpocesar una prórroga para aportar el resto de la información. Dicho comunicado fue recibido en la Corporación, el día 03 de enero de 2018 con radicado 0039. Dicha información fue enviada a través del comunicado GG-GG-053 del 02 de febrero de 2018, siendo recibida en Corpocesar el día 05 de febrero de 2018 con radicado No. 105.


EMDUPAR S.A.E.S.P se encuentra a la espera del concepto de aprobación definitivo del aumento de la concesión.

**ANEXOS:**

- Pagos realizados en virtud del acuerdo suscrito ( 2 folios).
- Comunicación GG-GG-335 del 22 de diciembre de 2017. Cuatro folios
- Comunicación GG-GG-003 del 03 de enero de 2018. Un folio
- Comunicación GG-GG-053 del 02 de febrero de 2018. Cuatro folio

**META 5. CUMPLIR EL ÍNDICE DE RIESGO PARA LA CALIDAD DEL AGUA – IRCA MENOR AL 5%.**

De acuerdo a la recomendación de la Superservicios, se continúa con el cumplimiento del control de calidad, se incluyó en el muestreo el análisis de los parámetros de COT, residual del coagulante utilizado, nitritos y fluoruros. Considerando lo establecido en el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007 se

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 47 de 68

estructuran los protocolos para la realización de los análisis para, Giardia y Cryptosporidium, estableciendo los siguientes procedimientos y así elaborar requerimientos y presupuestos de dichas inversiones:

- Principio del método para la determinación de dichos parámetros
- Seguridad dentro de los protocolos
- Determinación de los equipos, reactivos y materiales requeridos
- Recolección e identificación de la muestra
- Mecanismos a utilizar una vez se identifique la muestra
- Controles positivos y negativos de la muestra

En cuanto a la materialización y actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema, le informamos que actualmente este trámite ya se efectuó y se está a la espera de la remisión del acta por parte de la Secretaria de salud Municipal para ser aportada como evidencia de cumplimiento de la presente meta.

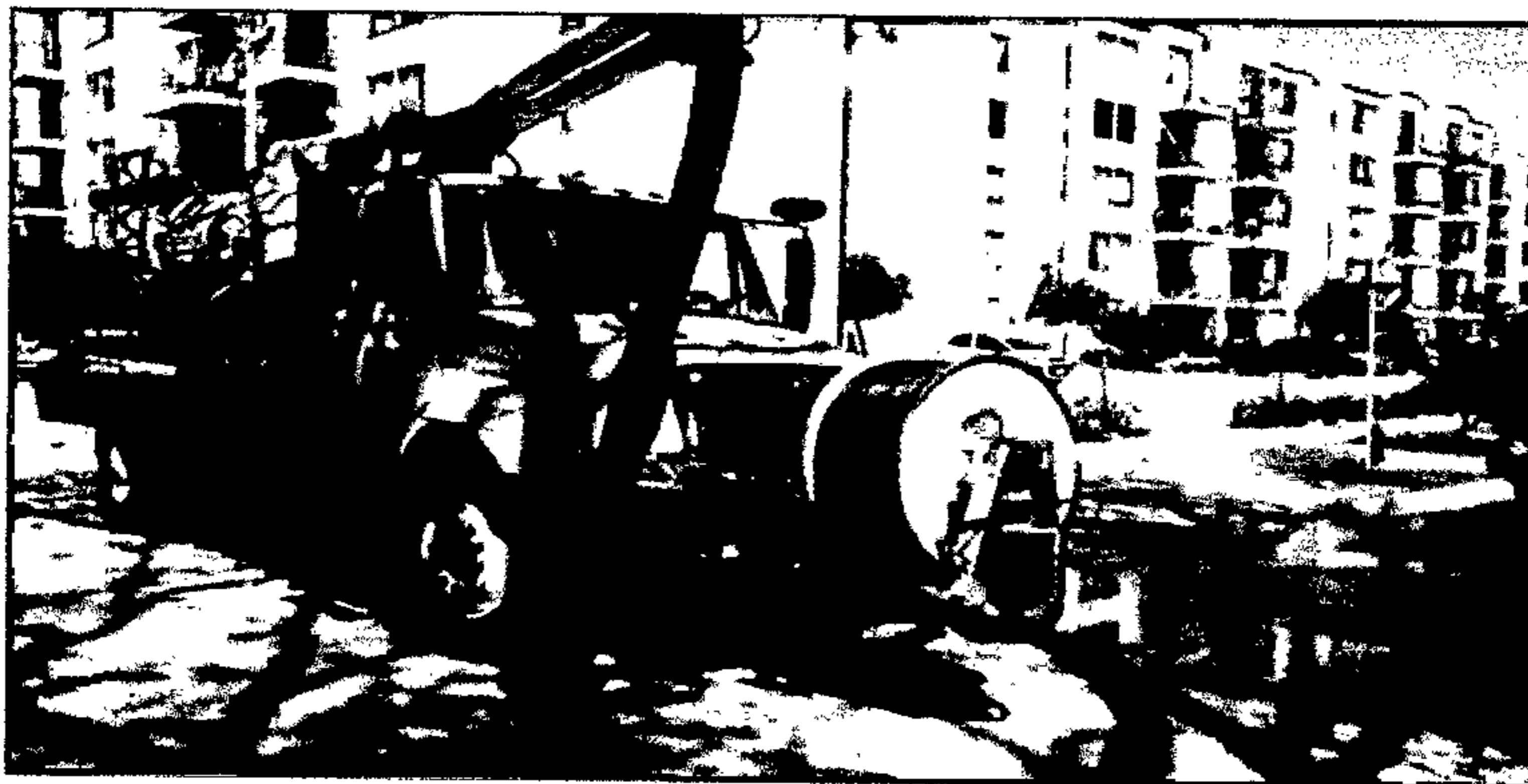
Los anexos relacionados en el componente técnico, se encuentran identificados como anexo No. 8

En cuanto a las gestiones que venimos realizando en lo concerniente al mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de alcantarillado manifestamos los siguientes registros:

**CARRERA 30 – CLLE 13 B – ENEAL**



**CR 16 – CLL 16 Y 17 – SANTA ANA**



**URB. NANDO MARIN – MIS MUCHACHITAS**



**BARRIO LAS MANUELITAS**



**CENTRO COMERCIAL GUATAUPRI PLAZA**

**BARRIO VILLALBA – CR 20 – CLL 3**



**BARRIO VILLA CASTRO – CR 4 – CLL 22**



**BARRIO FCO. EL HOMBRE – CR 38 – CLL 5**



**BARRIO SAN FERNANDO – CLL 45 – CR 6**

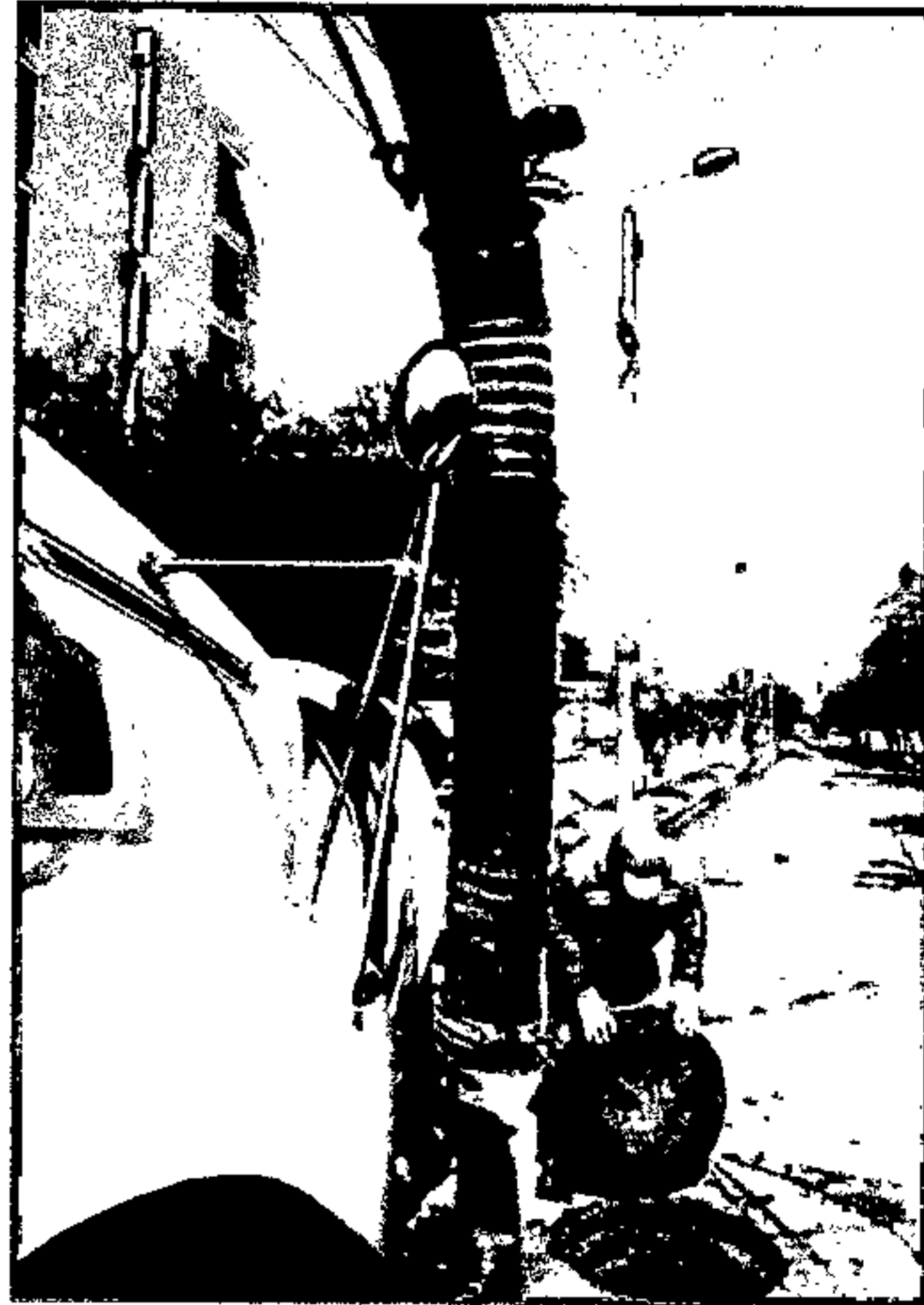


**BARRIO GARUPAL CR 30 – CLL 12**

**BARRIO ORIENTE DE CALLEJAS**



**BARRIO LOS MAYALES CR4 – CLL 31**



**BARRIO LA NEVADA – CR 46 – CLL 4**



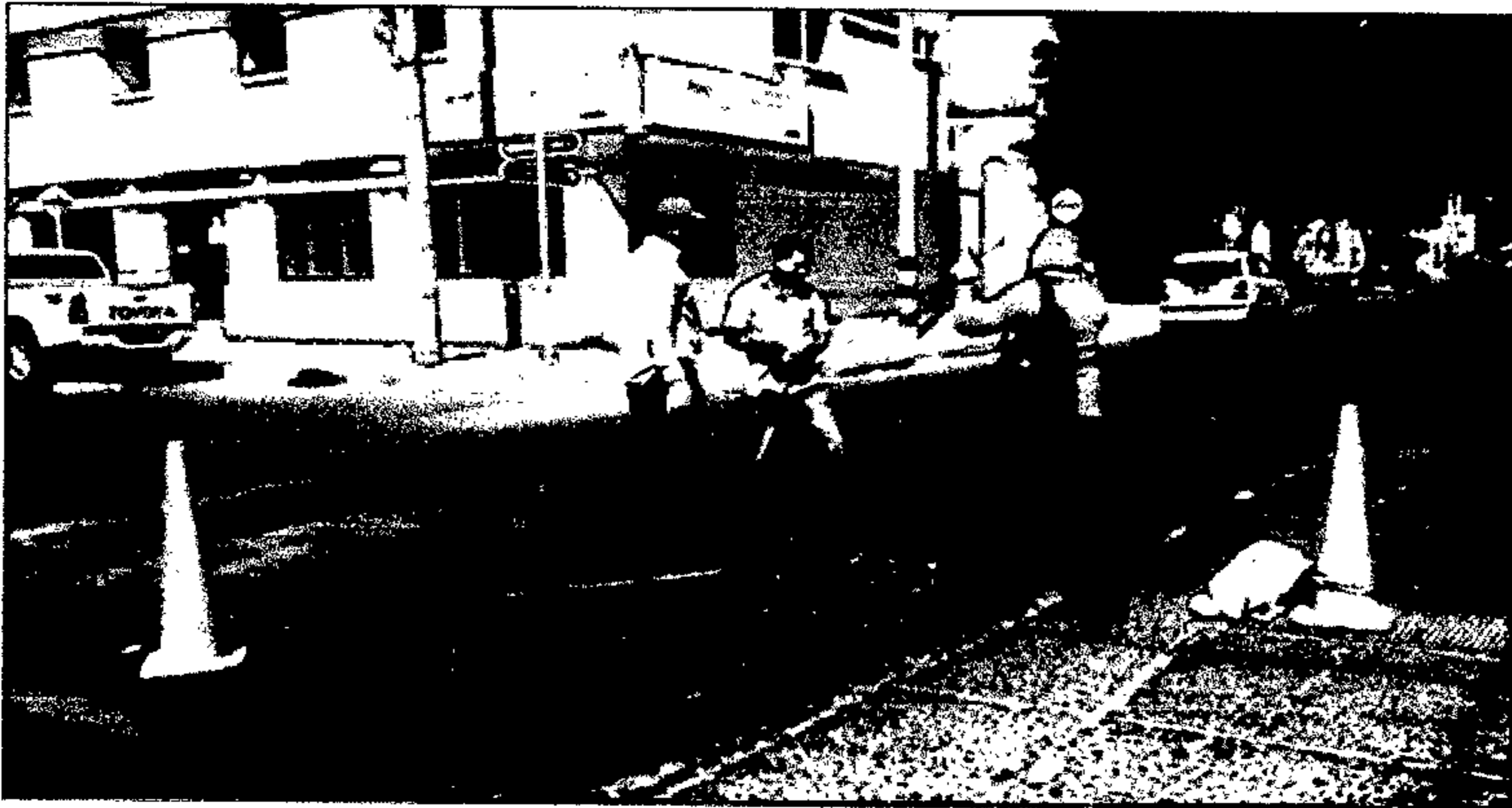
**BARRIO GARUPAL CLL 34 – CR 4B**





**BARRIO CENTRO – CLL 15 – CR 7**

**BARRIO GUATAPURI – CLL 17 – CR 15**





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 53 de 68

**BARRIO CENTRO CR 9 – CLL 15**



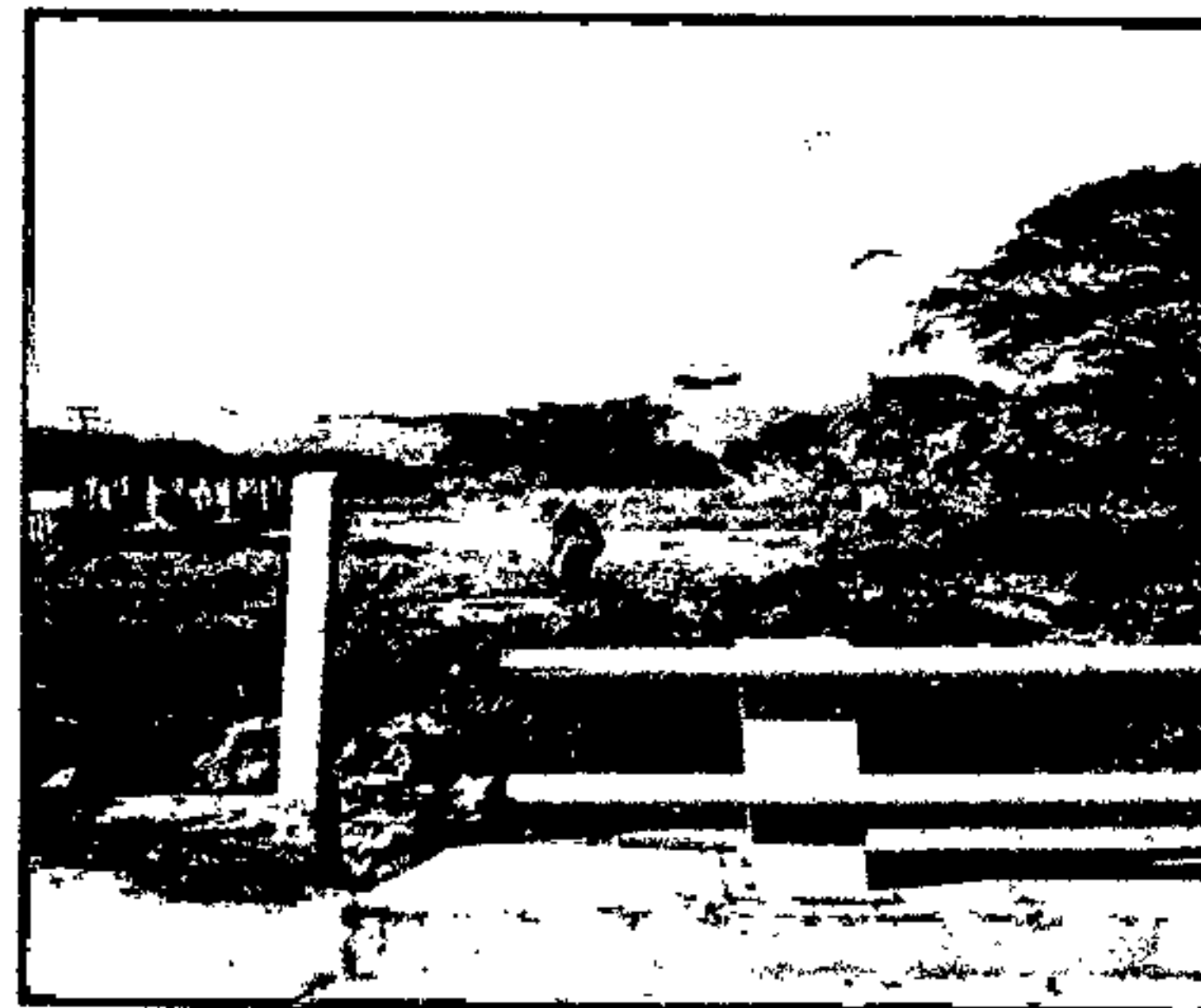
**BARRIO EL EDEN**



**BARRIO GARUPAL – CR 19 – CLL 12A**



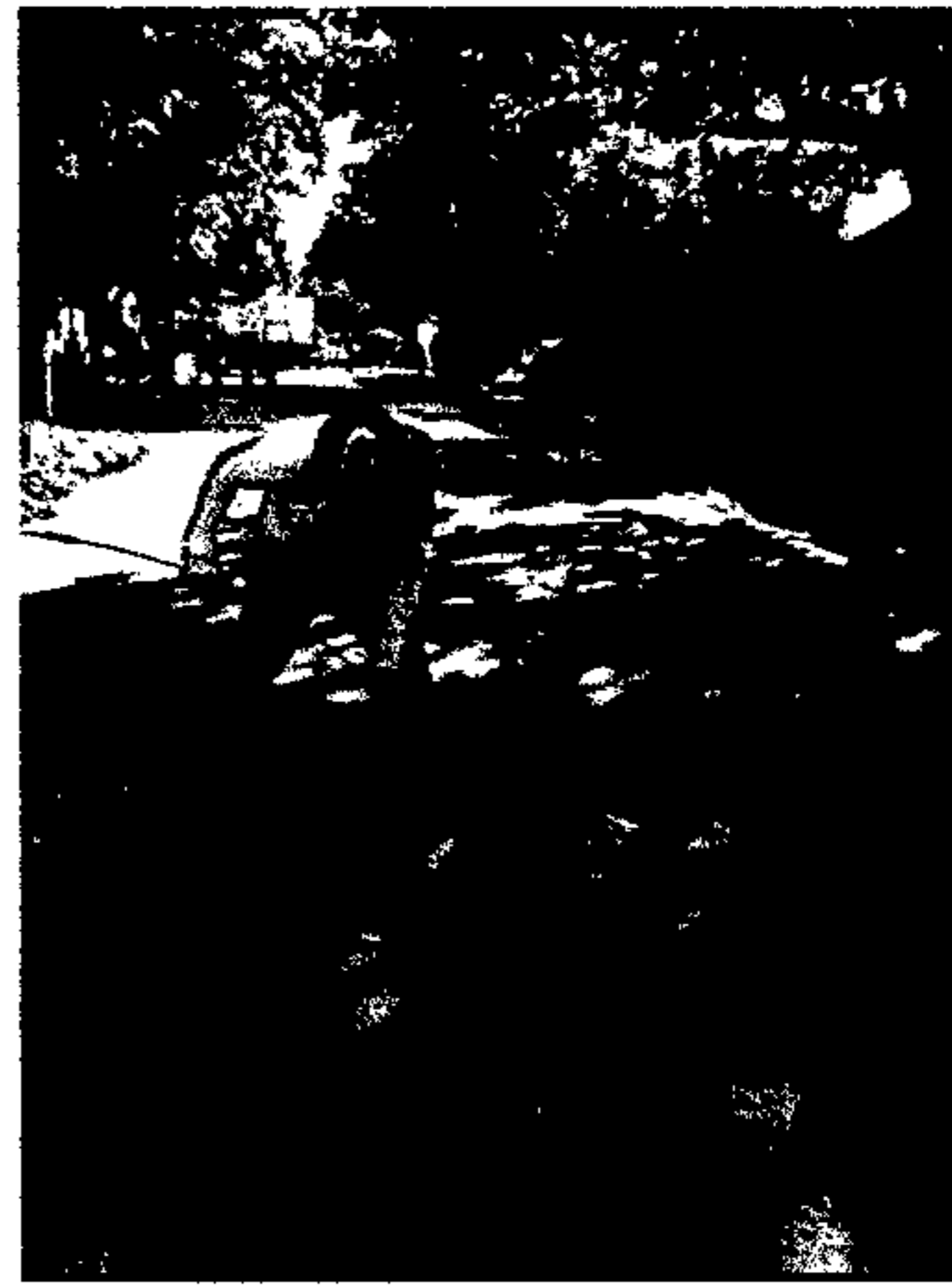
**ROSARIO NORTE 1 – AV. SIERRA NEVADA**



**VÍA SALIDA A LA PAZ**



**BARRIO 450 AÑOS – ETAPA 2**



**BARRIO VILLA DARIANA – MZ 46**



**BARRIO 20 DE JULIO**



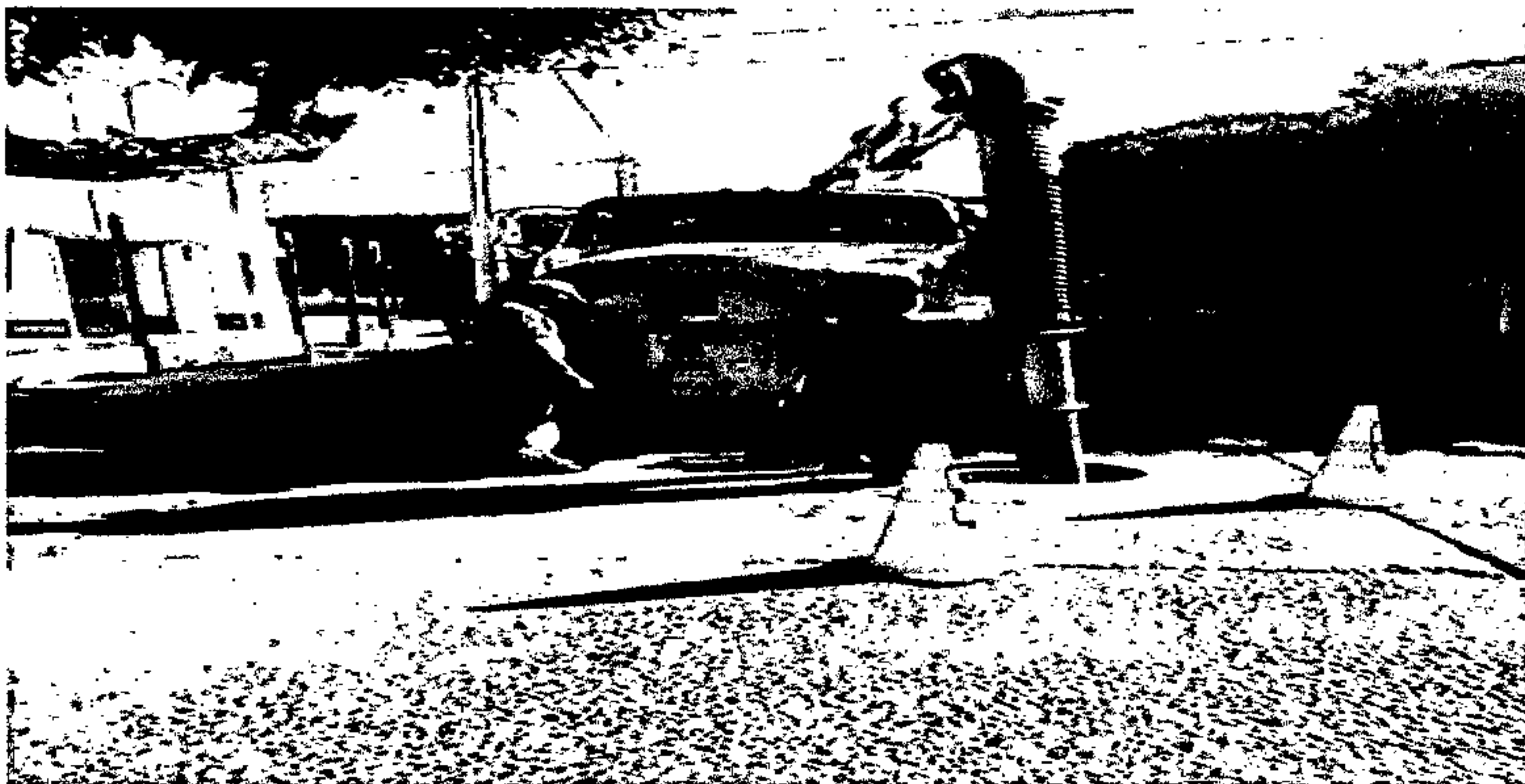
**BARRIO PANAMA – CANAL CLL 44**



**BARRIO CALLEJAS REAL**



**CARRERA 19 E CON CALLE 6 D**





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 56 de 68

### DON CARMELO



### CARRERA 23 CON CALLE 7







## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 57 de 68





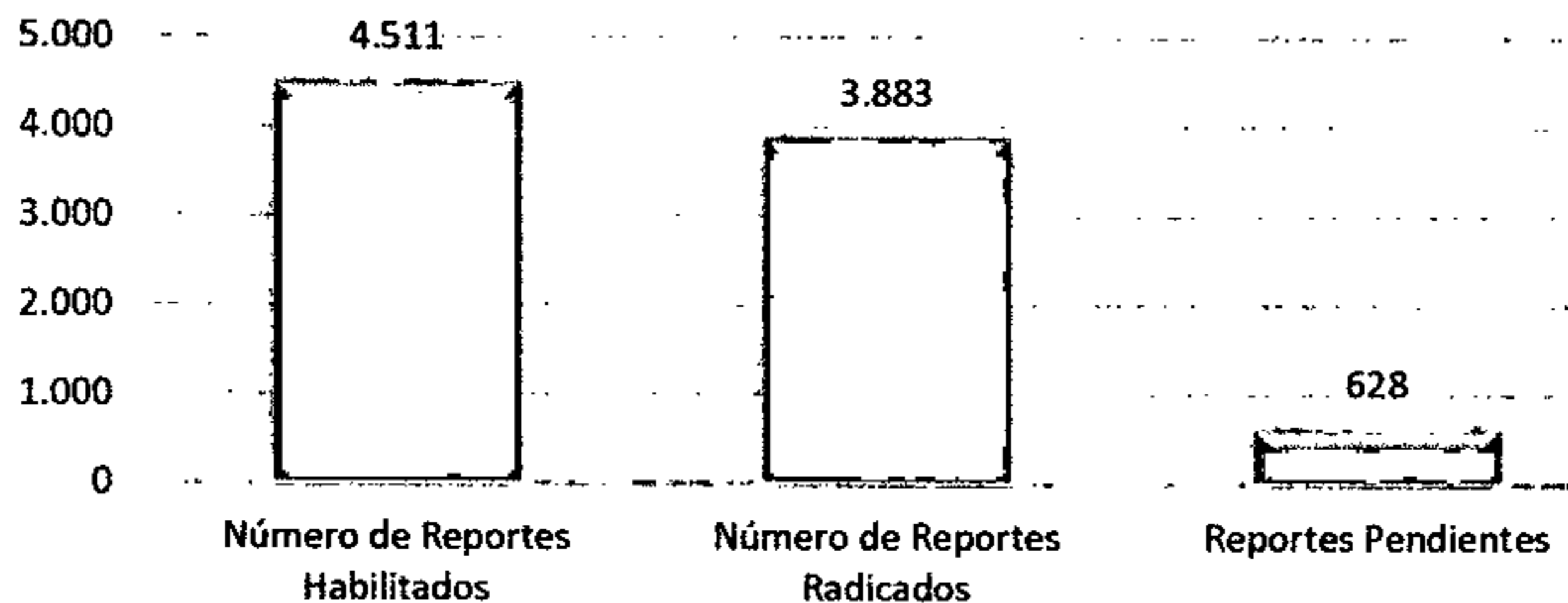
- **REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI.**

En adelante nos permitimos relacionar y documentar las actividades realizadas en el mes de enero y lo que va corrido hasta la fecha del mes de febrero de 2018, en el proceso de cargue de información al Sistema Único de Información SUI, funciones que se encuentran especificadas y estructurada en el Artículo 5to – Funciones y Responsabilidades del Grupo de Trabajo SUI, de la **Resolución Interna 00294 del 28 de abril de 2015.**

Al comienzo de la anualidad 2018 la Empresa se encontraba de la siguiente manera:

<b>Reporte de Información SSPD Enero 01 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	171	6	96.61%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	357	27	92.97%
2011	365	339	26	92.88%
2012	353	321	32	90.93%
2013	340	297	43	87.35%
2014	337	283	54	83.98%
2015	371	257	114	69.27%
2016	402	271	131	67.41%
2017	322	151	171	46.89%
2018	1	0	1	0.00%
<b>Total</b>	<b>4,511</b>	<b>3,883</b>	<b>628</b>	<b>86.08%</b>

**Estado Reporte de Información Enero 01 de 2018**

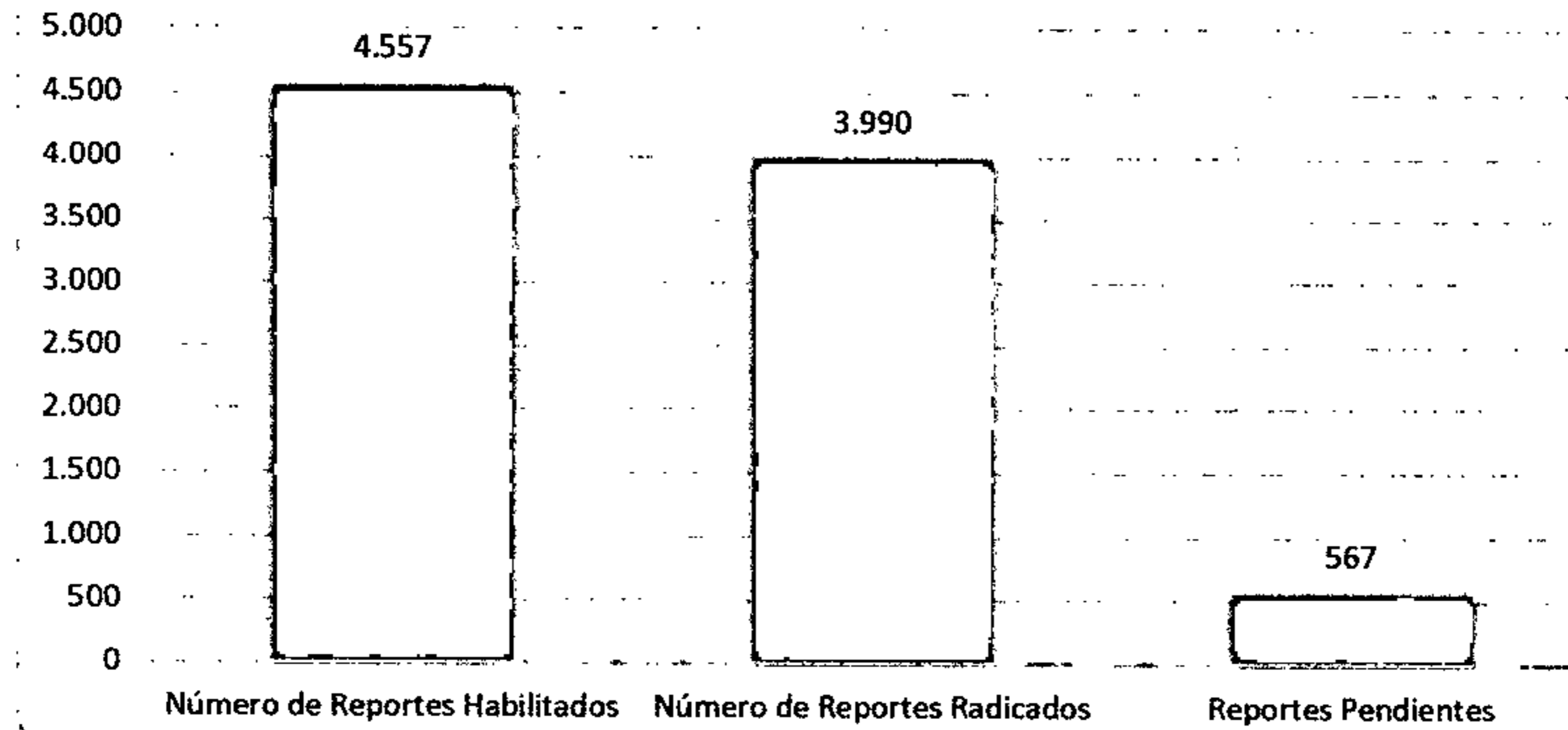


En lo que va corrido del año 2018 se lograron certificar ciento siete (107) formatos y/o formularios, listado que se adjunta a este comunicado, pasando de tener (628), mas (46) formatos que se habilitaron en el transcurso del mes (674), a 567 pendientes por certificar, incrementando del 86.08% al 87.56%, como se muestra a continuación.

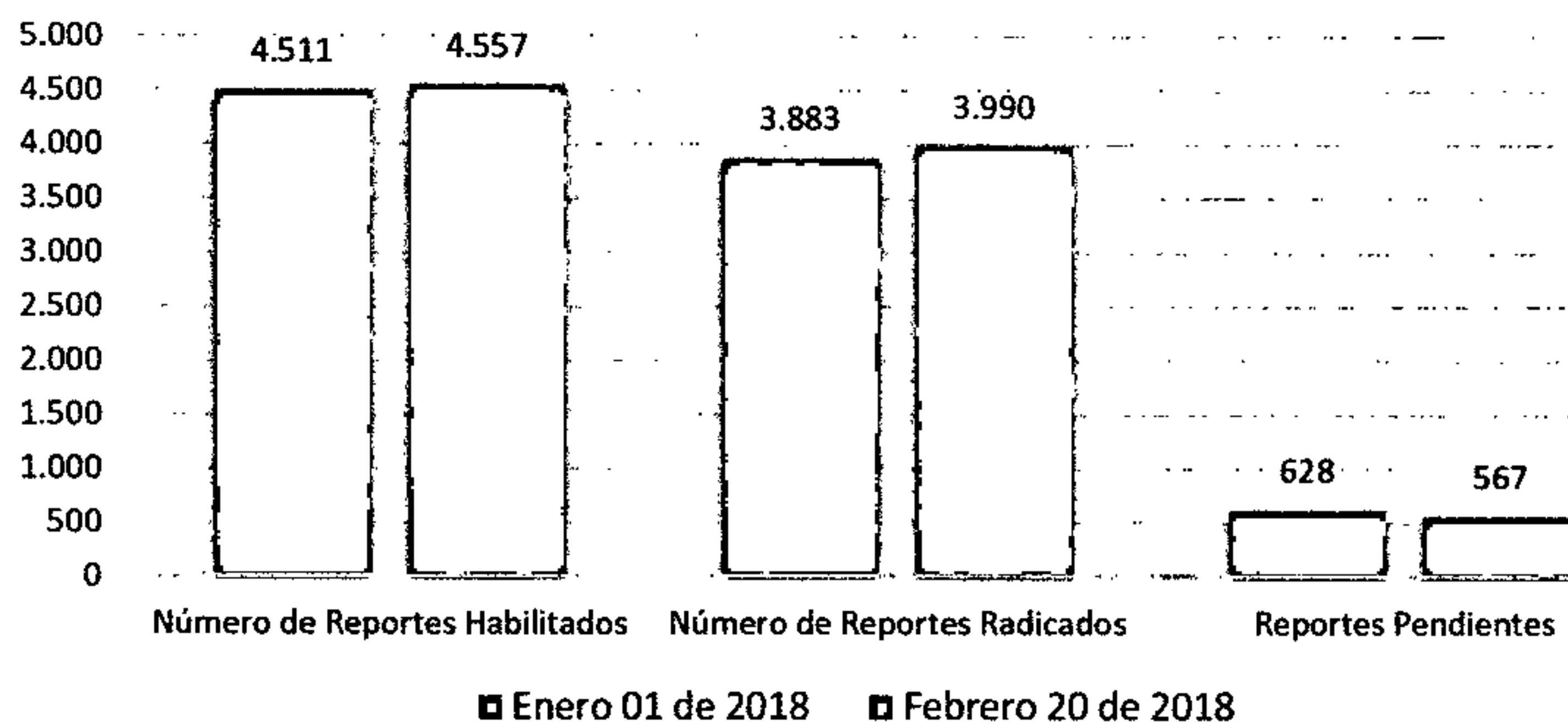
<b>Reporte de Información SSPD Febrero 20 de 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	359	25	93.49%
2011	365	340	25	93.15%

2012	353	326	27	92.35%
2013	340	301	39	88.53%
2014	337	294	43	87.24%
2015	375	272	103	72.53%
2016	405	288	117	71.11%
2017	330	192	138	58.18%
2018	32	10	22	31.25%
<b>Total</b>	<b>4,557</b>	<b>3,990</b>	<b>567</b>	<b>87.56%</b>

### Estado Reporte de Información Febrero 20 de 2018




### Grafico Comparativo Enero - Febrero de 2018



En los cronogramas de cargue, según las normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente quince (15) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de diecinueve (19), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y diez (10) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Técnico Operativo	Aplicación
1	Calidad de Agua Características Básicas - Rango 4	Cargue Masivo
2	Características Especiales- Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
3	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
4	Muestreo Calidad del Agua Fuente Superficial	Cargue Masivo
5	Suspensión del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
6	Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Formulario
7	Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Formulario
8	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Acueducto	Formulario
9	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Alcantarillado	Formulario

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 63 de 68


No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Comercial	Aplicación
1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Cargue Masivo
3	Facturación Acueducto	Cargue Masivo
4	Facturación Alcantarillado	Cargue Masivo
5	Facturas por Estrato en PDF Acueducto	Cargue Masivo
6	Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado	Cargue Masivo
7	Refacturación Acueducto	Cargue Masivo
8	Refacturación Alcantarillado	Cargue Masivo
9	Información Comercial Acueducto y Alcantarillado	Cargue Masivo
10	Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura	Cargue Masivo

Los formatos y/o formularios que se habilitan mensualmente (mes vencido) en el Tópico Técnico Operativo nueve (9), que se certifican en las fechas de cargue.

De los formatos que se habilitan en el Tópico Comercial mensualmente (mes vencido), se certifican cuatro (4). Estos son: Facturas por Estrato en PDF Acueducto, Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado, Refacturación Acueducto y Refacturación Alcantarillado.

Dos (2) formatos no se certifican, Reclamaciones Acueducto y Reclamaciones Alcantarillado, ya que hasta la fecha no se han podido cerrar en el sistema los registros que van desde el año 2015 a la fecha.

Estos cuatros (4) formatos no se certifican: Facturación Acueducto, Facturación Alcantarillado, Información Comercial Acueducto, Información Comercial Alcantarillado y Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura, debido a que estos hacen parte del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, que los afecta directa e indirectamente, teniendo en cuenta el Artículo Primero de la Resolución No. SSPD 20174000209705 del 25 de octubre de 2017, la cual dicta: "Modificar el plazo de reporte definido en el anexo no. 3 de la Resolución No. 20171300039945 de 2017, modificado por el artículo noveno de la Resolución 20174000121755 de 2017, para el reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, y en

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 64 de 68

consecuencia establecer como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017, o el que lo modifique, aclare o adicione.

En el proceso de sistematizar la información que debe cargar al Sistema Único de Información SUI, se le está dando prioridad de generación automática a estos formatos y/o formularios que se habilitan con periodicidad mensual. Hay que tener en cuenta que la Gestión Técnico Operativa no se encuentra sistematizada, por ende a estos formatos se les han diseñado sendas plantillas en archivos de Excel, con la finalidad que el proceso de diligenciamiento se genere sin tanta dificultad. En la Gestión Comercial, se analizó la estructura de los formatos, decidiendo sistematizar los siguientes formatos:


No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Comercial	Estado
1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Sistematizado
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Sistematizado
3	Facturación Acueducto	En Proceso
4	Facturación Alcantarillado	En Proceso
5	Refacturación Acueducto	Sistematizado
6	Refacturación Alcantarillado	Sistematizado
7	Información Comercial Acueducto y Alcantarillado	En Proceso

Cuatro (4) ya se encuentran sistematizados y tres (3) se encuentran en proceso, debido a que estos necesitan información que genere el cargue de información del módulo SURICATA. Una vez sean sistematizados estos, los jefes de procesos de cada tópico, se encuentran en capacidad de requerir, previo análisis, cuales formatos desean que sean sistematizados, gestionando la petición a la División de Sistemas.

No está de más recordarle, esta oficina tiene a su cargo un funcionario, que en cualquier momento puede darles soporte o despejarles dudas que se generen en estos y otros procesos en lo que respecta al SUI.

Teniendo en cuenta estas actividades realizadas hasta el día veinte (20) de febrero de 2018, a continuación se presenta un análisis estadístico de la información pendientes por certificar en cada uno de los tópicos que agrupa la



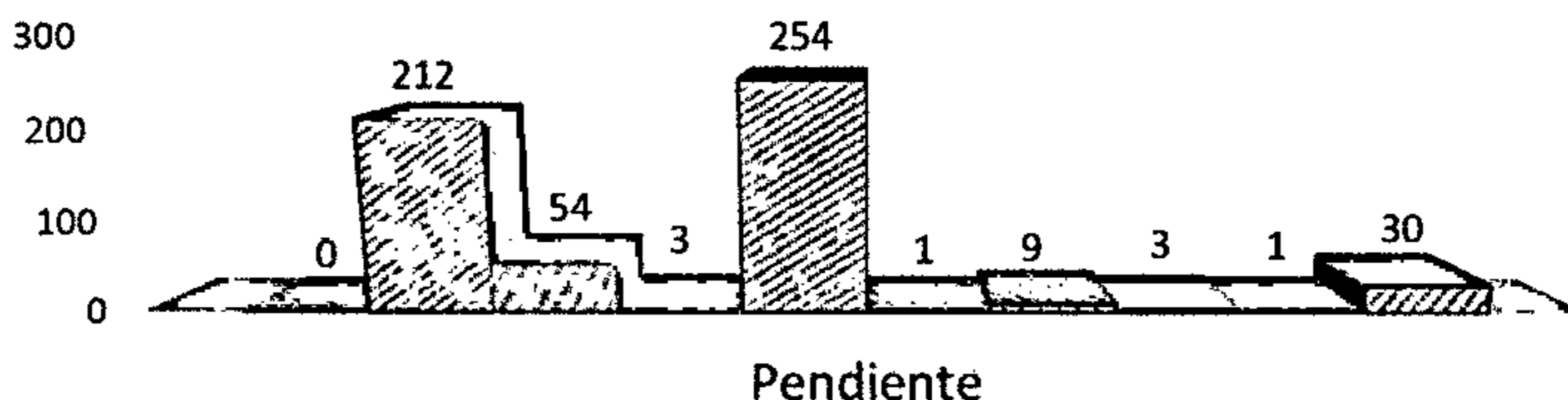
	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 65 de 68

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, actividades encaminadas a mejorar este indicador que se encuentra plasmado en el **PROGRAMA DE GESTIÓN**, que 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.

<b>Tópico</b>	<b>Pendiente</b>
Administrativo	0
Administrativo y Financiero	212
Auditor	54
CMI	3
Comercial y de Gestión	254
Contribuciones 2016	1
Generalidades-Riesgos	9
Inicio Transición 2015	3
NSC	1
Técnico operativo	30
<b>Total General</b>	<b>567</b>

## NÚMERO DE FORMATOS X CERTIFICAR TÓPICOS

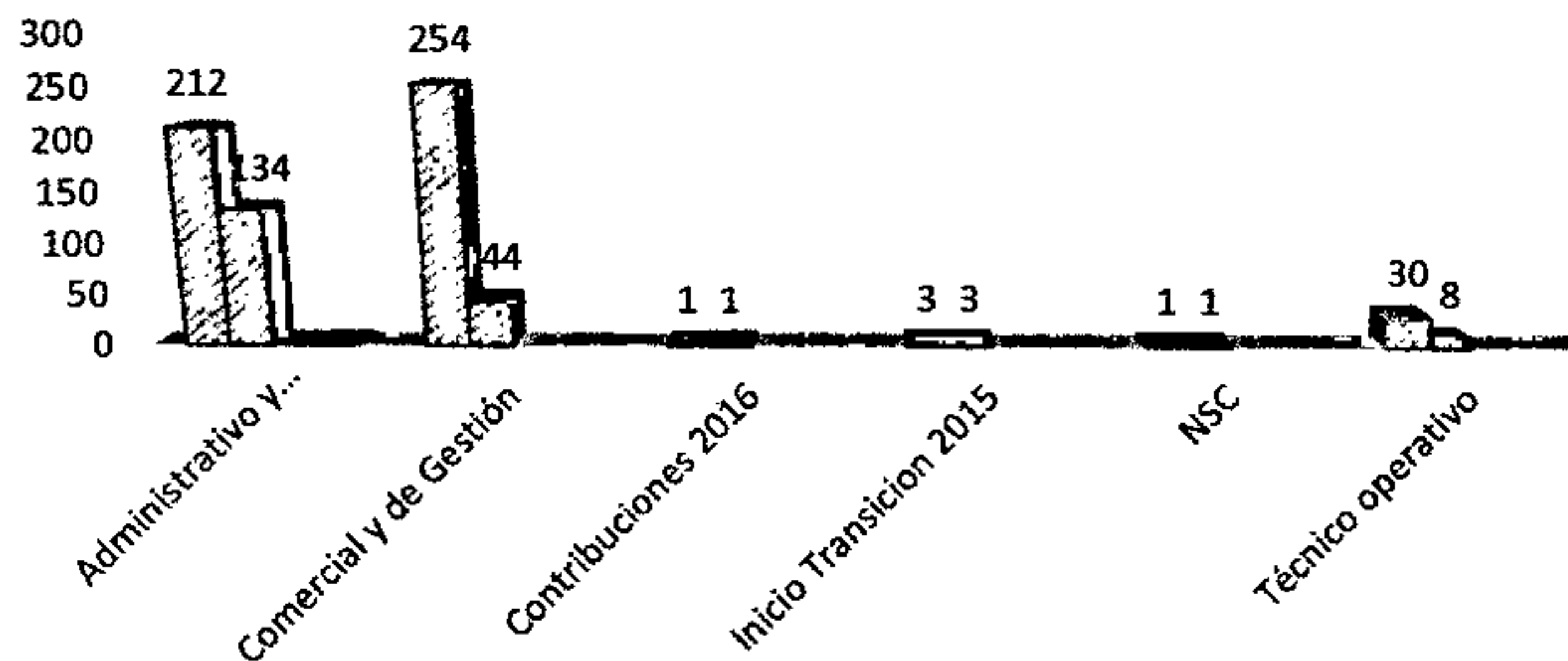
- Administrativo
- CMI
- Generalidades-Riesgos
- Técnico operativo
- Administrativo y Financiero
- Comercial y de Gestión
- Inicio Transición 2015
- Auditor
- Contribuciones 2016
- NSC




Además de esto hay que tener en cuenta las actividades que vienen realizando los jefes de procesos y procedimientos en el diligenciamiento de los formatos y formularios que se encuentran en mora por certificar y de los que se habilitan con periodicidad mensual, ya que a la fecha se tienen recepcionados ciento ochenta y un tres (183) formatos y ocho (8) formularios, para un total de ciento noventa y uno (191), los cuales se encuentra en proceso de revisión, con la finalidad de estudiar la calidad de información de los mismos, teniendo en cuenta que el contratista que servía de apoyo en estos procesos se le terminó el contratos de prestación de servicio, proceso que queda en su totalidad en una sola persona, esto, siguiendo las directrices de la Circular 001 de enero de 2006, en la que la Superintendente de Servicios Públicos reiteró a los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios la responsabilidad por la calidad de la información reportada al SUI, máxime cuando es información es reportada al Estado Colombiano, y del el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema "se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a los establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994".

<b>Tópico</b>	<b>Pendiente</b>	<b>En Revisión</b>
Administrativo y Financiero	214	134
Comercial y de Gestión	250	44
Contribuciones 2016	1	1
Inicio Transición 2015	3	3
NSC	1	1
Técnico operativo	16	8
<b>Total General</b>		<b>191</b>

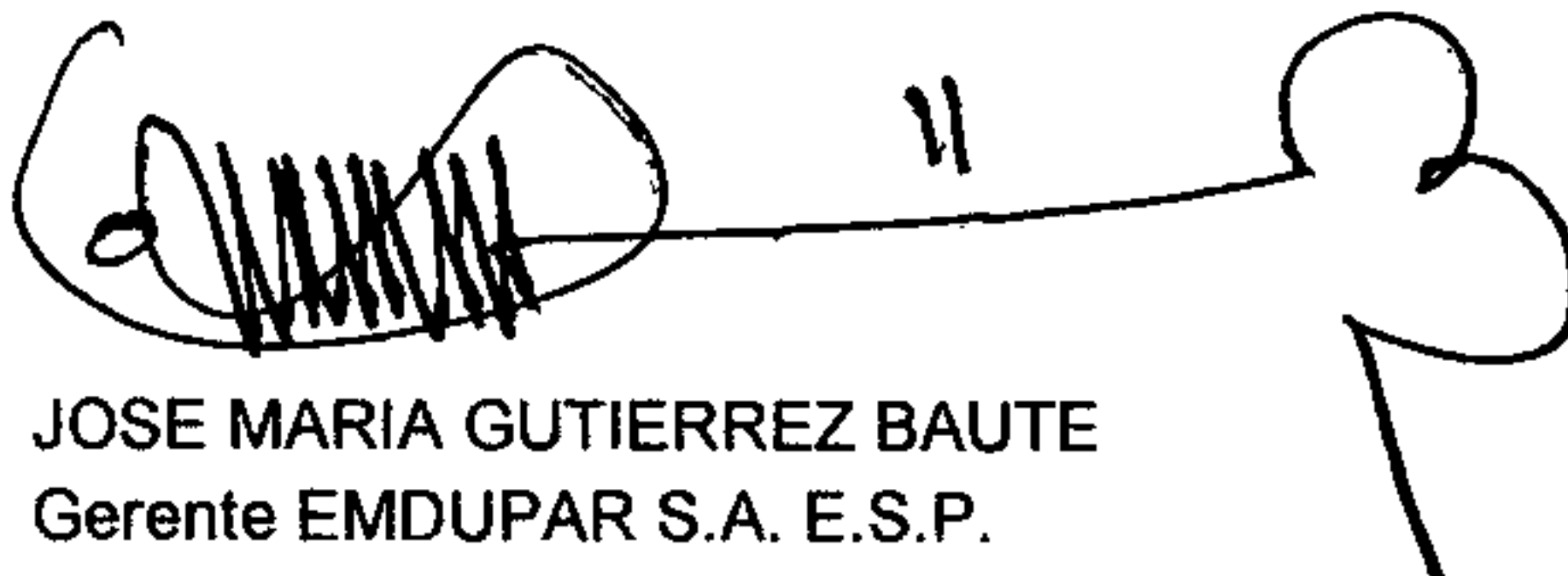
### PENDIENTES X CARGAR VS DILIGENCIADOS PARA REVISIÓN



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 68 de 68

Es de aclarar que los cuarenta y cuatro (44) formatos del Tópico Comercial y de Gestión son de Reclamaciones del Servicio de Acueducto y Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado, formatos que se encuentran sistematizados, pero debido a que en el proceso se les da contestación al peticionario, estos no se les realiza el cierre en el sistema, proceso que viene atrasado desde el año 2015 hasta la fecha y que se pretende darle solución en el transcurso de estas dos semana venideras, ya que cada vez que se recepcionan los mismos para el cargue son devueltos para que se les corrija estos inconvenientes.

Atentamente,



JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.

Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID  
Jefe de Gestión Comercial


ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ  
Jefe de Gestión Técnica Operativa

JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe de Gestión Financiera

ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA  
Jefe Gestión de Planeación

# ANEXO NO. 1

# ANEXO NO. 2

	<b>CERTIFICACION</b>	FO-GS-09
		Versión: 01-19-07-11
		Página: 1 de 1

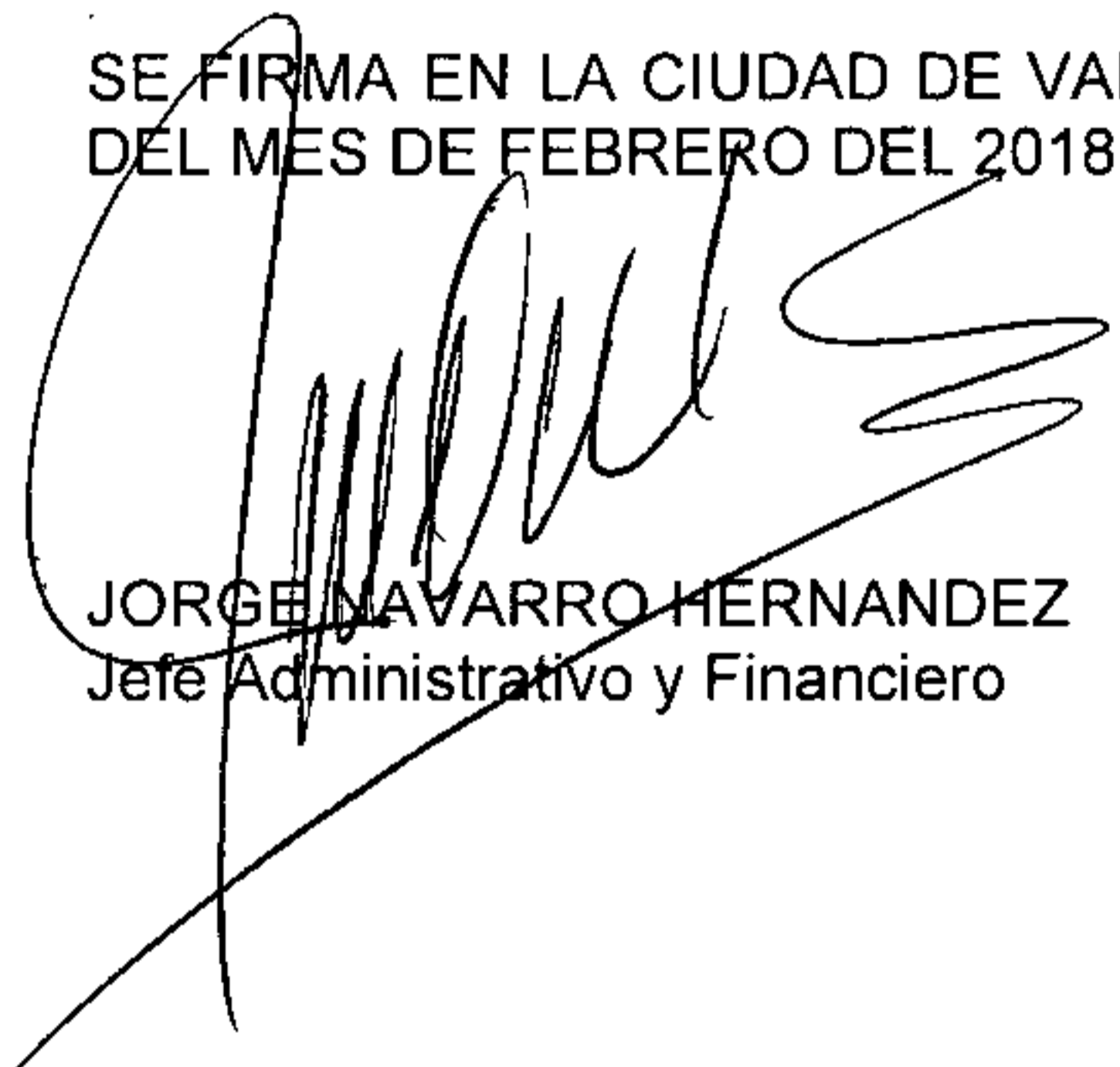
LOS SUSCRITOS JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y LA JEFE DE LA DIVISION DE TESORERIA, DE LA EMPRESA EMDUPAR S.A. E.S.P.

CERTIFICAN QUE:

EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR SE ENCUENTRA A PAZ Y SALVO CON LOS SUBSIDIOS AL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO DE LOS EXTRACTOS 1, 2 Y 3 DEL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR, HASTA EL MES DE NOVIEMBRE DEL 2017.

ESTA CERTIFICACION SE EXPIDE PARA EL AVANCE DEL COMPONENTE FINANCIERO DEL PROGRAMA DE GESTION SUSCRITO ENTRE EMDUPAR S.A. E.S.P. Y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

SE FIRMA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, A LOS VEINTIDOS DIAS (22) DEL MES DE FEBRERO DEL 2018



JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe Administrativo y Financiero



RUTH E. APONTE QUIROZ  
Jefe División de Tesorería

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR  
**EMDUPAR S.A. E.S.P.**  
SECRETARIA GENERAL

HORA: 5:57 pm

FECHA: 22/02/2018

RECIBI: [Signature]

## 1. OBJETIVO

Registrar en el software comercial la vinculación de nuevos usuarios a los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 2. ALCANCE

Inicia cuando el solicitante realiza la petición de ingreso a la empresa hasta la vinculación en el software del nuevo usuario.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

## 4. DESARROLLO

### 4.1. GENERALIDADES

La solicitud para la solicitud de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa.

EMDUPAR S.A. E.S.P. dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud definirá si esta procede o no, y notificará en la dirección registrada por el solicitante su decisión.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



**4.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros
1	<b>Recepción y Revisión de la Solicitud</b>	<p>Recibir la solicitud de ingreso, entregar el formato respectivo para diligenciamiento por parte del solicitante y pedir los documentos anexos requeridos en dicho formato.</p> <p>Verificar que el formato esté bien diligenciado y que los anexos estén completos. Si toda la información está completa, se informa al solicitante que en los próximos <b>cinco (5) días hábiles</b> siguientes se realizará la visita al predio para definir las condiciones de conexión. En caso de que la documentación no esté completa, se informa que debe traer el lleno de los requisitos para proceder con la solicitud.</p>	Auxiliar Administrativo de Atención al Usuario	FORMATO SOLICITUD DE SERVICIOS FO -GC-34  Anexos
2	<b>Sistematización y Generación de Orden para Estudio de Factibilidad</b>	<p>Se registra la creación del cliente potencial en software, y se genera la orden para el Estudio de Factibilidad del Servicio.</p> <p>Los formatos de solicitud de servicios y los anexos son enviados a la División de Control de Pérdidas al finalizar la jornada diaria</p>	Auxiliar Administrativo de Atención al Usuario	Registro en Software de Información Comercial
3	<b>Programación Visita de Inspección Técnica y Comercial</b>	<p>Diariamente se extraen del software las ordenes generadas para la programación de la inspección técnica y comercial</p> <p><b>Nota. La visita debe realizarse a más tardar el cuarto día de la generación de la orden</b></p>	Profesional Universitario Gestión Técnico Operativa	Registro en Software de Información Comercial  Cronograma de Visitas
4	<b>Inspección Técnica y Comercial</b>	<p>Se realiza la visita del predio, con el fin de realizar inspección de las condiciones del predio, numero de acometidas domiciliarias, antecedentes del predio en fraude de fluido, conexiones ilegales o cartera</p>	Auxiliar Administrativo de Control de Pérdidas Comerciales  Supervisor  Plomero	Acta de Revisión a Cliente Potencial

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
Responsable Proceso Gestión Comercial	Representante de la Dirección	Gerente

5	<b>Aprobación Técnica</b>	<p>Se reciben las actas de revisión realizadas, se analizan las novedades encontradas en el predio y se verifica el cumplimiento de las condiciones establecidas en el CCU y la normatividad vigente</p> <p>Los Estudios de Factibilidad se trasladan a la División de Control de Pérdidas Comerciales</p>	Jefe División Mantenimiento de Redes	Estudio de Factibilidad de la Prestación del Servicio
6	<b>Notificación usuario</b>	<p>Se proyecta la notificación al usuario, informando la decisión de la solicitud del cliente potencial</p> <p>Si el estudio de Factibilidad es <b>Positivo</b>, se informan las condiciones técnicas de conexión, los valores a pagar por aportes de conexión (acueducto y alcantarillado), las opciones de suministro e instalación de medidor que cumplan las características del contrato de condiciones uniformes, planes de financiación y se anexa copia del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.</p> <p><b>Continúa Actividad 7</b></p> <p>En el caso de que el estudio de Factibilidad sea <b>Negativo</b>, se informa al solicitante la no procedencia de su solicitud, las causales que motivaron la decisión y se cierra el caso en el software.</p> <p><b>Ver PR-GC-XX Debido Proceso</b></p>	<p>Auxiliar Administrativo de Control de Pérdidas Comerciales</p> <p>Jefe División de Control de Pérdidas Comerciales</p>	Comunicación Externa
7	<b>Liquidación de Matrícula</b>	<p>Una vez el cliente potencial se acerque a la empresa por la liquidación de la matrícula, se cargan los valores por conexión en el software y en caso de que proceda, los acuerdos de pago realizados.</p> <p>Se imprime y entrega la factura de pago al cliente potencial</p>	Profesional Universitario Control de Pérdidas Comerciales	Factura Pagaré

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

8	<b>Legalización</b>	<p>El Usuario paga los conceptos por conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado, En el caso de que suministre el equipo de medición, se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con las características técnicas del CCU</li> <li>• Certificado de Calibración</li> <li>• Factura de compra</li> </ul> <p>Y se procede a elaborar el acta de recibo de equipo de medición.</p> <p>Los soportes de pago y el equipo de medida en caso de que el usuario lo haya suministrado se envían a la División de Control de Pérdidas</p> <p>Si dentro de los cinco días siguientes a la notificación, el cliente potencial no se acerca a la empresa para la legalización, se realiza una visita para determinar acceso a los servicios, de ser así, procede la suspensión del servicio</p>	<p>Auxiliar Administrativo de Atención al Usuario</p> <p>Profesional Universitario Control de Pérdidas Comerciales</p>	<p>Factura con constancia de pago</p> <p>Acta de Recibo de equipo de medición</p> <p>Acta de Revisión</p> <p>Fotografías</p>
9	<b>Generación Orden de Trabajo para Acometidas y Equipo de Medición</b>	Se Genera en software la orden de trabajo para la construcción de la acometida y la instalación del equipo de medida y se envían a Gestión Técnico Operativa junto con el equipo de medición en caso que sea suministrado por el usuario	Profesional Universitario Control de Pérdidas Comerciales	Orden de Trabajo
10	<b>Construcción de acometidas e instalación equipo de medición</b>	<p>Se realizan las conexiones de acueducto y alcantarillado, y la instalación de equipo de medición y accesorios.</p> <p><b>Nota: La ubicación del medidor debe georreferenciarse</b></p> <p>Los soportes se envían a la División de Control de Pérdidas</p>	<p>Plomeros</p> <p>Profesional de Gestión Técnica Operativa</p> <p>Colaborador Empresarial</p>	<p>Acta de conexiones nuevas</p> <p>Acta de Instalación de Equipo de Medida</p>
11	<b>Recepción de Soportes y Autorización</b>	<p>Se reciben los soportes generados de la nueva conexión, y se envía a facturación el formato con la autorización para habilitar la facturación al usuario</p> <p>Los soportes de la vinculación del usuario son enviados al Archivo de Suscriptores</p>	Jefe División de Control de Pérdidas Comerciales	<p>Acta de revisión e instalación</p> <p>FO-GC-XX</p>

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
Responsable Proceso Gestión Comercial	Representante de la Dirección	Gerente

12	<b>Habilitación de Productos y Plan Comercial</b>	Se habilita en el software los productos y el plan comercial para la facturación.	Auxiliar de Incorporación de Nuevos Usuarios	Software FO-XX
13	<b>Registro de Equipo de Medida</b>	Registra el equipo de medida al suscriptor	Profesional Universitario Control de Pérdidas Comerciales	Software
14	<b>Archivo de expedientes</b>	Crear el expediente del usuario y archivar según lo establecido en el Programa de Gestión Documental	Auxiliar de Gestión Documental	

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994

Decreto 302 de 2000

Manual de Urbanizadores –Constructores


Contrato de Condiciones Uniformes

Resolución 0304 de 14 de junio de 2017

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01		GESTIÓN COMERCIAL	ELABORACION DEL DOCUMENTO

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

	<b>IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANALISIS Y CIERRE DE CASOS DE IRREGULARIDADES COMERCIALES</b>	PR-GC-XX
		Versión: 01-05-08-16
		Página : 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades que se deben llevar a cabo para garantizar que se controla la defraudación de fluidos, para disminuir el índice de agua no contabilizada

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de los suscriptores que presentan bajos consumos, anomalías, con causales de no lectura, predios sin contrato hasta el cierre del expediente

## 3. DEFINICIONES

**3.1. ANOMALÍA:** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal del equipo de medida, y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.

**3.2. DEFRAUDACION DE FLUIDO:** Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen que señala: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

**3.5. ACOMETIDA FRAUDULENTA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida correspondiente del servicio, efectuada sin autorización de la empresa

## 4. DESARROLLO

### 4.1. GENERALIDADES

La defraudación de fluidos es generalmente denunciada, y pasa por un proceso de verificación y validación antes de determinar si el usuario debe o no realizar el pago por el uso de servicios

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

#### 4.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros
1	<b>Recepción de la denuncia y/o detección de irregularidades</b>	<p>Se recibe la denuncia a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vía telefónica</li> <li>- Oficio radicado en ventanilla única</li> <li>- Personalmente.</li> <li>- Página web</li> </ul> <p>La información recibida se ingresa en el software comercial.</p>	<p>Profesional Universitario de control de perdidas comerciales</p> <p>Aux. Administrativo de control de perdidas</p>	<p>Acta de revisión e instalación del servicio</p> <p>Acta de normalización del servicio</p> <p>Formato de denuncias e infractores por el mal uso y despilfarro del recurso hidrico FO-GO-07</p> <p>Reportes de facturación y cartera</p> <p>Fotografías y videos</p>
2	<b>Traslado a revisión de anomalías</b>	<p>Se envía en medio magnético la relación de las revisiones a realizar en terreno</p>	<p>Profesional Universitario de control de perdidas comerciales</p> <p>Aux. Administrativo de control de perdidas</p>	<p>Reporte de usuarios</p> <p>Oficios</p> <p>Correos electrónicos</p>
3	<b>Inspección Técnica</b>	<p>Se realiza la revisión a los predios, los cuales se toma información de, contrato existente, acometidas, medición, accesorios y estrato. En el caso que el predio no cuente con contrato o se detecte fraude (acometida doble o adulterada) se toman fotos y se realiza acta con toda la información del predio y usuario/cliente y se realiza el corte. En el caso de no contar con medición se notifica al usuario de las opciones de obtención de instrumento de medida.</p>	<p>Gestión Técnica</p> <p>Colaborador Empresarial</p>	<p>Acta de Revisión Fotos y videos</p> <p>FO-GC-64 Formato Notificación Técnica De Instalación De Medidores</p>

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



**IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANALISIS Y  
CIERRE DE CASOS DE IRREGULARIDADES  
COMERCIALES**

PR-GC-XX

Versión: 01-05-08-16

Página : 3 de 5

<b>4</b>	<b>Traslado a Control de Pérdidas Comerciales</b>	Se reciben las actas de revisión con las pruebas fotográficas y se alimenta en una base de Excel	Gestión Técnica  Colaborador Empresarial	Acta de Revisión a Nuevo Usuario  Comunicación Externa
<b>5</b>	<b>Investigación de irregularidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de ser un predio con de 3 pisos o más, proyecto inmobiliario o grandes consumidores de extensión, Se remite a proyectos y construcciones para certificar proceso de disponibilidad del servicio y si no tiene permiso expreso de conexión sigue <b>Actividad No. 6</b></li> <li>2. En el caso de ser un predio de menos de 3 pisos, se investiga en la división de control de pérdidas si el defraudador no tiene proceso de solicitud de conexión. En el caso de encontrarse fraude (acometida doble o adulterada, medidores adulterados, etc), reconexión no autorizada sigue <b>Actividad No. 8</b></li> <li>3. En el caso que se encuentre que suministra otro predio, acometida no visible, predio enrejado, Predio para uso no autorizado, doble facturación, Predio demolido o creación de código irregular sigue <b>Actividad No. 12</b></li> <li>4. Si no se determina que es una irregularidad procede <b>Actividad No. 13</b></li> </ol>	Profesional Universitario de control de pérdidas comerciales  Aux. Administrativo de control de pérdidas	Comunicación Interna  Determinación del consumo a recuperar retroactivo  Notificación cobro defraudación fluidos (excepto en el caso 1)
<b>6</b>	<b>Certificación de proceso de disponibilidad del servicio</b>	La división de proyectos y construcciones emite certificado de estado del proceso de la solicitud de la disponibilidad	Jefe de proyectos y construcciones	Comunicación interna
<b>7</b>	<b>Traslado a Control de Pérdidas Comerciales</b>	Trasladan certificación proyectos y construcciones para investigación, de no contar con esta sigue <b>Actividad No. 8</b> para seguir investigación, el caso de contar con solicitud procede <b>Actividad No. 13</b>	Jefe de proyectos y construcciones	Comunicación interna

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

8	<b>Notificación usuario</b>	Se procede a notificar al usuario mediante oficio	Auxiliar Administrativo de Control de Pérdidas Comerciales	Comunicación externa
9	<b>Conciliación</b>	Dentro del término de 5 días el usuario tiene para acercarse a la empresa para rendir descargos sobre la defraudación encontrada o irregularidades, de igual manera en este término tiene el defraudador, usuario y/o cliente para presentar alegatos y pruebas. Se realiza la liquidación, conciliación de otras obras, compromisos y activación del retroactivo en el sistema comercial el cual puede ser de (contado o financiado) según el estrato y pruebas fotográficas y se genera la factura.  Si el usuario no se acerca a la empresa se sigue <b>Actividad No. 11</b>	Control de perdidas  Proyectos y construcciones	Formato Tasación de daños y perjuicio económico por conexión irregular  Formato de Recuperación de Consumos
10	<b>Legalización</b>	Se procede a hacer el acta de conciliación para esto se solicita copia de la cedula del usuario se imprime el acta original y copia, se suscribe con firmas del deudor (suscriptor y/o usuario)	Control de perdidas  Proyectos y construcciones	Formato Acta de Conciliación
11	<b>Seguimiento de solicitud</b>	Si al cabo de 5 días hábiles el defraudador, usuario y/o suscriptor no se acercan a rendir descargos se le notificará por aviso y página web de la siguiente forma: En el caso de ser una defraudación de fluidos se traslada a jurisdicción ordinaria para el trámite pertinente según el código penal.  En el caso de ser irregularidad en usuario con contrato existente se envía una segunda notificación de cobro retroactivo.	Profesional Universitario de control de perdidas comerciales	Comunicación externa
12	<b>Cargue de información y notas al sistema de información comercial</b>	Se alimenta en la base de datos del control de trabajo y el sistema de información comercial	Control de perdidas	

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>





IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANALISIS Y  
CIERRE DE CASOS DE IRREGULARIDADES  
COMERCIALES

PR-GC-XX

Versión: 01-05-08-16

Página : 5 de 5

13	Archivar	Estos documentos se tienen que relacionar una base en Excel y archivar en forma de expediente para la entrega a la oficina de archivo.	Control de perdidas	
----	----------	--	---------------------	--

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994

Manual de Urbanizadores –Constructores

Contrato de Condiciones Uniformes

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	05-08-16	GESTION COMERCIAL	ELABORACION DEL DOCUMENTO

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID	ALVARO ARAUJO PEÑA	
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

# ANEXO NO. 3

**GP-GP-002**

Valledupar, 13 de Febrero de 2018

Doctora  
**DIANA OVALLE URREGO**  
Directora Proyecto Valledupar  
RADIAN COLOMBIA S.A.S.  
Calle 18 No. 16-7 Esquina  
Valledupar - Cesar

*4:29 PM*  
*13-02-2018*  
*Peña*

**Ref. Solicitud de revisión y ajuste de procedimientos**

Cordial saludo;

En concordancia con lo preceptuado en el literal b. Sensibilización a la estrategia de control de ANF del Eje 1 -Gestión Cultura organizacional ciudadana- del Contrato de Colaboración Empresarial N 041 de 2017, remito a ustedes la proyección de los procedimientos **VINCULACIÓN DE NUEVOS USUARIOS e IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE CASOS DE IRREGULARIDADES COMERCIALES** para su respectiva revisión y ajuste, para su posterior implementación por parte de EMDUPAR S.A. E.S.P.

De antemano, se agradece su gestión oportuna.

Atentamente



**ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA**  
Jefe Gestión Planeación

*Andrés Castro*  
*13-12-2018*

Anexo: Procedimientos referenciados - Diez (10) folios  
Copia. MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID - Jefe Gestión Comercial

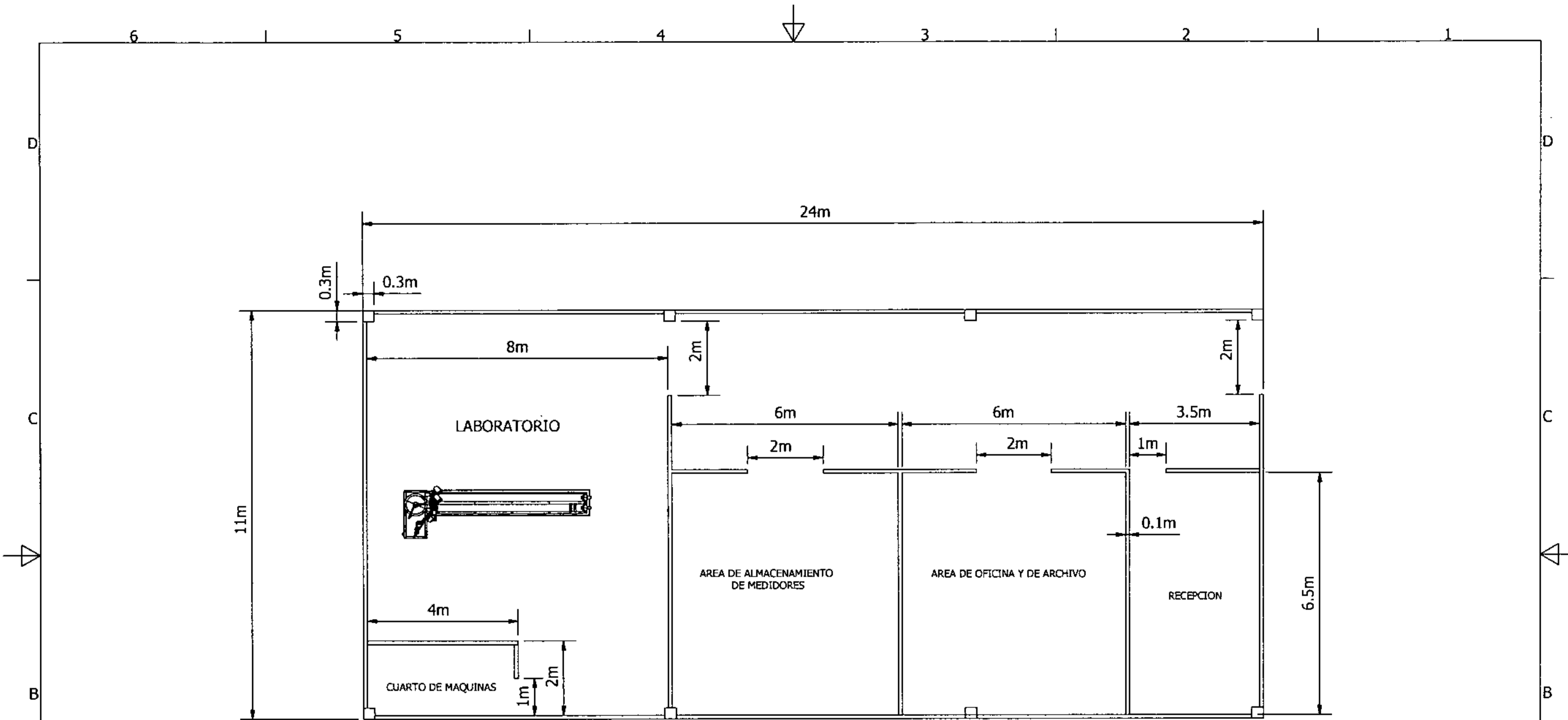
Proyectó: Aquabios S.A.S - Apoyo a la Supervisión Contrato 041 de 2017  
Elaboró: Erika López R - Prof Univ Gestión Integral  
Revisó: Alvaro Enrique Araujo Peña - Jefe Gestión Planeación

# ANEXO NO. 4



<b>FORMACIONES REQUERIDAS PARA EL PERSONAL DEL LABORATORIO DE MEDIDORES PARA AGUA</b>	
---	--

<b>ITEM</b>	<b>FORMACIÓN / CURSO</b>
<b>1</b>	Norma NTC ISO/IEC 17025 última versión
<b>2</b>	Norma NTC ISO 4064-1 versión 2016
<b>3</b>	Norma NTC ISO 4064-2 versión 2016
<b>4</b>	Pasantía en metrología básica
<b>5</b>	Pasantía en grandes volúmenes
<b>6</b>	Pasantía en pequeños volúmenes
<b>7</b>	Pasantía en incertidumbre de la medición



	REVISION:	ACABADO: Lijado		TITULO: ESQUEMA LABORATORIO VALLEDUPAR
	0	NOMBRE	FIRMA	
DIBUJO	C.A.R.T		2017-05-26	N° DE DIBUJO:
REVISO	G.D.R		2017-05-26	
APROBO				
	SI NO SE INDICA LO CONTRARIO: LAS COTAS SE EXPRESAN EN mm TOLERANCIAS: ± 0.5 mm LINEAL: ± 1 mm ANGULAR: ± 2°			MATERIAL:
				MASA:
				<b>A3</b>
				HOJA 1-1

**DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO: PERFIL DIRECTOR DE LABORATORIOS

CODIGO:

TH-A-15

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE: WATERTech LASSA S.A.S

PÁGINAS:

1 DE 6

FECHA

2017-10-10

ULTIMA VERSION

03

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO****Nombre del Cargo:**

Director de Laboratorios.

**Proceso:**

Laboratorios.

**Cargo Jefe Inmediato:**

Gerente.

**Horario:**

Lunes a Viernes: 6:00 am a 4:30 p.m.

Sábado: N.A.

**OBJETIVO GENERAL**

Garantizar el cumplimiento de los requisitos generales para la competencia del laboratorio de calibración de medidores para agua basado en la norma NTC-ISO/IEC 17025.

**FUNCIONES**

- ❖ Dirigir y controlar la implementación de procedimientos con su respectiva estructura interna tales como (manuales, procedimientos, políticas, instructivos etc.) dentro del Sistema de gestión ISO 17025.
- ❖ Creación de estrategias de comunicación para concientizar a todo el personal del laboratorio, referente a los procedimientos y seguimiento de los métodos contribuyendo al logro de los objetivos.
- ❖ Participar en la elaboración de la matriz de peligros y valoración del riesgo del área de los laboratorios.
- ❖ Participar en la elaboración del plan de formación y capacitación del personal.
- ❖ Preparar la información para la revisión por la dirección de los sistemas NTC-ISO/IEC 17025 y SG-SST del laboratorio.
- ❖ Reportar al COPASST las recomendaciones para el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

**DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO: PERFIL DIRECTOR DE LABORATORIOS

CODIGO:

TH-A-15

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE: WATERTech LASSA S.A.S

PAGINAS:

2 DE 6

FECHA

2017-10-10

ULTIMA VERSION

03

- ❖ Reportar al Comité de Convivencia los eventos que puedan ser considerados como acoso laboral de su área.

**RESPONSABILIDADES**

- ❖ Revisar y controlar el presupuesto de gastos para el laboratorio en conjunto con los SIG.
- ❖ Supervisar el desempeño general de (calidad y técnico) del laboratorio en cada una de las sedes.
- ❖ Tomar acciones en conjunto con los demás Directores y Coordinador de Laboratorio, cuando se presenten desviaciones en los procesos.
- ❖ Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG-17025.
- ❖ Participar en el análisis y toma de decisiones frente a resultados de evaluaciones de satisfacción de los clientes del laboratorio.
- ❖ Participar en análisis de las quejas de los clientes si se requiere.
- ❖ Liderar proyectos de mejora de los laboratorios.
- ❖ Revisar periódicamente y mantener actualizado, según cronograma establecido, los documentos que tiene a su cargo.
- ❖ Implementar y hacer seguimiento de los planes de acción y medidas de intervención aplicables al SIG para el laboratorio.
- ❖ Identificar e implementar las mejoras necesarias derivadas de las potenciales fuentes de no conformidad, acciones preventivas y de mejora de su proceso liderando los análisis de causas, planteamiento y ejecución de planes de acción.
- ❖ Promover y garantizar el entendimiento la comprensión de las políticas aplicables al laboratorio.
- ❖ Identificar y programar las necesidades de capacitación aplicables al SIG para el laboratorio.
- ❖ Participar en el análisis del contexto de la organización y la comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ❖ Participar en la definición de la política, objetivos estratégicos y del SIG y asegurar que sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización.
- ❖ Aplicar el enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos.
- ❖ Implementar la mejora continua en sus procesos.
- ❖ Identificar los recursos necesarios para el SIG.
- ❖ Comprometer, dirigir y apoyar a las personas bajo su cargo para contribuir a la eficacia del sistema
- ❖ Cumplir con los lineamientos para mantener, proteger y poner a disposición del personal requerido, los conocimientos de la organización.
- ❖ Participar en la comunicación de los aspectos relevantes del SIG.
- ❖ Asegurar que la integridad del SIG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.
- ❖ Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.





## DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO: PERFIL DIRECTOR DE LABORATORIOS

CODIGO:

TH-A-15

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE: WATERTech LASSA S.A.S

PÁGINAS:

3 DE 6

FECHA

2017-10-10

ÚLTIMA VERSION

03

- ❖ Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente del laboratorio
- ❖ Utilizar de forma racional, los recursos naturales renovables y no renovables como agua, suelo, energía eléctrica y combustibles aplicables al laboratorio.
- ❖ Asegurar la adecuada separación de los residuos generados en sus actividades de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- ❖ Garantizar el uso y la inspección de los elementos de protección personal correspondientes de acuerdo a los peligros a los que se encuentre expuesto.
- ❖ Garantizar el orden y aseo en su área y/o puesto de trabajo.
- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud y los trabajadores del laboratorio.
- ❖ Implementar acciones correctivas, preventivas y mejoras para el proceso con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos en el SIG aplicable al laboratorio.
- ❖ Definir funciones, asignar responsabilidades y autoridades para el personal a cargo (perfiles).
- ❖ Implementar y hacer seguimiento al SIG aplicable al laboratorio.

### RENDICION DE CUENTAS

- ❖ Presentar de acuerdo a las frecuencias establecidas, los indicadores del sistema integrado de gestión SIG aplicables al laboratorio.
- ❖ Preparar y presentar la información para la revisión por la Dirección del SIG aplicable al laboratorio.
- ❖ Presentar los resultados de las auditorías internas y externas a la Dirección aplicables al laboratorio.
- ❖ Presentar resultados a la gestión realizada en SST de su área. (Accidentes e incidentes, actas, actos y condiciones inseguras, etc.), así como también los respectivos planes de acción en conjunto con el responsable del SG-SST.
- ❖ Elaborar y presentar indicadores de desempeño del laboratorio.

### AUTORIDAD

- ❖ Detener el proceso de calibración cuando se evidencie que el mismo pone en riesgo la calidad o la seguridad y salud de los trabajadores.
- ❖ Intervenir procesos o actividades cuando se evidencie desviaciones de los mismos frente a los procedimientos establecidos o frente a requisitos del SIG aplicables al laboratorio.
- ❖ Delegar actividades al personal bajo su cargo de acuerdo a las funciones asignadas.
- ❖ Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en sus procesos.

**DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO: PERFIL DIRECTOR DE LABORATORIOS

CODIGO:

TH-A-15

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE: WATERTech LASSA S.A.S

PÁGINAS:

4 DE 6

FECHA

2017-10-10

ULTIMA VERSION

03

**ESPECIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>BASICOS</b>	Bachiller.
	<b>TECNICO</b>	Opcional /Tecnólogo en cualquier campo
	<b>UNIVERSITARIO</b>	Ingeniero Mecánico o Industrial
	<b>ESPECIALIZADO</b>	N/A

**FORMACIÓN**

Conocimientos en los productos y servicios ofrecidos por LASSA  
Conocimiento en medidores para agua.  
Conocimiento en procedimiento de calibración de medidores.  
Conocimiento en manejo de la incertidumbre.  
Conocimiento en norma NTC- ISO/IEC 17025.  
Conocimiento en la norma NTC-ISO 9001.


**HABILIDADES****Personal por vincular**

Servicio al cliente, Trabajo en equipo, Planeación – Organización

**Personal vinculado**

Período de prueba (3 meses): Calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, conocimiento del puesto, asistencia y puntualidad, hábitos de orden y aseo, relaciones interpersonales, habilidades para aprender (Test de calificación de desempeño aplicado por Lassa), cumplimiento de las funciones del cargo.

**Experiencia:** Experiencia de mínimo 2 años en Sistemas de Gestión de Calidad o laboratorios de medidores para agua, en áreas de calidad o laboratorios de calibración.

	<b>DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO: PERFIL DIRECTOR DE LABORATORIOS		CODIGO: TH-A-15
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE: WATERTech LASSA S.A.S		PAGINAS: 5 DE 6
	FECHA	2017-10-10	ÚLTIMA VERSION 03

### 1. IDENTIFICACIÓN DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSION	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REVISÓ	APROBÓ
2016-04-01	01	NA (Original)	Director de Calidad y SG-SST	Gerente
2017-04-19	02	En el encabezado se actualiza nuevo logo y razón social	Director de Calidad y SG-SST	Gerente
2017-10-10	03	Se agrega la responsabilidad de identificación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.  Se agregan otras responsabilidades y autoridad enfocadas a la ISO 9001:2015	Director Calidad y SG-SST	Gerente Administrativo y Financiero

# ANEXO NO. 5

# ANEXO NO. 6

# ANEXO NO. 7



## ACTA DE REUNION

FO-GD-05

Versión : 02-19-07-11

Página : 1 de 2

FECHA: DD 15 MM 02 AA 2018

LUGAR: Oficina Gestión Técnica Operativa

**TEMA DE REUNION:** Socializar y definir la forma y fecha de entrega del informe del Convenio No. FUA- 1779 -15117 entre Universidad del Área Andina y Emdupar S.A.E.S.P.

HORAS PROGRAMADAS:

HORA DE INICIO:8:30 AM

HORA DE FINALIZACION: 10:00 a.m.

### ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO O DEPENDENCIA	FIRMA
RICARDO DURAN	Ingeniero Químico, Fundación Universitaria área Andina Área Andina	
ANTONIO RUDAS	Ingeniero Ambiental Fundación Universitaria área Andina Área Andina	
ALVARO ENRIQUE YAGUNA NUÑEZ	Ingeniero Civil Jefe Gestión Técnica Emdupar	
CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	Jefe Gestión Integral	
LEONAR SILVA	Profesional Universitario Ambiental y Sanitario Técnica Gestión Técnica Operativa	
Livis María Ortega Medina	Profesional Universitaria Gestión Integral	

### TEMAS TRATADOS:

Siendo las 8:00 a.m. Se da inicio a la reunión, con el siguiente orden del día:

1. Presentación de los Asistentes
2. Temas a tratar sobre el Convenio No. FUA- 1779 -15117 entre Universidad del Área Andina y Emdupar S.A.E.S.P.

### DESARROLLO:

En la ciudad de Valledupar en la Oficina Técnica Operativa siendo las 8:30 a.m. del día 15 de febrero del año 2018 se reunieron dos representantes de la Fundación Universitaria del Área Andina; ingeniero Químico Ricardo Duran, Ingeniero Ambiental Antonio Rudas y por parte de Emdupar S.A. E.S.P. el ingeniero Álvaro Yaguna, Jefe Gestión Técnica Operativa, Ingeniero Leonor Silva y Profesional Universitaria Gestión Integral Livis Ortega, con la finalidad de informar el avance del convenio.

1. La Fundación Universitaria del Área Andina se compromete a entregar el día 23 de febrero del 2018, los informes de avance del Agua subterránea que incluye:

- Los niveles de Agua Subterráneas tomados con unas sondas Diez (10) veces en treinta (30) posos, Análisis Físico Químicos de Ocho (8) posos, en diferentes épocas del año.
- Realizar Plan de Trabajo para hacer muestreos utilizando los laboratorios de la Empresa, para evaluar la calidad de las Aguas Subterráneas y de las Aguas Lluvias.
- Informe de Aguas Lluvias.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1. Los niveles de Agua Subterráneas tomados con unas sondas Diez (10) veces en treinta (30) posos, Análisis Físico Químicos de Ocho (8) posos, en diferentes épocas del año	Fundación Universitaria del Área Andina	DD MM AA 23 02 2018
2. Realizar Plan de Trabajo para hacer muestreos utilizando los laboratorios de la Empresa, para evaluar la calidad de las Aguas Subterráneas y de las Aguas Lluvias.	Fundación Universitaria del Área Andina - Emdupar S.A.E.S.P.	DD MM AA 23 02 2018
3. Informe de Aguas Lluvias.	Fundación Universitaria del Área Andina	DD MM AA 23 02 2018





70AA-1779-1511A

BOGOTÁ

## CONVENIO ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN

Entre los suscritos, Dr. JOSE LEONARDO VALENCIA MOLANO, mayor de edad, domiciliado en Bogotá, D.C., identificado con la cédula de ciudadanía C. C. No. 80.412.122, expedida en Bogotá, en su calidad de Director General de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA, facultado estatutariamente para suscribir convenios en representación de dicha institución, quien en adelante se denominará LA FUNDACIÓN, por una parte; y por la otra, JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE, mayor de edad, identificado con Cedula de Ciudadanía No. 7.572.747, quien actúa en nombre de EMDUPAR S.A. E.S.P., en su calidad de representante legal, quien para los efectos del presente Convenio se denominará EMDUPAR

"LA FUNDACIÓN" y "EMDUPAR", conjuntamente las "Partes" y cada uno de ellos una "Parte", celebramos el presente convenio, previas las siguientes:

### CONSIDERACIONES

- a. La relación que existe entre las partes y la que se regula a través del presente convenio específico, no interfiere con las funciones específicas de cada una de ellas, por el contrario, facilitara su funcionamiento.
- b. Que son instituciones autónomas, constituidas legalmente en el país y cuentan con las autorizaciones pertinentes para desarrollar las actividades a las que se dedican.
- c. Que conforme lo anterior, las partes convienen en celebrar el presente convenio específico, el cual se regulará por las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO.** Realizar de manera conjunta el estudio titulado "Caracterización fisicoquímica e hidrogeológicamente las aguas subterráneas en la ciudad de Valledupar para el diseño de un plan de alternativa al cambio climático"

La FUNDACIÓN realizará la caracterización hidrogeológica de las aguas subterráneas de la ciudad de Valledupar y EMDUPAR realizará la caracterización fisicoquímica de las aguas subterráneas de la ciudad de Valledupar

La investigación incluye a) Inventariar y georeferenciar los puntos de manifestación de agua subterránea en la ciudad de Valledupar. b) Caracterizar la variación de los niveles del agua en puntos seleccionados en diferentes momentos. c) Analizar la calidad fisicoquímica y microbiológica el agua presente en los puntos muestreados.

**SEGUNDA: COMPROMISOS DE EMDUPAR.** Se compromete a:

- a) Realizar los análisis fisicoquímicos de las muestras de agua colectadas en los pozos de agua subterránea de la muestra en la ciudad de Valledupar.
- b) Suministrar la información resultado de los análisis fisicoquímicos de las muestras de agua colectadas en los pozos de agua subterránea de la muestra en la ciudad de Valledupar.
- c) EMDUPAR en todo caso, mantendrá indemne a la FUNDACIÓN por todo perjuicio que se pueda derivar del uso inapropiado del nombre de ésta o cualquiera de sus signos distintivos. El inapropiado uso del

CONVENIO ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN

nombre o cualquier signo distintivo de la FUNDACIÓN, será causal de terminación inmediata del presente acuerdo, sin que se cause ningún tipo de indemnización a cargo de la FUNDACIÓN.

- d) Informar oportunamente a la FUNDACIÓN sobre cualquier decisión que pueda afectar el desarrollo de la investigación.
- e) Brindar el apoyo necesario para la el desarrollo de este convenio.
- f) Las demás que se puedan derivar para la correcta ejecución de este convenio.

TERCERA: COMPROMISOS DE LA FUNDACIÓN. Se compromete a:

1. Realizar el objeto de este contrato mediante la siguiente metodología repartida en cuatro fases así :

Fase 1

- Revisión y análisis de la información bibliográfica.

Fase 2

- Georreferenciación De Los Puntos De Agua Subterránea

Fase 3

- Evaluación Multitemporal De Los Niveles Piezométricos.

Fase 4

- Zonificación Hidrogeológica De Valledupar.
- Valoración De Potencialidad De Alternativa Al Cambio Climático.

**CUARTA: COMPROMISOS DE AMBAS PARTES.**

Disponer del personal adecuado para estructuración y desarrollo del proyecto.  
Realizar las actividades previstas en los tiempos dispuestos por el proyecto.  
Socializar los resultados obtenidos en las diferentes pruebas.  
Compartir los derechos de autoría de los productos de investigación.

**QUINTA: BENEFICIOS.** En desarrollo del presente convenio, se podrá generar el conocimiento frente al estado, la calidad y cantidad del agua subterránea en la ciudad de Valledupar, que permita manejar el recurso frente a escenarios de cambio y variabilidad climática, entre otros beneficios que se derivan de la experiencia académico.

**SEXTA. COMITÉ DE COORDINACION.** Las partes acuerdan integrar el Comité de Coordinación que se encargará de la ejecución del presente convenio. Sin perjuicio de la necesidad de que los documentos que modifiquen el presente convenio marco, sean suscritos por los representantes legales de las partes. Las partes designan a los siguientes coordinadores:

**EMDUPAR:**

Persona Contacto: Alvaro Yaguna  
Dirección: Calle 15 #15 - 40 Valledupar  
Correo: ayaguna@emdupar.gov.co  
Teléfono: 5712061


**LA FUNDACIÓN:**

Persona Contacto: Detmer Pitre Córdoba  
Cargo: Director Programa de ingeniería Geológica  
Dirección: Calle 71 N°13-21, Bogotá, Colombia  
Correo: dpitre@areandina.edu.co  
Teléfono: (1) 7421964 ext 1890

**SÉPTIMA: DURACIÓN** El presente Convenio tendrá una duración comprendida a partir de su suscripción, hasta el 31 de diciembre de 2018. Pudiendo ser renovado, modificado y/o ampliado por común acuerdo escrito entre ambas partes conforme la ejecución del evento. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la rescisión del convenio en cualquier momento.

**OCTAVA TERMINACIÓN DEL CONVENIO:** El presente convenio podrá ser terminado anticipadamente por:  
a) Mutuo acuerdo, por razones de interés o conveniencia, o terminación que se hará constar en un acta suscrita por las partes, b) Por incumplimiento injustificado de alguna de las partes de las obligaciones adquiridas en virtud de este convenio, c) Por decisión unilateral cuando una de las partes lo considere conveniente, mediante comunicación escrita a la otra con tres (3) meses de antelación a la fecha en que se desee darlo por finalizado, sin que por ello se genere indemnización alguna.

**Parágrafo:** En caso de terminación anticipada del convenio y si existieren obligaciones por cumplir con los interesados, las partes deberán establecer los plazos y términos dentro de los causales se comprometen a satisfacerlas, igualmente se comprometen a garantizar la culminación de la actividad ofrecida.



**NOVENA. VALOR DEL CONVENIO:** las partes han convenido presupuestalmente para la ejecución de este convenio un valor definido de veinticuatro millones trescientos cuarenta mil pesos (\$24.340.000), distribuido entre las partes de la siguiente manera.

Emdupar S.A. E.S.P.: la realización de 42 Análisis fisicoquímico y microbiológico en los laboratorios de la PTAP de la entidad, por un valor total de dieciocho millones novecientos mil pesos (\$18.900.000)

La Fundación: Salidas de campo para realizar la determinación multitemporal de niveles piezométricos en el muestreo de pozos de agua subterránea (incluye equipos de muestreo) y toma de muestras de agua en la ciudad de Valledupar, por un valor de cinco millones cuatrocientos cuarenta mil pesos (\$ 5.440.000).

**DÉCIMA. ACUERDO UNICO:** El presente convenio reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno a cualquiera otro convenio verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad que verse sobre el mismo objeto. Las partes podrán modificarlo o adicionarlo mediante escrito posterior, el cual hará parte integrante de éste acuerdo.

**PARÁGRAFO:** Ninguna adición, variación o alteración de este convenio será válida si no es refrendada por los Representante Legales o quien haga su veces de ambas partes e incorporada por escrito al mismo.

**DÉCIMA PRIMERA. NOTIFICACIONES:** Todas las notificaciones, incluidas las notificaciones de cambio de dirección, que deban enviarse en virtud del presente se enviarán por escrito a las siguientes direcciones

**LA FUNDACIÓN:**

Persona Contacto: José Leonardo Valencia Molano  
Dirección: Calle 71, N°13-21  
Correo: jvalencia@areandina.edu.co  
Teléfono 7449191 Ext 1406

**EMDUPAR**

Persona Contacto: Nicomedes Vásquez  
Dirección: Cl 15 # 15-40  
Correo: nvasquez@emdupar.gov.co  
Teléfono: (57) 5 5712061

**DÉCIMA SEGUNDA. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO.** En virtud del presente contrato, EMDUPAR tiene, tuvo o tendrá acceso a los recursos que tratan datos de carácter personal, y a información o documentación confidencial, marcada o no como tal. En consecuencia, conforme lo dispuesto en el artículo 4 literal h) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de Protección de Datos Personales (en adelante, LE PD), todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las actividades que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la referida ley y en los términos que la misma disponga. Por lo anterior, EMDUPAR se compromete a cumplir con las normas y políticas determinadas por el responsable del tratamiento que afectan al desarrollo de sus actividades, así como todas aquellas medidas de seguridad, técnicas u organizativas que el responsable del tratamiento establezca para garantizar la confidencialidad y el deber de secreto de toda la información que tenga la consideración de información confidencial. A estos efectos, se entenderá por información confidencial, toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica

acústica o de cualquier otro tipo, susceptible de recogida, registro, tratamiento o transmisión concerniente a una persona natural identificada e identificable que permita determinar directa o indirectamente la identidad física, psíquica, económica, cultural o social de la persona natural titular, con independencia del soporte en el que esta se recoja o trate. EMDUPAR se obliga a acceder a la información del responsable del tratamiento, contenida tanto en los sistemas informáticos como en cualquier otro soporte o documento físico, electrónico o telemático, solo si tal acceso fuera necesario para la prestación de los servicios profesionales para lo que ha sido contratado, o si mediara autorización expresa específica para acceder a los datos que no sean propios de su función profesional. Los datos serán utilizados exclusivamente para los fines y actividades para los que fueron recabados. EMDUPAR se compromete a mantener en el más estricto secreto profesional toda la información confidencial que pueda llegar a su conocimiento como consecuencia del desempeño de sus actividades dentro del responsable del tratamiento, comprometiéndose EMDUPAR a no divulgarla, publicarla, cederla, venderla, ni de otra forma, directa o indirecta, ponerla a disposición de terceros, ni total ni parcialmente, y a cumplir esta obligación incluso con sus propios familiares u otros miembros del responsable del tratamiento que no estén autorizados a acceder a dicha información, cualquiera que sea el soporte en el que se encuentre la información. EMDUPAR reconoce la titularidad del responsable del tratamiento respecto de todos los datos, conocimientos de cualquier clase puestos a su disposición, materiales de referencia, anotaciones, esquemas, dibujos, memorándums, documentación o grabaciones en cualquier forma y soporte, que incorporen o reflejen cualquier información confidencial. EMDUPAR acuerda devolver todas las copias de dichos materiales y cualquier soporte físico que estén bajo su control al responsable del tratamiento si éste lo solicita. EMDUPAR se compromete a comunicar al responsable de seguridad designado por el responsable del tratamiento, todas aquellas incidencias que se produzcan en la organización, entendidas éstas como cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento. Dicha comunicación deberá contener la identificación clara de la incidencia y una descripción detallada de la misma que contendrá como mínimo: la fecha y hora de su producción, la persona que notifica y la persona a la que se comunica la incidencia, los efectos derivados de su producción y las medidas correctoras adoptadas. El cumplimiento de las obligaciones contenidas en este ACUERDO es de carácter indefinido y se mantendrá en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa de la relación entre EMDUPAR y el responsable del tratamiento. Por ello, EMDUPAR garantiza que, tras terminar la relación, guardará el mismo secreto profesional respecto a la información confidencial y a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso durante el desempeño de sus actividades. EMDUPAR será responsable frente al responsable del tratamiento y terceros de cualquier daño que pudiera derivarse para unos y otros del incumplimiento de los compromisos anteriores, pudiendo suponer el inicio de acciones legales, así como la reclamación de las indemnizaciones, sanciones y daños o perjuicios que el responsable del tratamiento se vea obligado a atender como consecuencia de dicho incumplimiento. El responsable del tratamiento comunica al CONTRATISTA que sus datos personales recogidos en el momento de la contratación, los comunicados a lo largo de la duración del contrato y aquellos que comunique en el futuro al responsable del tratamiento para el cumplimiento de sus obligaciones legales, formarán parte de una base de datos de la que es titular Fundación Universitaria del Área Andina, con la finalidad de gestionar la relación laboral o profesional que les une. LA INSTITUCIÓN declara estar informado de los derechos de consulta y reclamos que podrá consultar dirigiéndose al responsable del tratamiento, bien por correo electrónico a la siguiente dirección: [protecciondedatos@areandina.edu.ec](mailto:protecciondedatos@areandina.edu.ec), indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar, o bien por correo ordinario a la Calle 71 # 13 - 21- Bogotá D. C. EMDUPAR se compromete al cumplimiento de las actividades y obligaciones específicas recogidas en el Manual de Políticas y Procedimientos y en el Manual Interno de Seguridad, que se encuentra a disposición de los usuarios.

DÉCIMA TERCERA. DIVISIBILIDAD: En el evento de que cualquier disposición de este convenio sea considerada nula o no exigible, las disposiciones del presente permanecerán en plena vigencia.

**DÉCIMA CUARTA. CUMPLIMIENTO DE LA LEY:** Cada una de las Partes se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentaciones nacionales, departamentales y locales aplicables a este Convenio. Cada una de las Partes declara y garantiza que está habilitada para desarrollar actividades en todos los lugares geográficos en los cuales ejecutará sus obligaciones en virtud de este Convenio, y obtendrá todas las licencias y permisos necesarios, y cumplirá con cualquier otro requisito legal, reglamentario y administrativo, necesario para su cumplimiento.

**DÉCIMA QUINTA. INDEMNIDAD:** Las partes se mantendrán indemnes y se defenderán de toda reclamación, demanda o acción legal de cualquier naturaleza, provenientes de actuaciones negligentes y omisiones comprobadas de alguna de ellas y/o el personal a su cargo en la ejecución del presente convenio; lo anterior, sin perjuicio de que la parte afectada, pueda llamar a la parte causante en garantía dentro de un eventual proceso judicial que se llegare a adelantar por dichas circunstancias, siempre que la responsabilidad le sea imputable.

**DÉCIMA SEXTA. NO EXCLUSIVIDAD.** El presente acuerdo no implica exclusividad a favor de las partes, quienes podrán celebrar este tipo de convenios con terceros.

**DÉCIMA SÉPTIMA. MARCAS Y SIGNOS DISTINTIVOS.** Las partes darán manejo adecuado de la imagen corporativa de la otra parte. La imagen corporativa de LA FUNDACIÓN será utilizada, de acuerdo a los requerimientos generales de manejo de marca, mercadeo, posicionamiento, branding y merchandising establecidos por ella, para lo cual, EMDUPAR consultará y sujetará a aprobación de LA FUNDACIÓN, cualquier tipo de material en el que pretenda dar a conocer este convenio. Ninguna pieza publicitaria en que aparezca LA FUNDACIÓN, serán reproducidos y/o comercializados por LA INSTITUCIÓN sin contar previamente con aprobación escrita de LA FUNDACIÓN. El uso indebido de los signos distintivos de LA FUNDACIÓN a juicio de ésta, podrá generar la terminación del presente convenio sin que haya lugar al pago de indemnización alguna.

**DÉCIMA OCTAVA. COMPETENCIA DESLEAL.** En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 256 de 1996 sobre Competencia Desleal, LA INSTITUCIÓN se compromete a no ejecutar actos ni conductas de competencia desleal, respetando en todas sus actuaciones el principio de la buena fe comercial y uso honesto de la información. Es así como se abstendrá de ejecutar conductas tales como las descritas en la referida ley, entendidas y definidas como: Actos de desviación de la clientela, de desorganización, de confusión, de engaño, de descrédito, actos de comparación, de imitación, de explotación de la reputación ajena, violación de secretos, inducción a la ruptura contractual, violación de normas y/o pactos desleales de exclusividad.

**DÉCIMA NOVENA. PROPIEDAD INTELECTUAL.** Propiedad Intelectual utilizada en desarrollo del presente convenio será de cada una de las partes que la aporte para el desarrollo del presente convenio y sus autores conforme lo establece la ley 23 de 1982. EMDUPAR se abstendrá de imprimir, reproducir, distribuir de ninguna forma (ni parcial, ni total) el material de propiedad de la FUNDACIÓN sin la previa aprobación expresa y escrita proveniente de ésta.

**VIGÉSIMA. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA.** Cada una de las partes conserva su independencia y autonomía respecto del desarrollo de sus actividades, por lo que asumirán enteramente, toda consecuencia que pueda derivarse de su conducta. Igualmente cada parte será responsable del personal utilizado para la ejecución del presente convenio, quienes no tendrán con la otra parte ninguna relación. Ambas conservan su libertad técnica y autonomía directiva siendo únicas responsables de sus acciones u omisiones dejando expresa constancia que entre ellas o sus dependientes no existe relación laboral. Correrán exclusivamente por cuenta de cada empleador, las obligaciones laborales, prestaciones sociales e indemnizaciones, que se



generen con el personal empleado para la ejecución de éste acuerdo. Así mismo, cada parte asumirá los compromisos que frente a terceros se puedan derivar.

**VIGÉSIMA TERCERA. CESIÓN:** Ninguna de las partes podrá ceder el presente convenio a favor de otra persona natural o jurídica, sin el previo consentimiento escrito de la otra.

**VIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIO:** Para los efectos legales y convencionales se tendrá como domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

**VIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE:** El Convenio se regirá y será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Para constancia de lo anterior, las Partes suscriben este documento a siendo 15 ( ) de 11 de dos mil diecisiete (2017).

JOSE LEONARDO VALENCIA MOLANO  
C. C. No. 80.412.122  
Director General  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
C. C. No. 7.572.747  
Gerente y Representante Legal  
EMDUPAR S.A. E.S.P.



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-

**AUTO No. 001**  
**15 FEB 2018**

“Por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar”

El Subdirector General del Área de Gestión Ambiental en ejercicio de las funciones delegadas por la Dirección General de Corpocesar mediante Resolución No. 098 del 7 de julio de 1999, modificada parcialmente por los actos administrativos números 115 y 150 de 1999 y

CONSIDERANDO

Que el señor JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE identificado con la C.C. No 7.572.747 actuando en calidad de Gerente de EMDUPAR S.A. E.S.P con identificación tributaria No 892.300.548-8, solicitó a Corpocesar permiso para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

Que para el trámite administrativo ambiental se allegó la siguiente documentación básica:

- 1) Formato de solicitud
- 2) Certificado de existencia y representación legal de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. -EMDUPAR S.A. E.S.P. expedido por la Cámara de Comercio de Valledupar. Acredita la calidad de Gerente del señor JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE identificado con CC No 7.572.747.
- 3) Copia de la Cédula de Ciudadanía del señor José María Gutiérrez Baute
- 4) Certificado de tradición y libertad de matrícula inmobiliaria No 190-23660 expedido por la oficina de registro de instrumentos público de Valledupar.
- 5) Copia de la Escritura Pública No. 580 otorgada por el municipio de Valledupar a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- 6) Plan de aprovechamiento forestal.

En virtud de lo anterior es menester señalar lo que a continuación se indica:

1. Por disposición del numeral 9 del artículo 31 de la ley 99 de 1993, Corpocesar es competente para otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o afectación de recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente.
2. El literal A del Artículo 2.2.1.1.3.1 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible), define el aprovechamiento forestal único, como aquellos que se realizan por una sola vez, en áreas donde con base en Estudios Técnicos se demuestre mejor aptitud de uso del suelo diferente al forestal o cuando existan razones de utilidad pública e interés social
3. Por mandato del artículo 2.2.1.1.5.6 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible), los aprovechamientos forestales únicos en terrenos de dominio privado se adquieren mediante autorización.
4. A la luz de lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.7.11 del decreto en mención, todo acto de iniciación que ponga término a una actuación administrativa relacionada con el tema de los bosques o de la flora silvestre, se deberá enviar copia a la Alcaldía Municipal correspondiente para que sea exhibida en un lugar visible de esta. Al tenor de lo informado por el peticionario, el área a intervenir corresponde al municipio de Valledupar Cesar.





CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR

-CORPOCESAR-

Continuación de Auto N° **001** de **15 FEB 2018** por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

2

5. A la luz de lo establecido en la página 9 del certificado de existencia y representación legal allegado a la entidad, EMDUPAR S.A. E.S.P, "es una sociedad anónima constituida con capital representado en acciones 100% oficial, del orden territorial encargada de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y energía de naturaleza comercial, nacionalidad Colombiana, sujeta a lo establecido en la ley 142 de 1994, ley 689 de 2001 y demás normas que la adicionen o deroguen, sin perjuicio de las excepciones legales"
6. En la presente actuación no se cobra el servicio de Evaluación Ambiental teniendo en cuenta que mediante Resolución No 532 del 18 de julio de 2007 publicada en el Diario Oficial No 46.749 del día 12 de septiembre de 2007, Corpocesar excluye del cobro de los servicios de Evaluación y Seguimiento Ambiental a las Licencias, Planes, Permisos, Concesiones, Autorizaciones y demás instrumentos de control ambiental que requieran los proyectos ambientales que adelanten o ejecuten el Departamento del Cesar, los Municipios o Entes Municipales de nuestra jurisdicción, las comunidades indígenas y las comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993. De igual manera es menester indicar que mediante Resolución No 0059 del 27 de enero de 2012 publicada en el Diario Oficial No 48.349 del 20 de febrero de 2012, Corpocesar fija el procedimiento de cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental. A la luz de lo establecido en el Parágrafo 1 del Artículo 14 de dicha resolución "No generan cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental las licencias ambientales, planes de manejo ambiental, planes de saneamiento y manejo de vertimientos, permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control ambiental que requieran los proyectos ambientales que adelanten o ejecuten el departamento del Cesar o entes departamentales; los municipios o entes municipales de nuestra jurisdicción, las comunidades indígenas y las comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993."

En razón y mérito de lo expuesto se

DISPONE

ARTICULO PRIMERO: Iniciar el trámite administrativo ambiental correspondiente a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar la práctica de una diligencia de inspección técnica en el área del proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar. La diligencia se cumplirá durante el día 23 de febrero de 2018, con participación de la Ingeniera Forestal GLADIS GONZALEZ ROSO, quien debe rendir informe a la Subdirección General del Área de Gestión Ambiental indicando lo siguiente:

1. Ubicación geográfica del predio determinando sus linderos mediante límites Arcifinios o mediante Azimutes y distancias.
2. Fijación de las coordenadas del sitio donde se realizará el aprovechamiento forestal con la utilización del Sistema de Posicionamiento Global (GPS).
3. Especies a aprovechar, número de árboles, volumen total y diámetros de corta.
4. Sistema de aprovechamiento y manejo derivado del estudio presentado.

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)

Carrera 9 No. 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306  
Fax: +57 -5 5737181



**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-**

Continuación de Auto N° **001** de **15 FEB 2018** por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

3

5. Extensión de la superficie a aprovechar
6. Tiempo requerido para efectuar el aprovechamiento
7. Obligaciones del titular (en caso de ser viable la autorización)
8. Medidas de mitigación, compensación y/o restauración en caso de impactos ambientales.
9. La información exigida en el Artículo 2.2.1.1.5.1 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible).
10. La información exigida en el Artículo 2.2.1.1.5.4 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible).
11. Verificación de la información técnica suministrada por el peticionario, especificando si el plan de aprovechamiento forestal cumple con los términos de referencia establecidos en la resolución No 073 de 1997 emanada de la Coordinación de la Sub Área de recursos Naturales de Corpocesar y si dicho Plan es viable o no.
12. Todo aquello que se considere técnicamente necesario para resolver lo pedido.

PARAGRAFO: En el evento en que el evaluador requiera por escrito información, documentación y/o actividades complementarias para proseguir el trámite, a partir de ese momento quedan suspendidos los términos del proceso hasta tanto el interesado cumpla todo lo requerido. Si el requerido no da respuesta dentro del término legal, se entenderá que ha desistido de la solicitud y se procederá al archivo del expediente en los términos de ley.

ARTICULO TERCERO: Comuníquese al señor Alcalde Municipal de Valledupar (Cesar), para los efectos de ley previstos en el Artículo 2.2.1.1.7.11 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible). El peticionario debe aportar a Corpocesar certificación expedida por funcionario municipal competente, acreditando que este auto fue exhibido en las dependencias de la Alcaldía Municipal correspondiente, en fecha anterior a la diligencia ocular.

ARTICULO CUARTO: Notifíquese al Representante Legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548-8 o a su apoderado legalmente constituido.

ARTICULO QUINTO: Comuníquese al señor Procurador Judicial II Ambiental y Agrario.

ARTICULO SEXTO: Publíquese en el Boletín Oficial de Corpocesar.

ARTICULO SEPTIMO: Contra lo dispuesto no procede recurso en vía gubernativa por tratarse de disposiciones de trámite. (Art. 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Dado en Valledupar los **15 FEB 2018**

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

**RAUL EDUARDO SUAREZ PEÑA**  
SUBDIRECTOR GENERAL  
ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Proyectó: Julio Alberto Olivella Fernández Profesional Especializado Coordinador GIT Para la Gestión Jurídico-Ambiental  
Expediente No SGA 002-2018

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)

Carrera 9 No. 9 – 88 – Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306  
Fax: +57 -5 5737181

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR

Hoy 15 de Febrero de 2018 en Valledupar siendo

las 4:10 PM Notifiqué personalmente a:

José María Gutiérrez Bauta

Del Auto No. 001 del 15 de Febrero de 2018.

Indicando que contra la decisión no procede recurso en vía gubernativa, tal como lo señala la providencia notificada.

EL NOTIFICADO

C.C. No

7572747

T:P No:

EL NOTIFICADOR:

José Morales



# COMPROBANTE DE EGRESO

No. 2018000088

Fecha: 19/ene/2018

A Favor de CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESA		CC. O Nit: 892301483
Dirección: CARRERA 9 N° 9-88		Telefonos: 5733925-5737346
Código Postal: 999999		
Banco: DAVIVIENDA 25607007001-4	CUENTA No.	
Cheque No EN LINEA	Por valor de: \$ 18,256,442.00	
Valor en letras: DIEZ Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS MC.		
Detalle: O.P No. 2017001225-PAGO A FAVOR DE CORPOCESAR POR CONCEPTO DE MU		
Concepto: Pago por concepto de la cuota del mes de Noviembre de 2017, producto del acuerdo de pago suscrito el día 07 de Septiembre de 2015, entre Corpocesar y Emdupar S.A. E.S.P., por concepto de Multas. S/N Resolución No. 0110 del 23 de Febrero de 2017.-		
Orden de pago No.: 2017001225		

## MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

### IMPUTACION PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal	Registro presupuestal	Codigo	Nombre de la cuenta	Valor
2017000060	2017000070	5305160110	CONCILIACIONES LAUDOS Y TRANSACCIONES	18,256,442.00
<b>TOTAL</b>				<b>18,256,442.00</b>

## MOVIMIENTO CONTABLE

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Débito	Crédito
11100612001	Davivienda 25607007001-4 / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCESAR	00.00	18,256,442.00
240101	Bienes y servicios / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCESAR	18,256,442.00	00.00
<b>TOTAL</b>		<b>18,256,442.00</b>	<b>18,256,442.00</b>

ELABORO	FIRMA EN EGRESO
---------	-----------------

Jefe División de Tesorería

Recibí:

c.c ó Nit:

**PAGADO EN LINEA**

REVISO:



# COMPROBANTE DE EGRESO

No. 2018000133

Fecha: 24/ene/2018

A Favor de CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESA CC. O Nit: 892301483  
 Dirección: CARRERA 9 N° 9-88 Telefonos: 5733925-5737346  
 Código Postal: 999999

Banco: DAVIVIENDA 25607007001-4 CUENTA No.

Cheque No EN LINEA Por valor de: \$ 18,256,442.00

Valor en letras: DIEZ Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS MC.

Detalle: O.P No. 2017001374-PAGO A FAVOR DE CORPOCESAR POR CONCEPTO DE MU

Concepto: Pago por concepto de la cuota del mes de Diciembre de 2017, producto del acuerdo de pago suscrito el día 07 de Septiembre de 2015, entre Corpocesar y Emdupar S.A. E.S.P., por concepto de Multas. S/N Resolución No. 0110 del 23 de Febrero de 2017.-

Orden de pago No.: 2017001374

## MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

### IMPUTACION PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal	Registro presupuestal	Codigo	Nombre de la cuenta	Valor
2017000060	2017000070	5305160110	CONCILIACIONES LAUDOS Y TRANSACCIONES	18,256,442.00
<b>TOTAL</b>				<b>18,256,442.00</b>

## MOVIMIENTO CONTABLE

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Débito	Crédito
11100612001	Davivienda 25607007001-4 / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCÉSAR	00.00	18,256,442.00
240101	Bienes y servicios / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCÉSAR	18,256,442.00	00.00
<b>TOTAL</b>		<b>18,256,442.00</b>	<b>18,256,442.00</b>

ELABORO  FIRMA EN EGRESO


Jefe División de Tesorería

Recibí: \_\_\_\_\_  
c.c ó Nit:

REVISO:


**PAGADO EN LINEA**

Recibido

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GO-15
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 1 de 1

**GG - GG - 335**

Valledupar, 22 de Diciembre del 2017

  
 Rad Selde No 2017-111-002435-1  
 Fecha 26/12/2017 9:38:59 Us Red SGAMEZ  
 Destino: GESTION DOCUMENTAL  
 Remitente (EMP) CORPOCESAR  
 Fecha actual 26/12/2017 14:38:12  
 Empresa Emdupar

**Señores**  
**RAUL ENRIQUE MAYA QUIROZ**  
**Ingeniero Ambiental y Sanitario.**  
**ARLES LINARES PALOMINO**  
**Operario Calificado.**  
**Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR.**  
**Carrera 9 No. 9-88**  
**Tel. 5748960.**  
**Valledupar - Cesar**

**CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR**  
**CORPOCESAR**  
 Ventanilla Única de Atención al Ciudadano  
 Calle 9 No. 9-88 Valledupar - Cesar

FECHA: 26 DIC 2017

HORA: 03:33 PM

**Referencia:** Respuesta a Oficio de fecha 12/Dic/2017. - Modificación concesión de aguas EMDUPAR S.A. E.S.P.

CORPOCESAR  
 40681

Cordial saludo;

**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**, identificado con la cedula de ciudadanía No. 7.572.747, expedida en Valledupar, en mi condición de representante legal de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., a través del presente, me permito responder de forma oportuna a los interrogantes planteados por CORPOCESAR, referentes a la solicitud de modificación de la concesión de aguas, de la siguiente manera:

1. En Atención al punto No 1 en donde requiere: "Exponer a CORPOCESAR las razones para el aumento del caudal". Me permito informar que el argumento por el cual se solicita el aumento del caudal es, que en el estudio de población y demanda realizado en el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del 2013, arrojó un caudal máximo diario (QMD) para el periodo de diseño de 2300 Lt/seg y una población máxima 749.337 habitantes para la ciudad de Valledupar. Por lo tanto se requiere aumentar la actual concesión de 1800 Lt/seg a 2300 Lt/seg. A continuación en la tabla 1 se presenta la proyección de la



población y el consumo máximo (QMD) proyectado en el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado:

AÑO	POBLACIÓN ESTIMADA TOTAL	Nivel de Complejidad	QMD
	[Hab.]		[ l/s ]
2017	469035	Alto	1800,00
2018	483106	Alto	1807,45
2019	497599	Alto	1815,17
2020	505114	Alto	1820,20
2021	519761	Alto	1824,04
2022	534835	Alto	1840,83
2023	540797	Alto	1842,50
2024	555939	Alto	1847,00
2025	571505	Alto	1850,45
2026	575622	Alto	1854,00
2027	591164	Alto	1856,12
2028	607126	Alto	1857,25
2029	609109	Alto	1863,31
2030	624946	Alto	1911,76
2031	641194	Alto	1961,46
2032	640770	Alto	1960,17
2033	656790	Alto	2009,17
2034	673209	Alto	2059,40
2035	680013	Alto	2080,21
2036	696673	Alto	2131,18
2037	713742	Alto	2183,39
2038	719543	Alto	2201,14
2039	724678	Alto	2216,85
2040	729131	Alto	2230,47
2041	732888	Alto	2245,13
2042	733278	Alto	2285,13
2043	749337	Alto	2300,00


**Tabla1: Población y demanda**

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 3 de 1

2. En atención al punto No. 2 en donde requiere: *"informar a CORPOCESAR, cual es la vinculación legal que posee con el predio de la matrícula No. 190-15179"*. Este despacho procede a comunicarle que el predio registrado bajo ese folio de matrícula se denomina la VEGA DEL RIO, y es de propiedad de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., adquirido por compra mediante escritura pública No. 06 del 24 de Enero de 1981 otorgada en la Notaria única de la Paz, al señor RAUL PUPO CASTRO, al cual le corresponde el número catastral No. 00-02-001-0427-000. Sea la oportunidad de informarles que en este sector que forma parte de la Planta de Tratamiento Agua Potable y Captación, la empresa también adquirió el predio denominado RINCON GUATAPURÍ o LAS CORUAS, adquirida por cesión a título gratuito del Municipio de Valledupar, mediante escritura pública No. 580 del 28 de Febrero de 1997, otorgada en la Notaria Primera de Valledupar y registraba bajo el folio de matrícula inmobiliaria No. 190-23660 de la Oficina de Instrumentos Públicos de Valledupar, correspondiéndole el código catastral No. 00-02-001-0220-000. Con lo anterior, se encuentra demostrado que el propietario legal de los terrenos antes anotados es la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.

3. En lo referente a este punto donde solicita: *"En virtud de la resolución N° 1410 del 06 de diciembre de 2016, expedida por Corpocesar, definir la ubicación georreferenciada del terreno en que se plantaría la cantidad de árboles que resulte de multiplicar del caudal de aumento objeto de la solicitud (500 Lt/seg) por 142 árboles, que equivale a un total de 71.000 árboles que EMDUPAR S.A. E.S.P. debe plantar; de igual forma se comunica que de no contar con el espacio donde plantar los árboles el usuario tiene la opción de entregar a Corpocesar el doble de la cantidad de árboles resultante (71.000 \* 2 = 142.000 árboles)." Le informamos que, al no contar con el área suficiente para sembrar 71.000 árboles*



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD 15
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 4 de 1

EMDUPAR S.A. E.S.P. se acoge a la segunda opción planteada que es entregar el doble de los árboles resultantes de la operación (142.000 árboles) a la Corporación. La manera como pretendemos lograr esto es aportando, en un período de 10 años, la cantidad de 14.200 árboles anuales.

De esta manera damos respuesta, dentro de los términos legales, a lo requerido para continuar con los trámites pertinentes y conducentes a la modificación de la concesión de agua de EMDUPAR S.A. E.S.P.

Atentamente,




**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
GERENTE DE EMDUPAR S.A. E.S.P.**

Elaboró y proyectó: Leonar Silva - Prof. Univ. Gestión Técnica Operativa

Rita Araujo - Prof. Univ. Gestión Jurídica

Revisó: Víctor Valera - Jefe Gestión Jurídica (D)

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 1 de 1

Valledupar, 03 de enero de 2018

GG-GG- 0 0 3

**Señores**

**Corporación Autónoma Regional del Cesar "CORPOCESAR"** CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR

Atte. RAUL ENRIQUE MAYA QUIROZ

Ingeniero Ambiental y Sanitario.

**ARLES LINARES PALOMINO**

Operario Calificado

Carrera 9 No. 9-88

Tel. 5748960.

Valledupar - Cesar

**CORPOCESAR**  
 Verónica Uribe de Trujillo de  
 Correspondencia Externa

FECHA: 03 ENE 2018  
 HORA: 09:30 AM  
 POR: Pleby

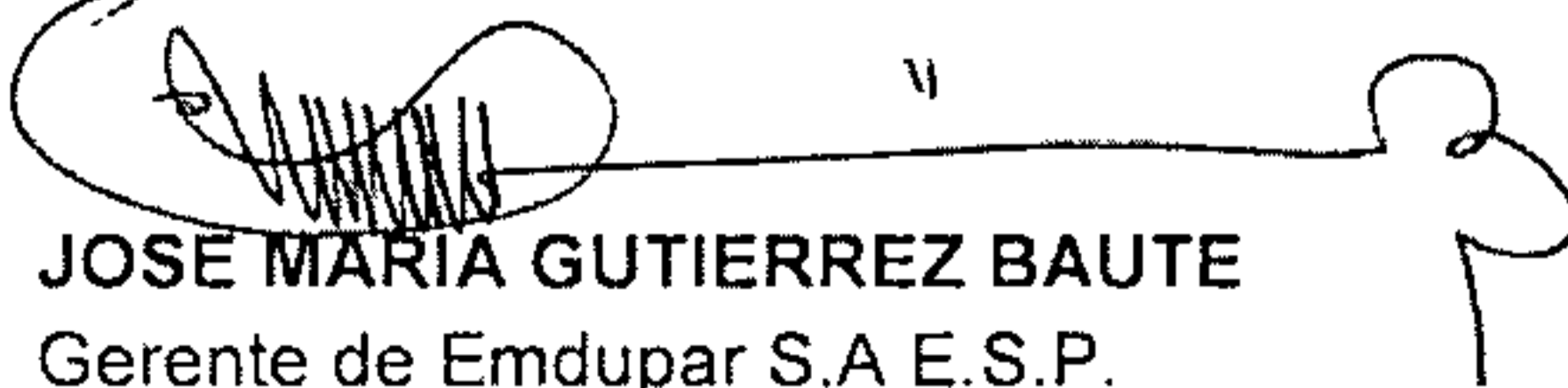
**.0039**

**Referencia:** Respuesta a Oficio de fecha 12/Dic/2017. – Modificación concesión de aguas EMDUPAR S.A. E.S.P.

Cordial saludo;

En virtud a la visita de inspección realizada el día 07 de Diciembre del 2017 a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de agua potable (Ptap) de la Ciudad de Valledupar y al comunicado enviado por ustedes, donde nos requieren información complementaria para proseguir con el tramite correspondiente a la modificación de la concesión de agua otorgada mediante la Resolución No 022 del 25 de Febrero del 2003, me permito solicitar una prórroga en tiempo para entregar la información complementaria.

Cordialmente

  
**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
 Gerente de Emdupar S.A E.S.P.

Elaboró y Proyectó. Ing. Leonard Silva. Prof. Univ. En Gestión técnica Operativa.  
 Revisó. Abogado: Víctor Valera. Jefe de Contratación.



**EMDUPAR** S.A. E.S.P.  
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

**COMUNICACIÓN EXTERNA**

FO-GD-15

Versión : 02-19-07

Página : 1 de 4

Valledupar, 02 de febrero de 2018

GG-GG- 0 5 3

**Señores**

**Corporación Autónoma Regional del Cesar "CORPOCESAR"**

Atte. **RAUL ENRIQUE MAYA QUIROZ**

Ingeniero Ambiental y Sanitario.

**ARLES LINARES PALOMINO**

Operario Calificado

Carrera 9 No. 9-88

Tel. 5748960.

Valledupar - Cesar

Red Salda No 2018-111-000188-1  
Fecha 05/02/2018 7:03:45 Us Rad SGAMEZ  
Destino GESTION DOCUMENTAL  
Remitente CIU CORPOCESARGUILLERMO LUISCO  
Fecha actual: 05/02/2018 12:02:16  
Empresa Emdupar

JUNTA AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
 CORPOCESAR  
 Oficina de Planeación y Desarrollo Urbano  
 05 FEB 2018  
 HORA: 12:30 PM  
 LINARES

**Referencia:** Información Complementaria. Auto No 144 del 10 de Noviembre del 2017 modificación de la Concesión de agua otorgada en la Resolución No 022 del 25 de Febrero del 2003.

Cordial saludo;

En virtud a la visita de inspección realizada el día 07 de Diciembre del 2017 a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de agua potable (Ptap) de la Ciudad de Valledupar y al comunicado enviado por ustedes el 12 de diciembre del 2017, donde nos requieren información complementaria para proseguir con el trámite correspondiente a la modificación de la concesión de agua, otorgada mediante la Resolución No 022 del 25 de Febrero del 2003 y a la solicitud enviada por Emdupar S.A E.S.P el 03 de Enero del 2018 donde pedimos una prórroga en tiempo para complementar la información solicitada; me permito exponer las razones por la cuales se quiere aumentar la concesión de agua (de 1800 Lts/seg a 2300 Lts/seg) de Emdupar S.A E.S.P (PTAP) de la siguiente manera:

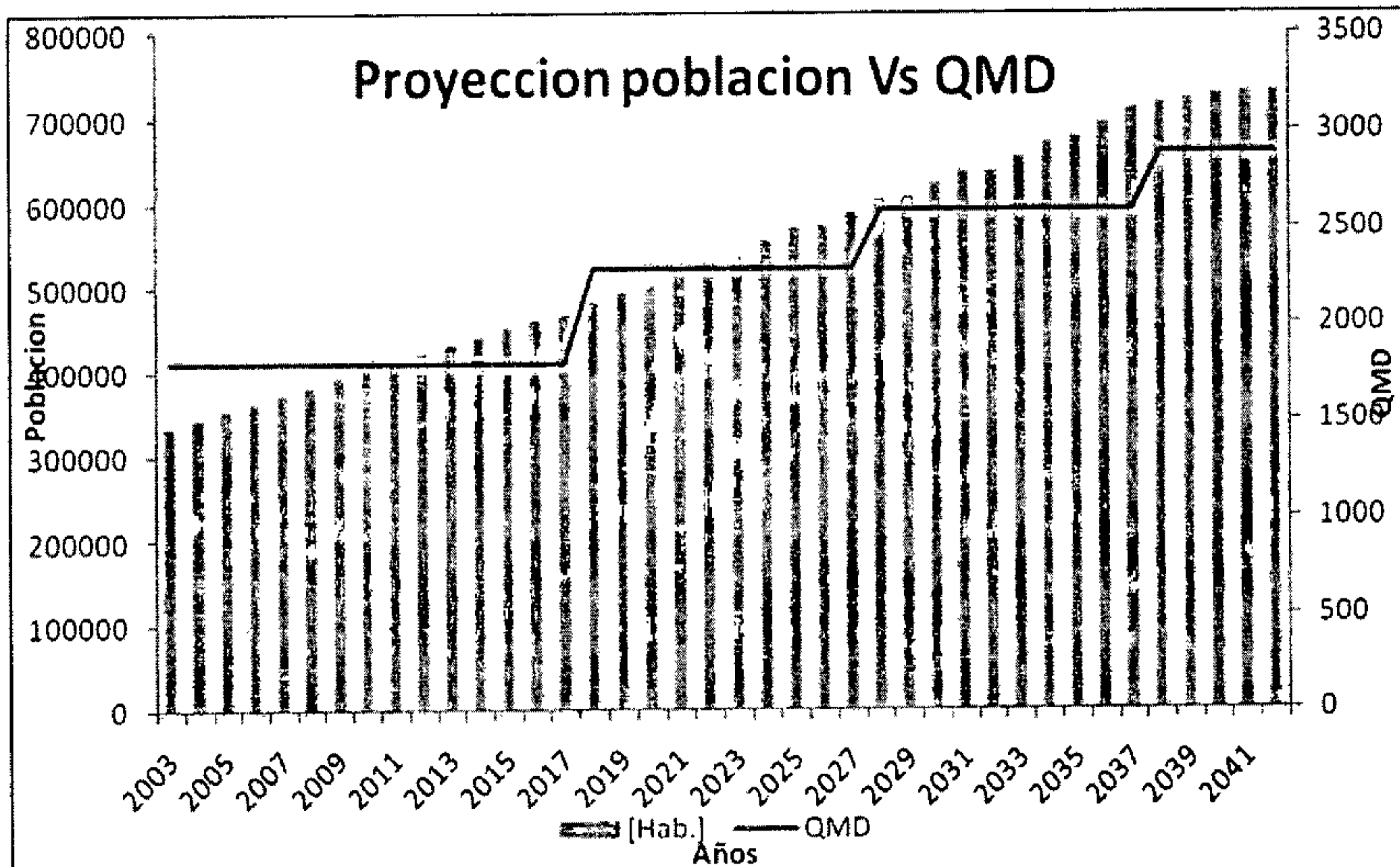
*Am*

1. En el año 2003 fue la última vez que se solicitó el aumento de la concesión.
2. Que para el año 2003 la población de Valledupar según el Dane fue de 335.663 habitantes.
3. Que el caudal concesionado para el año 2003 fue de 1800 Lt/seg.
4. Que según el Informe Final del Plan Maestro de acueducto y Alcantarillado 2013 en sus conclusiones, determinó que Valledupar necesita el aumento del caudal para poder atender a la población (usuarios).
5. Según las Tabla 1, 2 y gráfico No1 se observa:

AÑO	POBLACIÓN ESTIMADA TOTAL [Hab.]	Nivel de Complejidad	QMD [l/s]	AÑO	POBLACIÓN ESTIMADA TOTAL [Hab.]	Nivel de Complejidad	QMD [l/s]
2003	335663	Alto	1800	2018	483106	Alto	2300
2004	345044	Alto	1800	2019	497599	Alto	2300
2005	354582	Alto	1800	2020	505114	Alto	2300
2006	364298	Alto	1800	2021	519761	Alto	2300
2007	374014	Alto	1800	2022	534835	Alto	2300
2008	383795	Alto	1800	2023	540797	Alto	2300
2009	393592	Alto	1800	2024	555939	Alto	2300
2010	403444	Alto	1800	2025	571505	Alto	2300
2011	413341	Alto	1800	2026	575622	Alto	2300
2012	423278	Alto	1800	2027	591164	Alto	2300
2013	433242	Alto	1800				
2014	443210	Alto	1800				
2015	453215	Alto	1800				
2016	463219	Alto	1800				
2017	469035	Alto	1800				

**Tabla 1: Relación población y QMD 2003 al 2027.**


AÑO	POBLACIÓN	Nivel de	QMD	AÑO	POBLACIÓN	Nivel de	QMD
	ESTIMADA TOTAL	Complejidad			ESTIMADA TOTAL	Complejidad	
	[Hab.]		[Vs]		[Hab.]		[Vs]
2027	591164	Alto	2300	2038	719543	Alto	2900
2028	607126	Alto	2600	2039	724678	Alto	2900
2029	609109	Alto	2600	2040	729131	Alto	2900
2030	624946	Alto	2600	2041	732888	Alto	2900
2031	641194	Alto	2600	2042	733278	Alto	2900
2032	640770	Alto	2600	2043	749337	Alto	2900
2033	656790	Alto	2600				
2034	673209	Alto	2600				
2035	680013	Alto	2600				
2036	696673	Alto	2600				
2037	713742	Alto	2600				

**Tabla 1: Relación población y QMD 2027 al 2043.**

**Grafico No 1: Proyección de población Vs QMD**


- ✓ Que en los últimos trece (13) años la Ciudad de Valledupar ha tenido los mismos 1800 Lt/seg concesionado.
- ✓ Que la población de Valledupar ha crecido constantemente según el Dane desde el 2003 a la fecha. El caudal concesionado no ha aumentado.
- ✓ Que la proyección del caudal máximo diario (QMD) entre el año 2018 y año 2027 se necesitará 2300 Lts/seg.
- ✓ Que la proyección del caudal máximo diario (QMD) entre el año 2028 y año 2037 se necesitará 2600 Lts/seg.
- ✓ Que la proyección del caudal máximo diario (QMD) entre el año 2038 y año 2043 se necesitará 2900 Lts/seg

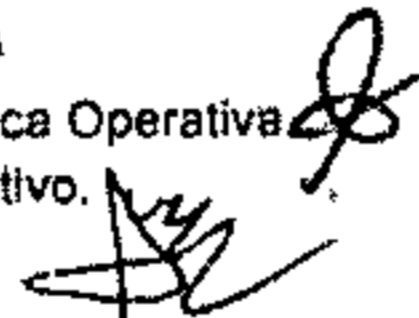
6. Finalmente, se requiere el aumento de la concesión de 1800 Lts/seg a 2300 Lts /seg. Es decir 500 Litros/seg más.

Cordialmente



**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
Gerente de Emdupar S.A E.S.P.

Elaboró y Proyectó. Ing. Leonard Silva Mendoza. Prof. Univ. en Gestión técnica Operativa  
Revisó. Ing. Álvaro Enrique Yaguna Núñez. Jefe departamento técnico operativo.



# ANEXO NO. 8



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-

AUTO No. 001  
15 FEB 2018

"Por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P., con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar"

El Subdirector General del Área de Gestión Ambiental en ejercicio de las funciones delegadas por la Dirección General de Corpocesar mediante Resolución No. 098 del 7 de Julio de 1999, modificada parcialmente por los actos administrativos números 115 y 150 de 1999 y

CONSIDERANDO

Que el señor JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE identificado con la C.C. No 7.572.747 actuando en calidad de Gerente de EMDUPAR S.A. E.S.P con identificación tributaria No 892.300.548-8, solicitó a Corpocesar permiso para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

Que para el trámite administrativo ambiental se allegó la siguiente documentación básica:

- 1) Formato de solicitud
- 2) Certificado de existencia y representación legal de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. -EMDUPAR S.A. E.S.P. expedido por la Cámara de Comercio de Valledupar. Acredita la calidad de Gerente del señor JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE identificado con CC No 7.572.747.
- 3) Copia de la Cédula de Ciudadanía del señor José María Gutiérrez Baute
- 4) Certificado de tradición y libertad de matrícula inmobiliaria No 190-23660 expedido por la oficina de registro de instrumentos público de Valledupar.
- 5) Copia de la Escritura Pública No. 580 otorgada por el municipio de Valledupar a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- 6) Plan de aprovechamiento forestal.

En virtud de lo anterior es menester señalar lo que a continuación se indica:

1. Por disposición del numeral 9 del artículo 31 de la ley 99 de 1993, Corpocesar es competente para otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o afectación de recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente.
2. El literal A del Artículo 2.2.1.1.3.1 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible), define el aprovechamiento forestal único, como aquellos que se realizan por una sola vez, en áreas donde con base en Estudios Técnicos se demuestre mejor aptitud de uso del suelo diferente al forestal o cuando existan razones de utilidad pública e interés social
3. Por mandato del artículo 2.2.1.1.5.6 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible), los aprovechamientos forestales únicos en terrenos de dominio privado se adquieren mediante autorización.
4. A la luz de lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.7.11 del decreto en mención, todo acto de inicio o que ponga término a una actuación administrativa relacionada con el tema de los bosques o de la flora silvestre, se deberá enviar copia a la Alcaldía Municipal correspondiente para que sea exhibida en un lugar visible de esta. Al tenor de lo informado por el peticionario, el área a intervenir corresponde al municipio de Valledupar Cesar.



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
-CORPOCESAR-

Continuación de Auto N° **001** de **15 FEB 2018** por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

2

5. A la luz de lo establecido en la página 9 del certificado de existencia y representación legal allegado a la entidad, EMDUPAR S.A. E.S.P, "es una sociedad anónima constituida con capital representado en acciones 100% oficial, del orden territorial encargada de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y energía de naturaleza comercial, nacionalidad Colombiana, sujeta a lo establecido en la ley 142 de 1994, ley 689 de 2001 y demás normas que la adicionen o deroguen, sin perjuicio de las excepciones legales"
6. En la presente actuación no se cobra el servicio de Evaluación Ambiental teniendo en cuenta que mediante Resolución No 532 del 18 de julio de 2007 publicada en el Diario Oficial No 46.749 del día 12 de septiembre de 2007, Corpocesar excluye del cobro de los servicios de Evaluación y Seguimiento Ambiental a las Licencias, Planes, Permisos, Concesiones, Autorizaciones y demás instrumentos de control ambiental que requieran los proyectos ambientales que adelanten o ejecuten el Departamento del Cesar, los Municipios o Entes Municipales de nuestra jurisdicción, las comunidades indígenas y las comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993. De igual manera es menester indicar que mediante Resolución No 0059 del 27 de enero de 2012 publicada en el Diario Oficial No 48.349 del 20 de febrero de 2012, Corpocesar fija el procedimiento de cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental. A la luz de lo establecido en el Parágrafo 1 del Artículo 14 de dicha resolución "No generan cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental las licencias ambientales, planes de manejo ambiental, planes de saneamiento y manejo de vertimientos, permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control ambiental que requieran los proyectos ambientales que adelanten o ejecuten el departamento del Cesar o entes departamentales; los municipios o entes municipales de nuestra jurisdicción, las comunidades indígenas y las comunidades negras a que se refiere la Ley 70 de 1993."

En razón y mérito de lo expuesto se

DISPONE

**ARTICULO PRIMERO:** Iniciar el trámite administrativo ambiental correspondiente a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar la práctica de una diligencia de inspección técnica en el área del proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar. La diligencia se cumplirá durante el día 23 de febrero de 2018, con participación de la Ingeniera Forestal GLADIS GONZALEZ ROSO, quien debe rendir informe a la Subdirección General del Área de Gestión Ambiental indicando lo siguiente:

1. Ubicación geográfica del predio determinando sus linderos mediante límites Arcifinios o mediante Azimutes y distancias.
2. Fijación de las coordenadas del sitio donde se realizará el aprovechamiento forestal con la utilización del Sistema de Posicionamiento Global (GPS).
3. Especies a aprovechar, número de árboles, volumen total y diámetros de corta.
4. Sistema de aprovechamiento y manejo derivado del estudio presentado.

[www.corpocesar.gov.co](http://www.corpocesar.gov.co)

Carrera 9 No. 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306  
Fax: +57 -5 5737181



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR

-CORPOCESAR-

001 de 15 FEB 2018

Continuación de Auto N° 001 de 15 FEB 2018 por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P. con identificación tributaria No 892.300.548.8 para realizar aprovechamiento forestal único en el proyecto de construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada y redes matrices del acueducto en jurisdicción del municipio de Valledupar Cesar.

3

5. Extensión de la superficie a aprovechar
6. Tiempo requerido para efectuar el aprovechamiento
7. Obligaciones del titular (en caso de ser viable la autorización)
8. Medidas de mitigación, compensación y/o restauración en caso de impactos ambientales.
9. La información exigida en el Artículo 2.2.1.1.5.1 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible).
10. La información exigida en el Artículo 2.2.1.1.5.4 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible).
11. Verificación de la información técnica suministrada por el peticionario, especificando si el plan de aprovechamiento forestal cumple con los términos de referencia establecidos en la resolución No 073 de 1997 emanada de la Coordinación de la Sub Área de recursos Naturales de Corpocesar y si dicho Plan es viable o no.
12. Todo aquello que se considere técnicamente necesario para resolver lo pedido.

PARAGRAFO: En el evento en que el evaluador requiera por escrito información, documentación y/o actividades complementarias para proseguir el trámite, a partir de ese momento quedan suspendidos los términos del proceso hasta tanto el interesado cumpla todo lo requerido. Si el requerido no da respuesta dentro del término legal, se entenderá que ha desistido de la solicitud y se procederá al archivo del expediente en los términos de ley.

ARTICULO TERCERO: Comuníquese al señor Alcalde Municipal de Valledupar (Cesar), para los efectos de ley previstos en el Artículo 2.2.1.1.7.11 del decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible). El peticionario debe aportar a Corpocesar certificación expedida por funcionario municipal competente, acreditando que este auto fue exhibido en las dependencias de la Alcaldía Municipal correspondiente, en fecha anterior a la diligencia ocular.

ARTICULO CUARTO: Notifíquese al Representante Legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR - EMDUPAR S.A. E.S.P, con identificación tributaria No 892.300.548-8 o a su apoderado legalmente constituido.

ARTICULO QUINTO: Comuníquese al señor Procurador Judicial II Ambiental y Agrario.

ARTICULO SEXTO: Publíquese en el Boletín Oficial de Corpocesar.

ARTICULO SEPTIMO: Contra lo dispuesto no procede recurso en via gubernativa por tratarse de disposiciones de trámite. (Art. 75 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Dado en Valledupar los 15 FEB 2018

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

RAUL EDUARDO SUAREZ PEÑA  
SUBDIRECTOR GENERAL  
ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Proyectó: Julio Alberto Olivella Fernández Profesional Especializado Coordinador GIT Para la Gestión Jurídico-Ambiental  
Expediente No SGA 002-2018

www.corpocesar.gov.co

Carrera 9 No. 9 - 88 - Valledupar - Cesar  
Teléfonos +57- 5 5748960 018000915306  
Fax: +57 -5 5737181

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR

Hoy 15 de Febrero de 2018 en Valledupar siendo

las 4:10 PM Notifiqué personalmente a:

José María Gutiérrez Bauta

Del Auto No 001 del 15 de Febrero de 2018.

Indicando que contra la decisión no procede recurso en vía gubernativa, tal como lo señala la providencia notificada.

EL NOTIFICADO

C.C. No.

7522747

T:P No:

EL NOTIFICADOR:

José Morales



# COMPROBANTE DE EGRESO

No. 2018000133

Fecha: 24/ene/2018

A Favor de CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESA CC. O Nit: 892301483  
 Dirección: CARRERA 9 N° 9-88 Telefonos: 5733925-5737346  
 Código Postal: 999999

Banco: DAVIVIENDA 25607007001-4 CUENTA No.  
 Cheque No EN LINEA Por valor de: \$ 18,256,442.00  
 Valor en letras: DIEZ Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS MC.  
 Detalle: O.P No. 2017001374-PAGO A FAVOR DE CORPOCESAR POR CONCEPTO DE MU  
 Concepto: Pago por concepto de la cuota del mes de Diciembre de 2017, producto del acuerdo de pago suscrito el día 07 de Septiembre de 2015, entre Corpocesar y Emdupar S.A. E.S.P., por concepto de Multas. S/N Resolución No. 0110 del 23 de Febrero de 2017.-  
 Orden de pago No.: 2017001374

## MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

### IMPUTACION PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal	Registro presupuestal	Codigo	Nombre de la cuenta	Valor
2017000060	2017000070	5305160110	CONCILIACIONES LAUDOS Y TRANSACCIONES	18,256,442.00
<b>TOTAL</b>				<b>18,256,442.00</b>

## MOVIMIENTO CONTABLE

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Débito	Crédito
11100612001	Davivienda 25607007001-4 / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCESAR	00.00	18,256,442.00
240101	Bienes y servicios / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCESAR	18,256,442.00	00.00
<b>TOTAL</b>		<b>18,256,442.00</b>	<b>18,256,442.00</b>

ELABORO

FIRMA EN EGRESO

Jefe División de Tesorería

Recibí:

c.c ó Nit:

REVISO:

**PAGADO EN LINEA**



# COMPROBANTE DE EGRESO

No. 2018000088

Fecha: 19/ene/2018

A Favor de CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESA CC. O Nit: 892301483  
 Dirección: CARRERA 9 N° 9-88 Telefonos: 5733925-5737346  
 Código Postal: 999999

Banco: DAVIVIENDA 25607007001-4 CUENTA No.  
 Cheque No EN LINEA Por valor de: \$ 18,256,442.00  
 Valor en letras: DIEZ Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS MC.  
 Detalle: O.P No. 2017001225-PAGO A FAVOR DE CORPOCESAR POR CONCEPTO DE MU  
 Concepto: Pago por concepto de la cuota del mes de Noviembre de 2017, producto del acuerdo de pago suscrito el día 07 de Septiembre de 2015, entre Corpocesar y Emdupar S.A. E.S.P., por concepto de Multas. S/N Resolución No. 0110 del 23 de Febrero de 2017.-  
 Orden de pago No.: 2017001225

## MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

### IMPUTACION PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal	Registro presupuestal	Codigo	Nombre de la cuenta	Valor
2017000060	2017000070	5305180110	CONCILIACIONES LAUDOS Y TRANSACCIONES	18,256,442.00
<b>TOTAL</b>				<b>18,256,442.00</b>

## MOVIMIENTO CONTABLE

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Débito	Crédito
11100612001	Davivienda 25607007001-4 / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCESAR	00.00	18,256,442.00
240101	Bienes y servicios / CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR CORPOCESAR	18,256,442.00	00.00
<b>TOTAL</b>		<b>18,256,442.00</b>	<b>18,256,442.00</b>

ELABORO

FIRMA EN EGRESO

Jefe División de Tesorería

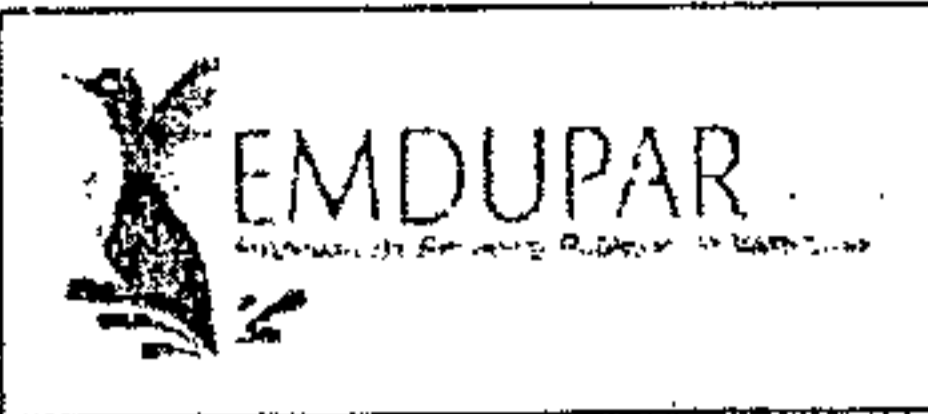
Recibí:

c.c ó Nit:

REVISO:

**PAGADO EN LINEA**

Recibido



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GO-15
Versión : 02-18-07-11
Página : 1 de 1

GG - GG - 3 3 5

Valledupar, 22 de Diciembre del 2017

Red: Sekda No 2017-111-002436-1  
 Fecha: 26/12/2017 9:38:59 Us Red: SGAMEZ  
 Destino: GESTION DOCUMENTAL  
 Remitente: (EMP) CORPOCESAR  
 Fecha actual: 26/12/2017 14:38:12  
 Empresa: Emdupar

Señores  
**RAUL ENRIQUE MAYA QUIROZ**  
 Ingeniero Ambiental y Sanitario.  
**ARLES LINARES PALOMINO**  
 Operario Calificado.  
 Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR  
 Carrera 9 No. 9-88  
 Tel. 5748960.  
 Valledupar - Cesar

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
**CORPOCESAR**  
 Ventanilla Única de Atención al Ciudadano  
 Calle 15 No. 15-40 - Valledupar - Cesar

FECHA: 26 DIC 2017  
 HORA: 03:33 PM  
 POR: *[Signature]*  
 10681

Referencia: Respuesta a Oficio de fecha 12/Dic/2017. - Modificación concesión de aguas EMDUPAR S.A. E.S.P.

Cordial saludo;

**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**, identificado con la cedula de ciudadanía No. 7.572.747, expedida en Valledupar, en mi condición de representante legal de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., a través del presente, me permito responder de forma oportuna a los interrogantes planteados por CORPOCESAR, referentes a la solicitud de modificación de la concesión de aguas, de la siguiente manera:

1. En Atención al punto No 1 en donde requiere: "Exponer a CORPOCESAR las razones para el aumento del caudal". Me permito informar que el argumento por el cual se solicita el aumento del caudal es, que en el estudio de población y demanda realizado en el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del 2013, arrojó un caudal máximo diario (QMD) para el periodo de diseño de 2300 Lt/seg y una población máxima 749.337 habitantes para la ciudad de Valledupar. Por lo tanto se requiere aumentar la actual concesión de 1800 Lt/seg a 2300 Lt/seg. A continuación en la tabla 1 se presenta la proyección de la

*[Handwritten mark]*

población y el consumo máximo (QMD) proyectado en el diagnóstico del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado:

ANO	POBLACION ESTIMADA TOTAL	Nivel de Complejidad	QMD
	[Hab.]		[l/s]
2017	469035	Alto	1800,00
2018	483106	Alto	1807,45
2019	497599	Alto	1815,17
2020	505114	Alto	1820,20
2021	519761	Alto	1824,04
2022	534835	Alto	1840,83
2023	540797	Alto	1842,50
2024	555939	Alto	1847,00
2025	571505	Alto	1850,45
2026	575622	Alto	1854,00
2027	591164	Alto	1856,12
2028	607126	Alto	1857,25
2029	609109	Alto	1863,31
2030	624946	Alto	1911,76
2031	641194	Alto	1961,46
2032	640770	Alto	1960,17
2033	656790	Alto	2009,17
2034	673209	Alto	2059,40
2035	680013	Alto	2080,21
2036	696673	Alto	2131,18
2037	713742	Alto	2183,39
2038	719543	Alto	2201,14
2039	724678	Alto	2216,85
2040	729131	Alto	2230,47
2041	732888	Alto	2245,13
2042	733278	Alto	2285,13
2043	749337	Alto	2300,00

**Tabla1: Población y demanda**



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página : 3 de 1

2. En atención al punto No. 2 en donde requiere: *"informar a CORPOCESAR, cual es la vinculación legal que posee con el predio de la matrícula No. 190-15179"*. Este despacho procede a comunicarle que el predio registrado bajo ese folio de matrícula se denomina la VEGA DEL RIO, y es de propiedad de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., adquirido por compra mediante escritura pública No. 06 del 24 de Enero de 1981 otorgada en la Notaria Única de la Paz, al señor RAUL PUPO CASTRO, al cual le corresponde el número catastral No. 00-02-001-0427-000. Sea la oportunidad de informarles que en este sector que forma parte de la Planta de Tratamiento Agua Potable y Captación, la empresa también adquirió el predio denominado RINCON GUATAPURÍ o LAS CORUAS, adquirida por cesión a título gratuito del Municipio de Valledupar, mediante escritura pública No. 580 del 28 de Febrero de 1997, otorgada en la Notaria Primera de Valledupar y registraba bajo el folio de matrícula inmobiliaria No. 190-23660 de la Oficina de Instrumentos Públicos de Valledupar, correspondiéndole el código catastral No. 00-02-001-0220-000. Con lo anterior, se encuentra demostrado que el propietario legal de los terrenos antes anotados es la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P.
3. En lo referente a este punto donde solicita: *"En virtud de la resolución N° 1410 del 06 de diciembre de 2016, expedida por Corpocesar, definir la ubicación georreferenciada del terreno en que se plantaría la cantidad de árboles que resulte de multiplicar del caudal de aumento objeto de la solicitud (500 Lt/seg) por 142 árboles, que equivale a un total de 71.000 árboles que EMDUPAR S.A. E.S.P. debe plantar; de igual forma se comunica que de no contar con el espacio donde plantar los árboles el usuario tiene la opción de entregar a Corpocesar el doble de la cantidad de árboles resultante (71.000 \* 2 = 142.000 árboles)." Le informamos que, al no contar con el área suficiente para sembrar 71.000 árboles.*

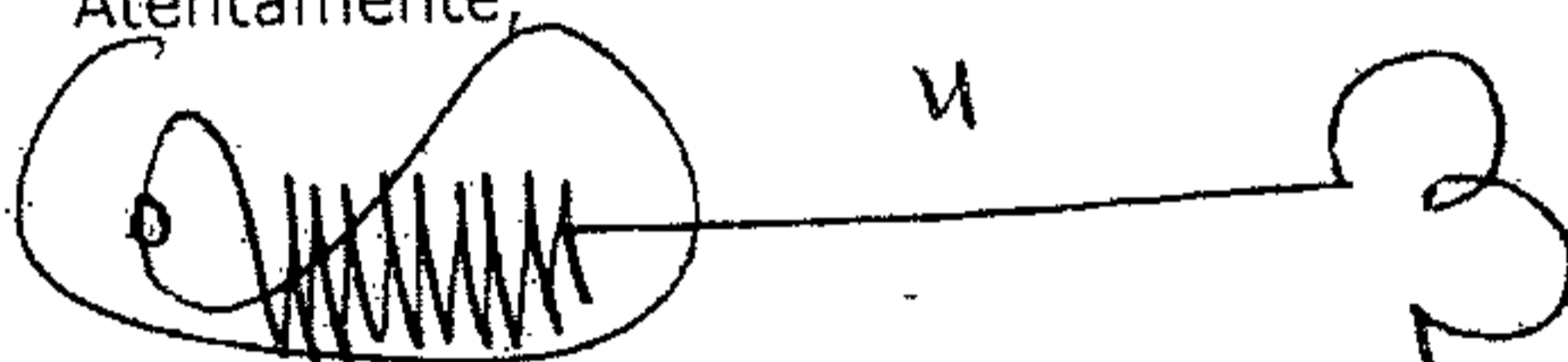


	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión: 02-19-07-11
		Página: 4 de 1

EMDUPAR S.A. E.S.P. se acoge a la segunda opción planteada que es entregar el doble de los árboles resultantes de la operación (142.000 árboles) a la Corporación. La manera como pretendemos lograr esto es aportando, en un período de 10 años, la cantidad de 14.200 árboles anuales.

De esta manera damos respuesta, dentro de los términos legales, a lo requerido para continuar con los trámites pertinentes y conducentes a la modificación de la concesión de agua de EMDUPAR S.A. E.S.P.

Atentamente,

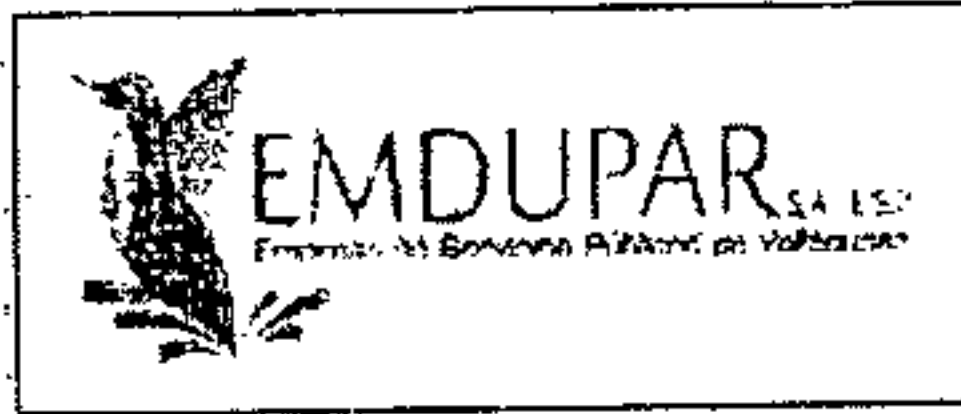


**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
**GERENTE DE EMDUPAR S.A. E.S.P.**

Elaboró y proyectó: Leonar Silva - Prof. Univ. Gestión Técnica Operativa

Rita Araujo - Prof. Univ. Gestión Jurídica

Revisó: Víctor Valera - Jefe Gestión Jurídica (D)



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15  
Versión: 02-19-07-11  
Página: 1 de 1

Valledupar, 03 de enero de 2018

GG-GG- 0 0 3

Señores

Corporación Autónoma Regional del Cesar "CORPOCESAR" CORPORAÇÃO AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR

Atte: RAUL ENRIQUE MAYA QUIROZ

Ingeniero Ambiental y Sanitario.

ARLES LINARES PALOMINO

Operario Calificado

Carrera 9 No. 9-88

Tel. 5748960.

Valledupar - Cesar

**CORPOCESAR**  
Verónica Úbeda de Trujillo de  
Correspondencia Externa

FECHA: 03 ENE 2018  
HORA: 09:30 AM  
POR: Bley

.0039

Referencia: Respuesta a Oficio de fecha 12/Dic/2017. – Modificación concesión de aguas EMDUPAR S.A. E.S.P.

Cordial saludo;

En virtud a la visita de inspección realizada el día 07 de Diciembre del 2017 a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de agua potable (Ptap) de la Ciudad de Valledupar y al comunicado enviado por ustedes, donde nos requieren información complementaria para proseguir con el tramite correspondiente a la modificación de la concesión de agua otorgada mediante la Resolución No 022 del 25 de Febrero del 2003, me permito solicitar una prórroga en tiempo para entregar la información complementaria.

Cordialmente

JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
Gerente de Emdupar S.A E.S.P.

Elaboró y Proyectó. Ing. Leonard Silva. Prof. Univ. En Gestión técnica Operativa.  
Revisó. Abogado: Víctor Valera. Jefe de Contratación.



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-

Página : 1 de 4

Valledupar, 02 de febrero de 2018

GG-GG- 053

Señores

Corporación Autónoma Regional del Cesar "CORPOCESAR"

Atte. RAUL ENRIQUE MAYA QUIROZ

Ingeniero Ambiental y Sanitario,

ARLES LINARES PALOMINO

Operario Calificado

Carrera 9 No. 9-88

Tel. 5748960.

Valledupar - Cesar

Rad: Salida No 2018-131-000188-1  
Fecha: 05/02/2018 7:03:45 Us. Rag: SGAMEZ  
Destino: GESTION DOCUMENTAL  
Remitente: CIU CORPOCESAR GUILLERMO LUISCO  
Fecha actual: 05/02/2018 12:02:16  
Empresa: Emdupar

JUNTA AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR  
CORPOCESAR  
Comunicación Externa  
05 FEB 2018  
12:30 PM  
LINARES

Referencia: Información Complementaria. Auto No 144 del 10 de Noviembre del 2017 modificación de la Concesión de agua otorgada en la Resolución No 022 del 25 de Febrero del 2003.

Cordial saludo;

En virtud a la visita de inspección realizada el día 07 de Diciembre del 2017 a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de agua potable (Ptap) de la Ciudad de Valledupar y al comunicado enviado por ustedes el 12 de diciembre del 2017, donde nos requieren información complementaria para proseguir con el tramite correspondiente a la modificación de la concesión de agua, otorgada mediante la Resolución No 022 del 25 de Febrero del 2003 y a la solicitud enviada por Emdupar S.A E.S.P el 03 de Enero del 2018 donde pedimos una prórroga en tiempo para complementar la información solicitada; me permito exponer las razones por la cuales se quiere aumentar la concesión de agua (de 1800 Lts/seg a 2300 Lts/seg) de Emdupar S.A E.S.P (PTAP) de la siguiente manera:

1. En el año 2003 fue la última vez que se solicitó el aumento de la concesión.
2. Que para el año 2003 la población de Valledupar según el Dane fue de 335.663 habitantes.
3. Que el caudal concesionado para el año 2003 fue de 1800 Lt/seg.
4. Que según el Informe Final del Plan Maestro de acueducto y Alcantarillado 2013 en sus conclusiones, determinó que Valledupar necesita el aumento del caudal para poder atender a la población (usuarios).
5. Según las Tabla 1, 2 y grafico No1 se observa:

ANO	POBLACION ESTIMADA TOTAL	Nivel de Complejidad	QMD	ANO	POBLACION ESTIMADA TOTAL	Nivel de Complejidad	QMD
	(Habs)		(l/s)		(Habs)		(l/s)
2003	335663	Alto	1800	2018	483106	Alto	2300
2004	345044	Alto	1800	2019	497599	Alto	2300
2005	354582	Alto	1800	2020	505114	Alto	2300
2006	364298	Alto	1800	2021	519761	Alto	2300
2007	374014	Alto	1800	2022	534835	Alto	2300
2008	383795	Alto	1800	2023	540797	Alto	2300
2009	393592	Alto	1800	2024	555939	Alto	2300
2010	403444	Alto	1800	2025	571505	Alto	2300
2011	413341	Alto	1800	2026	575822	Alto	2300
2012	423278	Alto	1800	2027	591164	Alto	2300
2013	433242	Alto	1800				
2014	443210	Alto	1800				
2015	453215	Alto	1800				
2016	463219	Alto	1800				
2017	469035	Alto	1800				

Tabla 1: Relación población y QMD 2003 al 2027.

AÑO	POBLACIÓN	Nivel de Complejidad	QMD	AÑO	POBLACIÓN	Nivel de Complejidad	QMD
	ESTIMADA TOTAL				ESTIMADA TOTAL		
	(Hab.)		(Hab.)		(Hab.)		(Hab.)
2027	591164	Alto	2300	2038	719543	Alto	2900
2028	607126	Alto	2600	2039	724678	Alto	2900
2029	609109	Alto	2600	2040	729131	Alto	2900
2030	624946	Alto	2600	2041	732888	Alto	2900
2031	641194	Alto	2600	2042	733278	Alto	2900
2032	640770	Alto	2600	2043	749337	Alto	2900
2033	656790	Alto	2600				
2034	673209	Alto	2600				
2035	680013	Alto	2600				
2036	696673	Alto	2600				
2037	713742	Alto	2600				

Tabla 1: Relación población y QMD 2027 al 2043.

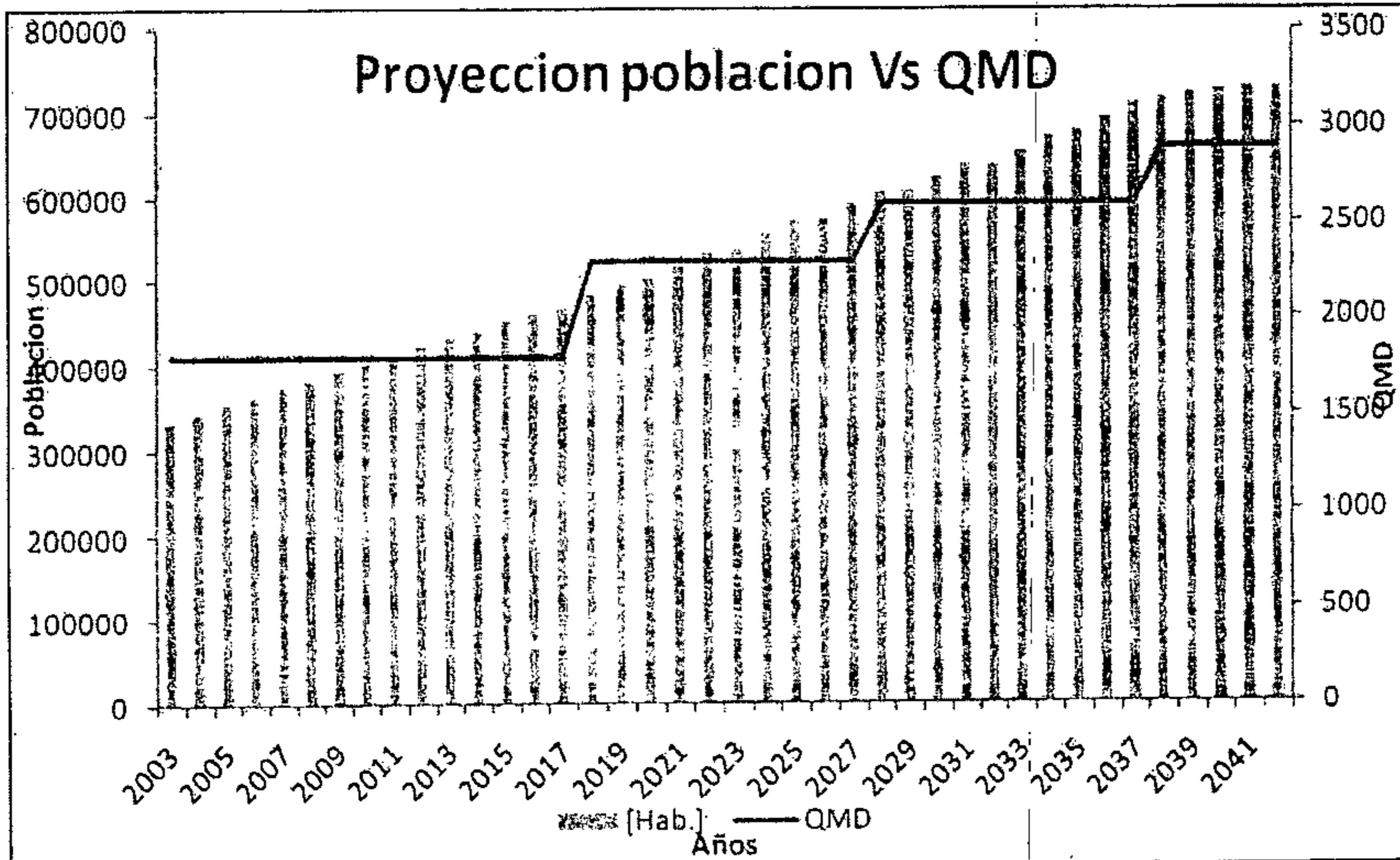


Gráfico No 1: Proyección de población Vs QMD

- ✓ Que en los últimos trece (13) años la Ciudad de Valledupar ha tenido los mismos 1800 Lt/seg concesionado.
- ✓ Que la población de Valledupar ha crecido constantemente según el Dane desde el 2003 a la fecha. El caudal concesionado no ha aumentado.
- ✓ Que la proyección del caudal máximo diario (QMD) entre el año 2018 y año 2027 se necesitará 2300 Lts/seg.
- ✓ Que la proyección del caudal máximo diario (QMD) entre el año 2028 y año 2037 se necesitará 2600 Lts/seg.
- ✓ Que la proyección del caudal máximo diario (QMD) entre el año 2038 y año 2043 se necesitará 2900 Lts/seg

6. Finalmente, se requiere el aumento de la concesión de 1800 Lts/seg a 2300 Lts /seg. Es decir 500 Litros/seg más.

Cordialmente



**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
Gerente de Emdupar S.A E.S.P.

Elaboró y Proyectó, Ing. Leonard Silva Mendoza, Prof. Univ. en Gestión técnica Operativa  
Revisó, Ing. Álvaro Enrique Yéguna Núñez, Jefe departamento técnico operativo.

# ANEXO NO. 9

## Contenido

<b>Clausula 1°. Objeto</b> .....	2
<b>Cláusula 2. Partes</b> .....	2
<b>Cláusula 3. Solidaridad</b> .....	3
<b>Cláusula 4. Régimen legal del contrato de servicios públicos</b> .....	3
<b>Cláusula 5. Vigencia</b> .....	3
<b>CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	3
<b>Cláusula 6. Área de prestación del servicio</b> .....	3
<b>Cláusula 7. Propiedad de las conexiones</b> .....	4
<b>Cláusula 8. Publicidad</b> .....	4
<b>Cláusula 9. Obligaciones de la persona prestadora</b> .....	5
<b>Cláusula 10. Obligaciones del suscriptor y/o usuario</b> .....	7
<b>Cláusula 11. Derechos de la persona prestadora</b> .....	8
<b>Cláusula 12. Derechos del suscriptor y/o usuario</b> .....	9
<b>Cláusula 13. Condiciones técnicas acueducto</b> .....	10
<b>Cláusula 14. Medición de alcantarillado</b> .....	11
<b>COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b> .....	12
<b>Cláusula 16. Facturación</b> .....	12
<b>Cláusula 17. Descuentos asociados a la calidad del servicio</b> .....	13
<b>Cláusula 18. Sanciones no pecuniarias</b> .....	14
<b>Cláusula 19. Suspensión y corte</b> .....	14
<b>Cláusula 20. Falla en la prestación del servicio</b> .....	14
<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</b> .....	14
<b>Cláusula 21. Peticiones, quejas y recursos</b> .....	14
<b>Cláusula 22. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios</b> .....	15
<b>Cláusula 23. Terminación del contrato de Servicios Públicos Domiciliarios</b> .....	15
<b>Cláusula 24. CLAUSULAS ADICIONALES</b> .....	16
<b>Clausula 25. Estándares de servicio</b> .....	16
<b>Cláusula 26. Estándares de eficiencia</b> .....	19



### **Clausula 1°. Objeto**

El presente contrato de servicios públicos domiciliarios tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de la Empresa EMDUPAR SA ESP en la Ciudad de Valledupar, la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. Los servicios se prestarán en un inmueble:

Urbano   x  , Rural             
Municipio:            Nombre: Valledupar

El Suscriptor y/o usuario quien al beneficiarse de los servicios de acueducto y/o alcantarillado que presta EMDUPAR S.A. E.S.P., acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas

### **Cláusula 2. Partes**

Son partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario.

### **Cláusula 3. Solidaridad**

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

### **Cláusula 4. Régimen legal del contrato de servicios públicos**

Este contrato de servicios Públicos domiciliarios se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, aclarada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1°. Se entiende incorporada en el contrato de servicios públicos, toda la normatividad vigente aplicable al contrato de servicios públicos. Parágrafo 2°. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán esta

### **Cláusula 5. Vigencia**

El contrato de servicios públicos domiciliarios se pacta a término Indefinido.

## **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **Cláusula 6. Área de prestación del servicio**

El área en la cual se prestarán los servicios públicos domiciliarios es la Ciudad de Valledupar según el siguiente mapa de prestación del servicio.



#### **Cláusula 7. Propiedad de las conexiones**

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a tales bienes de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

La persona prestadora está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice cuando construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas que se utilicen para prestar los servicios públicos.

Parágrafo. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de Propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.

#### **Cláusula 8. Publicidad**

El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

1. El contrato de servicios públicos domiciliarios, cuyas copias deberán ser enviadas al suscriptor y/o usuario, una vez el prestador se acoja al presente formato de contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.

3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR

#### **Cláusula 9. Obligaciones de la persona prestadora**

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades competentes y las especificaciones técnicas previstas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
2. Medir los consumos y vertimientos cuando la medición sea técnicamente posible, conforme a la normatividad vigente.
3. Facturar el servicio de acuerdo con la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria vigente o del contrato respectivo, cuando esta se haya definido contractualmente.
4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique adicione o aclare.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando aquellos reúnan las condiciones técnicas definidas en el contrato.
6. Entregar la factura al suscriptor y/o usuario, en el sitio oportunamente pactado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
7. Prestar ayuda al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble.
8. Investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
9. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio prevista en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
10. Devolver al suscriptor y/o usuario los cobros no autorizados, de conformidad con la Resolución CRA 659 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o aclare. En todo caso, el interés que se aplicará a la devolución de los cobros no autorizados será el interés simple.
11. Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte.
12. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años.
14. Informar a los suscriptores y/o usuarios en un término no inferior a veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.
15. Identificar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
16. Otorgar financiamiento a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al suscriptor y/o usuario el medidor y demás equipos retirados por la persona prestadora que sean de su propiedad, salvo que, por razones de tipo probatorio, estos se requieran por un tiempo. La persona prestadora deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.
18. Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada.
19. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.
20. En el caso de inmuebles urbanos, entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en el artículo 5° del Decreto 3130 de 2003, o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
21. Entregar al suscriptor y/o usuario certificación de calibración de un laboratorio acreditado por la autoridad nacional de acreditación en la cual se pruebe o se justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación.
22. Aplicar al suscriptor y/o usuario la estratificación adoptada por el municipio.
23. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría de uso correspondiente y modificarla en los casos que corresponda.
24. Cobrar al suscriptor y/o usuario la contribución de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
25. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.
26. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al suscriptor y/o usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.
27. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.
28. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
29. Disponer de formatos y demás medios que faciliten a los suscriptores y/o usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
30. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos. Cuando la persona prestadora opere en varios municipios, deberá garantizar en cada uno de ellos, los medios necesarios para que el suscriptor y/o usuario pueda presentar personalmente o por cualquier otro medio electrónico o tecnológico las peticiones, quejas o recursos.
31. No exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para recurrir el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
32. No suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.
33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio.
34. Establecer las especificaciones de las acometidas de acueducto y alcantarillado, conforme con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).

35. Aplicar al suscriptor y/o usuario los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo, originados por el incumplimiento de la persona prestadora frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio establecidos por la persona prestadora, en el período que aplique el descuento según lo establecido en el régimen de calidad y descuentos de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare.
36. Prestar el servicio público domiciliario conforme a los estándares de servicio y de eficiencia definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.
37. En caso de ser procedente, incluir en el contrato de servicios públicos domiciliarios las metas definidas para los niveles de servicio y estándares de calidad pactadas en el contrato de Asociación Público Privada, así como los que provengan de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.
38. Emitir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos domiciliarios y realizar el cobro conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
39. Mantener la reserva de los datos personales del suscriptor y/o usuario y garantizar su derecho al hábeas data.
40. No reportar a las centrales de riesgo información del suscriptor y/o usuario sin el consentimiento expreso y escrito de los mismos.
41. Publicar para conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, así como de los potenciales usuarios del servicio: (i) el contrato de servicios públicos domiciliarios; (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio; (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas, así como el cumplimiento de las mismas; (iv) las tarifas vigentes y (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

#### **Cláusula 10. Obligaciones del suscriptor y/o usuario**

Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.
4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la sección 2.4.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que lo modifique, adicione o aclare.
5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.
7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.
8. Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.
9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.
10. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.

11. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.
12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios
13. Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.
14. Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de Adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.
15. Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.
16. En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.
17. Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.
18. Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.
20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.
21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio

#### **Cláusula 11. Derechos de la persona prestadora**

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

1. Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del suscriptor y/o usuario.
1. 3 Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
3. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación.

2. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
4. Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
5. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme a la normatividad vigente.
6. Verificar que los suscriptores y/o usuarios del sistema de alcantarillado cumplan con la normatividad vigente en materia de vertimientos definidos por la autoridad competente.
7. Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
8. Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al suscriptor y/o usuario, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
9. Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.
10. Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

#### **Cláusula 12. Derechos del suscriptor y/o usuario**

1. Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor del suscriptor y/o usuario consagra la
2. Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:
3. A ser tratado dignamente por la persona prestadora.
4. Al debido proceso, al derecho de defensa y contradicción.
5. A no ser discriminado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios y a recibir trato igualitario.
6. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
7. A presentar reclamaciones contra la factura sin que sea obligado al pago de las sumas reclamadas.
8. A que no se le suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
9. A la libre elección de la persona prestadora del servicio.
10. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.
11. A que se le apliquen los descuentos por el incumplimiento de la persona prestadora para alcanzar las metas de los estándares de servicio a los que se ha obligado en los términos de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione, aclare o sustituya.
12. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
13. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
14. A conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites adelantados ante la persona prestadora en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias a su costa.
15. A no presentar documentos que no sean exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
16. A reclamar cuando la persona prestadora aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
17. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio.
18. A conocer las condiciones uniformes del contrato.



19. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos, para lo cual se deben tener en cuenta las causales que presumen abuso de la posición dominante previstas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
  20. 18 A la prestación continúa de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
  21. A obtener información clara, completa, precisa y oportuna del contenido de las facturas.
  22. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y a obtener respuesta oportuna y completa, de acuerdo con la normatividad vigente.
  23. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
  24. A recibir la primera factura por concepto de prestación del servicio dentro de los noventa
  25. (90) días siguientes a la conexión acompañada de una copia física del contrato de servicios públicos, y a que el cobro que se realice con posterioridad ha dicho término se efectúe conforme a lo previsto en el artículo 1.3.21.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o aclare.
  26. A que le sea devuelto el medidor cuando sea de su propiedad en los casos en los cuales es necesario su cambio.
  27. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.
  28. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.
  29. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
  30. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite.
  31. A que se le afore o se le mida el consumo cuando sea técnicamente posible.
  32. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se realizó el pago.
  33. A que el prestador mantenga la reserva de sus datos personales y garantice su derecho al habeas data.
  34. A que la persona prestadora del servicio no reporte a las centrales de riesgo su información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias sin su consentimiento expreso y escrito.
  35. A conocer los siguientes documentos relacionados con la prestación del servicio: (i) el contrato de condiciones
- (ii) el mapa del Área de Prestación del Servicio (APS) dentro de la cual la persona prestadora se compromete a cumplir los estándares de servicio;
- (iii) las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia, así como el avance en el cumplimiento de las mismas;
- (iv) las tarifas vigentes y
- (v) el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

### **Cláusula 13. Condiciones técnicas acueducto**

Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo 2.3.1.3.2.2.6. Del Decreto 1077 de 2015

Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos 2.3.1.2.2. A 2.3.1.2.8. Del Decreto 1077 de 2015.

Régimen de acometidas y medidores según los artículos 2.3.1.3.2.3.8. A 2.3.1.3.2.3.17. Del Decreto 1077 de 2015.

Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo: Velocidad de chorro único

Diámetro: 1/2 pulgadas

Caudal permanente (Q3):2.5 m3/hora.

Rango de medición para horizontal (R):160

Rango de medición para vertical (R):130

Especificaciones adicionales del tipo de medidor: Pre-equipado para lectura remota, contacto tipo óptico o inductivo.

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo 2.3.1.3.2.3.12. Del Decreto 1077 de 2015.

#### **Cláusula 14. Medición de alcantarillado**

Será el equivalente a la medición del servicio público domiciliario de acueducto. La unidad de medida deberá estar dada en metros cúbicos. La persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales, para quienes se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que utilizan el servicio público domiciliario de alcantarillado.

La medición se realizará mediante medidores o estructuras hidráulicas de medición, de conformidad con las siguientes tecnologías:

Tipo: Electromagnético para aguas residuales

Se dará cumplimiento a la resolución CRA 800 del 2017, por la cual se establece la opción de medición de vertimientos en el servicio público domiciliario de alcantarillado.

#### **Cláusula 15. Condiciones de calidad**

Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

La calidad de agua potable debe cumplir con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o el que los modifique, adicione o aclare.

La calidad de los vertimientos recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y con la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o el que los modifique, adicione o aclare.

La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el

artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

La presión mínima para nuestra área de prestación de servicio es de 15 m.c.a. según resolución 0330 del 08 de junio de 2017 el que lo modifique, adicione o aclare.

Las presiones de servicio mínimas establecidas, deben obtenerse cuando la red de distribución este circulando el caudal del diseño.

## **COBRO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

### **Cláusula 16. Facturación**

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. El servicio de alcantarillado se facturará con cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, y no podrá pagarse este último con independencia del servicio público de alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la persona prestadora del servicio de alcantarillado.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe.
1. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.
16. La factura será entregada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago señalada en la misma indicando la fecha máxima de entrega de la factura. La periodicidad en la entrega de la factura será: Mensual

Fecha máxima de entrega

<b>RANGO DE ENTREGA DE FACTURAS</b>		
<b>Día hábil de cada mes</b>		
<b>Ciclo</b>	<b>DEL</b>	<b>AL</b>
12	11	13
15	11	13
1	11	13
16	16	18
2	16	18
3	18	21
4	18	21
5	19	23
6	21	23
7	21	25
14	21	25
8	23	25
9	23	25
10	25	26
11	25	26
13	25	26

**Cláusula 17. Descuentos asociados a la calidad del servicio**

De conformidad con lo establecido en los artículos 84 a 103 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, Emdupar s.a esp deberá realizar los descuentos en el cargo fijo y en el cargo por consumo originados por el incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La prestadora cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses para hacer efectivo el descuento total en la factura de los suscriptores y/o usuarios afectados, el cual empezará a contar una vez finalice el semestre objeto de evaluación.

La prestadora deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio (ver tabla 1, tabla 2), en su área de prestación del servicio desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Parágrafo 1°. Los descuentos están asociados al indicador de calidad; al indicador de continuidad y al indicador de incumplimiento de reclamos comerciales por facturación. Estos se determinarán con base a la estructura de calidad y descuentos conforme al artículo 85 de la Resolución 688 de 2014

y se deberán tener en cuenta los factores de reincidencia en el incumplimiento establecidos en el artículo 86 ibídem.

Parágrafo 2°. El descuento total a reconocer al suscriptor y/o usuarios afectados, resulta de sumar el descuento por calidad, el descuento por continuidad y el descuento por reclamos comerciales. La reincidencia en el incumplimiento genera un descuento mayor.

#### **Cláusula 18. Sanciones no pecuniarias**

La Empresa Emdupar s.a e.s.p, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer las sanciones no pecuniarias de suspensión y corte del servicio. Además, cuando los suscriptores y/o usuarios incurran en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

#### **Cláusula 19. Suspensión y corte**

De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. Del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a "la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes". Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la "Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

La Empresa Emdupar s.a e.s.p podrá suspender los servicios prestados por las causas que establezca el régimen legal vigente.

El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas.

Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

#### **Cláusula 20. Falla en la prestación del servicio**

El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato de servicios públicos domiciliarios o su cumplimiento con las reparaciones consagradas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, esto es, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes y servicios recibidos y a la indemnización de perjuicios.

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

#### **Cláusula 21. Peticiones, quejas y recursos**

Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a presentar ante la persona prestadora peticiones, quejas y recursos por cualquiera de los siguientes medios: físico en los puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo certificado. El término máximo que tiene la persona prestadora para responder son quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y si la respuesta no ocurre en este plazo se produce el silencio administrativo positivo. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Contra los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice la persona prestadora, proceden el recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, los cuales se interpondrán de manera simultánea.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la persona prestadora que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

### **LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

El suscriptor y/o usuario podrá presentar peticiones, quejas y recursos en la siguiente:

Dirección: \_\_\_\_\_

Barrio: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Página web: \_\_\_\_\_

Funcionario encargado de resolver: \_\_\_\_\_

Las peticiones quejas y reclamos, podrán presentarse en la sede administrativa de la Empresa ubicada en la Calle 15 No. 15-40 barrio Alfonso López, adicional en los puntos de atención a usuario alternos ubicados en la calle 17 No. 14- 69 y en la casa de la Justicia del barrio la Nevada en la Ciudad de Valledupar.

### **Cláusula 22. Cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios**

Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

En tal caso se tendrá como nuevo suscriptor al cesionario a partir del momento en que adquiera la propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona prestadora conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes.

La persona prestadora podrá ceder el contrato de servicios públicos domiciliarios cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, se podrá ceder cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, la persona prestadora no haya recibido manifestación explícita del suscriptor y/o usuario.

### **Cláusula 23. Terminación del contrato de Servicios Públicos Domiciliarios**

La persona prestadora puede terminar el contrato de servicios públicos domiciliarios y proceder al corte del servicio, por mutuo acuerdo o por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, únicamente en los casos dispuestos en el régimen legal vigente.

#### **Cláusula 24. CLAUSULAS ADICIONALES.**

**CLÁUSULAS ADICIONALES GENERALES:** *Son aquellas que define la persona prestadora aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de forma uniforme.*

**CLÁUSULAS ADICIONALES ESPECIALES:** *Son aquellas que resultan del acuerdo especial entre la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario en los términos del artículo 128 de la Ley 142 de 1994.*

**PERMANENCIA** *(Esta opción debe ir diligenciada por el suscriptor y/o usuario)*

*Permanencia Mínima: Si \_\_\_ No \_\_\_ (no puede ser superior a 2 años).*

**DENUNCIA DEL CONTRATO.** *Se ha denunciado contrato de arrendamiento: Sí \_\_\_ No \_\_\_*

**SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** *Las diferencias que surjan entre las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado y el suscriptor y/o usuario, con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.*

*De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.*

*Celebración, ejecución y terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la ley, caso en el cual la cláusula compromisoria debe ser autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor. La negativa a suscribirla por parte del suscriptor no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.*

*De conformidad con el numeral 79.3 de la Ley 142 de 1994, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concepto sobre el cumplimiento de los contratos relacionados con los servicios públicos regulados por la Ley 142 de 1994, así como la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad.*

#### **Clausula 25. Estándares de servicio**

**Emdupar s.a esp.** Se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

Se anexa tabla de eficacia.

**Estándares de Eficiencia:** La persona prestadora se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia

Acueducto	Alcantarillado	Estándar de Eficiencia	Unidad	Línea Base Año Cero	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
$\Delta NC_{Lac}^R$ Nuevos suscriptores residenciales de Acueducto	$\Delta NC_{Lat}^R$ Nuevos suscriptores residenciales de Alcantarillado	Dimensión de Cobertura POIR- personas prestadoras, primer segmento	Suscriptores Ac Suscriptores Alc	0	3.868 Acueducto 3.954 Alcantarill.	3.868 Acueducto 3.954 Alcantarill.	3.868 Acueducto 3.954 Alcantarill.	3.868 Acueducto 3.954 Alcantarill.	3.868 Acueducto 3.954 Alcantarill.	2.580 Ac. 2.580 Alc.	2.649 Ac. 2.649 Alc.	2.720 Ac. 2.720 Alc.	2.793 Ac. 2.793 Alc.	2.868 Ac. 2.868 Alc.
DACAL* – Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado		Disminución de la diferencia entre suscriptores de A Y A	Suscriptores.	213	213	213	213	213	0	0	0	0	0	0
IUPF* – Índice de pérdidas por suscriptor facturado estándar (m3/suscriptores/mes)		$\leq 6m^3/suscriptor/mes$	\$/suscriptor/mes	32,35	29,13	26,24	23,63	21,29	19,17	17,63	16,20	14,89	13,69	12,59
CAU* - costos administrativos eficientes por suscriptor mensual de Acueducto.	CAU – costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual, de alcantarillado	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 26 de la resol 768/2016	\$/suscriptor/mes	\$5.588,30 Acueducto \$4.488,15 Alcantarillado	\$4.993,04 Acueducto \$3.894,72 Alcantarillado	\$4.397,78 Acueducto \$3.300,29 Alcantarillado	\$3.802,52 Acueducto \$2.705,86 Alcantarillado	\$3.207,26 Acueducto \$2.111,43 Alcantarillado	\$2.612,00 Acueducto \$1.517,00 Alcantarillado					
COU* costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto	COU* Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado	Alcanzar el valor de referencia establecido en el Art. 33 de la resol 768/2016	\$/suscriptor/mes	7.928,20 Acueducto 5.202,74 Alcantarillado	7.327,57 Acueducto 4.598,00 Alcantarillado	6.726,92 Acueducto 3.993,25 Alcantarillado	6.126,28 Acueducto 3.388,50 Alcantarillado	5.525,64 Acueducto 2.783,75 Alcantarillado	4.925,00 Acueducto 2.179,00 Alcantarillado					
CUP –Costos Unitarios Particulares Acueducto	CUP – Costos Unitarios Particulares de Alcantarillado	Costos Particulares, mantener los actuales o reducirlos	\$/m <sup>3</sup>	20,64	20,64 Acueducto 0,00 Alcantarill.	20,64 Acueducto 0,00 Alcantarill.	20,64 Acueducto 0,00 Alcantarill.	20,64 Acueducto 0,00 Alcantarill.	20,64 Acueducto 0,00 Alcantarill.					



Se establecerán metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9° de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Parágrafo 1°. En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de servicio derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2°. Se informara a los suscriptores y/o usuarios los estándares de servicio producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

#### **Cláusula 26. Estándares de eficiencia**

Emdupar s.a e.s.p se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

Se anexa tabla de Eficiencia.



Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Parágrafo 1.** En caso de ser procedente, deberán incluirse en el contrato de servicios públicos domiciliarios los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo 2.** La persona prestadora está obligada a informar a los suscriptores y /o usuarios los estándares de eficiencia producto de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, la que la modifique, adicione o aclare, así como los que provengan de Alianzas Público Privadas o de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

**JOSÉ MARIA GUTIERREZ BAUTE**

**GERENTE**

**EMDUPAR SA ESP**

Observaciones en la entrega:



Vr. Total: \$ 8,220.00

Quién Entrega:

DG-8-CL-DM-F-88 V.4



Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C.,  
Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario:  
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 360 ext 110045.

Fecha: 28 / 2 / 2018 07 : 00

Fecha Prog. Entrega: 2 / 3 / 2018



GUIA No. 2001270237

CÓDIGO SER: SER81649 / SER81640

CALLE 15 NO 15 - 40

REMITENTE

EMDUPAR S.A. E.S.P

Teléfono: 5730040

Cd.: VALLEDUPAR

País: COLOMBIA

D.I./NIT: 892300548

Cod. Postal: 200001

Dpto.: CESAR

email: MGAMEZM@EMDUPAR.GOV.CO

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO			INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1	2	3	1	
—	—	—	Desconocido	
—	—	—	Rehusado	
—	—	—	No reside	
—	—	—	No reclamado	
—	—	—	Dirección errada	
—	—	—	Otro (Indicar cual)	
			FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.):

GUIA No. 2001270237



FECHA Y HORA DE ENTREGA

DESTINATARIO	<b>BOG</b>	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	<b>10</b>	CIUDAD: <b>BOGOTA</b>	
	<b>H106</b>	<b>CUNDINAMARCA</b>	F.P.: <b>CREDITO</b>
		<b>NORMAL</b>	M.T.: <b>TERRESTRE</b>
CRA 18 NO. 84-35 PISO 2			
Nombre: BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE -SUPERSERVICIOS-GG-GG-129			
Teléfono: 6913005		D.I./NIT:	
País: COLOMBIA		Cód. Postal: 110221	
email:			

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0

Vr. Flete: \$ 8,800.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1


Vr. Sobreflete: \$ 300.00 No. Remisión:

Vr. Total: \$ 8,220.00 No. Sobreporte:

Observaciones en la entrega:

Ministerio de Transporte Licencia No. 806 de Marzo 5/2001. MINTIC. Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010.

DESTINATARIO

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 68

Valledupar 27 de Febrero de 2018

GG-GG **129**



Doctora:  
**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
 Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado  
 Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2  
 Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.

Atento saludo.

En atención al programa de gestión convenido con la superintendencia de servicios públicos Domiciliarios y la Empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., procedemos a remitir el séptimo informe técnico del avance de nuestras gestiones administrativas y financieras con el propósito de evidenciar el comportamiento y variaciones de indicadores que reflejan las diferentes medidas técnicas y administrativas que hemos venido adoptando; es de anotar, que el informe es nutrido por cada líder o responsable de proceso de tal manera que se logre emitir una información efectiva y veraz desde el personal que ejecuta las gestiones y percibe los avances en cada área.

Así las cosas informaremos sobre los siguientes aspectos.

**COMPONENTE COMERCIAL.**

**1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (HUMANO Y TÉCNICO) EN LAS LABORES DE VERIFICACIÓN DE TERRENO, SUSPENSIONES, RECONEXIONES, VERIFICACIÓN DE SUSPENSIONES:**

**Verificación de suspensiones**

Para cubrir el 100% de las necesidades de verificación en campo, a partir del 1 de febrero de 2018, la Empresa coordinó con el Colaborador Empresarial la ejecución de tareas de revisión de usuarios suspendidos a la fecha que poseen mora por más de dos (2) meses y que continúan con el estado de cartera en mora: 1.188 usuarios desde 2015 y 7.915 usuarios por mora de 2016, incluidos en listado contenido en medio magnético que se adjunta como anexo No. 01.

**ASIGNACIÓN DE RECURSO HUMANO:**

Asignación de recurso humano para los siguientes actividades	Funcionarios	Cantidad de actividades mes
Suspensiones	11	1236
Reconexiones	4	681
Verificación de suspensiones	2	365

**• REPORTE DETALLADO DE NECESIDADES DE PERSONAL:**

El reporte detallado de las necesidades de personal fue relacionado en el quinto informe mediante el anexo de la comunicación GT-GT-568; la relación de las necesidades de personal, han sido suplidas de manera estratégica por la Gerencia de la Empresa, conforme al número de trabajadores que conforma la planta de personal y se fortaleció la gestión de algunas actividades por medio del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA.

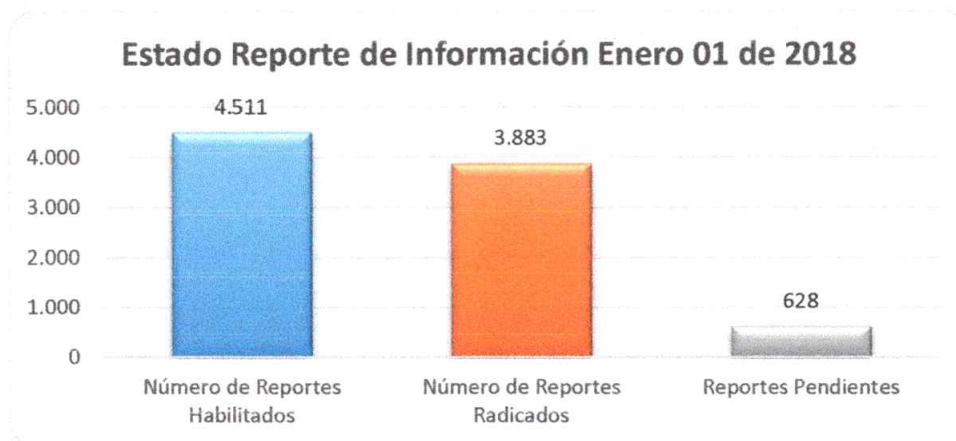
**• REPORTE DETALLADO DE CUADRILLAS Y ASIGNACIONES DIARIAS.**

En cuanto a los reportes detallados de las cuadrillas, hemos venido manifestando para la ejecución de estas actividades, por medio de la contratación que realizó la Empresa con

el colaborador empresarial RADIAN DE COLOMBIA S.A.S., mediante el vínculo contractual No. 041 de 2017, las cuales se materializan de la siguiente forma:

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Suspensiones	11
Reconexiones	4
Verificación de suspensiones	2
Notificaciones para normalizaciones	4
Técnicos normalizaciones	4
Lectura crítica y facturación	11
Revisiones internas	8

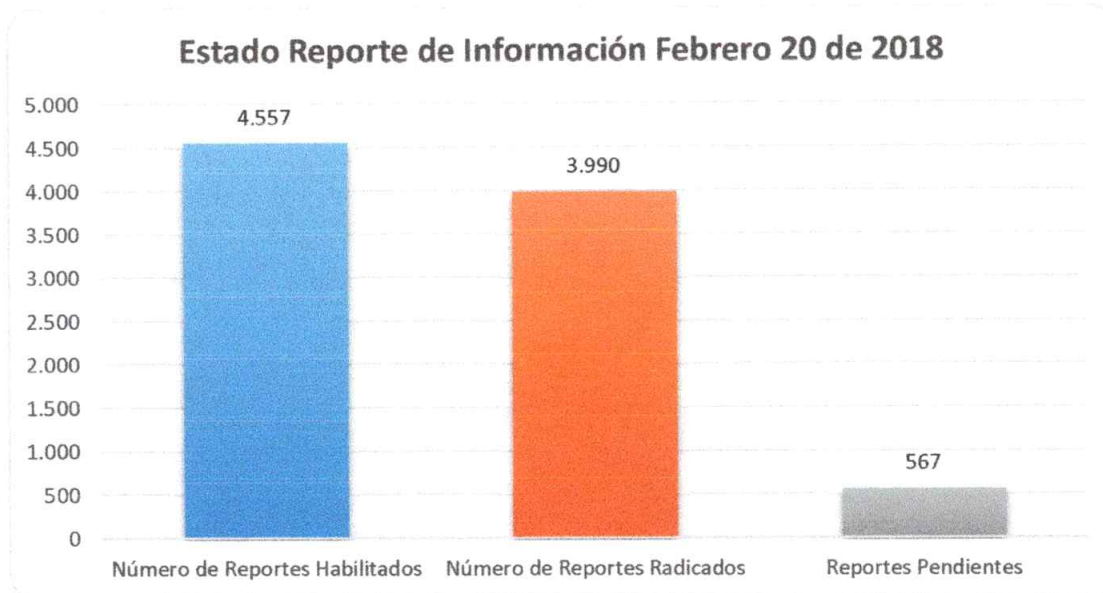
• **INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD:**



En lo que va corrido del año 2018 se lograron certificar ciento siete (107) formatos y/o formularios, listado que se adjunta a este comunicado, pasando de tener (628), mas (46) formatos que se habilitaron en el transcurso del mes (674), a 567 pendientes por certificar, incrementando del 86.08% al 87.56%, como se muestra a continuación.

<b>Reporte de Información SSPD Febrero 20 de 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	359	25	93.49%
2011	365	340	25	93.15%
2012	353	326	27	92.35%
2013	340	301	39	88.53%
2014	337	294	43	87.24%
2015	375	272	103	72.53%
2016	405	288	117	71.11%
2017	330	192	138	58.18%
2018	32	10	22	31.25%
<b>Total</b>	<b>4,557</b>	<b>3,990</b>	<b>567</b>	<b>87.56%</b>





Cabe resaltar que el cargue continuo en el SUI, permite evidenciar que contamos con una información confiable y de calidad, teniendo en cuenta que este trámite permite la integración de la información.

- **RECAUDO DE SUBSIDIOS ADEUDADOS POR EL MUNICIPIO.**

Se anexa certificación de paz y salvo, emitida por el Jefe de la Gestión Financiera y la Tesorera de la Empresa, hasta el mes de Noviembre del año 2017; para el mes de Diciembre, estamos haciendo las gestiones de pago o giro por parte del Municipio de Valledupar.

Anexamos copia de la certificación de paz y salvo hasta el mes de Noviembre para su verificación, identificado como anexo No. 02.

- **REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, LEGALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA.**

EMDUPAR S.A. E.S.P. remitió a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- el Contrato de Condiciones Uniformes con las correcciones solicitadas por esa Entidad, la cual notificó a la Empresa el recibido mediante oficio de consecutivo **20183210010492 con código de verificación 54754**. A su vez, la CRA

notifica a EMDUPAR S.A. E.S.P. que en los próximos días se recibirá respuesta de la comunicación con el correspondiente concepto de legalidad.

Inmediatamente se cuente con concepto de legalidad, se procederá con las actividades de socialización y divulgación a la comunidad, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 151 de 2001.

Anexamos para su verificación, copia de las observaciones realizadas al proyecto de actualización del contrato de condiciones uniformes, por parte de la CRA y la respuesta y/o ajustes realizados por la Empresa; estos documentos se identifican como anexo No. 9.

- **CATASTRO DE SUSCRIPTORES**

El catastro de suscriptores se ha venido adelantando de conformidad con el cronograma ajustado que se presenta a continuación, encontrándose en etapa de verificación de software y prueba piloto de la boleta catastral presentada en el sexto informe, luego de realizar la capacitación a cuarenta (40) encuestadores los días 9 y 10 de febrero de 2018.

**Registro fotográfico capacitación encuestadores catastro de usuarios**



De acuerdo con la programación de actividades contenida en el plan operativo del Contrato 041 de 2017, a partir del mes de marzo la Empresa contará mensualmente con 20.529 usuarios hasta alcanzar un total proyectado de 102.645 actualizados en la base de datos comercial, incluida la información cartográfica respectiva para la homologación con la estratificación del Municipio:

**Cronograma Diseño, Planeación y Ejecución Censo Catastro de Usuarios**

Actividades	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>Diseño y planeación censo</b>												
Configuración general	17-31	1-7										
Configuración precel		8-20										
Capacitación censadores		9-11										
Prueba piloto boleta catastral		21-23										
Levantamiento Barrio Guatupurí		21-22										
Verificación de software		21										
Prueba piloto levantamiento cartográfico		26-28										
Manejo de planimetría - ubicación		21-22										
Localización de puntos XY		21										
Inicio en los Barrios San Carlos, Novalito, Los Cortijos, Músicos		21-28	1-5									
<b>Ejecución censo</b>												
<b>Actualización/ mantenimiento catastro</b>												

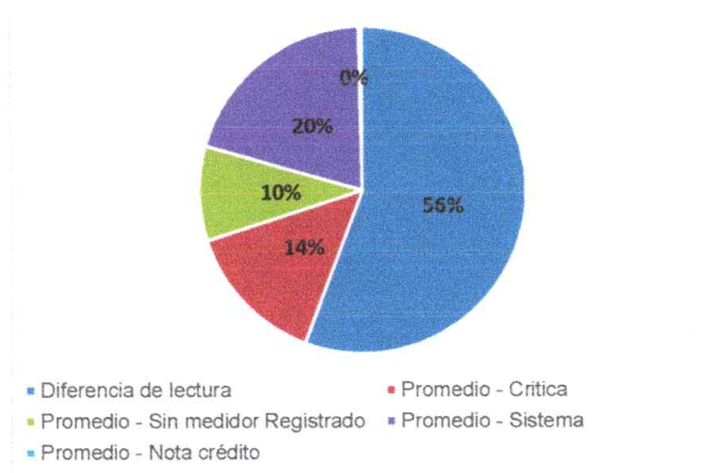
- **REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES, INSTALACIÓN DE NUEVOS MEDIDORES, REVISIÓN Y CAMBIO DE MEDIDORES CON FALLA, CAMBIOS MEDIDORES OBSOLETOS.**

Las acciones encaminadas al control de pérdidas en el mes de enero del año 2018, se centraron en la normalización a usuarios, notificación de usuarios con problemas en la micromedición, trabajo en campo conducente a la normalización, seguimiento y control a constructoras, lavaderos, hoteles, construcciones ilegales, normalización de usuarios de grandes diámetros y en general, a avances en micromedición.

Durante el mes de Enero de 2018 se observa un incremento de 4,77% frente al mes de Diciembre de 2017, equivalente a 3.781 usuarios con medidor instalado y registrado en el sistema comercial.

USUARIOS	dic-16	dic-17	Diferencia	% de variación	ene-18	Diferencia Dic 2017/Ene	% de variación
Con medidor registrado	78.850	79.314	464	0,59%	83.095	3.781	4,77%
Sin medidor	9.448	8.292	- 1.156	-12,24%	8.683	391	4,72%
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>88.298</b>	<b>87.606</b>	<b>- 692</b>	<b>-0,78%</b>	<b>91.778</b>	<b>4.172</b>	<b>4,76%</b>

La micromedición efectiva de la Empresa es del 56%, la cual se incrementará hasta alcanzar el mínimo legal con la ejecución del Contrato de Colaboración Empresarial y el suscrito con el contratista Unión Temporal Medidores del Cesar. El 44% restante, correspondiente a usuarios facturados por promedio, se distribuyen como se ilustra a continuación:



En Enero de 2018 se evidenció un incremento de **68,54%** en la instalación y registro de micromedidores con respecto al mismo año de la vigencia 2017:

	Enero 2017	Enero 2018
<b>Instalación por normalización*</b>	93	27
<b>Instalación a usuario nuevo**</b>	37	65
<b>Reposición***</b>	48	208
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>300</b>

- \* Usuarios que sin medidor.

- **\*\*** Usuarios vinculados al servicio como consecuencia de las brigadas que está realizando la Empresa en diferentes barrios, solicitudes en la sala de atención al usuario y visitas para normalización.
- **\*\*\*** Usuarios con medidores con averías, o a quienes se les detectó conexión directa o acometidas no visibles pero tenían medidor registrado.

**COMPORTAMIENTO DE REGISTRO DE REPOSICIÓN E INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE LOS ÚLTIMOS 8 MESES.**

Período	Número de medidores registrados
Jun-17	303
Jul-17	352
Ago-17	456
Sep-17	330
Oct-17	543
Nov-17	224
Dic-17	253
Ene-18	370*
<b>TOTAL</b>	<b>2.831</b>

\* Corresponde a los 300 medidores instalados durante el período evaluado y 70 restantes, como producto de las revisiones de campo donde se encontraron medidores de años anteriores sin registro.

Se entregaron **440 notificaciones técnicas en enero** y **416 en febrero**, mediante el formato FO-GC-064 creado para esta actividad, en el cual se le notifica al usuario dos opciones de instalación y otras disposiciones legales que aseguran el debido proceso, todo encaminado a cumplir la meta de micromedición.

**Tabla de resumen de trabajos en campo de normalización**

ITEMS	ENERO	FEBRERO*
1. Notificaciones para instalación de medidores	440	416
2. Instalaciones	375	205
4. Imposibilidades de medidores de usuarios	397	238
5. Macro medidores instalados de usuarios	2	5

\* Con fecha de corte a 16 de febrero de 2016.

CAUSALES DE NO LECTURA	%
Conexión directa	58,9%
Suministro no encontrado	14,8%
Caja con obstáculos	13,4%
Medidor con vidrio roto	1,7%
Conexión suspendida	4,3%
Medidor destruido	1,2%
Medidor con vidrio ilegible	2,8%
Predio demolido	0,1%
Conexión cortada	0,9%
Medidor sin agujas	0,1%
Caja inundada	0,5%
Es un lote	0,3%
Conexión profunda	0,9%

CAUSALES DE NO LECTURA	%
Medidor volteado	0,2%
Medidor difícil acceso	0,1%

Para atender los casos de usuarios con conexión directa, medidor con vidrio roto, medidor destruido, medidor con vidrio ilegible, medidor sin agujas, que son más del 64% de las causales de no lectura, EMDUPAR S.A. E.S.P. está notificando masivamente a los usuarios para el cambio de los medidores.

En cuanto a las imposibilidades, se ha proyectado subsanarlas partiendo de los resultados de la ejecución del catastro de usuarios, que conducirá a la normalización de los mismos de acuerdo con el plan operativo definido para la ejecución del Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017.

Con las constructoras la Empresa ha conseguido gran avance en el control: anteriormente éstas no tenían seguimiento en las conexiones a las redes, igual en los medidores que instalaban, no tenían un seguimiento a las conexiones temporales de obra y a las obras realizadas clandestinamente. Por ello, durante el mes de enero y hasta la fecha, se ha adelantado trabajo de campo, siguiendo un proceso claro que lleva a los constructores a tener más límites, control y seguimiento por parte del prestador.

#### PROCESOS DE CONTROL DE PÉRDIDAS ADELANTADOS EN CONSTRUCCIONES - ENERO DE 2018

NOMBRE (CÓDIGO)	OBSERVACIÓN
1. Urbanización Francisco el Hombre	Recuperación de agua potable
2. Edificio las Cayenas	<i>Notificación de instalación</i>
3. Edificio Rosales (Conexión ilegal)	<i>Proceso de defraudación de fluidos</i>
4. Edificio San Sebastián (conexión ilegal)	<i>Proceso de defraudación de fluidos</i>
5. Edificio bioclimático Coopocesar	<i>Proceso de defraudación de fluidos</i>
6. Construcción de Clínica Sohec (Frente Upc)	<i>Proceso de defraudación de fluidos</i>

OBSERVACIÓN	TOTAL
<i>Recuperación de agua potable</i>	<i>1</i>
<i>Notificación de instalación</i>	<i>1</i>
<i>Proceso de defraudación de fluidos</i>	<i>4</i>

Se continuó con el monitoreo a las revisiones anteriores en lavaderos y hoteles, encontrando irregularidades que se gestionan para realizarles micromedición efectiva.

Nombre (Código)	Observación
1. Lavadero Copejen (75112)	<b><i>Acometida no Visible</i></b>
2. Rivero Jaime (52940)	Sin irregularidad
3. Lavadero la Ceiba (50)	<b><i>Susceptible a depuración</i></b>
4. Enrique (bomba lavadero) (4)	<b><i>instalación de medidor</i></b>
5. Los Manguitos (sin código)	<b><i>Normalización</i></b>
6. Lavadero Burbujas (55783)	<b><i>Normalización</i></b>
7. Lava-autos el York (63)	<b><i>Reporte para corte</i></b>
8. Autoservicio los Cortijos (731)	<b><i>Reporte para corte</i></b>
9. Mogollon Adelis (779)	Sin irregularidad
10. Lavadero la 19 (73872)	<b><i>Normalizado</i></b>
11. Julieta Guerreo (40222)	<b><i>Normalizado</i></b>
12. Lavadero Arizona (40153)	<b><i>Proceso de normalización – instalación de medidor</i></b>
13. Strauth Gilberto (5386)	Sin irregularidad
14. Centro comercial El tio (8595)	<b><i>Requiere revisión minuciosa y</i></b>



Nombre (Código)	Observación
	<b><i>normalización de las acometidas</i></b>
15. Hotel Arawak	<b><i>Proceso de normalización – instalación de medidor</i></b>
16. Dolly del Carmen (5378)	<b><i>Normalización</i></b>
17. Pavajeau Rita (6025)	<b><i>Irregularidad Doble acometida</i></b>
18. Maya José Jorge (6198)	Sin irregularidad
19. Alex Villazón (3632)	<b><i>Reporte para instalación</i></b>
20. Hernández Bertilda (3166)	Sin irregularidad
21. Hotel Calle Grande (5819)	<b><i>Normalizado</i></b>
22. Campo Maya Joaquín (5813)	Sin irregularidad

También se realizaron las siguientes actividades y visitas de campo:

### **6 visitas a construcciones**

Las actividades realizadas en estos predios se realizan en conjunto con el departamento de proyectos y construcción la cual nos reporta los predios con permisos de conexión y estudios hidráulicos y otros papeles exigidos por la empresa para autorizar la conexión

Nombre (Código)	Observación
1. Urbanización Francisco el Hombre	Recuperación de agua potable
2. Edificio las Cayenas	<b><u>Notificación de instalación</u></b>
3. Edificio Rosales (Conexión ilegal)	<b><u>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</u></b>
4. Edificio San Sebastian (conexión ilegal)	<b><u>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</u></b>
5. Edificio bioclimático Coopocesar	<b><u>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</u></b>
6. Construcción de Clínica Sohec (Frente Upc)	<b><u>Proceso de defraudación de fluidos-Conciliación</u></b>

Observación	Total
Recuperación de agua potable	1
<b><u>Notificación de instalación</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>Proceso de defraudación de fluidos</u></b>	<b><u>4</u></b>



Estas visitas son las primeras que se realizan de este tipo, son vitales ya que al ser unidades residenciales masificadas, como empresa de servicios públicos somos responsable de la continuidad del servicio y debemos revisar los diseños hidráulicos y redes internas que aseguren una efectiva prestación del servicio y otros problemas de facturación.

### **Documentación de procesos**

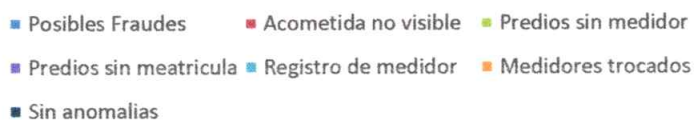
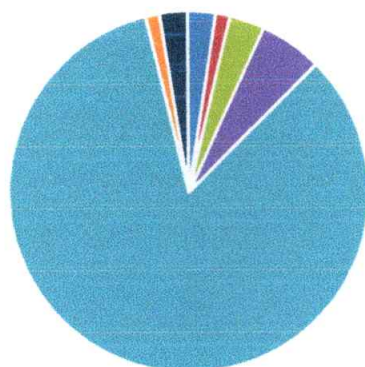
La empresa conociendo la importancia de la documentación y establecer procedimientos que permitan estandarizar y controlar. Se crearon dos procedimientos que no estaban establecidos y que gracias a estos se está llevando mejor control en los procesos.

El proceso de defraudación de fluidos permite realizar la detención, levantamiento y normalización de usuarios con fraudes y clandestinos. El proceso de nuevos usuarios conlleva a tener un mejor control en la adición de contratos a nuestro sistema y usuarios a nuestra red de servicio, con esto controlaremos los errores recurrentes materia comercial y técnica.

**Visitas a denuncias**

Las visitas hechas en este tipo son denuncias internas y externas a usuarios con predios clandestinos e información de las revisiones realizadas por la empresa.

ITEM	ACTIVIDAD	HALLAZGO	SOLUCIONADO
1	Visita remodelación funeraria recordar	sin elemento de medición	no
2	Visita casa campo Alex manga	acometida no visible	no
3	Visita casa campo Raúl Córdoba	acometida no visible	no
4	Visita parque industrial Agro verde	Posible fraude	no
5	Visita construcción clínica Sohec	Posible fraude	no
6	Visita predio 12 de octubre	Aptos y locales sin matrícula y sin medidor	no
7	Visita predio dangond	Sin matrícula	no
8	Visita predio dangond	Sin matrícula	no
9	Visita predio dangond	sin elemento de medición	si
10	Visita predio dangond	Aptos sin matrícula	no
11	Visita predio dangond	Sin matrícula	no
12	Visita predio 1ero de mayo	Aptos sin matrícula	no
13	Visita predio oriente de callejas	Aptos sin matrícula	no
14	Visita predio villa Miriam	Medidores trocados	si
15	Visita predio dangond	Medidores trocados	si
16	Visita predio simón bolívar	No se encontró anomalías	si
17	Visita icbf 12 de octubre	Pluma por fuera de medidor	no
18	Visita hotel balop Alfonso López	No se encontró anomalías	si
19	Visita predios villa concha	Sin matrículas	no
20	Visita centro convención pedregosa	No se encontró anomalías	si
21	Visita remodelación clínica jhony flores	sin elemento de medición	no
22	Visita locales rio hurtado	Sin matrículas	no
23	Visita empresa de agua azúcar buena	Posible fraude	no
24	Visita predios bella vista	Registro de medidores	si
25	Visita denuncia los caciques	No se encontró anomalías	si
26	Visita denuncia la nevada	sin elemento de medición	no
27	44 Visita predios flores de maria	Registro de medidores	si
28	116 Visita predios Don Miguel	Registro de medidores	si
29	Registro actas UT	51 Registro de medidores	si
30	Registro actas UT	79 Registro de medidores	si



Observacion	Total
Posibles Fraudes	4
Acometida no visible	2
Predios sin medidor	5
Predios sin meatrícula	9
Registro de medidor	133
Medidores trocados	2
Sin anomalías	4
	159



De acuerdo a las notificaciones técnicas realizadas en trabajos de campos a lavaderos, hoteles, y usuarios en proceso ya entregada y vencido el término para reposición de equipo de medida por mal estado, detenido, vidrio ilegible, entre otros, se han enviado 60 visitas técnicas para reposición del mismo a la contratista de la Empresa Unión Temporal Medidores del Cesar, y su respuesta fue la siguiente:

INSTALADOS	IMPOSIBILIDAD
17	43

De acuerdo a las denuncias a infractores por el mal uso y despilfarro del recurso hídrico para el mes de enero ingresaron a través de la oficina de gestión documental 6 denuncias de las cuales se visitaron y se realizó visita técnica constatando que son problemas internos de convivencia de vecinos.

Así mismo, frente a las invasiones, es importante resaltar la solicitud presentada a la Alcaldía municipal con radicado de fecha 14 de febrero de 2018, **SOLICITUD CREACION DE REGULACION/ PROGRAMA O FONDO DEL ORDEN NACIONAL PARA LA NORMALIZACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y**

**ALCANTARILLADO EN BARRIOS SUBNORMALES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**, encaminada a la financiación por parte del Gobierno Nacional de planes, programas o proyectos elegibles de conformidad con las reglas establecidas y normas que lo sustituyan o complementen, para el apoyo de instalación y suministro de redes e instalación interconectadas en sectores vulnerables donde se hace necesario la normalización del servicio por la prevalencia de los derechos constitucionalmente protegidos por el estado.

Otra gestión importante que le apunta a la reducción de pérdidas, normalización por fraudes y en general, a disminuir el agua no contabilizada, consiste en la Creación del procedimiento para la detección de irregularidades el cual fue remitido al Colaborador Empresarial mediante comunicación GP-GP-002 de fecha 13 de febrero de 2018, con el propósito de obtener su revisión y ajuste para proceder a implementarlo. Se anexa copia de la comunicación remitida con proceso adjunto para verificación de esta gestión, identificada como anexo No. 3.

#### **OBTENER LOS SERVICIOS DE UN LABORATORIO DE MEDIDORES.**

Como avance al proceso de asegurar la disponibilidad de los servicios de un laboratorio de medidores certificación por la ONAC, se visitaron las instalaciones físicas de la planta de tratamiento de la Empresa, los días 13 y 14 de Febrero de esta anualidad, con los encargados de su construcción; se tomaron las medidas del lugar y se establecieron los parámetros para la construcción del mismo. La puesta en marcha queda programada en aproximadamente cuatro (4) meses, a partir de dicha visita, incluyendo lo relacionado con la Obra civil. A su vez, la Empresa RADIAN COLOMBIA S.A.S., nuestro colaborador empresarial, como responsable de entregar los perfiles de las personas serán encargadas de este Laboratorio y sus competencias para iniciar el proceso de capacitación de éstos. Se anexa perfil entregado por el colaborador empresarial y esquema del laboratorio identificado como anexo No. 4.

#### **Registro fotográfico visita técnica para la definición de aspectos inherentes a la CONSTRUCCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES.**



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y  
CERTIFICACIÓN LABORATORIO DE MEDIDORES**

ACTIVIDADES	AÑO															
	1												2	3	4	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Levantamiento de requerimientos de información y hardware																
Definición de nuevos roles, funciones y procedimientos																
Adecuaciones Civiles y montaje																
Banco de pruebas y accesorios																
Acompañamiento																

FUENTE: Plan Operativo Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017

- **FACTURACIÓN: REVISIÓN DE CICLOS, EFECTIVIDAD EN PRE – CRITICA Y CRITICA, REDUCCIÓN DE COBRO POR PROMEDIO, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES OPORTUNAS, REPORTES DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA.**

Conforme a lo manifestado por la División de Facturación de la Empresa, procedemos a informar el comportamiento de la Facturación para el mes de Enero de 2018, en comparativo con el comportamiento para el mes de Diciembre de 2017, en los siguientes términos:

**DICIEMBRE DE 2017**

<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	91.741/diciembre de 2017.	57,12% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.</b>	52.405/diciembre de 2017.	EL 57,12% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	12.438/diciembre de 2017.	EL 13,56% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	8.775/diciembre de 2017.	EL 9,56% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	64.843/diciembre de 2017.	EL 70,68% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	17.129/diciembre de 2017.	EL 18,67% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	81.872/diciembre de 2017.	EL 89,35% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.

**ENERO DE 2018.**

<b>TOTAL FACTURAS IMPRESAS</b>	91.855/Enero de 2018.	56,09% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.
TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.	51.518/Enero de 2018	EL 56,09% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA.
TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA	13.620/Enero de 2018	EL 14,83% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO.
<b>TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO</b>	<b>8.683.</b> /Enero de 2018	EL 9,45% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA</b>	<b>65.138</b> /Enero de 2018	EL 70,91% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA.
<b>TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.</b>	<b>16.982</b> /Enero de 2018	EL 18,49% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.
<b>TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA</b>	<b>82.957</b> /Enero de 2018	EL 90,43% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA.

En cuanto al mes anterior encontramos la siguiente información:

- Disminuyó el porcentaje el porcentaje de efectividad en la micro medición, se encuentra en la actualidad el colaborador empresarial en campaña masiva de instalación de equipos de medición tanto aportado por el usuario como solicitado por el mismo en aras de mejorar este indicador.
- Disminuyeron los usuarios facturados por diferencial de lectura.
- Aumento el total de usuarios facturados por promedios a pesar de tener lectura reportada.
- Disminuyó el total de usuarios sin medidor registrado, se acelerará el proceso de registro de medidores instalados.
- Disminuyó el total de usuarios con causal de no lectura conexión directa.
- Se desarrolló mayor cantidad de revisiones previas las cuales llevaron a entregarle el consumo real a cada usuario visitado.
- Los usuarios con cero consumo evidenciados por visita previa aumentaron.

Las revisiones previas vienen en aumento en atención al inicio de las actividades propias del colaborador empresarial RADIAN COLOMBIA S.A.S. se siguen desarrollados mesas de trabajo con el colaborador en aras de continuar mejorando las acciones a implementar durante el proceso de revisiones previas, se estableció que aquel usuario cuyo consumo



por diferencial de lectura sea mayor o igual a 30 metros debe tener una revisión del mismo para su verificación en terreno. En la medida en que el porcentaje de revisiones previas vaya en aumento así mismo se verá reflejado el aumento de la efectividad en la micromedición en aras de darle cumplimiento al objetivo de entregar mayor consumos medidos y menos por promedio.

Para este mes fue notorio el acompañamiento del colaborador empresarial en la realización de las revisiones previas de los consumos. Fue así como para el mes de enero se facturaron 1676 revisiones internas a los predios para verificar las condiciones de micromedición que llevaron a que se generaran su consumo para el periodo. En cuanto a la evidencia de las revisiones se encuentran el registro fotográfico de las mismas, en los archivos.

Anexamos CD, identificado como anexo No 5 contentivo de los archivos con la información que soporta lo antes mencionado y la matriz del programa de gestión para el mes de Enero de 2018.

- **ATENCIÓN DE USUARIOS Y P.Q.R.: 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.**

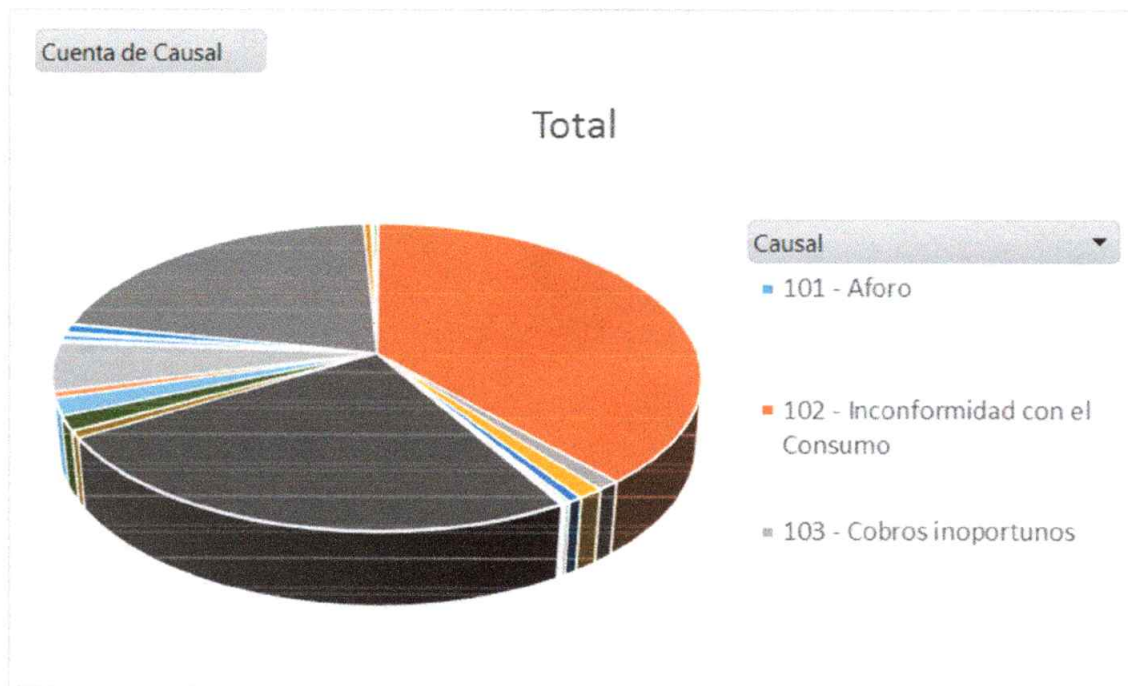
La División De P.Q.R., ejecutó las gestiones propias a su s responsabilidades evidenciando los siguientes indicadores, correspondientes al mes de Enero de 2018.

MES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS	DE	MES DE ATENCION	DE	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
ENERO DE 2017	1.281		ENERO 2018		1.458

La división de Peticiones Quejas Y Reclamos actualmente cuenta con 8 profesionales del derecho, 6 auxiliares administrativos y 6 técnicos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden al mes de enero de 2018, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; De este considerable número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es dable indicar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*

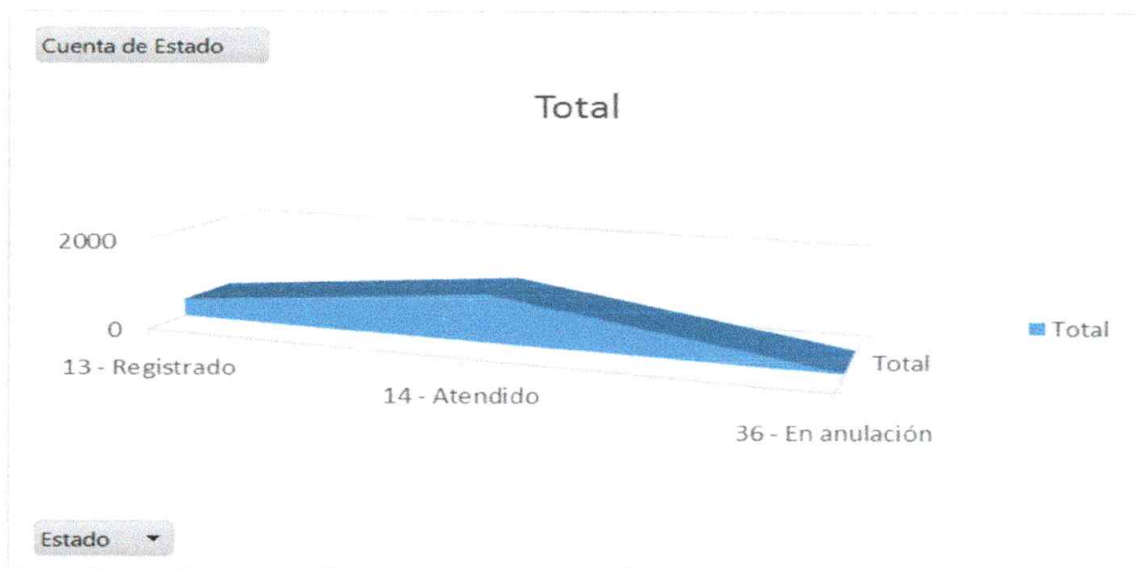
Una vez realizado el análisis anterior; se hace pertinente infórmale las causales de cada una de las peticiones y sus respectiva cuantificación respecto del mes de referencia. (ENERO 2018).

Cuenta de Causal	Total
Causal	
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	561
103 - Cobros inoportunos	15
104 - Cobros por servicios no prestados	16
105 - Dirección Incorrecta	9
106 - Cobro Múltiple	3
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	358
115 - Estrato	10
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	22
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	26
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	10
123 - Solidaridad	74
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	9
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	4
130 - Terminación de contrato	12
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	308
137 - Pago por error	6
138 - Traslado de deuda	2
141 - Prescripción	3
Total general	1458




No obstante; uno de los principales indicadores a mejorar según el plan de gestión suscrito con la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, De las 1.458 Reclamaciones Presentadas en el mes de enero de 2018, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 1.048 casos de los cuales pueden ser validados en el sistema de información de empresas prestadoras de servicios públicos SUI; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores;

Cuenta de Estado	
Estado	Total
13 - Registrado	388
14 - Atendido	1048
36 - En anulación	22
<b>Total general</b>	<b>1458</b>



Los profesionales del derecho están cumpliendo exitosamente con sus metas y responsabilidades, en consecuencia le informo los siguientes indicadores a través del cual se cuantifica el número de reclamaciones diarias asignadas a cada profesional.

PROFESIONAL	TOTAL PETICIONES ASIGNADAS	RESPONSABILIDAD ASIGNADA
ALBERTO PINEDA	34	DERECHO DE PETICION
CESAR CALVO	298	DERECHO DE PETICION
ERICA NEGRETE	169	DERECHO DE PETICION
FANNY DAZA	69	RECURSO DE REPOSICION
JINNY ROSADO	371	DERECHO DE PETICION

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 25 de 68

JOSE CAMARGO	434	DERECHO DE PETICION
MARGARITA MORENO	207	DERECHO DE PETICION
SEILA SUAREZ	434	DERECHO DE PETICION

Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente n los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que prestan.

Así mismo, esta norma señala que "*las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición*". Los requisitos para interponer un recurso son:

1. "Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante legal o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente."

Estas actividades están a cargo del profesional del derecho **FANNY DAZA RODRIGUEZ**, La cual para el mes de enero de 2018, resolvió 69 recursos; y el estudio de las resoluciones y demás actos administrativos expedidas por la



## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 26 de 68

Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios a cargo de la doctora **DIANA VICTORIA HINOJOSA BARRANCO**, es dable resaltar que desde abril de 2017 a enero de 2018 en lo que respecta a silencios administrativos con sanciones pecuniarias ordenadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la facultades especiales conferidas por el artículo 79, numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, no se ha expedido sanción alguna a través de las cuales se sanciona económicamente a la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar por incurrir en la figura jurídica de SILENCIOS ADMINISTRATIVOS.

- **GESTIÓN DE CARTERA: DEPURACIÓN, DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, SUSPENSIÓN Y VERIFICACIÓN SUSPENSIÓN (PERDIDAS), COBRO JURÍDICO, INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DE CALIDAD.**

En cumplimiento al Programa de Gestión suscrito con SSPD, me permito remitir informe de las actividades realizadas en el mes de Enero de 2018:

Por la gestión realizada, en los usuarios con altos valores en mora se ha logrado el pago total y financiaciones de deudas con más de 16 años en mora. En Enero por concepto de pagos totales recibimos aproximados 108 usuarios por un valor de \$48.579.188.00.

Con la nueva Estrategia EMDUPAR AL BARRIO durante el mes de Enero 2018 se realizaron 8 brigadas, con los siguientes resultados:

Total usuarios atendidos: 283

Financiaciones: 94

Recaudo Total: \$16.000.000 Millones M.L.

Con las gestiones del Colaborador Empresarial se ha aumentado el número de financiaciones. En Enero se realizaron en total 736 financiaciones, más de 551 comparadas con Enero 2017 para un aumento del 298%. Si comparamos con el promedio del 2017, se aumentó en un 177% por 470 financiaciones.

Se anexa en medio magnético la cartera detallada con corte al 31 de Enero de 2018, cuyo CD, se identifica como anexo No. 6.

A continuación se presenta de manera resumida las actividades correspondientes a la gestión de cartera con corte a enero de 2018:

• **SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES**

MESES	SUSPENSIONES	REINSTALACIONES
DICIEMBRE 2017	764	182
ENERO 2018	1.397	414
<b>TOTAL</b>	<b>2.161</b>	<b>596</b>

• **DEPURACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA MOROSA**

MESES	CANTIDAD USUARIOS	DEPURACIÓN
ENERO	107	\$ 167.171.160.00
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>\$167.171.160.00</b>

• **CARTERA TOTAL CON CORTE A ENERO 2018**

COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2016 VS DICIEMBRE DE 2017				
RANGO	ENERO DE 2017	ENERO DE 2018	VARIACION	% DE VARIACION
<b>FINANCIACIONES</b>	4.120.645.520	3.846.701.579	-273.943.941	-6.65
0-90 DIAS	5.496.738.961	5.661.553.660	164.814.699	3.00
91-180 DIAS	3.568.068.377	4.198.115.268	630.046.891	17.66
181-360 DIAS	5.622.259.757	7.381.597.181	1.759.337.424	31.29
>360 DIAS	43.934.357.193	51.943.620.120	8.009.263.017	18.23
<b>TOTAL</b>	<b>62.742.069.808</b>	<b>73.031.587.898</b>	10.289.518.090	16.14

- **ACUERDOS DE PAGO**

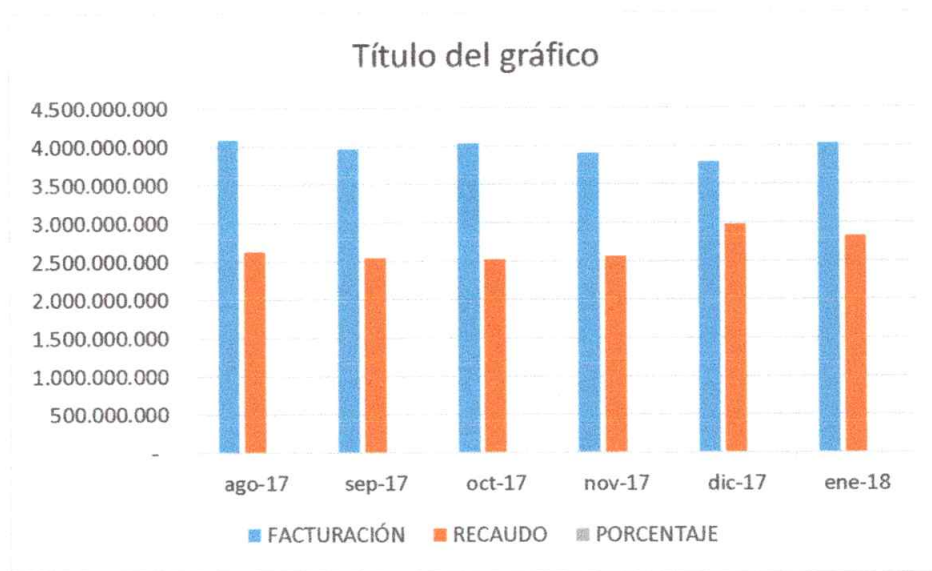
COMPARATIVO DE ACUERDOS DE PAGO NOVIEMBRE DE 2016 Vs NOVIEMBRE DE 2017				
MES	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACION	% DE VARIACION
ENERO	185	736	551	298%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>736</b>	<b>551</b>	<b>298%</b>

- **GESTIÓN Y EFICIENCIA DE RECAUDO.**

**REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:**

REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO				
PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	DIFERENCIA
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.874	2.805.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-4,78
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,18%	16,90%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.222.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	2%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54%	13,54%
ene-18	4.027.049.665	2.816.237.011	70%	-5,43%





En los últimos dos meses el recaudo comparado con la facturación viene aumentando. Durante el mes de noviembre 2017 se incrementa un 2% y en el mes de diciembre de 2017 la empresa tiene el valor más alto del recaudo histórico por \$2.977.831.439. El incremento del recaudo de diciembre de 2017 con respecto al mes anterior es de un 16% y con respecto a lo facturado se incrementa en un 14%. En el mes de diciembre de 2017 es normal que disminuya la facturación, por normalización de los barrios de la margen derecha del río Guatapurí, por facturación de servicio no prestado de alcantarillado. Pero en el mes de enero de 2018 se incrementa la facturación en 236 millones con la misma cantidad de usuarios.

El valor del recaudo en enero de 2018 disminuye comparado con diciembre de 2017 en 5.43%, **pero es el valor más alto en todos los meses de enero**. El mes de enero 2018 con respecto a enero de 2017 (\$2.554.000.613) se incrementa en 10% que corresponde a \$262.236.398. Además enero de 2018 está por encima del promedio del año 2017 (\$2.649.796.989) se incrementa en 7.50% que corresponde a \$166.440.022.

Lo que más nos afectó el recaudo es el no pago de algunas instituciones que los valores de consumo son altos, por ejemplo:

**ALCALDIA MUNICIPAL:** Nos debe diciembre del 2017 y enero del 2018 por más de \$200 millones de pesos entre las instituciones y las entidades educativas.

**LACTEOS DEL CESAR:** Valor en reclamación por \$20 millones.

**COMFACESAR:** Valor en reclamación por \$30 millones.

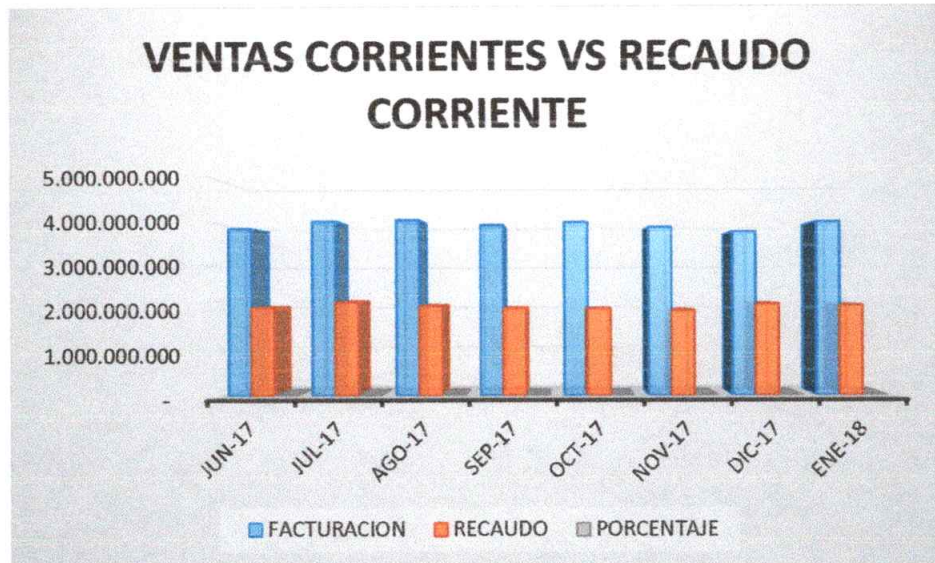
**CLINICA VALLEDUPAR:** Valor en reclamación y mora por \$26 millones.

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR:** Nos debe enero del 2018 por \$16 millones de pesos.

**COOMEDICA:** Nos debe enero del 2018 por \$11 millones de pesos.

### **REPORTE DE VENTAS CORRIENTES Y RECAUDO CORRIENTE POR CONCEPTOS:**

<b>VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>FACTURACION</b>	<b>RECAUDO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%
ene-18	4.027.049.665	2.085.104.026	52%



El recaudo corriente durante el mes de enero del 2018 se disminuye en un 4% con respecto al mes anterior. Con el aumento de las cuadrillas de suspensión que inició en el mes de Diciembre con la contratación de un tercero, jornadas de normalización (dos semanales) en los barrios y nuevas estrategias de cobro, la empresa lograra la fidelización, cultura de pago y aumento del recaudo corriente.

#### SUSPENSIONES REALIZADAS:

DICIEMBRE DEL 2017 UN TOTAL DE 764

ENERO DEL 2018 UN TOTAL DE 1.397

Se incrementa en 82% las suspensiones en enero del 2018.

ESTADISTICAS JORNADAS NORMALIZACION								
Cant	BARRIO	FECHA	FINANCIACIONES	CUOTA INICIALES	PAGOS	RECAUDO TOTAL	PQR RADICADAS	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS
1	450 AÑOS ETAPA II	11/01/2018	9	625.000	12	2.224.481	7	67
2	VILLA TAXI	16/01/2018	11	760.000	22	2.014.977	10	55

		8						
3	LOS CACIQUES	18/01/2018	9	773.000	12	2.396.194	9	22
4	SAN JERONIMO	23/01/2018	13	727.000	15	778.091	3	17
5	GARUPAL II	25/01/2018	23	1.640.000	33	4.006.353	5	37
6	JORGE DANGOND	26/01/2018	6	374.000	13	1.982.838	5	25
7	SICARARE	30/01/2018	13	890.000	18	1.301.031	3	29
8	ALTOS DE COMFACESA R	31/01/2018	10	760.000	28	1.664.142	3	31

Durante el mes de enero del 2018 se realizaron 8 jornadas de normalización en los barrios, con 283 usuarios atendidos, 94 financiaciones y con recaudo de \$16.368.107. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de cobro para mejorar el indicador del recaudo corriente, es el causante de la disminución del recaudo total.

Durante el mes de enero del 2018 se realizaron 736 financiaciones, comparadas con el año anterior se incrementa en un 298% que equivalen a 551 financiaciones.

**REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:**

REPORTES DETALLADOS DE RECAUDO NO CORRIENTE, POR CONCEPTOS Y APLICACIÓN:		
REPORTE MENSUAL DEL RECAUDO NO CORRIENTE		
PERIODO	RECAUDO NO CORRIENTE	PORCENTAJE
jun-17	497.592.920	0
jul-17	791.630.780	59%
ago-17	548.381.725	-30%
sep-17	522.885.374	-5%

oct-17	514.536.590	-2%
nov-17	594.346.557	16%
dic-17	855.527.719	44%
ene-18	731.132.985	-14%



La recuperación del recaudo no corriente se incrementa en el mes de noviembre de 2017 en un 16% y durante el mes de diciembre de 2017 en un 44% donde la meta es incrementarla mensualmente en un 15%. En el mes de enero del 2018 se disminuye comparando con mes anterior en 14%.

Para el mes de enero del 2018 a pesar de disminuir se cumple con la meta en cuanto al porcentaje exigido debido a que en diciembre el incremento fue del 44% y se nos exige un 15% mensual. Es necesario seguir fortaleciendo las actividades de suspensión, cobro personalizado, jornadas de normalización, cobro judicial para seguir manteniendo y mejorando los indicadores del recaudo corriente.

• COMPONENTE FINANCIERO.

- ✓ **Aumento de los flujos de caja operativos a niveles mensuales, en relación con los requerimientos de capital de trabajo para operación y cobertura de obligación.**

Comportamiento de Recaudo Vigencia Fiscal 2017					
	Recaudo	Recuperación de Cartera	Subsidios	Total	%
Enero	2,018,429,685.40	466,078,523.66	412,008,443.59	2,896,516,652.65	10.74
Febrero	2,011,024,301.91	626,770,773.11	587,303,816.00	3,225,098,891.02	11.96
Marzo	2,068,576,423.94	488,993,162.55	233,163,977.00	2,790,733,563.49	10.35
Abril	1,800,873,990.83	519,473,527.58	0	2,320,347,518.41	8.6
Mayo	2,159,497,288.88	589,976,213.00	234,837,261.00	2,984,310,762.88	11.06
Junio	2,010,075,156.28	478,799,238.81	0	2,488,874,395.09	9.23
Julio	2,145,983,194.85	1,518,499,312.00	350,496,289.00	4,014,978,795.85	14.89
Agosto	2,054,552,071.10	529,723,298.92	582,754,724.00	3,167,030,094.02	11.74
Septiembre	1,992,106,790.69	505,027,072.43	587,306,872.18	3,084,440,735.30	11.44
Octubre	1,898,046,545.38	585,358,439.03	0	2,483,404,984.41	7.11
Noviembre	1,947,813,291.80	573,545,872.72	0	2,521,359,164.52	7.22
Diciembre	<b>2,105,095,205.46</b>	<b>834,338,026.57</b>	<b>0</b>	<b>2,939,433,232.03</b>	<b>8.42</b>
<b>Total</b>	<b>24,212,073,946.52</b>	<b>7,716,593,460.38</b>	<b>2,997,971,382.77</b>	<b>34,916,528,789.67</b>	<b>100</b>

Al analizar el comportamiento de los flujos mensuales de caja podemos colegir que existen unos porcentajes con tendencia al alza en relación al flujo de caja, al capital de trabajo para operación y cobertura de obligación. No obstante al incremento la empresa sigue presentando problemas de liquidez.

- ✓ **Realizar las respectivas conciliaciones mensualmente,**

La empresa EMDUPAR S.A. E.S.P. posee sesenta (61) cuentas bancarias en diferentes entidades del sector financiero y al 31 de diciembre de 2017 se mantienen.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje (%) de cuentas conciliadas mes a mes.

MES	TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CONCILIADAS	PORCENTAJE CUENTAS CONCILIADAS
MARZO	67	26	38.81
ABRIL	67	33	49.25
MAYO	67	40	59.70
JUNIO	67	33	49.25
JULIO	67	26	38.81
AGOSTO	67	48	71.64
SEPTIEMBRE	61	52	77.61
OCTUBRE	61	50	81.97
NOVIEMBRE	61	50	81.97
<b>DICIEMBRE</b>	<b>61</b>	<b>55</b>	<b>90.16</b>

Las conciliaciones bancarias pasaron del 81.97% al 90.16% obteniéndose un incremento del 9.99% entre los meses de noviembre y diciembre resultado que se considera importante ya que tenemos dificultades con algunos bancos donde la información se nos dificulta reconocer cifras pero estamos hablando con los bancos para mejorar los procesos emisión de extractos.

✓ **Subsidios :**

Así las cosas y teniendo presente que una de las acciones a adelantar por parte de la empresa EMDUPAR S.A E.S.P (**Acción: El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio sean girados lo antes posible a EMDUPAR 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.**) el subrayado es nuestro, por parte de la Empresa es el *“Recaudo de subsidios adeudados por el municipio” por lo anteriormente expuesto la empresa EMDUPAR S.A E.S.P procede a realizar cobro de lo adeudado por concepto de subsidios de la vigencia fiscal 2016 y 2017.*

Podemos precisar que la gestión oportuna de cobros de subsidios a la Alcaldía arrojó resultados importantes durante el trimestre de octubre a diciembre que podemos resaltar con los pagos efectuados el día 01 de noviembre de 2017 por valor de \$ 724,123,866.74 cancelando los subsidios de los estratos 1,2, y 3 de los meses de mayo-junio y julio de 2017. También se efectuó un pago el 23 de noviembre de 2017 por valor de \$ 467,975,834.87 cancelando los subsidios de los meses agosto y septiembre de 2017 quedando pendiente de pagos los meses de octubre y noviembre que se cancelaron en enero de 2018 cancelación oportuna que nos permite mejorar el flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial, y dar cumplimiento al Programa de Gestión suscrito entre la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios


**CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE DICIEMBRE DE 2017**

<b>LIQUIDEZ</b>	ACTIVO CORRIENTE	3,919,754	24.75
	PASIVO CORRIENTE	15,835,197	
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	TOTAL PASIVOS	38,066,571	12.07
	TOTAL ACTIVOS	315,427,292	
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA</b>	TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,628,261	0.52
	TOTAL ACTIVOS	315,427,292	
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA</b>	TOTAL PASIVOS -TOTAL OBLIG.FINANC.	36,438,310	11.55
	TOTAL ACTIVOS	315,427,292	
<b>APALANCAMIENTO</b>	TOTAL PASIVOS	38,066,571	13.72
	TOTAL PATRIMONIO	277,360,721	
<b>MARGEN NETO</b>	UTILIDAD NETA	5,125,884	11.33
	INGRESOS OPERACIONALES	45,247,870	
<b>ROTACIÓN DE</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	14,958,603	0.81



<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	COSTO DE VENTAS X 365	6,731,400,810	
<b>ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR</b>	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS	7,088,431	0.16
	INGRESOS OPERACIONALES X 365	16,515,472	
<b>PORCENTAJES DE SUBSIDIOS</b>	SUBSIDIOS ASIGNADOS	3,556,000	0.07
	INGRESOS	53,043,041	
<b>PORCENTAJE DE RECAUDO</b>	CARTERA	14,344,679	0.32
	INGRESOS OPERACIONALES	45,247,870	
<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	13,432,985	9.32
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1,441,741	
<b>EJECUCION DE SUBSIDIOS</b>	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	5,009,209	2.37
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	2,114,259	
<b>RENTABILIDAD ACTIVOS ROA</b>	UTILIDAD NETA	5,125,884	1.62
	ACTIVOS	315,427,292	
<b>RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE</b>	UTILIDAD NETA PATRIMONIO	5,125,884 277,360,721	1.84

1. **Los indicadores de Liquidez:** Es la capacidad de la empresa para pagar las obligaciones en el corto plazo
2. **Los indicadores de Endeudamiento:** ayudan a ejercer un control sobre los rubros de financiamiento como son los Pasivos -financiamiento externo y el Patrimonio-Financiamiento interno el eficiente manejo de estos indicadores nos muestran la salud financiera del ente económico.
3. **Los indicadores de Actividad:** nos definen la rotación de las cuentas por cobrar y pagar se utilizan para calcular el promedio de días que demora la empresa para recuperar el valor de sus facturas.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 38 de 68

**4. Los indicadores de Rentabilidad:** los indicadores de rentabilidad son una serie de índices que sirven a una empresa para medir la capacidad que tienen de obtener beneficios, principalmente a través de los fondos propios disponibles o del activo total con el que cuenta la empresa

- ✓ Los indicadores de liquidez del mes de diciembre nos muestran que en el corto plazo la empresa presenta que por cada \$ 100 de deuda se cuenta con \$ 24.75 para cubrir el pago de la misma en el corto plazo.

Comparando los indicadores de este mes encontramos que muestra una disminución del índice en 30.63% con respecto al mes de noviembre

- ✓ Con los indicadores de endeudamiento del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los acreedores para el mes de diciembre es del 12.07% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.


Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento aumentó en 12.48% con respecto al mes de noviembre

- ✓ Con los indicadores de endeudamiento con deuda financiera del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los acreedores externos para el mes de diciembre es del 0.52% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda financiera mantuvo el porcentaje igual entre el mes de noviembre y diciembre

- ✓ Con los indicadores de endeudamiento con deuda no financiera del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los acreedores internos para el mes de diciembre es del 11.55% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

Interpretación: podemos observar que el nivel de endeudamiento con deuda no financiera aumentó en 13.12% con respecto al mes de noviembre

	<h2>COMUNICACIÓN EXTERNA</h2>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 39 de 68

- ✓ Con los indicadores de apalancamiento del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los accionistas para el mes de diciembre es del 13.72% sobre el total del patrimonio donde la compañía; ha contraído el financiamiento para realizar sus operaciones.

Interpretación: podemos observar que el indicador de apalancamiento aumentó en 10.37% con respecto al mes de noviembre.

- ✓ Con los indicadores del margen neto del mes de diciembre podemos concluir que la participación del margen de ganancia neta (utilidad bruta en nuestro caso sobre los ingresos operacionales fue del 11.33%.

Interpretación: Como podemos observar en el margen neto, existe una disminución del 52.31% esta disminución obedece a que la utilidad en el mes de noviembre se tomó como una utilidad bruta( más alta) sin ajustes, depuraciones, provisiones y en diciembre es utilidad neta.

- ✓ Con los indicadores de rotación de cuentas por pagar del mes de diciembre tuvo un porcentaje del 0.81 vez

Interpretación: Como podemos observar la rotación de las cuentas por pagar de la empresa para el mes de diciembre de 2017 fue del 0.81 vez en el mes de diciembre siendo un indicador muy bajo de acuerdo al nivel de la cartera..

La rotación de cuentas por pagar es un indicador de que tan bien una compañía paga sus facturas pendientes. Si este índice es demasiado bajo, puede significar que el negocio está teniendo problemas para pagar sus cuentas o que tiene plazos de crédito muy atractivos. Por el otro lado, si esta relación es muy alta, la compañía puede estar pagando sus cuentas demasiado rápido y no estar aprovechando completamente los términos de crédito ofrecido por los proveedores. Esto puede impactar de una manera importante su flujo de caja.

- ✓ Con los indicadores de rotación de cuentas por cobrar del mes de diciembre del 0.16 vez

Interpretación: Como podemos observar el porcentaje de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa para el mes de diciembre fue de un 23.07% más que el mes de noviembre

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

La rotación de cartera nos permite identificar cuánto tiempo nos tomar recuperar las ventas a crédito que hemos realizado, un dato importante, por cuanto estamos financiando a nuestros clientes y eso tiene un costo financiero.


- ✓ Con los indicadores porcentajes de subsidios del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los subsidios en los ingresos operacionales durante el mes de diciembre fue del 0.07%

Interpretación: Como podemos observar los subsidios tienen una participación baja con respecto al mes de diciembre

- ✓ Con los indicadores porcentajes de recaudo con respecto a los ingresos operacionales del mes de diciembre podemos concluir que la participación del recaudo en los ingresos operacionales durante el mes de diciembre fue del 0.32% .
- ✓ Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto a acueducto del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados(acueducto) tienen un porcentaje de participación del 9.32%
- ✓ Con los indicadores ejecución de subsidios con respecto alcantarillado del mes de diciembre podemos concluir que la participación de los costos asociados sobre los subsidios asignados(alcantarillado) tienen un porcentaje de participación del 2.37%

#### El indicador de rentabilidad de activos ROA:

Es el indicador del rendimiento del activo a través del cual se busca medir eficiente y cuantitativamente la rentabilidad que es producida por la empresa tomando como base el valor total de los activos.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 41 de 68

El **ROA** mide la eficiencia de la empresa en la administración y óptimo aprovechamiento de los activos para la producción de renta.

De forma general se considera que para una empresa sea valorada de forma positiva en cuanto a su rentabilidad cifra obtenida de su **ROA** debe superar aproximadamente el **5%**; este indicador es de una gran importancia para valorar la rentabilidad de la empresa

El valor del **ROA** para el mes de diciembre fue del 1.62% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto a los activos.

El indicador de rentabilidad del patrimonio **ROE** o rentabilidad financiera:

Es un indicador que mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas. Concretamente, mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios.

El valor del **ROE** para el mes de diciembre fue del 1.84% siendo un porcentaje bajo mirando la participación de la utilidad con respecto al patrimonio de los socios.


Como herramienta de análisis de la rentabilidad de una empresa el **ROA** es mejor ante el **ROE**, puesto que este último pasa por alto el nivel de endeudamiento, el cual es una medida del riesgo de la empresa, mientras que el **ROA** se concentra en la rentabilidad de los activos de la empresa, lo cual es indistinto a las fuentes de financiamiento.

Los soportes para el componente financiero se identifican como anexo No. 7.

- **COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO.**

**META 1. REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO, PREPARANDO EL SISTEMA ENTRE LA OCURRENCIA DE DAÑOS Y FALLAS EN ESTE**

Considerando el convenio interadministrativo No. FUA-1779-151117 del 15 de noviembre de 2017 suscrito entre EMDUPAR S.A.E.S.P y La Fundación Universitaria del Área Andina, cuyo objeto es: Realizar de manera conjunta el estudio titulado "Caracterización fisicoquímica e hidrogeológicamente las aguas

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 42 de 68

subterráneas en la ciudad de Valledupar para el diseño de un plan de alternativa al cambio climático” se realizó reunión el día 15 de febrero de 2018, con la presencia de dos integrantes de la Fundación del área andina y Cuatro funcionarios de EMDUPAR S.A.E.S.P. con la finalidad de dar informe de los avances de dicho convenio.

Como se puede apreciar en el acta de reunión, la Fundación se compromete a entregar el día 23 de febrero de 2018, los informes de avance del agua subterránea que incluye:

- Los niveles de agua subterráneas tomados con unas sondas diez veces en 30 pozos, análisis físico químicos de 8 pozos en diferentes épocas del año
- Plan de trabajo para el muestreo utilizando los laboratorios de EMDUPAR S.A.E.S.P para evaluar la calidad de las aguas tanto subterráneas como lluvias.

Este proceso tiene un avance significativo, representado en el trámite y diligenciamiento del convenio en mención, con base en el cual la entidad enfocará las directrices e iniciativas de rigor, para lograr el resultado final de la meta convenida.

**META 2. REDUCIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO, IPUF, A UN VALOR DE 6M<sup>3</sup> / SUSCRIPTOR**

Para el cumplimiento de esta meta se tiene lo siguiente:

- **CATASTRO DE REDES:** Esta actividad dinámica del proceso se viene realizando diariamente. Como gestión significativa dentro del mismo, se ha incorporado recientemente a la Oficina de Gestión Técnica un supervisor de campo, que en asocio y articulación con las cuadrillas de acueducto y alcantarillado aportará la información requerida para llevar la actualización del producto a un 100%.

Igualmente y dentro de la gestión de actualización se ha requerido al Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. sobre la entrega de información (planos records), correspondiente a los proyectos de pavimentación en concreto rígido que incluyen redes húmedas.

- **SECTORIZACIÓN HIDRAULICA:** Inicialmente, para avanzar en esta actividad, se requiere de la actualización del catastro de redes (Ver aparte).

- **CONSTRUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO:** Considerando que se requieren los permisos y licencias ambientales expedidos por la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR correspondiente a la construcción del tanque de almacenamiento en la planta de tratamiento de agua tratada (capacidad de 20.000 m3) y redes matrices de acueducto, la Corporación emitió el Auto No. 001 del 15 de febrero de 2018, por medio del cual se inicia trámite administrativo ambiental en torno a solicitud presentada por la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A.E.S.P, para realizar aprovechamiento forestal único en dicho proyecto. Dentro del auto se estableció que se realizará diligencia de inspección técnica en el área del proyecto el día 23 de febrero de 2018.

#### ANEXO:

Copia del Auto No. 001 del 15 de febrero de 2018.

- **ESTABLECIMIENTO DE PROTOCOLOS Y PROGRAMAS DE DETECCIÓN Y REPARACIÓN DE FUGAS:** Esta estrategia fundamental en el logro de la meta #2 va íntimamente ligada al desarrollo y ejecución del contrato de colaboración empresarial que entre otros incluye los alcances de disminuir el índice de agua no contabilizada e implementación de estrategias para el control de pérdidas (Contrato No. 041 de 2017).
- **PROGRAMA DE INSTALACIÓN Y CAMBIO DE VÁLVULAS EN LA RED DE ACUEDUCTO:** Depende ésta acción de la actualización del catastro de redes y a un Plan de inversiones (Costos de materiales – recursos-personal).
- **MANEJO DEL SISTEMA DE PRESIONES EN LA RED:** Se obtiene posteriormente al establecimiento del programa inicial (Protocolo)
- **INSTALACIÓN DE VENTOSAS EN LA RED:** Supeditada gestión a la actualización del catastro de redes y a un plan de inversiones (Costos de materiales – recursos- personal).
- **PROGRAMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS:** Se obtiene una vez se logre la sectorización hidráulica de nuestro acueducto (Programa de Inversión).

• **PROGRAMA DE MACROMEDICIÓN:**

Para dar cumplimiento a este compromiso suscrito en el Programa de Gestión, la Empresa incorporó en el Eje 3- Gestión Operativa y comercial del Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017, la instalación de instrumentos de macromedición a la salida de los sistemas de potabilización, mediante las siguientes estrategias:

“a. Gestión de la Macro medición, integrada por:

1. Realizar el diseño e instalación de puntos de macro medición, se debe realizar a la salida de las plantas de tratamiento.
2. Realizar el mantenimiento y la gestión de los puntos de macromedición a las salidas de las plantas de tratamiento”.


El contrato suscrito además del diseño e instalación, garantiza el mantenimiento y gestión de los puntos de macromedición instalados, como se evidencia en el cronograma:

Actividades	Año 1												Año 2 - 6					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	2	3	4	5	6	
Diseño e instalación de puntos de macromedición																		
Mantenimiento y gestión de puntos de macromedición																		

FUENTE: Plan Inversión – Modelo Financiero. Contrato 041 de 2017. A partir de Diciembre 1 de 2017.

En el marco del contrato aludido, se realizaron visitas técnicas con el colaborador empresarial con la finalidad de realizar una evaluación técnica a los cinco (5) equipos que actualmente se encuentran instalados, en capacidad de ser habilitados por parte de RADIAN COLOMBIA S.A.S. en los tiempos previstos en el cronograma indicado




	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 45 de 68

**META 3. OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y LLUVIAS PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE REBOSAMIENTOS DE POZOS DE INSPECCIÓN**

En este aspecto, Durante el año 2017 e inicios de la vigencia 2018, EMDUPAR S.A.E.S.P ha efectuado gestiones importantes para lograr integralmente dicha meta, así:

1. Diseño y construcción de una planta de aireación para el mejoramiento de la capacidad de autodepuración del río Cesar. Contrato en ejecución. Dicha planta mejorará las condiciones del oxígeno disuelto del agua residual en su vertimiento. Esto ayudará a recuperar la autodepuración del Río cesar. Valor del contrato \$ 2.426.337.500. Contrato en ejecución
2. Interventoría técnica, administraba y financiera al Diseño y construcción de una planta de aireación para el mejoramiento de la capacidad de autodepuración del río Cesar. Valor: \$ 218.488.320. Contrato en ejecución.
3. Suministro y aplicación de Biotecnología con microorganismos en la PTAR el Salguero del Municipio de Valledupar. Valor: \$ 498.101.420. Contrato en ejecución.
4. Prestación de servicios para la limpieza de las rejillas transversales, colectores, canales de agua lluvias, sumideros y reparaciones de las estructuras metálicas. Valor: \$ 736.450.936. Contrato en ejecución.
5. Consultoría de control y seguimiento ambiental a los establecimientos de carácter comercial, industrial y de servicios según el artículo 2.2.3.3.4.18 del decreto único reglamentario sector ambiental 1076 de mayo del 2015. Valor: \$ 197.465.625. Contrato en ejecución.
6. Caracterización de los sistemas de tratamiento de agua residuales el Tarullal, el salguero, el vertimiento PTAP y sus fuentes receptoras - Ríos Guatapurí y cesar en la ciudad de Valledupar. Valor: \$ 196.826.000. Contrato ejecutado.
7. Levantamiento batimétrico de las lagunas anaeróbicas y facultativas existente en la planta de tratamiento de aguas residuales el salguero de la ciudad de Valledupar. Valor: \$ 49.058.000. Contrato en ejecución.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 46 de 68

**META 4. 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**

El avance con respecto al cumplimiento del acuerdo de pago suscrito con Corpocesar, se resume en adjuntar la evidencia del pago de la tercera y cuarta cuota.

En relación a la solicitud de aumento de la concesión de uso de agua del río Guatapurí de 1800 a 2300 l/s, posterior a la solicitud de los requisitos complementarios en la misiva fechada el 12 de diciembre de 2017, un porcentaje de la información completaría solicitada fue remitida a través del comunicado GG-GG-355 del 22 de diciembre de 2017, siendo recibida en Corpocesar el 26 de diciembre de 2017 con radicado 10681.

Posterior a esto, el día 03 de enero de 2018 a través del comunicado GG-GG-003 se solicitó a Corpocesar una prórroga para aportar el resto de la información. Dicho comunicado fue recibido en la Corporación, el día 03 de enero de 2018 con radicado 0039. Dicha información fue enviada a través del comunicado GG-GG-053 del 02 de febrero de 2018, siendo recibida en Corpocesar el día 05 de febrero de 2018 con radicado No. 105.


EMDUPAR S.A.E.S.P se encuentra a la espera del concepto de aprobación definitivo del aumento de la concesión.

**ANEXOS:**

- Pagos realizados en virtud del acuerdo suscrito ( 2 folios).
- Comunicación GG-GG-335 del 22 de diciembre de 2017. Cuatro folios
- Comunicación GG-GG-003 del 03 de enero de 2018. Un folio
- Comunicación GG-GG-053 del 02 de febrero de 2018. Cuatro folio

**META 5. CUMPLIR EL ÍNDICE DE RIESGO PARA LA CALIDAD DEL AGUA – IRCA MENOR AL 5%.**

De acuerdo a la recomendación de la Superservicios, se continúa con el cumplimiento del control de calidad, se incluyó en el muestreo el análisis de los parámetros de COT, residual del coagulante utilizado, nitritos y fluoruros. Considerando lo establecido en el artículo 34 de la Resolución 2115 de 2007 se

	<h2>COMUNICACIÓN EXTERNA</h2>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 47 de 68

estructuran los protocolos para la realización de los análisis para, Giardias y Cryptosporidium, estableciendo los siguientes procedimientos y así elaborar requerimientos y presupuestos de dichas inversiones:

- Principio del método para la determinación de dichos parámetros
- Seguridad dentro de los protocolos
- Determinación de los equipos, reactivos y materiales requeridos
- Recolección e identificación de la muestra
- Mecanismos a utilizar una vez se identifique la muestra
- Controles positivos y negativos de la muestra

En cuanto a la materialización y actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema, le informamos que actualmente este trámite ya se efectuó y se está a la espera de la remisión del acta por parte de la Secretaría de salud Municipal para ser aportada como evidencia de cumplimiento de la presente meta.

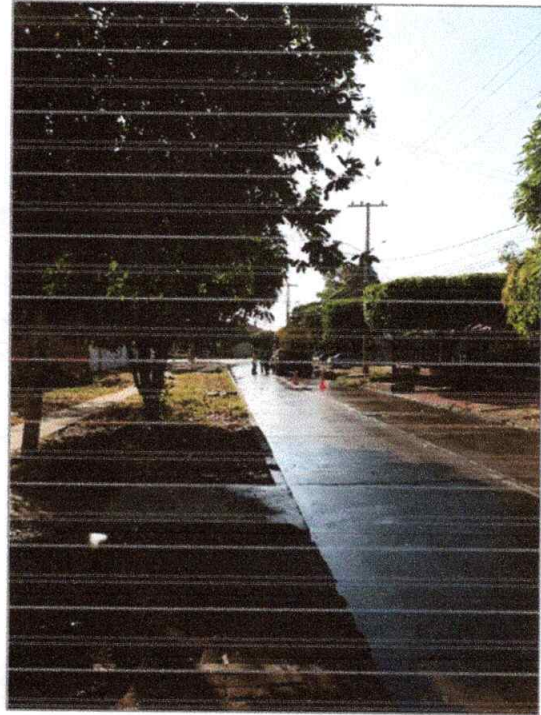
Los anexos relacionados en el componente técnico, se encuentran identificados como anexo No. 8

En cuanto a las gestiones que venimos realizando en lo concerniente al mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de alcantarillado manifestamos los siguientes registros:

**CARRERA 30 – CLLE 13 B – ENEAL**



**CR 16 – CLL 16 Y 17 – SANTA ANA**



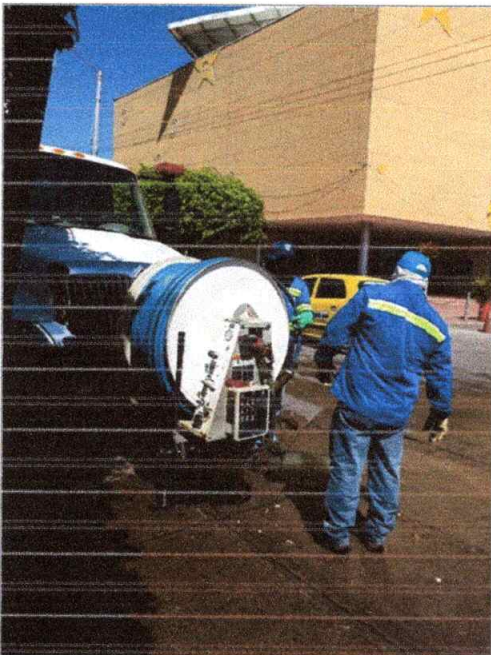
**URB. NANDO MARIN – MIS MUCHACHITAS**

**BARRIO LAS MANUELITAS**



**CENTRO COMERCIAL GUATAUPRI PLAZA**

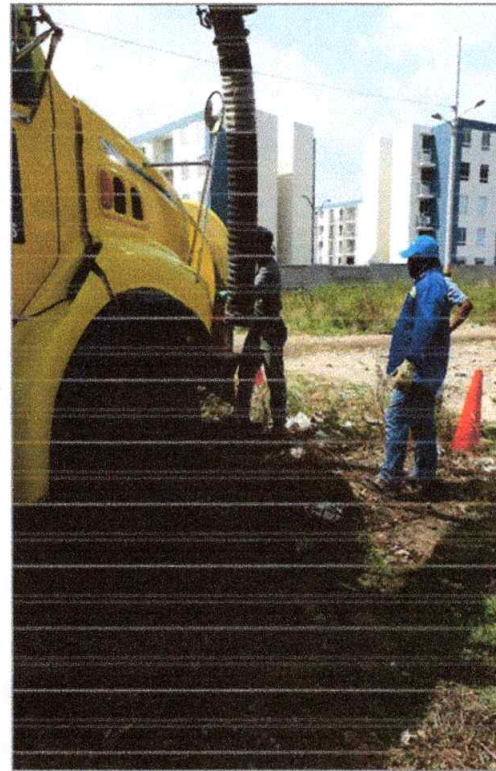
**BARRIO VILLALBA – CR 20 – CLL 3**



**BARRIO VILLA CASTRO – CR 4 – CLL 22**



**BARRIO FCO. EL HOMBRE – CR 38 – CLL 5**

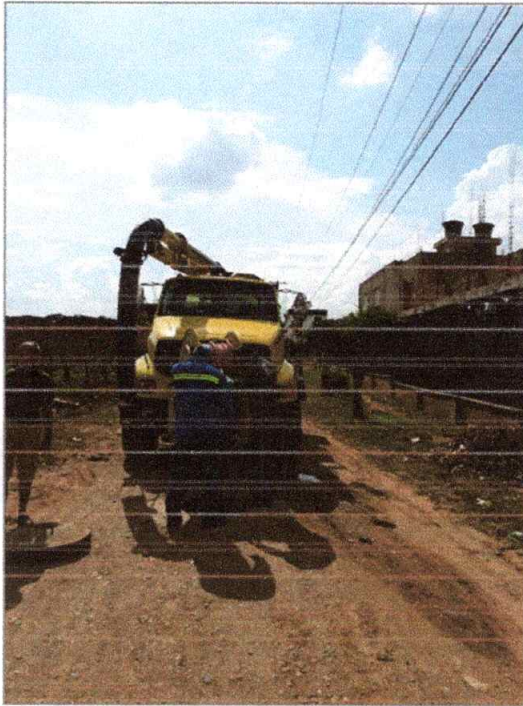


**BARRIO SAN FERNANDO – CLL 45 – CR 6**

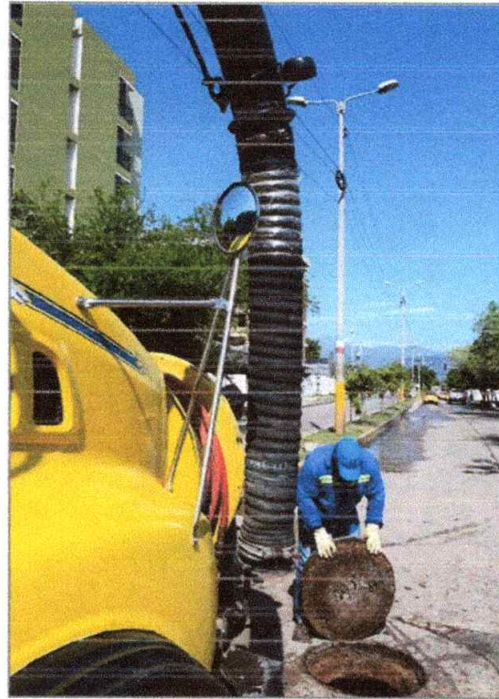


**BARRIO GARUPAL CR 30 – CLL 12**

**BARRIO ORIENTE DE CALLEJAS**



**BARRIO LOS MAYALES CR4 – CLL 31**



**BARRIO LA NEVADA – CR 46 – CLL 4**



**BARRIO GARUPAL CLL 34 – CR 4B**





**BARRIO CENTRO – CLL 15 – CR 7**

**BARRIO GUATAPURI – CLL 17 – CR 15**





**BARRIO CENTRO CR 9 – CLL 15**



**BARRIO EL EDEN**



**BARRIO GARUPAL – CR 19 – CLL 12A**



**ROSARIO NORTE 1 – AV. SIERRA NEVADA**



**VÍA SALIDA A LA PAZ**



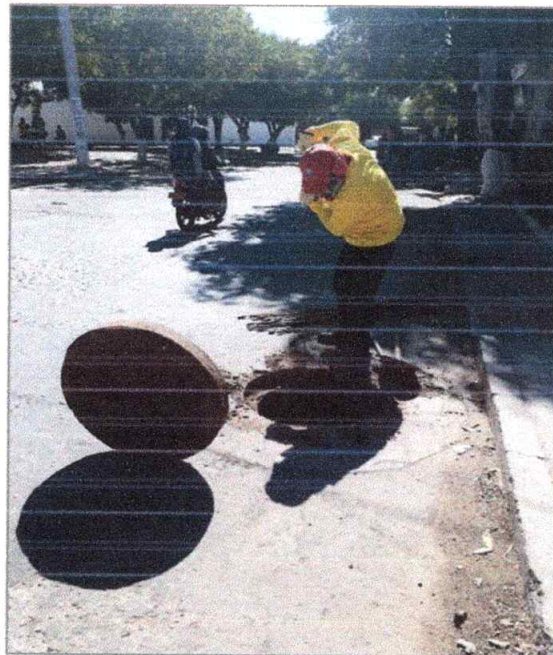
**BARRIO 450 AÑOS – ETAPA 2**



**BARRIO VILLA DARIANA – MZ 46**



**BARRIO 20 DE JULIO**



**BARRIO PANAMA – CANAL CLL 44**



**BARRIO CALLEJAS REAL**



**CARRERA 19 E CON CALLE 6 D**



**DON CARMELO**



**CARRERA 23 CON CALLE 7**







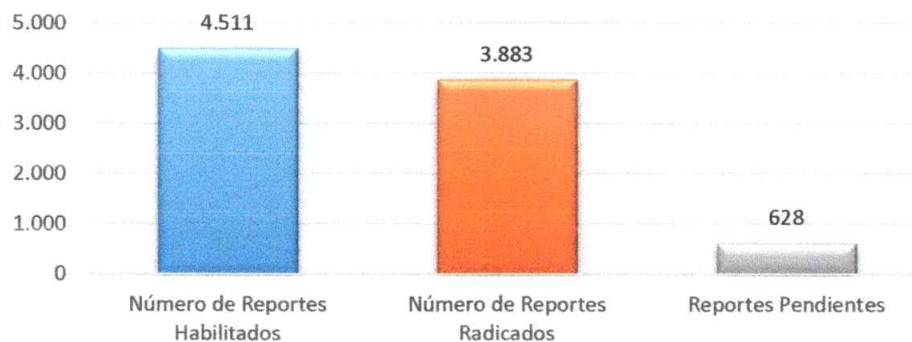
- **REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI.**

En adelante nos permitimos relacionar y documentar las actividades realizadas en el mes de enero y lo que va corrido hasta la fecha del mes de febrero de 2018, en el proceso de cargue de información al Sistema Único de Información SUI, funciones que se encuentran especificadas y estructurada en el Artículo 5to – Funciones y Responsabilidades del Grupo de Trabajo SUI, de la **Resolución Interna 00294 del 28 de abril de 2015.**

Al comienzo de la anualidad 2018 la Empresa se encontraba de la siguiente manera:

<b>Reporte de Información SSPD Enero 01 2018</b>				
<b>AÑO</b>	<b>Número de Reportes Habilitados</b>	<b>Número de Reportes Radicados</b>	<b>Reportes Pendientes</b>	<b>Porcentaje de Cargue</b>
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	171	6	96.61%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	357	27	92.97%
2011	365	339	26	92.88%
2012	353	321	32	90.93%
2013	340	297	43	87.35%
2014	337	283	54	83.98%
2015	371	257	114	69.27%
2016	402	271	131	67.41%
2017	322	151	171	46.89%
2018	1	0	1	0.00%
<b>Total</b>	<b>4,511</b>	<b>3,883</b>	<b>628</b>	<b>86.08%</b>

**Estado Reporte de Información Enero 01 de 2018**



En lo que va corrido del año 2018 se lograron certificar ciento siete (107) formatos y/o formularios, listado que se adjunta a este comunicado, pasando de tener (628), mas (46) formatos que se habilitaron en el transcurso del mes (674), a 567 pendientes por certificar, incrementando del 86.08% al 87.56%, como se muestra a continuación.

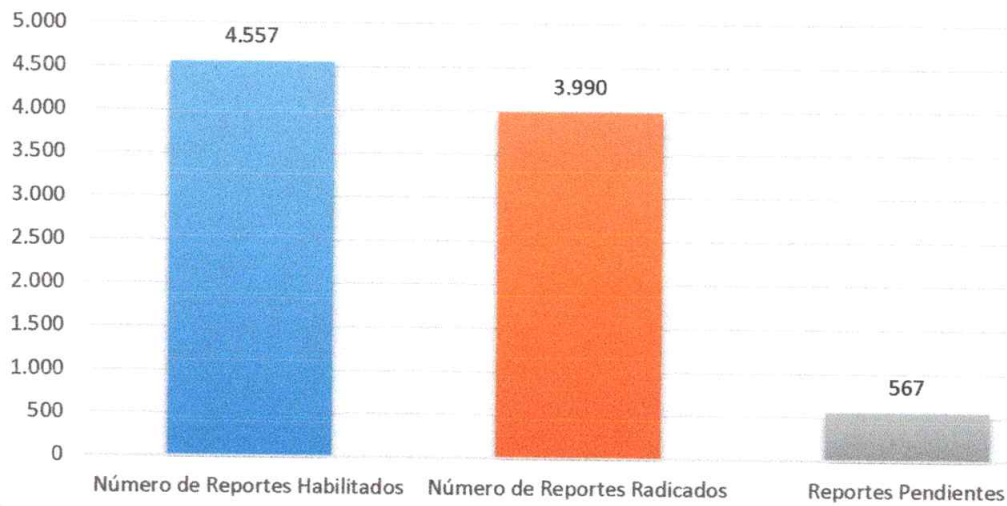
**Reporte de Información SSPD Febrero 20 de 2018**

AÑO	Número de Reportes Habilitados	Número de Reportes Radicados	Reportes Pendientes	Porcentaje de Cargue
2002	116	116	0	100.00%
2003	123	123	0	100.00%
2004	242	242	0	100.00%
2005	271	271	0	100.00%
2006	200	200	0	100.00%
2007	209	204	5	97.61%
2008	177	172	5	97.18%
2009	298	280	18	93.96%
2010	384	359	25	93.49%
2011	365	340	25	93.15%

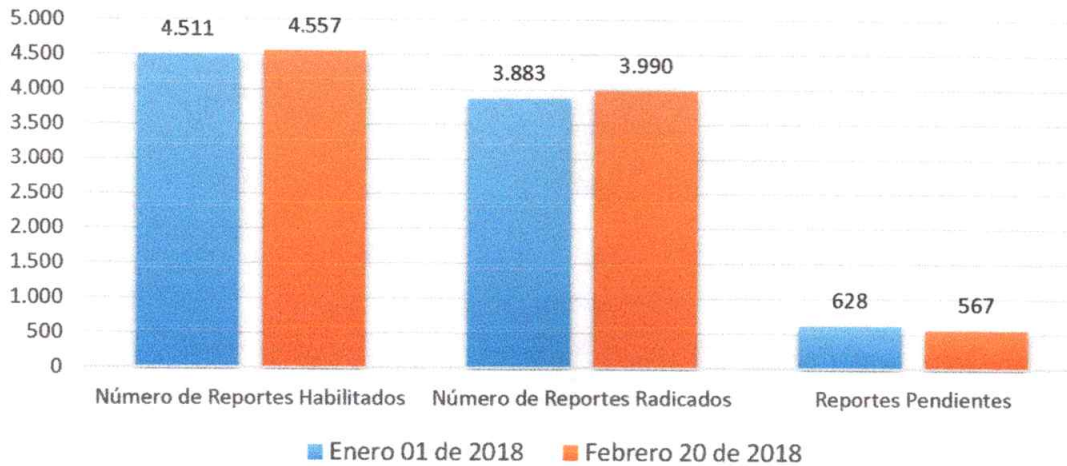


2012	353	326	27	92.35%
2013	340	301	39	88.53%
2014	337	294	43	87.24%
2015	375	272	103	72.53%
2016	405	288	117	71.11%
2017	330	192	138	58.18%
2018	32	10	22	31.25%
<b>Total</b>	<b>4,557</b>	<b>3,990</b>	<b>567</b>	<b>87.56%</b>

**Estado Reporte de Información Febrero 20 de 2018**




### Grafico Comparativo Enero - Febrero de 2018



En los cronogramas de cargue, según las normatividad aplicable a nuestra empresa, se habilitan mensualmente quince (15) Formatos y cuatro (4) Formularios para un total de diecinueve (19), de los cuales nueve (9) son del tópico técnico operativo y diez (10) del tópico comercial, estos se relacionan a continuación:

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Técnico Operativo	Aplicación
1	Calidad de Agua Características Básicas - Rango 4	Cargue Masivo
2	Características Especiales- Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
3	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Cargue Masivo
4	Muestreo Calidad del Agua Fuente Superficial	Cargue Masivo
5	Suspensión del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
6	Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Formulario
7	Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Formulario
8	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Acueducto	Formulario
9	Cuestionario Registro de Eventos - Servicio de Alcantarillado	Formulario

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 63 de 68

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Comercial	Aplicación
1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Cargue Masivo
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Cargue Masivo
3	Facturación Acueducto	Cargue Masivo
4	Facturación Alcantarillado	Cargue Masivo
5	Facturas por Estrato en PDF Acueducto	Cargue Masivo
6	Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado	Cargue Masivo
7	Refacturación Acueducto	Cargue Masivo
8	Refacturación Alcantarillado	Cargue Masivo
9	Información Comercial Acueducto y Alcantarillado	Cargue Masivo
10	Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura	Cargue Masivo

Los formatos y/o formularios que se habilitan mensualmente (mes vencido) en el Tópico Técnico Operativo nueve (9), que se certifican en las fechas de cargue.

De los formatos que se habilitan en el Tópico Comercial mensualmente (mes vencido), se certifican cuatro (4). Estos son: Facturas por Estrato en PDF Acueducto, Facturas por Estrato en PDF Alcantarillado, Refacturación Acueducto y Refacturación Alcantarillado.

Dos (2) formatos no se certifican, Reclamaciones Acueducto y Reclamaciones Alcantarillado, ya que hasta la fecha no se han podido cerrar en el sistema los registros que van desde el año 2015 a la fecha.

Estos cuatros (4) formatos no se certifican: Facturación Acueducto, Facturación Alcantarillado, Información Comercial Acueducto, Información Comercial Alcantarillado y Discontinuidades Mensuales por Ruta de Lectura, debido a que estos hacen parte del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, que los afecta directa e indirectamente, teniendo en cuenta el Artículo Primero de la Resolución No. SSPD 20174000209705 del 25 de octubre de 2017, la cual dicta: "Modificar el plazo de reporte definido en el anexo no. 3 de la Resolución No. 20171300039945 de 2017, modificado por el artículo noveno de la Resolución 20174000121755 de 2017, para el reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario SURICATA, y en

consecuencia establecer como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017, o el que lo modifique, aclare o adicione.

En el proceso de sistematizar la información que debe cargar al Sistema Único de Información SUI, se le está dando prioridad de generación automática a estos formatos y/o formularios que se habilitan con periodicidad mensual. Hay que tener en cuenta que la Gestión Técnico Operativa no se encuentra sistematizada, por ende a estos formatos se les han diseñado sendas plantillas en archivos de Excel, con la finalidad que el proceso de diligenciamiento se genere sin tanta dificultad. En la Gestión Comercial, se analizó la estructura de los formatos, decidiendo sistematizar los siguientes formatos:

No.	Nombre Formato o Formulario – Tópico Comercial	Estado
1	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Sistematizado
2	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Sistematizado
3	Facturación Acueducto	En Proceso
4	Facturación Alcantarillado	En Proceso
5	Refacturación Acueducto	Sistematizado
6	Refacturación Alcantarillado	Sistematizado
7	Información Comercial Acueducto y Alcantarillado	En Proceso

Cuatro (4) ya se encuentran sistematizados y tres (3) se encuentran en proceso, debido a que estos necesitan información que genere el cargue de información del módulo SURICATA. Una vez sean sistematizados estos, los jefes de procesos de cada tópico, se encuentran en capacidad de requerir, previo análisis, cuales formatos desean que sean sistematizados, gestionando la petición a la División de Sistemas.

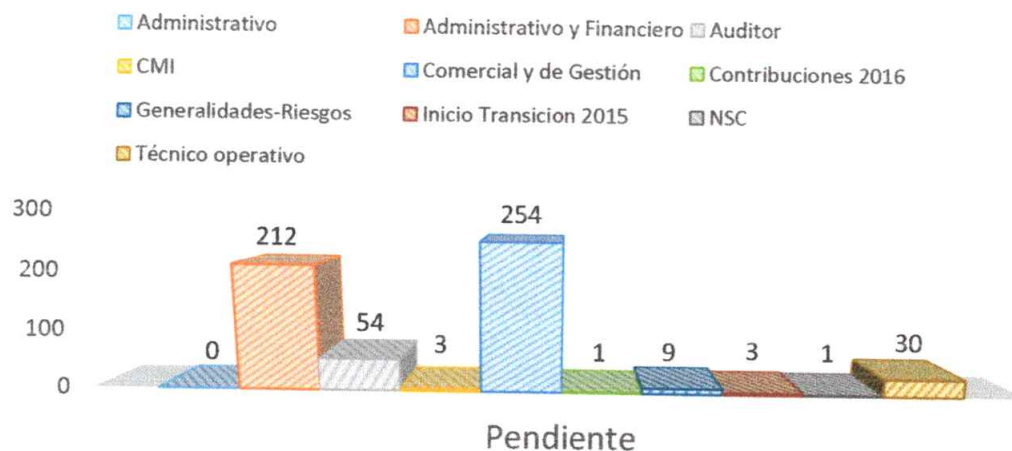
No está de más recordarle, esta oficina tiene a su cargo un funcionario, que en cualquier momento puede darles soporte o despejarles dudas que se generen en estos y otros procesos en lo que respecta al SUI.

Teniendo en cuenta estas actividades realizadas hasta el día veinte (20) de febrero de 2018, a continuación se presenta un análisis estadístico de la información pendientes por certificar en cada uno de los tópicos que agrupa la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, actividades encaminadas a mejorar este indicador que se encuentra plasmado en el **PROGRAMA DE GESTIÓN**, que 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.

<b>Tópico</b>	<b>Pendiente</b>
Administrativo	0
Administrativo y Financiero	212
Auditor	54
CMI	3
Comercial y de Gestión	254
Contribuciones 2016	1
Generalidades-Riesgos	9
Inicio Transición 2015	3
NSC	1
Técnico operativo	30
<b>Total General</b>	<b>567</b>

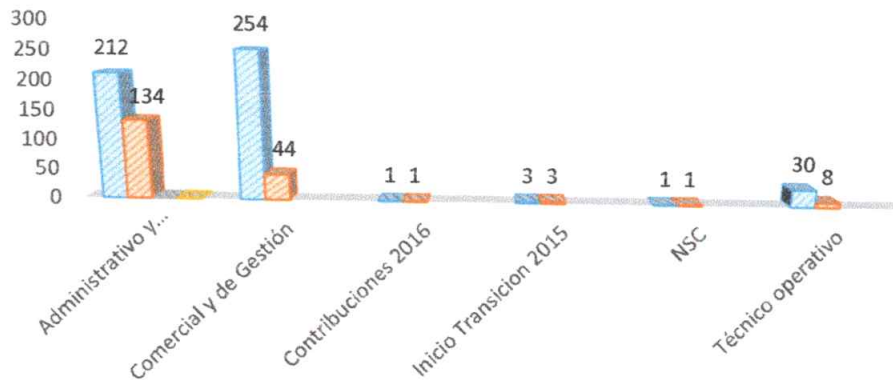
## NÚMERO DE FORMATOS X CERTIFICAR TÓPICOS



Además de esto hay que tener en cuenta las actividades que vienen realizando los jefes de procesos y procedimientos en el diligenciamiento de los formatos y formularios que se encuentran en mora por certificar y de los que se habilitan con periodicidad mensual, ya que a la fecha se tienen recepcionados ciento ochenta y un tres (183) formatos y ocho (8) formularios, para un total de ciento noventa y uno (191), los cuales se encuentra en proceso de revisión, con la finalidad de estudiar la calidad de información de los mismos, teniendo en cuenta que el contratista que servía de apoyo en estos procesos se le terminó el contratos de prestación de servicio, proceso que queda en su totalidad en una sola persona, esto, siguiendo las directrices de la Circular 001 de enero de 2006, en la que la Superintendente de Servicios Públicos reiteró a los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios la responsabilidad por la calidad de la información reportada al SUI, máxime cuando es información es reportada al Estado Colombiano, y del el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a los establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Tópico	Pendiente	En Revisión
Administrativo y Financiero	214	134
Comercial y de Gestión	250	44
Contribuciones 2016	1	1
Inicio Transición 2015	3	3
NSC	1	1
Técnico operativo	16	8
<b>Total General</b>		<b>191</b>

### PENDIENTES X CARGAR VS DILIGENCIADOS PARA REVISIÓN





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página: 68 de 68

Es de aclarar que los cuarenta y cuatro (44) formatos del Tópico Comercial y de Gestión son de Reclamaciones del Servicio de Acueducto y Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado, formatos que se encuentran sistematizados, pero debido a que en el proceso se les da contestación al peticionario, estos no se les realiza el cierre en el sistema, proceso que viene atrasado desde el año 2015 hasta la fecha y que se pretende darle solución en el transcurso de estas dos semana venideras, ya que cada vez que se recepcionan los mismos para el cargue son devueltos para que se les corrija estos inconvenientes.

Atentamente,



JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.

Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID  
Jefe de Gestión Comercial

ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ  
Jefe de Gestión Técnica Operativa

JORGE NAVARRO HERNANDEZ  
Jefe de Gestión Financiera

ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA  
Jefe Gestión de Planeación



GT-GT- 091

Valledupar, 05 de marzo de 2018

Dra.

**JOHANNA MILENA CORTES QUIROGA**

Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

Dirección Técnica Gestión Acueducto y Alcantarillado SSPD

Ciudad

**REF: ACLARACION CONTENIDO ACTA VISITA DE INSPECCION Y VIGILANCIA COMPONENTE ADMINISTRATIVO – PLANTA DE PERSONAL PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD.**

Con el fin de aclarar el compromiso plasmado en el Acta suscrita con ocasión a la inspección y vigilancia a los avances al programa de gestión, realizada por parte de la SSPD en el periodo comprendido entre 28/02/2018-02/03/2018, me permito manifestarle lo siguiente:

Compromiso plasmado en componente administrativo punto 12: "*Finalmente, el prestador se compromete a enviar el 05/03/2018 la relación de la planta de personal distribuida por área.*"

Esta información fue suministrada de manera personal al Ing. Nicolás Paez, como consta en comunicación externa GT-GT-086. Se anexa documento.

Conforme a lo expuesto en la reunión de cierre y con el fin de determinar avances frente al número de trabajadores que conforman la planta de personal (disminución), me permito anexar al presente documento, comunicación externa GT-GT- 089, en la cual se puede verificar que ha disminuido de manera gradual al vencimiento de contratos laborales.

Estaré atenta a sus observaciones, agradezco la atención prestada.

Atentamente;



**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**

Jefe de Gestión Humana

Elaboró y Proyectó: Jefe de Gestión Humana

Revisó: L.C.P.B. – Jefe de Gestión Humana



**GT-GT- 086**



Rad Salda No 2018-111-000391-1  
 Fecha 01/03/2018 12:22:59 Us Rad: SGAMEZ  
 Destino: GESTION DOCUMENTAL  
 Remitente: CIU SUPERSERVICIOS NICOLAS EDUA  
 Fecha actual: 01/03/2018 17:21:01  
 Empresa: Emdupar

Valledupar, 01 de marzo de 2018

Recibido: 01/03/18  
 Nicolás P.

Ing.

**NICOLAS EDUARDO PAEZ RINCON**

Ing. Especializado Grupo de Evaluación Integral

Dirección Técnica Gestión Acueducto y Alcantarillado SSPD

Ciudad

**REF: VISITA DE INSPECCION Y VIGILANCIA PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD.**

En atención a la entrega de documentos faltantes, producto de la diligencia realizada en el día de ayer en horas de la tarde a esta Gestión, con el fin de verificar avances al **COMPONENTE ADMINISTRATIVO**, en lo concerniente a mi competencia, me permito remitir de manera formal la siguiente información:

**TRABAJADORES CERTIFICADOS SENA**

No.	TRABAJADOR	CARGO	TITULO	FECHA
1	ESNEIDER HINOJOSA MANJARREZ	AUXILIAR DE CARTERA	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
2	NELSON MUEGUES BAQUERO	AUXILIAE ATENCION USUARIO	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
3	ANDRES JOSE CHARRIS	AUXILIAR CONTROL COMERCIAL	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
4	HECTOR JULIO PINEDA	PLOMERO SIFONERO	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
5	EVER CALDERON DAVILA	PLOMERO SIFONERO	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
6	JHONY VARGAS BELEÑO	PLOMERO SIFONERO	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
7	JEAN CARLOS MARTINEZ LUQUEZ	AUXILIAR OPERACION	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
8	CARLOS ALBERTO MOSCOTE	AUXILIAR PLANTA	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
9	ELSIDO GUITIERREZ BROCHERO	OPERADOR PLANTA	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
10	RAFAEL SOLANO PIÑA	SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de	15/07/2015

1



11	NESTOR PALMERA	AUXILIAR PLANTA	aguas. Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
12	LUIS ENRIQUE RINCONES	PLOMERO SIFONERO	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
13	ELIECER CAYON	SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
14	JOHAN BERMUDEZ	AUXILIAR ATENCION USUARIO	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
15	LUCAS GUTIERREZ	AUXILIAR DE CARTERA	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
16	NEHEMIAS GARCIA	AUXILIAR BOCATOMA	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
17	LUIS ALFONSO OÑATE	AUXILIAR PLANTA	Técnico en Operación de Sistemas de Potabilización de aguas.	15/07/2015
18	LUIS FERNANDO BELEÑO	AUXILIAR OPERACIÓN	Tecnólogo en Agua y Saneamiento y Especialización Tecnológica en Calidad de Agua	10/06/2010 19/07/2012
19	JAVIER VILLADIEGO	AUXILIAR DE OPERACIÓN	Tecnólogo en Agua y Saneamiento	21/07/2010
20	JULIO SEGUNDO CASTILLO	PLOMERO LIDER	Tecnólogo en Agua y Saneamiento y Especialización Tecnológica en Calidad de Agua	10/06/2010 19/07/2012
21	MILTON ESCOBAR	AUXILIAR DE REVISIONES	Tecnólogo en Agua y Saneamiento y Especialización Tecnológica en Calidad de Agua	10/06/2010 19/07/2012
22	JAVIER CARBONO VIDES	AUXILIAR OPERACION	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	02/09/2010
23	RAUL BARROS COTES	PLOMERO SIFONERO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento y Especialización Tecnológica en Calidad de Agua	10/06/2010 19/07/2012
24	BELARMINO PINEDA	AUXILIAR OPERACION	Tecnólogo en Agua y Saneamiento y Especialización Tecnológica en Calidad de Agua	11/06/2010 19/07/2012

**TRABAJADORES EN FORMACION TECNOLOGO SENA INICIO ENERO 2017**

No.	TRABAJADOR	CARGO	PROGRAMA	ESTADO
1	ELSIDO GUTIERREZ BROCHERO	OPERADOR DE PLANTA	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
2	NELSON MUEGUES VAQUERO	AUXILIAR ATENCION USUARIO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
3	RAFAEL SOLANO PIÑA	SUPERVISOR CONTROL DE CALIDAD	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
4	LUIS ENRIQUE RINCONES	PLOMERO SIFONERO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
5	JEAN CARLOS MARTINEZ	AUXILIAR OPERACIÓN	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA

11



6	ELIAS MORALES TRILLOS	AUXILIAR ADMINISTRACION DE BIENES	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
7	ROSA CORDOBA	AUXILIAR ATENCION USUARIO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
8	FRANKLIN REALES MANJARREZ	PLOMERO SIFONERO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
9	GEOVANNY JIMENEZ	AUXILIAR DE BOCATOMA	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
10	JORGE ARMANDO DURAN	PLOMERO SIFONERO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
11	JHONNY VARGAS BELEÑO	PLOMERO SIFONERO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
12	CARLOS MOSCOTE	AUXILIAR DE PLANTA	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA
13	NESTOR PALMERA	PLOMERO SIFONERO	Tecnólogo en Agua y Saneamiento Básico	ACTUALMENTE CURSANDO PROGRAMA

Con el presente documento, se deja constancia que se entregó de manera personal durante su inspección a Gestión humana lo siguiente:

1. Listado de la Planta de Personal activa. (249 trabajadores)
2. Listado de la organización por áreas de la planta de personal fecha 05/12/2017.
3. Listado de la organización por áreas de la planta de personal mes febrero 2018.
4. Listado de los trabajadores certificados en competencias laborales SENA.

Esperando a ver atendido a su solicitud y quedando atenta a cualquier inquietud, estamos para servirle.

Atentamente:



**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**  
Jefe de Gestión Humana

Elaboró y Proyectó: Jefe de Gestión Humana  
Revisó: L.C.P.B. - Jefe de Gestión Humana

11

•

•



Valledupar, 05 de marzo de 2018

Dra.

**JOHANNA MILENA CORTES QUIROGA**

Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

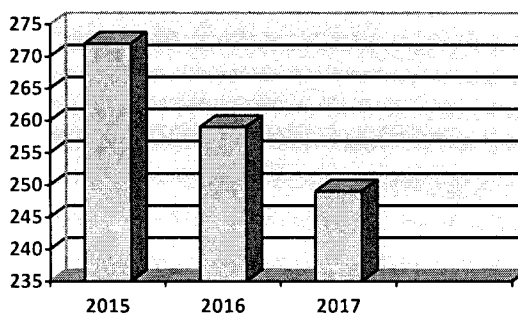
Dirección Técnica Gestión Acueducto y Alcantarillado SSPD

Ciudad

**REF: COMPONENTE ADMINISTRATIVO – PLANTA DE PERSONAL PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD.**

Con el fin de complementar el informe entregado con relación a los avances del COMPONENTE ADMINISTRATIVO PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD, frente a la disminución de la Planta de personal de la empresa, me permito comparar el número de trabajadores en las vigencias anteriores, mediante el cual se puede observar una disminución en la nómina de la siguiente manera:

Vigencia / corte	No. Trabajadores Activos
DIC 2015	272
DIC 2016	259
DIC 2017	249



Con esta información se evidencia que se ha disminuido gradualmente la planta de personal con la no renovación de los contratos de trabajo a término fijo, es decir, con el vencimiento del plazo pactado se procede a la desvinculación del trabajador, cumpliendo con el compromiso adquirido en este componente.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,

**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**

Jefe de Gestión Humana

Elaboró y Proyectó: Jefe de Gestión Humana  
Revisó: L.C.P.B. – Jefe de Gestión Humana



GT-GT- 089

Valledupar, 05 de marzo de 2018

Dra.

**JOHANNA MILENA CORTES QUIROGA**

Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

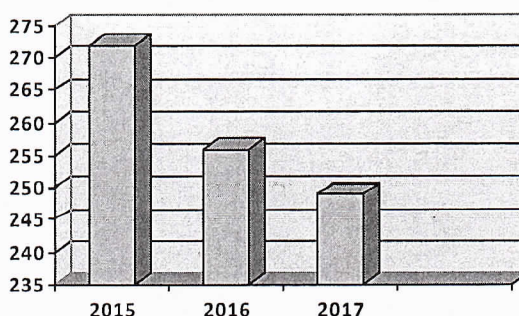
Dirección Técnica Gestión Acueducto y Alcantarillado SSPD

Ciudad

**REF: COMPONENTE ADMINISTRATIVO – PLANTA DE PERSONAL PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD.**

Con el fin de complementar el informe entregado con relación a los avances del COMPONENTE ADMINISTRATIVO PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD, frente a la disminución de la Planta de personal de la empresa, me permito comparar el número de trabajadores en las vigencias anteriores, mediante el cual se puede observar una disminución en la nómina de la siguiente manera:

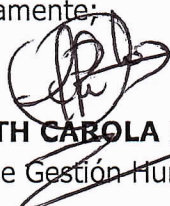
Vigencia / corte	No. Trabajadores Activos
DIC 2015	272
DIC 2016	256
DIC 2017	249



Con esta información se evidencia que se ha disminuido gradualmente la planta de personal con la no renovación de los contratos de trabajo a término fijo, es decir, con el vencimiento del plazo pactado se procede a la desvinculación del trabajador, cumpliendo con el compromiso adquirido en este componente.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente:




**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**

Jefe de Gestión Humana


Elaboró y Proyectó: Jefe de Gestión Humana  
Revisó: L.C.P.B. – Jefe de Gestión Humana



 <b>EMDUPAR</b> S.A. - E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 10

GG-GG **144**

Valledupar 9 de Marzo de 2018.

  
Rad Salida No 2018-111-000423-1 Us Rad. IZAMBRANO  
Fecha 09/03/2018 12:40:51  
Destino: GESTION DOCUMENTAL  
Remitente: (EMP) SUPERSERVICIOS  
Fecha actual: 09/03/2018 17:39:28  
Empresa: Emduper

Doctora.  
**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado  
Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2  
Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.

Atento saludo.


En atención a visita de inspección y vigilancia, instalada el día 28 de Febrero de este mismo año, a EMDUPAR S.A. E.S.P., para verificar el estado del cumplimiento de cada uno de los compromisos del programa de Gestión en los componentes técnicos, financieros, administrativos, comerciales y cargue al SUI, suscrito entre la Empresa y la Superintendencia, se estipularon unos compromisos de cumplimiento y ejecución inmediata, de los cuales debíamos remitir informe a más tardar el día nueve (9) de Marzo de 2018, en adelante procedemos a detallar la solicitud de cambio o modificación de los siguientes componentes e indicadores, los cuales se encuentran debidamente justificados, sumándole las circunstancias financieras y administrativas actuales de la Empresa, las cuales se han venido informando a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En cuanto al componente comercial solicitamos de manera respetuosa:

1. **Meta: 9. Gestión de Cartera:** Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad del **Anexo 3. Componente Comercial.**

**Objetivo de la meta:** 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.

19F  
YCD

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 2 de 10

**Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Depuración de cartera	4 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Cartera depurada al menos en un 25% mensual	mensual

**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Depuración de cartera	7 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	3% mensual de la base de suscriptores a depurar con facturas vencidas mayor a 12  (A partir de Abril de 2018).	mensual


**Justificación para el indicador propuesto:**

Al hacer el análisis de la cartera con corte al 20 de febrero de 2018, se observan 14.893 suscriptores a depurar con facturas vencidas mayores a 12 y menores a 60 ( $>12 \leq 60$ ). Con facturas vencidas mayores a 60 ( $>60$ ), se tienen 7.840 suscriptores, para un total de 22.733 en el rango mayor a 12.

De esta manera, con corte al 20 de febrero de 2018, el 25% del total de suscriptores de EMDUPAR S.A. E.S.P. (92.082) tiene cartera depurable.

El indicador que se propone se cumpliría en 7 meses a partir de abril de 2018, debido a que en el mes de marzo es necesario adelantar, entre otras, las siguientes acciones previas:

- a. Creación de la oficina de cobro coactivo y los respectivos procedimientos.
- b. Notificación, verificación e inspección de las cuentas a depurar.
- c. Parametrización del sistema a la normatividad vigente.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 3 de 10

- 2. Meta: 9. Gestión de Cartera:** Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad del **Anexo 3. Componente Comercial.**

**Objetivo de la meta:** 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.

**Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
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


**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación.	8 meses	Porcentaje de avance	12.5% mensual hasta cumplir la meta del 100% de usuarios con facturas vencidas entre 2 y 12, a a partir del mes de marzo.	mensual

**Justificación para el indicador propuesto:**

El cumplimiento del indicador actual supone un número de suspensiones estático en el que debe avanzarse un 20% mensual hasta alcanzar la totalidad de suspensiones determinadas como línea base (100%). Sin embargo, dado que el número de suspensiones mensuales es variable, se propone modificar el cumplimiento del indicador partiendo de 10.938 usuarios entre 2 y 12 facturas vencidas, al cual se le descuenta un 12% que históricamente corresponde a usuarios con imposibilidad legal para suspender.

El total de facturación vencida corresponde a 32.359 usuarios, de los cuales el 29,74% estaría sujeto a suspensión del servicio por facturas vencidas entre 2 y 12, equivalente a 9.626 usuarios que se disminuirán a razón de 12.5% mensual durante los próximos 8 meses a partir del mes de marzo de 2018.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 4 de 10

El indicador propuesto parte de las metas del Colaborador Empresarial, las cuales corresponden a 1.203 corte con dispositivo. Se anexa el plan operativo del modelo financiero que hace parte integral del Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017 suscrito con RADIAN COLOMBIA S.A.S.


Cabe precisar que, de acuerdo con la gestión de los últimos 3 meses, en donde ha disminuido en un 18.48% el número de usuarios morosos en un rango de 2 a 12 facturas vencidas, se replantea el indicador de 1.459 a 1.203 por mes, asignando el restante de las actividades de suspensión y corte establecidas en el contrato aludido a las demás actividades del área comercial que así lo requieran.

### 3. Meta: 11. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

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

**Indicadores de avance actual:**

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

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 5 de 10

**Indicadores de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Reporte mensual de facturación contra recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	1.5 % 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	3 % 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	3 % 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	3 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo.	Mensual


**Justificación para los indicadores propuesto:**

Con la cultura de pago que históricamente han evidenciado los usuarios del municipio de Valledupar, para alcanzar los indicadores inicialmente propuestos en el Programa de Gestión, se requieren programas de socialización, medidas coercitivas, mayor concientización de los usuarios, eliminación de imposibilidades, llamadas telefónicas y correos para gestión de cobro, entre otras actividades contenidas en el plan de recuperación de cartera.

Por lo expuesto y partiendo de las metas contenidas en el Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017 suscrito con RADIAN COLOMBIA S.A.S., se proponen los siguientes indicadores: 1.5 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo un 3% mensual de aumento de ventas corrientes y recaudo hasta cumplir el objetivo, 3 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo, y el 3 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo.

Se anexa proyección de lo recaudado frente a lo facturado mensual hasta el mes 20 en donde se alcanza el 95% de recaudo de la cartera corriente, todo de conformidad con el modelo financiero que hace parte integral del Contrato de Colaboración Empresarial



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 6 de 10

**4. Meta: 2. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor del Anexo 6. Componente Técnico Operativo.**

**Objetivo:** Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) de la empresa a 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.

**1. Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
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


**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Sectorización hidráulica de la red de acueducto	8 meses después de la actualización del catastro	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	17% de los componentes Red de Distribución de Acueducto y Macromedición	Informe de avance mensual

**Justificación para los indicadores propuesto:**

El indicador actual tiene un plazo de cumplimiento que difiere del Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR- que hace parte integral del estudio de costos y tarifas aprobado por la Junta Directiva en su reunión de fecha 21 de junio de 2016, previo a la suscripción del Programa de Gestión. Por tal razón, se solicita replantear el indicador en atención al año en que se tienen proyectadas las inversiones en sectorización hidráulica.

De otra parte, ante las limitaciones presupuestales de la Empresa, se suscribió el contrato de prestación de servicios N. CPS-001-2018 que dentro de sus actividades señala en la Cláusula 3 del mismo la correspondiente a "Asesoría y acompañamiento para el ajuste del POIR de conformidad con las necesidades de inversión de EMDUPAR S.A. E.S.P.". Se adjunta copia del contrato aludido.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 7 de 10

Sin embargo, conocedores de la importancia de la sectorización para disminuir el Índice de Pérdidas del Agua por Usuario Facturado -IPUF-, fueron formulados los siguientes proyectos que se contratarán en la presente vigencia:

- “Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para optimización la del sistema en el sector 1, obras proyectadas dentro del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Valledupar”.
- “Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para la optimización del sistema en el sector 3, obras obras proyectadas dentro del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Valledupar”.


Como evidencia de lo anterior, se remite copia de las fichas técnicas de los proyectos y el requerimiento para la contratación respectiva por valor de \$549.820.518,00, que equivale al 17% del total de inversiones en los componentes de Red de Distribución de Acueducto (3.089.030.141) y Macromedición (\$89.900.291) del POIR de la Empresa, el cual se adjunta a esta comunicación.

**5. Meta: 2. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor del Anexo 6. Componente Técnico Operativo.**

**Objetivo:** Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) de la empresa a 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.

- **Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IPUF	15 m <sup>3</sup> /suscriptor para el 30 de diciembre de 2018  6 m <sup>3</sup> /suscriptor para el 30 de septiembre de 2018	Informe trimestral desde la aplicación del programa

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 8 de 10

**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	El plazo regulatorio.	Reducción del IPUF	21,29 m <sup>3</sup> /suscriptor para el 30 de diciembre de 2018	Informe trimestral

**Justificación para los indicadores propuesto:**


El indicador actual con fecha límite de cumplimiento el 30 de diciembre de 2018 se encuentra por debajo del exigido regulatorio que de acuerdo con la tabla de estándares de servicio y eficiencia, derivada del estudio de costos y tarifas, que forma parte integral del Contrato de Condiciones Uniformes remitido a la CRA para concepto de legalidad corresponde a 21,29 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. De esta manera, según el Programa de Gestión, EMDUPAR S.A. E.S.P. en diciembre de 2018 debió alcanzar un IPUF de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, con una diferencia del IPUF regulatorio de 15,29 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes que dadas las condiciones actuales resulta muy difícil alcanzar.

Así las cosas, se propone el mismo indicador del Artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, el cual señala:

***“Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia. Para efectos de calcular las proyecciones que permiten determinar los costos de prestación, las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida, dentro de su APS:***

...


***En la determinación de las proyecciones para calcular los costos de prestación, las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en el ámbito de aplicación de la presente resolución, deberán alcanzar las siguientes metas frente a los estándares de eficiencia. Para lo anterior, es preciso que se establezcan metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida, en los siguientes criterios:***

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 9 de 10

<b>Acueducto</b>	<b>Estándar de eficiencia</b>	<b>Meta y gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)</b>
<i>IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m<sup>3</sup>/suscriptor/mes)</i>	<i>&lt;=6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes</i>	<i>Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.</i>

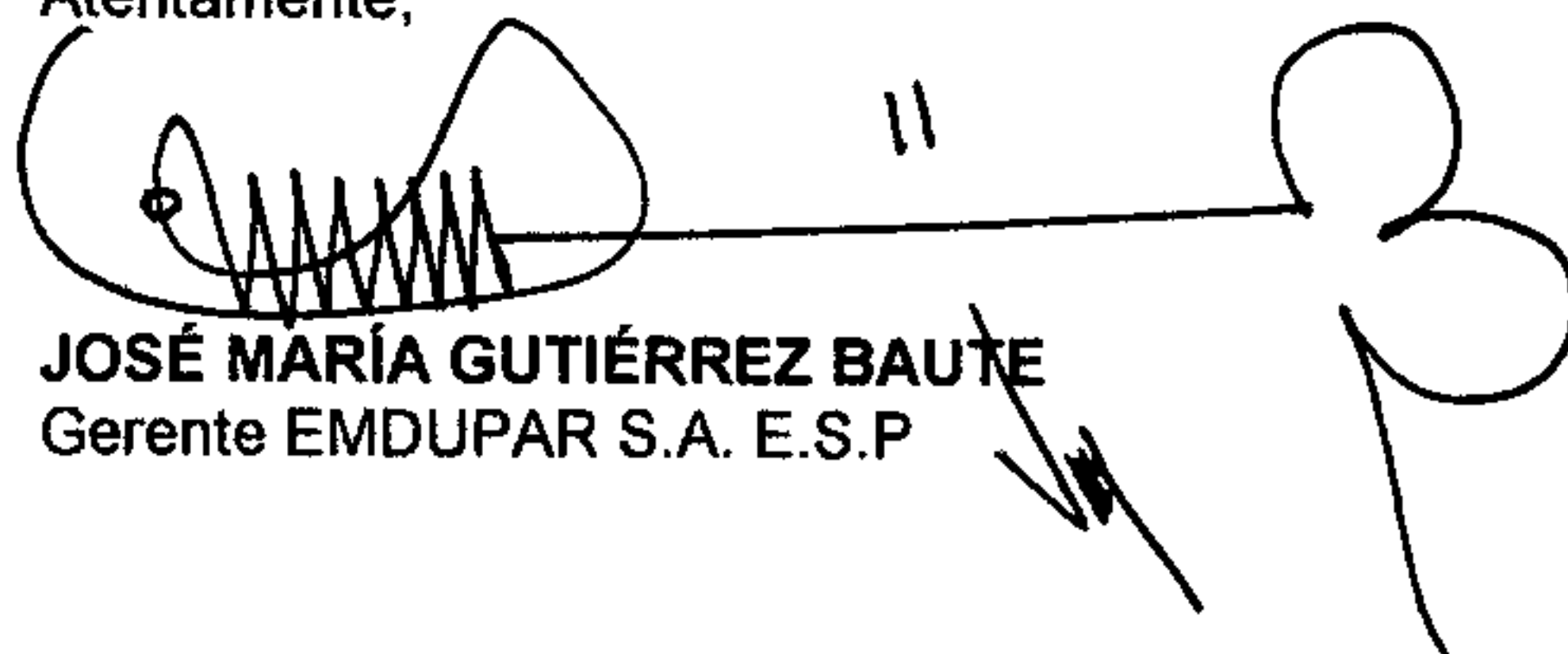
No obstante a las solicitudes precitadas de modificación de componentes específicos del programa remitimos la siguiente información:

1. Remitimos copia del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes del sistema de alcantarillado sanitario, contenido en un (1) folio y evidencia del vínculo contractual No. 039 de 2017, por medio del cual se practicó mantenimiento al equipo de succión de propiedad de la Empresa, con el cual se optimiza la existencia de este equipo tecnológico para fortalecer el mantenimiento del sistema; el acta de inicio del contrato precitado está contenida en dos (2) folios.
2. Copia del acta de inicio del convenio específico de investigación suscrito con la Universidad del Área Andina cuyo objeto consiste en la caracterización fisicoquímica e hidrogeológicamente de las aguas subterráneas en la ciudad de Valledupar para el diseño de un plan de alternativa al cambio climático y así lograr fuentes alternas de abastecimiento para nuestro sistema de producción; la citada acta de inicio está contenida en dos (2) folios.
3. PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA ACTUALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, contenido en medio magnético – CD.
4. Remitimos en medio magnético – CD – el diseño de las políticas de vertimiento y de residuos en el sistema de alcantarillado; la carta de intención para el uso y aprovechamiento de lodos en proyecto de planta productora de ladrillos, se encuentra para firma del representante legal y la estaremos remitiendo en el octavo informe de la ejecución del programa de gestión.
5. Remitimos copia de ACTA DE REUNIÓN DE LA SECRETARÍA LOCAL DE SALUD DE VALLEDUPAR por medio de la cual se concertaron los puntos de muestreo para determinar el índice de riesgos para la calidad del agua IRCA menor al 5%; el acta está contenida en cuatro (4) folios.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 10 de 10

Quedamos atentos a las observaciones que ustedes emitan de nuestras solicitudes y esperamos de su valiosa colaboración, para seguir cumpliendo de manera objetiva el programa de Gestión Convenido.

Atentamente,



**JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ BAUTE**  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P

*Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID*  
*Jefe de Gestión Comercial*

*ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ*  
*Jefe de Gestión Técnica Operativa*

*Proyectó. JOSE JAVIER SEQUEDA DAZA*  
*Secretario General*



**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

TIEMPO	DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS	
	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA
PERIODO	02/04/2018	13/04/2018	16/04/2018	27/04/2018	30/04/2018	11/05/2018	15/05/2018	31/05/2018
SECTOR 1: AVENIDA SIERRA NEVADA - CARRERA 19 D - CALLE 7A - AVENIDA SIMÓN BOLIVAR								
SECTOR 2: LA ESPERANZA - NUEVA ESPERANZA - DUNDAKARE - LA NEVADA								
SECTOR 3: NANDO MARIN - EL EDEN - DON CARMELO - VILLA HAYDITH - VILLA FUENTES - EL OASIS - MAREIGUA								
SECTOR 4: 450 AÑOS ETAPA I - II - III - POPULANDIA - TOBIAS DAZA - URBANIZACIÓN RAFAEL ESCALONA								

**OBSERVACIONES**

ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN
EQUIPO:	1	HIDROSUCCIONADOR
RECURSO HUMANO:	1	SUPERVISOR
	2	OPERARIOS

**NOTA 1:** ESTE PROGRAMA SE PROYECTA CONSIDERANDO UN PERIODO DE DOS (2) MESES ANTES DE LA PRIMERA TEMPORADA LLUVIOSA DEL AÑO

**NOTA 2:** LOS SECTORES IDENTIFICADOS SE SELLECCIONARON CONFORME A DATOS ESTADISTICOS DE LA DIVISIÓN MANTENIMIENTO DE REDES

**CONTRATO No.:** 039 de 2017**OBJETO:** SUMINISTRO DE REPUESTO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL EQUIPO DE SUCCION DE PLACAS SZA 095 DE PROPIEDAD DE EMDUPAR S.A. E.S.P.**CONTRATANTE:** EMDUPAR S.A. E.S.P.**CONTRATISTA:** HI VAC LATINO AMERICA S.A.S.**INTERVENTOR:** ALVARO ENRIQUE YAGUNA NUÑEZ – Jefe Gestión Técnica Operativa**DURACIÓN:** DOS (2) MESES**VALOR:** SESENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$ 67.298.414,00)**FECHA DE INICIO:** TREINTA Y UNO (31) DE ENERO 2018**TERMINACION:** TREINTA (30) DE MARZO DE 2018

En la ciudad de Valledupar, el día treinta y uno ( 31 ) del mes de enero del año 2018, se reunieron el Señor **GERARDO JOSE RAMIREZ PARRA**, Contratista, el **ING. ALVARO ENRIQUE YAGUNA NUÑEZ**, Jefe de Departamento Técnico Operativo e Interventor, con el fin de dar inicio a las actividades pertinentes al Contrato No. 039 de 2017 de fecha 15 de Septiembre de 2017, a las actividades pertinentes al contrato, que tiene por objeto **SUMINISTRO DE REPUESTO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL EQUIPO DE SUCCION DE PLACAS SZA 095 DE PROPIEDAD DE EMDUPAR S.A. E.S.P.**, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:


#### 1. VERIFICACIÓN DE GARANTIAS.

El contratista en cumplimiento a la Cláusula Séptima del contrato referenciado, aportó las garantías exigidas a través de la Póliza No **21-45-101229637** fechada el 26 de septiembre de 2017, expedida por la compañía de **SEGUROS DEL ESTADO**, la póliza fue aprobada por el Jefe de gestión Jurídica de la empresa a través de la Resolución No **0552** de fecha 29 de Septiembre de 2017, para los riesgos, valores y vigencias detalladas a continuación:

#### CONTROL DE POLIZAS

RIESGO	VR. AMPARADO	POLIZA No	VIGENCIA	
			DESDE	HASTA
Cumplimiento del contrato	\$ 13.459.682,80	21-45-101229637	15-09-2017	15-02-2018
Buen manejo y correcta inversión de anticipo	\$ 33.649.207	21-45-101229637	15-09-2017	15-02-2018
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	\$ 13.459.682,80	21-45-101229637	15-09-2017	15-11-2021



	<b>ACTA INICIO</b>	FO-GM-08
		Versión : 01-19-07-11
		Página : 2 de 2

Calidad de los Elementos	\$ 13.459.682,80	21-45-101229637	5 Meses y 1 Día, este amparo inicia vigencia una vez se ha finalizado la ejecución del contrato.
--------------------------	------------------	-----------------	--

## 2. PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN

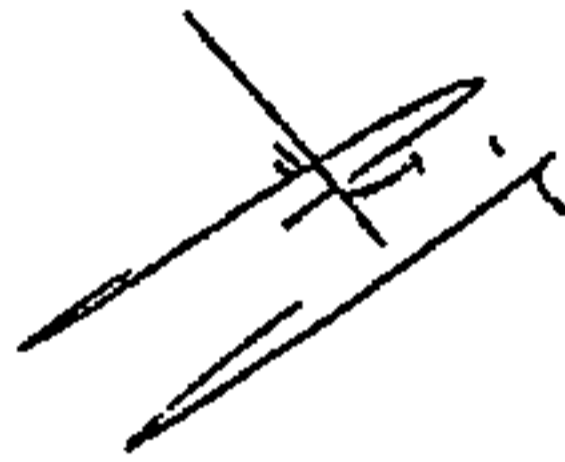
Que se ha perfeccionado y legalizado el contrato, y como constancia en el expediente del contrato reposa la necesidad del servicio autorizado por la Gerencia, certificado de disponibilidad presupuestal No 2017000267 del 22 de Agosto de 2017, estudio de conveniencia y oportunidad No 04722082017, propuesta y/o hoja de vida, y documentos anexos del contratista, certificados y paz y salvos exigidos, pago de impuestos de acuerdo a la cuantía del contrato, reserva presupuestal No 2017000388 del 15 de Septiembre de 2017, garantía y aprobación de garantía, por lo cual se puede proceder a dar inicio a su ejecución.

## 3. COMPROMISOS DEL CONTRATISTA Y DEL INTERVENTOR.

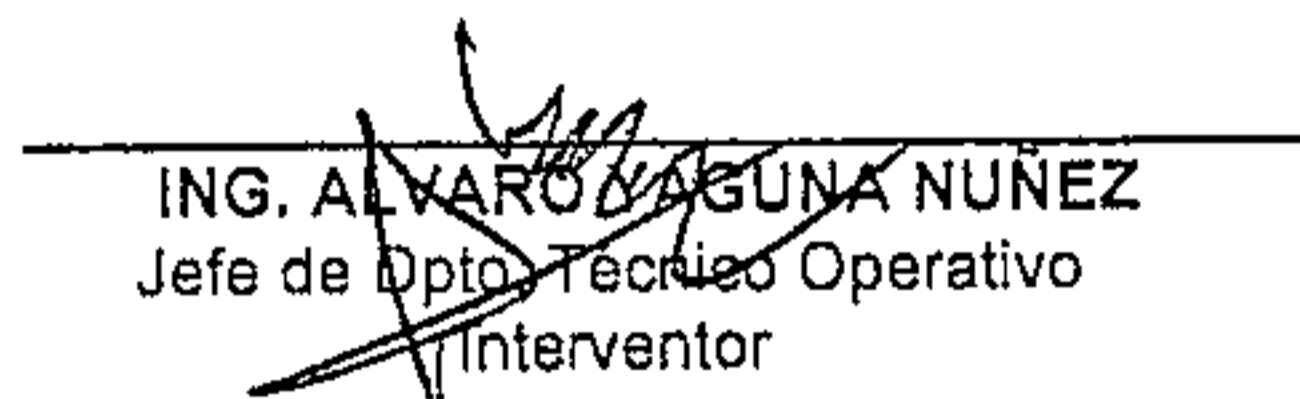
Que el CONTRATISTA se compromete a cumplir oportuna y debidamente conforme a las condiciones técnicas contratadas, y con el objeto convenido.

Que el INTERVENTOR vigilará la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual, sometiéndose el CONTRATISTA a recibir las instrucciones precisas y particulares que el INTERVENTOR le imparta, en procura de cumplir con el contrato.

No siendo más el objeto de la presente acta, se da por aprobada y se firma por quienes en ella intervienen.




\_\_\_\_\_  
**GERARDO JOSE RAMIREZ PARRA**  
 Contratista



\_\_\_\_\_  
**ING. ALVARO LAGUNA NUNEZ**  
 Jefe de Opción Técnico Operativo  
 Interventor



	<b>ACTA INICIO</b>	FO-GM-08
		Versión : 01-19-07-11
		Página : 1 de 2

**CONVENIO ESPECÍFICO DE INVESTIGACIÓN No. FUAA1779-151117**  
**FECHA: 15 DE NOVIEMBRE 2017**

**OBJETO:** **CARACTERIZACIÓN FÍSICOQUÍMICA E HIDROGEOLOGICAMENTE LAS AGUAS SUBTERRÁNEAS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE ALTERNATIVA AL CAMBIO CLIMÁTICO.**

**CONTRATANTE:** **EMDUPAR S.A E.S.P**

**CONTRATISTA:** **MARTHA LUCÍA MENDOZA CASTRO**  
**CC: 49.734.695 DE VALLEDUPAR**

**INTERVENTOR:** **JEFE DE GESTION TECNICA OPERATIVA**

**SUPERVISOR:** **PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA**

**DURACIÓN:** **ONCE (11) MESES**

**VALOR:** **VEINTICUATRO MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL PESOS EN M/CTE (\$ 24.340.000). EMDUPAR: 18.900.000. AREA ANDINA 5.440.000.**

**FECHA DE INICIO:** **26 DE ENERO DEL 2018**

**TERMINACION:** **31 DE DICIEMBRE DE 2018**

En la ciudad de Valledupar, a los cinco (05) días del mes Febrero del 2018, se reunieron el **Ing. MARTHA LUCÍA MENDOZA CASTRO** identificado con No. **CC: 49.734.695** expedida en Valledupar-Contratista, El **Ing. ALVARO ENRIQUE YAGUNA NUÑEZ** Jefe de Gestión Técnico Operativo-Interventor y El **Ing. LEONARD ALFONSO SILVA MENDOZA**, Profesional Universitario en Gestión Técnica como Supervisor, con el fin de dar inicio a las actividades pertinentes al **CONVENIO ESPECÍFICO DE INVESTIGACIÓN No. FUAA1779-151117 del 15 NOVIEMBRE DE 2017** cuyo objeto es: **CARACTERIZACIÓN FÍSICOQUÍMICA E HIDROGEOLOGICAMENTE LAS AGUAS SUBTERRÁNEAS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE ALTERNATIVA AL CAMBIO CLIMÁTICO**, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

**1. COMPROMISOS DEL CONTRATISTA Y DEL INTERVENTOR.**

1. La Fundación: salidas de campo para realizar la determinación multitemporal de niveles piezométricos en el muestreo de pozos de agua subterránea (incluye equipos de muestreo) y toma de muestras de agua en la ciudad de Valledupar, más el informe para diez (10) veces en treinta pozos en diferentes épocas del año.





**EMDUPAR** SA - E.S.P.  
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

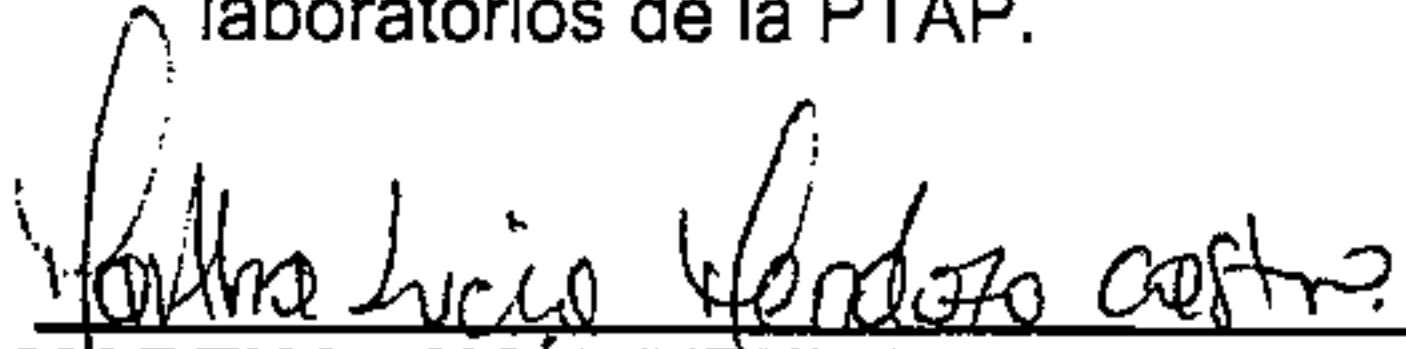
**ACTA INICIO**

FO-GM-08


Versión : 01-19-07-11

Página : 2 de 2

2. EMDUPAR: la realización de 42 análisis fisicoquímicos y microbiológicos de aguas en laboratorios de la PTAP.

  
**MARTHA LUCÍA MENDOZA CASTRO**  
Contratista

  
**ALVARO ENRIQUE YAGUNA NUÑEZ**  
Jefe de Gestión Técnico Operativo  
Interventor

  
**LEONARD ALFONSO SILVA MENDOZA**  
Profesional Universitario en Gestión Técnica.  
Supervisor



## DESARROLLO DE AGENDA

Siendo las 8:30 am del día 03 de diciembre de 2017, nos reunimos por parte de la empresa de servicios públicos EMDUPAR S.A.E.S.P. señor JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE en calidad de gerente y el señor CESAR BROCHERO en calidad de jefe de división de producción; por parte de la Secretaria de Salud Municipal de Valledupar, el señor JOSE ALFREDO LACOUTURE en calidad de coordinador de la Dimension de Salud Ambiental, DEICY MILENA BARROS COTES como Referente de Salud ambiental (Agua) y ALBERTO PABA en calidad de Técnico Operativo Ambiental. Con el fin de que por medio de este documento queden concertados los puntos de muestreo de Agua Potable de la red de distribución de la ciudad de Valledupar.

### Datos de la Empresa de Servicio de Acueducto

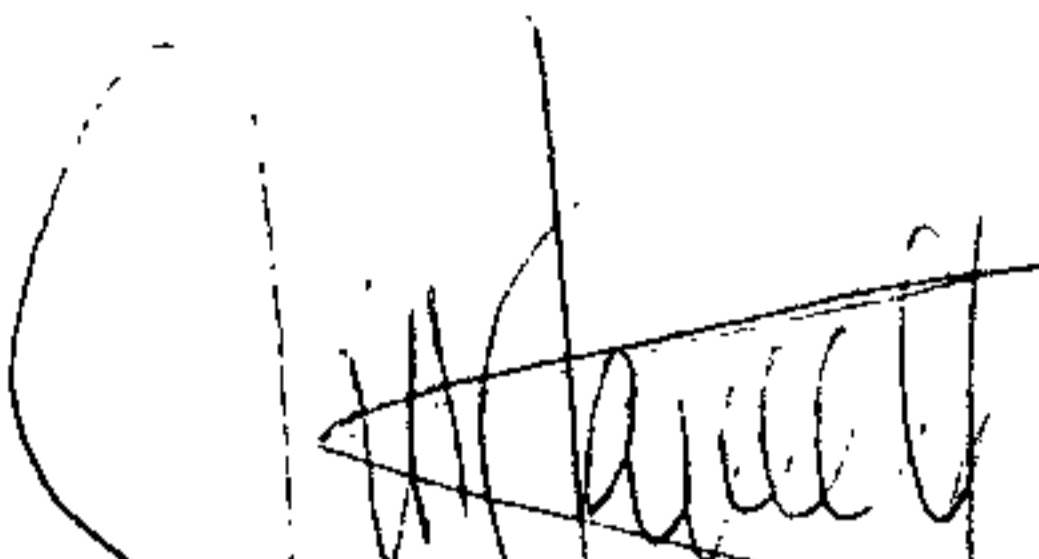
Municipio.: Valledupar      zona: Urbana  
Nombre de la empresa prestadora de acueducto y alcantarillado: EMDUPAR S.A.E.S.P.  
Dirección: calle. 15 No. 15 -40  
Nombre del representante legal: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE  
Celular: 310 630 32 88  
Fuente de abastecimiento: RIO GUATAPURI  
Desinfectante utilizado: CLORO GASEOSO  
Coagulante utilizado: POLICLORURO DE ALUMINIO  
Nit: 829300548 -8  
Código Municipio Valledupar: 20001  
Rups: 01 DE JULIO DE 2009  
Fecha de registro ante la superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios:  
Población servida 472.000 aprox. habitantes  
Aumento de la población servida en los dos últimos años: SI  NO   
Fecha de concertación: 3 de diciembre de 2017

### PUNTOS DE TOMA DE MUESTRA DE AGUA

CODIGO	DIRECCION	UBICACIÓN GEOGRAFICA	
1	OGB – MANZANA T CASA 17	N: 10 - 30 - 142	WO: 73 - 17 - 004
2	BARRIO PANAMA – CARRERA 6 No 41 -113	N: 10 - 26 - 877	WO: 073 - 14 - 363
3	DON CARMELO -	N: 10 - 25 - 505	WO: 073 - 16 - 070
4	BARRIO LA VICTORIA	N: 10 - 26 - 995	WO: 073 - 16 - 482
5	BARRIO SIETE DE AGOSTO -	N: 10 - 27 - 104	WO: 073 - 15 - 410
6	BARRIO LOS MAYALES	N: 10 - 27 - 553 -	WO: 33 - 13 - 861
7	BARRIO LOS COCOS	N: 10 - 27 - 060	WO: 73 - 14 - 207
8	EL CERRITO	N: 10 - 27 - 686	WO: 073 - 16 - 070
9	BARRIO FUNDADORES	N: 10 - 27 - 516	WO: 073 - 15 - 575
10	BARRIO ALAMOS	N: 10 - 26 - 826	WO: 073 - 15 - 827
11	BARRIO ALFONZO LOPEZ	N: 10 - 28 - 558	WO: 073 - 15 - 217
12	SANTANA	N: 10 - 28 - 375	WO: 073 - 14 - 964
13	BARRIO LOPERENA	N: 10 - 28 - 189	WO: 073 - 15 - 303
14	BARRIO EL AMPARO	N: 10 - 28 - 558	WO: 73 - 15 - 949
15	BARRIO EL CARMEN	N: 10 - 28 - 399	WO: 73 - 14 - 462
16	BARRIO SICARARE	N: 10 - 28 - 073	WO: 073 - 14 - 327
17	FEMENINO	N: 10 - 28 - 106	WO: 073 - 14 - 852
18	BARRIO NOVALITO	N: 10 - 29 - 230	WO: 073 - 15 - 301
19	COLEGIO ATENEO	N: 10 - 29 - 116	WO: 073 - 16 - 891
20	DIVINO NIÑO	N: 10 - 28 - 379	WO: 073 - 16 - 593
21	BARRIO LA GRANJA -	N: 10 - 27 - 928	WO: 073 - 15 - 110
22	BARRIO VILLALBA – CALLE 12 CARRERA 6	N: 10 - 29 - 483	WO: 073 - 16 - 10
23	DON ALBERTO – PLAZA CENTRAL	N: 10 - 28 - 747	WO: 073 - 16 - 640
24	EL REFUGIO – MANZANA 5 CASA 18	N: 10 - 29 - 116	WO: 073 - 16 - 895
25	BARRIO LA NEVADA – HOSPITAL	N: 10 - 28 - 633	WO: 073 - 16 - 945
26	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA	N: 10 - 36 - 293	WO: 73 - 17 - 115

La presente acta se realizó con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 0811 de 2008


Se firma la presente acta por las personas que intervinieron en la diligencia, en común acuerdo sobre los puntos para la toma de muestra de agua de control de calidad.




**JOSE ALFREDO LACOUTURE RIVERA**  
Coordinador Salud Ambiental S.L.S.V.



**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**  
Gerente EMDUPAR S.A.E.S.P.



**CESAR BROCHERO**  
Jefe División de Producción EMDUPAR



**DEICY MILENA BARROS COTES**  
Referente Salud Ambiental S.L.S.V.



Servientrega S.A. Nit 860.512.330-3 Principal Bogota D.C. Colombia Av Calle 6 No 34 A-11  
 Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX 7 700 200 FAX 7 700 380 ext 110045. Grandes  
 Contribuyentes Resolución DIAN 000041 del 30 enero de 2014. Autoretenedores Resol.  
 DIAN-09698 de Nov 24/2003 Responsables y Retenedores de IVA. Factura por computador  
 Resolución DIAN 18762005114324, 05/10/2017. Prefijo 009 desde el 965500001 al 975249100

Fecha: 12 / 03 / 2018 9:38

Fecha Prog. Entrega: 14 / 03 / 2018



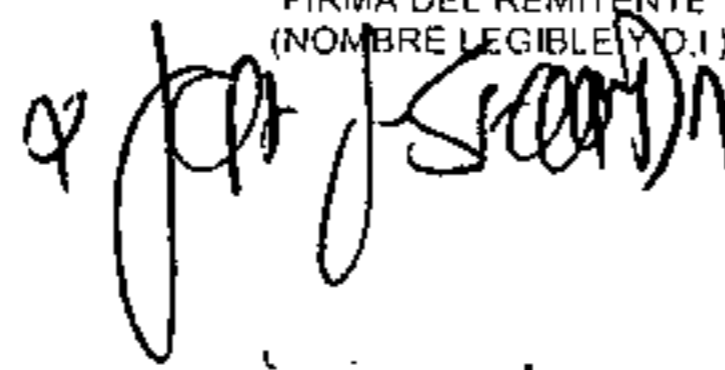
Guia No.

970379599

Codigo CDS/SER: 1 - 89 - 55

<b>REMITENTE</b>	CLL 15 # 15 - 40 BRR ALFONSO LOPEZ		
	JOSE JMARIA GUTIERREZ DAZA // EMDUPAR		
	Tel/cel: 3174023867	Cod. Postal: 200001	
	Ciudad: VALLEDUPAR	Dpto: CESAR	
País: COLOMBIA D.I./NIT: 3174023867			

FIRMA DEL REMITENTE  
(NOMBRE LEGIBLE Y D.I.)



CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO			INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1	2	3	1 HORA / DIA / MES / AÑO	_____
_____	_____	_____	2 HORA / DIA / MES / AÑO	_____
_____	_____	_____	3 HORA / DIA / MES / AÑO	_____
_____	_____	_____	FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	_____
_____	_____	_____	HORA / DIA / MES / AÑO	_____

RECIBI A CONFORMIDAD (NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)

Guia No. 970379599



FECHA Y HORA DE ENTREGA  
HORA / DIA / MES / AÑO

Observaciones en la entrega:

<b>DESTINATARIO</b>	BOG	DOCUMENTO UNITAR	PZ: 1
	10	Ciudad BOGOTA	
	H106	CUNDINAMARCA	P. CONTADO
		NORMAL	M: TERRESTRE
CRA 18 # 84-35 PISO 2			
VIVANA GUERRERO// SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS			
Tel/cel: 25985 D.I./NIT: 1884352			
País: COLOMBIA Cod. Postal: 110221			
e-mail:			

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para entrega: OK

Vr. Declarado: \$ 5,000

Vr. Flete: \$ 0

Vr. Sobreflete: \$ 300

Vr. Mensajería expresa \$ 8,900

Vr. Total: \$ 9,200

Vr. a Cobrar: \$ 0

Vol (Pz): / / Peso Pz (Kg):

Peso (Vol): Peso (Kg), 1.00

No. Remisión:

No. Bolsa seguridad:

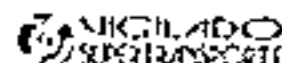
No. Sobreporte:


Guia Retorno Sobreporte:

Ministerio de Transporte: Licencias No. 805 de Marzo S/2001. MINTIC Licencia No. 1776 de Sept. 7/2010. DESTINATARIO

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web de Servientrega S.A www.servientrega.com y en las carteleras ubicadas en los Centros de Soluciones, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Así mismo declara conocer nuestro Aviso de Privacidad y Aceptar la Política de Protección de Datos Personales los cuales se encuentran en el sitio web. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos remitirse al portal web www.servientrega.com o a la línea telefónica (1) 7700200.

Quien Entrega: \_\_\_\_\_



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 1 de 10

GG-GG 744

Valledupar 9 de Marzo de 2018.



Doctora.  
**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
 Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Superintendencia delegada para Acueducto y Alcantarillado  
 Carrera 18 No. 84 – 35 piso 2  
 Bogotá.

Referencia. Programa de gestión EMDUPAR S.A. E.S.P. – Súper Servicios.

Atento saludo.

En atención a visita de inspección y vigilancia, instalada el día 28 de Febrero de este mismo año, a EMDUPAR S.A. E.S.P., para verificar el estado del cumplimiento de cada uno de los compromisos del programa de Gestión en los componentes técnicos, financieros, administrativos, comerciales y cargue al SUI, suscrito entre la Empresa y la Superintendencia, se estipularon unos compromisos de cumplimiento y ejecución inmediata, de los cuales debíamos remitir informe a más tardar el día nueve (9) de Marzo de 2018, en adelante procedemos a detallar la solicitud de cambio o modificación de los siguientes componentes e indicadores, los cuales se encuentran debidamente justificados, sumándole las circunstancias financieras y administrativas actuales de la Empresa, las cuales se han venido informando a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En cuanto al componente comercial solicitamos de manera respetuosa:

- Meta: 9. Gestión de Cartera:** Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad del **Anexo 3. Componente Comercial.**

**Objetivo de la meta:** 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.



**Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Depuración de cartera	4 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Cartera depurada al menos en un 25% mensual	mensual

**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Depuración de cartera	7 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	3% mensual de la base de suscriptores a depurar con facturas vencidas mayor a 12  (A partir de Abril de 2018).	mensual


**Justificación para el indicador propuesto:**

Al hacer el análisis de la cartera con corte al 20 de febrero de 2018, se observan 14.893 suscriptores a depurar con facturas vencidas mayores a 12 y menores a 60 ( $>12 \leq 60$ ). Con facturas vencidas mayores a 60 ( $>60$ ), se tienen 7.840 suscriptores, para un total de 22.733 en el rango mayor a 12.

De esta manera, con corte al 20 de febrero de 2018, el 25% del total de suscriptores de EMDUPAR S.A. E.S.P. (92.082) tiene cartera depurable.

El indicador que se propone se cumpliría en 7 meses a partir de abril de 2018, debido a que en el mes de marzo es necesario adelantar, entre otras, las siguientes acciones previas:

- a. Creación de la oficina de cobro coactivo y los respectivos procedimientos.
- b. Notificación, verificación e inspección de las cuentas a depurar.
- c. Parametrización del sistema a la normatividad vigente.

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página: 3 de 10

**2. Meta: 9. Gestión de Cartera:** Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad del **Anexo 3. Componente Comercial.**

**Objetivo de la meta:** 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.

**Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
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

**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación.	8 meses	Porcentaje de avance	12.5% mensual hasta cumplir la meta del 100% de usuarios con facturas vencidas entre 2 y 12, a a partir del mes de marzo.	mensual

**Justificación para el indicador propuesto:**

El cumplimiento del indicador actual supone un número de suspensiones estático en el que debe avanzarse un 20% mensual hasta alcanzar la totalidad de suspensiones determinadas como línea base (100%). Sin embargo, dado que el número de suspensiones mensuales es variable, se propone modificar el cumplimiento del indicador partiendo de 10.938 usuarios entre 2 y 12 facturas vencidas, al cual se le descuenta un 12% que históricamente corresponde a usuarios con imposibilidad legal para suspender.

El total de facturación vencida corresponde a 32.359 usuarios, de los cuales el 29,74% estaría sujeto a suspensión del servicio por facturas vencidas entre 2 y 12, equivalente a 9.626 usuarios que se disminuirán a razón de 12.5% mensual durante los próximos 8 meses a partir del mes de marzo de 2018.

El indicador propuesto parte de las metas del Colaborador Empresarial, las cuales corresponden a 1.203 corte con dispositivo. Se anexa el plan operativo del modelo financiero que hace parte integral del Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017 suscrito con RADIAN COLOMBIA S.A.S.

Cabe precisar que, de acuerdo con la gestión de los últimos 3 meses, en donde ha disminuido en un 18.48% el número de usuarios morosos en un rango de 2 a 12 facturas vencidas, se replantea el indicador de 1.459 a 1.203 por mes, asignando el restante de las actividades de suspensión y corte establecidas en el contrato aludido a las demás actividades del área comercial que así lo requieran.

### 3. Meta: 11. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

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

**Indicadores de avance actual:**

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

**Indicadores de avance propuesto:**

<b>Acción</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Seguimiento</b>
Reporte mensual de facturación contra recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	1.5 % 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	3 % 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	3 % 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	3 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo.	Mensual

**Justificación para los indicadores propuesto:**

Con la cultura de pago que históricamente han evidenciado los usuarios del municipio de Valledupar, para alcanzar los indicadores inicialmente propuestos en el Programa de Gestión, se requieren programas de socialización, medidas coercitivas, mayor concientización de los usuarios, eliminación de imposibilidades, llamadas telefónicas y correos para gestión de cobro, entre otras actividades contenidas en el plan de recuperación de cartera.

Por lo expuesto y partiendo de las metas contenidas en el Contrato de Colaboración Empresarial N. 041 de 2017 suscrito con RADIAN COLOMBIA S.A.S., se proponen los siguientes indicadores: 1.5 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo un 3% mensual de aumento de ventas corrientes y recaudo hasta cumplir el objetivo, 3 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo, y el 3 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo.

Se anexa proyección de lo recaudado frente a lo facturado mensual hasta el mes 20 en donde se alcanza el 95% de recaudo de la cartera corriente, todo de conformidad con el modelo financiero que hace parte integral del Contrato de Colaboración Empresarial

**4. Meta: 2. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor del Anexo 6. Componente Técnico Operativo.**

**Objetivo:** Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) de la empresa a 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.

**1. Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
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

**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Sectorización hidráulica de la red de acueducto	8 meses después de la actualización del catastro	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	17% de los componentes Red de Distribución de Acueducto y Macromedición	Informe de avance mensual

**Justificación para los indicadores propuesto:**

El indicador actual tiene un plazo de cumplimiento que difiere del Plan de Obras e Inversiones Regulado -POIR- que hace parte integral del estudio de costos y tarifas aprobado por la Junta Directiva en su reunión de fecha 21 de junio de 2016, previo a la suscripción del Programa de Gestión. Por tal razón, se solicita replantear el indicador en atención al año en que se tienen proyectadas las inversiones en sectorización hidráulica.

De otra parte, ante las limitaciones presupuestales de la Empresa, se suscribió el contrato de prestación de servicios N. CPS-001-2018 que dentro de sus actividades señala en la Cláusula 3 del mismo la correspondiente a "Asesoría y acompañamiento para el ajuste del POIR de conformidad con las necesidades de inversión de EMDUPAR S.A. E.S.P.". Se adjunta copia del contrato aludido.

Sin embargo, concedores de la importancia de la sectorización para disminuir el Índice de Pérdidas del Agua por Usuario Facturado -IPIUF-, fueron formulados los siguientes proyectos que se contratarán en la presente vigencia:

- “Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para optimización la del sistema en el sector 1, obras proyectadas dentro del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Valledupar”.
- “Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para la optimización del sistema en el sector 3, obras obras proyectadas dentro del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Valledupar”.


Como evidencia de lo anterior, se remite copia de las fichas técnicas de los proyectos y el requerimiento para la contratación respectiva por valor de \$549.820.518,00, que equivale al 17% del total de inversiones en los componentes de Red de Distribución de Acueducto (3.089.030.141) y Macromedición (\$89.900.291) del POIR de la Empresa, el cual se adjunta a esta comunicación.

**5. Meta: 2. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPIUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor del Anexo 6. Componente Técnico Operativo.**

**Objetivo:** Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPIUF) de la empresa a 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.

• **Indicador de avance actual:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IPIUF	15 m <sup>3</sup> /suscriptor para el 30 de diciembre de 2018  6 m <sup>3</sup> /suscriptor para el 30 de septiembre de 2018	Informe trimestral desde la aplicación del programa

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Version : U2-19-U/-11
		Página: 8 de 10

**Indicador de avance propuesto:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	El plazo regulatorio.	Reducción del IPUF	21,29 m <sup>3</sup> /suscriptor para el 30 de diciembre de 2018	Informe trimestral

**Justificación para los indicadores propuesto:**


El indicador actual con fecha límite de cumplimiento el 30 de diciembre de 2018 se encuentra por debajo del exigido regulatorio que de acuerdo con la tabla de estándares de servicio y eficiencia, derivada del estudio de costos y tarifas, que forma parte integral del Contrato de Condiciones Uniformes remitido a la CRA para concepto de legalidad corresponde a 21,29 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. De esta manera, según el Programa de Gestión, EMDUPAR S.A. E.S.P. en diciembre de 2018 debió alcanzar un IPUF de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, con una diferencia del IPUF regulatorio de 15,29 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes que dadas las condiciones actuales resulta muy difícil alcanzar.

Así las cosas, se propone el mismo indicador del Artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, el cual señala:

***“Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia. Para efectos de calcular las proyecciones que permiten determinar los costos de prestación, las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida, dentro de su APS:***

...

***En la determinación de las proyecciones para calcular los costos de prestación, las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en el ámbito de aplicación de la presente resolución, deberán alcanzar las siguientes metas frente a los estándares de eficiencia. Para lo anterior, es preciso que se establezcan metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida, en los siguientes criterios:***

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Version : 02-19-07-11
		Página: 9 de 10

<b>Acueducto</b>	<b>Estándar de eficiencia</b>	<b>Meta y gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)</b>
<i>IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar (m<sup>3</sup>/suscriptor/mes)</i>	<i>&lt;=6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes</i>	<i>Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.</i>

No obstante a las solicitudes precitadas de modificación de componentes específicos del programa remitimos la siguiente información:

1. Remitimos copia del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes del sistema de alcantarillado sanitario, contenido en un (1) folio y evidencia del vínculo contractual No. 039 de 2017, por medio del cual se practicó mantenimiento al equipo de succión de propiedad de la Empresa, con el cual se optimiza la existencia de este equipo tecnológico para fortalecer el mantenimiento del sistema; el acta de inicio del contrato precitado está contenida en dos (2) folios.
2. Copia del acta de inicio del convenio específico de investigación suscrito con la Universidad del Área Andina cuyo objeto consiste en la caracterización fisicoquímica e hidrogeológicamente de las aguas subterráneas en la ciudad de Valledupar para el diseño de un plan de alternativa al cambio climático y así lograr fuentes alternas de abastecimiento para nuestro sistema de producción; la citada acta de inicio está contenida en dos (2) folios.
3. PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA ACTUALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, contenido en medio magnético – CD.
4. Remitimos en medio magnético – CD – el diseño de las políticas de vertimiento y de residuos en el sistema de alcantarillado; la carta de intención para el uso y aprovechamiento de lodos en proyecto de planta productora de ladrillos, se encuentra para firma del representante legal y la estaremos remitiendo en el octavo informe de la ejecución del programa de gestión.
5. Remitimos copia de ACTA DE REUNIÓN DE LA SECRETARÍA LOCAL DE SALUD DE VALLEDUPAR por medio de la cual se concertaron los puntos de muestreo para determinar el índice de riesgos para la calidad del agua IRCA menor al 5%; el acta está contenida en cuatro (4) folios.





## COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Version : 02-19-07-11

Página: 10 de 10

Quedamos atentos a las observaciones que ustedes emitan de nuestras solicitudes y esperamos de su valiosa colaboración, para seguir cumpliendo de manera objetiva el programa de Gestión Convenido.

Atentamente,

**JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ BAUTE**  
Gerente EMDUPAR S.A. E.S.P.

*Revisó: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID*  
*Jefe de Gestión Comercial*

*ALVARO ENRIQUE YAGUNA NÚÑEZ*  
*Jefe de Gestión Técnica Operativa*

*Proyectó: JOSE JAVIER SEQUEDA DAZA*  
*Secretario General*

GT-GT- 089

Valledupar, 05 de marzo de 2018

Dra.

**JOHANNA MILENA CORTES QUIROGA**

Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

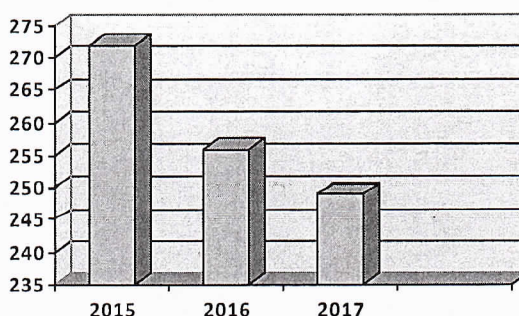
Dirección Técnica Gestión Acueducto y Alcantarillado SSPD

Ciudad

**REF: COMPONENTE ADMINISTRATIVO – PLANTA DE PERSONAL PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD.**

Con el fin de complementar el informe entregado con relación a los avances del COMPONENTE ADMINISTRATIVO PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD, frente a la disminución de la Planta de personal de la empresa, me permito comparar el número de trabajadores en las vigencias anteriores, mediante el cual se puede observar una disminución en la nómina de la siguiente manera:

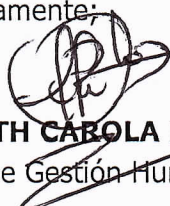
Vigencia / corte	No. Trabajadores Activos
DIC 2015	272
DIC 2016	256
DIC 2017	249



Con esta información se evidencia que se ha disminuido gradualmente la planta de personal con la no renovación de los contratos de trabajo a término fijo, es decir, con el vencimiento del plazo pactado se procede a la desvinculación del trabajador, cumpliendo con el compromiso adquirido en este componente.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente:



**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**

Jefe de Gestión Humana

Elaboró y Proyectó: Jefe de Gestión Humana  
Revisó: L.C.P.B. – Jefe de Gestión Humana

GT-GT- 097

Valledupar, 09 de marzo de 2018

Dra.

**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo SSPD

Ciudad

**REF: OBSERVACION A RESPUESTA INFORME SEXTO PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD. RAD: 20184210171331.**

Cordial saludo,

Por medio de la presente y en atención a la respuesta al sexto informe de avance del Programa de Gestión acordado entre EMDUPAR S.A. E.S.P. y SSPD, me dirijo a usted muy respetuosamente con el fin de objetar lo siguiente:

**Componente Administrativo**

*El prestador no suministro en el presente informe de avance, soportes relacionados con el cumplimiento de las metas asociadas con el componente administrativo. Por ende, consideramos los compromisos relacionados con la presentación de la nueva planta de personal, la aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal y el trámite de los certificados de competencia laborales como presuntamente INCUMPLIDOS.*

...

Conforme a la Comunicación Externa enviada GG-GG-327 del 20/12/2017, se remitió a la SSPD informe técnico del avance de las gestiones administrativas y financieras, dentro del cual en su numeral 6. COMPONENTE ADMINISTRATIVO se refirió lo siguiente:

- *Presentar la nueva planta de personal.*
- *Aplicación de adecuaciones pertinentes de la Planta de Personal.*

*Para las adecuaciones de la nueva planta de personal, remitimos información adjuntada por el numeral primero, emitida por Gestión Humana de EMDUPAR S.A. E.S.P. y viabilizada y coordinada por la gerencia como empleador de la misma.*

- *Obtención de la certificación de competencias laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado: en lo concerniente a este aspecto se estipuló en el programa el compromiso de obtener certificación de competencias laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado; en esta oportunidad, le informamos y notificamos que los plomeros de la empresa, fueron certificados en la norma de competencias laborales del SENA "INSTALAR TUBERIAS Y ACCESORIOS PARA REDES DE ACUEDUCTO SEGÚN NORMAS, PLANOS Y*



	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 2 de 3

*ESPECIFICACIONES. Para constancia de lo anterior se anexan treinta y cinco (35) certificados emitidos por el SENA (los anexos se identifican como anexo para el numeral doce). Por lo anterior, se da por cumplida la gestión de certificaciones laborales para los trabajadores operativos de manera total en un porcentaje de cien por ciento.*

Con la información suministrada y soportes enviados en el informe quinto, el día 21/12/2017 con radicado 201775291103972, se puede observar avance en el primer ítem y cumplimiento 100% del segundo ítems del componente administrativo, por lo cual de manera muy respetuosa solicito reconsiderar la respuesta al informe sexto en este componente, por las consideraciones antes expuestas.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,

  
**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**  
Jefe de Gestión Humana

Elaboró y Proyectó: Jefe de Gestión Humana  
Revisó: L.C.P.B. – Jefe de Gestión Humana

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 1 de 3

GT-GT- 098

Valledupar, 09 de marzo de 2018

Dra.

**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo SSPD

Ciudad

**REF: REMISION DE INFORMACION COMPONENTE ADMINISTRATIVO PROGRAMA DE GESTION ENTRE EMDUPAR Y SSPD. RAD: 20184210171331.**

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me dirijo a usted de manera respetuosa para remitirle de manera formal la siguiente información:

- Comunicaciones externas enviadas a instituciones educativas con el fin de verificar programa académicos de los cuales se pueden beneficiar los trabajadores de la empresa. (Compromiso plasmado en el Acta de Inspección de fecha 28/02/2018-02/03/2018, para enviarlo en el octavo informe – se envía **previamente** con el fin de soportar el cumplimiento del 100% del compromiso plasmado).
- Observación realizada a la respuesta del informe 6 de los avances al programa suscrito, para su reconsideración.

Agradeciendo la atención prestada, estamos atentos a sus observaciones.

Atentamente:

  
**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO**

Jefe de Gestión Humana

Elaboró y Proyecto: Jefe de Gestión Humana  
Revisó: L.C.P.B. – Jefe de Gestión Humana

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 1 de 1



Rad Salida No 2018-111-000406-1  
 Fecha 07/03/2018 10:01:51 Us Rad. IZAMBRANO  
 Destino: GESTION DOCUMENTAL  
 Remitente (EMP) SENA  
 Fecha actual: 07/03/2018 14:59:50  
 Empresa: Emdupar

GT-GT- 092.

Valledupar, 06 de Marzo de 2018.

Doctor.

**ORLANDO SAAVEDRA ZULETA.**

Director Regional Cesar SENA.

Carrera 19 entre calles 14 y 15.

Tel: (5) 710101.

Ciudad-.

Reciba cordial saludo,

Por medio de la presente, la empresa de Servicios Públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., se permite acudir nuevamente a la entidad que usted representa, para manifestarle nuestro abierto deseo de iniciar un proceso de certificación por competencias laborales destinado a parte de nuestro personal, quienes a la fecha cuenta con amplios conocimientos y experiencias en todo lo concerniente a las actividades relacionadas con *sistema alcantarillado y tratamiento de aguas negras*.

En razón a lo anterior, EMDUPAR S.A. E.S.P., se suma a la dinámica del mercado que cada vez más requiere tener un capital humano altamente capacitado, que le permita a la organización adaptarse y ser más competitivas, es por esta razón que desde esta gestión, hemos tratado cada día disminuir el margen de nuestro personal no capacitado, en pro de poder brindar a la sociedad vallenata el mejor servicio y esto solo lo podemos realizar si le apostamos a la potencialización de los conocimientos y capacidades de nuestros trabajadores.

Por otra parte, le solicito nos suministre información acerca de todos los programas académicos ofertados con los que puedan ser beneficiados nuestros trabajadores, lo anterior teniendo en cuenta nuestra actividad misional y económica (*prestación de servicios de acueducto y alcantarillado*), así mismo le requiero relacionar si existe dentro de dichos programas algún curso relacionados con la temática de *seguimiento y control de dispositivos de medición* (metrología).

Agradeciendo de antemano la colaboración que puedan brindarnos.



**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO.**

Jefe de Gestión Humana.

Elaboró Y Proyectó: Diana Montero. – Profesional Gestión Humana  
 Revisó: Liseth C Pineda Barrio. – Jefe Gestión Humana.

Copia # 2001869355

	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	FO-GD-15
		Versión : 02-19-07-11
		Página : 1 de 1

  
Rad Salida No 2018-111-000405-1  
Fecha 07/03/2018 9:59:50 Us Rad: IZAMBRANO  
Destino: GESTION DOCUMENTAL  
Remitente: (EMP) FUNDACION ESESCO  
Fecha actual: 07/03/2018 14:58:05  
Empresa: Emdupar

GT-GT- 093.

Valledupar, 06 de Marzo de 2018.

Señores.

**ESCUELA DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA ESESCO.**

**Carrera 4 N° 15-15. Centro.**

Tel: (5) 5898040.

Ciudad-

Reciba cordial saludo,

Por medio de la presente, la empresa de servicios públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., se permite manifestar su abierto deseo de conocer los programas ofertados por instituciones como esta, quienes a lo largo del tiempo han logrado capacitar a muchas generaciones, que hoy día inciden positivamente sobre la economía de nuestra región.

En mención a lo anterior, EMDUPAR S.A. E.S.P., ha decidido tener un capital humano altamente capacitado, que le permita a la organización adaptarse y ser más competitivas, es por esta razón que desde esta gestión, hemos tratado cada día disminuir el margen de nuestro personal no capacitado, en pro de poder brindar a la sociedad vallenata el mejor servicio.


Así las cosas, le solicito nos suministre información acerca de todos los programas académicos ofertados con los que puedan ser beneficiados nuestros trabajadores, lo anterior teniendo en cuenta nuestra actividad misional y económica (*prestación de servicios de acueducto y alcantarillado*).

Agradeciendo de antemano la colaboración que puedan brindarnos.



**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO.**

Jefe de Gestión Humana.

Elaboró Y Proyectó: Diana Montero. – Profesional Gestión Humana   
Revisó: Liseth C Pineda Barrio. – Jefe Gestión Humana.

Copia # 2007869356



COMUNICACIÓN EXTERNA

FO-GD-15

Versión : 02-19-07-11

Página : 1 de 1

Rad Salida No 2018-111-000404-1  
Fecha 07/03/2018 9:57:33 Us Rad. IZAMBRANO  
Destino: GESTION DOCUMENTAL  
Remitente (EMP) ESAP  
Fecha actual: 07/03/2018 14:55:41  
Empresa: Emdupar

GT-GT- 094.

Valledupar, 06 de Marzo de 2018.

Señores.

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA ESAP.**

Seccional Valledupar.

Calle 6c N° 14ª-09. Barrio Los Ángeles.

Tel: (5) 5838687- 5838688.

Ciudad-.

Reciba cordial saludo,

Por medio de la presente, la empresa de servicios públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., se permite manifestar su abierto deseo de conocer los programas ofertados por instituciones como esta, quienes a lo largo del tiempo han logrado capacitar a muchas generaciones, que hoy día inciden positivamente sobre la economía de nuestra región.

En mención a lo anterior, EMDUPAR S.A. E.S.P., ha decidido tener un capital humano altamente capacitado, que le permita a la organización adaptarse y ser más competitivas, es por esta razón que desde esta gestión, hemos tratado cada día disminuir el margen de nuestro personal no capacitado, en pro de poder brindar a la sociedad vallenata el mejor servicio.

En virtud de lo anterior, le solicito nos suministre información acerca de todos los programas académicos ofertados con los que puedan ser beneficiados nuestros trabajadores, teniendo en cuenta nuestra actividad misional y económica (*prestación de servicios de acueducto y alcantarillado*).

Agradeciendo de antemano la colaboración que puedan brindarnos.

**LISETH CAROLA PINEDA BARRIO.**

Jefe de Gestión Humana.

Elaboró Y Proyectó: Diana Montero. – Profesional Gestión Humana  
Revisó: Liseth C Pineda Barrio. – Jefe Gestión Humana.





Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184210442221

Fecha: 11/04/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 30

Bogotá, D.C.

Doctor

**JOSÉ MARÍA GUTIÉRREZ BAUTE**

Gerente

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. – EMDUPAR S.A. E.S.P.

Calle 15 No. 15-40

Valledupar, Cesar

gerencia@emdupal.gov.co, emdupar@emdupal.gov.co

Asunto: Respuesta a los radicados descritos a continuación constituyentes del séptimo informe de avance del Programa de Gestión acordado entre el prestador y esta entidad.

- Radicado SSPD No. 20185290178622 del 01 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290198172 del 06 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290202042 del 07 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290204752 del 08 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290220932 del 13 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290221462 del 13 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290218322 del 13 de marzo de 2018.
- Radicado SSPD No. 20185290226172 del 14 de marzo de 2018.

Respetado Señor Gerente:

Mediante los radicados del asunto remitió el séptimo informe de avance del Programa de Gestión suscrito entre la empresa que usted representa y esta Superintendencia.

Entre las principales alertas que identificamos a partir de la información remitida se encuentra que el prestador aún a esta fecha no ha iniciado la gestión para el cumplimiento de algunos de los compromisos a pesar que éstos ya deberían haber sido cumplidos (actualización del Plan de Emergencia y Contingencia, establecimientos de protocolos y programas de detección y reparación de fugas, programa de instalación y cambio de válvulas, manejo del sistema de presiones, instalación de ventosas en la red de acueducto, establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua, programa de macromedición y programa de conexiones erradas).

A continuación, indicamos la valoración de los compromisos para el séptimo informe del Programa de Gestión, presentado en febrero de 2018:

- **COMPONENTE COMERCIAL**

Para la evaluación del estado de avance en el componente comercial se presentan los siguientes comentarios:



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

Al respecto EMDUPAR S.A. E S P., sobre las acciones y verificaciones adelantadas en terreno informa que con mora de más de dos (2) meses desde 2015 hay 1.188 usuarios y del 2016 hay 7.915 usuarios, fijando como meta la verificación del 100%. En estas actividades hay 17 personas asignadas y para el mes de febrero se presenta estadística de 1236 suspensiones lo cual representa el 13.6% de cubrimiento a la necesidad de suspensiones.

Si se considera que las 681 reconexiones se relacionaran directamente con la actividad de suspensión, podría pensarse en un 55.1% de efectividad en esta actividad, lo cual muestra la importancia de estas acciones y la necesidad de llegar al 100% de suspensiones a usuarios en mora, sobre lo cual estamos de acuerdo con lo propuesto por EMDUPAR SA ESP.

Como conclusión de lo anterior, se ve que la actividad de suspensión tiene aceptable respuesta conforme a las estadísticas de reconexiones, pero el 13.6% de cubrimiento en suspensiones es bajo y lo conveniente para el prestador es que se procure llegar al 100% de la necesidad de suspensiones resultantes en cada periodo de facturación, en donde EMDUPAR SA ESP definirá las estrategias a seguir para llegar al 100%.

Es oportuno que luego de las estrategias de reasignación de funcionarios y la entrada del Colaborador Empresarial, EMDUPAR SA ESP precise si las necesidades de personal están cubiertas o no.

En cuanto a la información de cuadrillas y asignaciones, es notorio el aumento de personal pero igual a lo mencionado en el párrafo anterior, es de interés se informe si hay necesidades de adicionar personal para aproximarse al 100% de efectividad en las actividades de la gestión comercial.

### **2. Información actualizada y de calidad.**

Para este periodo, respecto del anterior, se pasa de 587 reportes pendientes a 567, cifras que al comparar el número de reportes habilitados (4.557) contra el de reportes radicados (3.990) da como resultado el 87.56% de cumplimiento.

Al comparar el porcentaje de cumplimiento con el periodo anterior, que era del 87.05%, da como resultado una disminución del 0.5%, lo que sin dejar de lado la valoración y mejora que ha venido dando en la oportunidad de los reportes, indica que se requieren esfuerzos adicionales para llegar a la meta del 100% de cumplimiento.

### **3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.**

Se continúa igual que en el periodo anterior con recaudo de subsidios al mes de noviembre de 2017, esto indica que hay que considerar estrategias adicionales para que el municipio realice oportunamente los giros de subsidios. No se presentan avances en este ítem.

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

Al mes de enero, (sexto informe de avance a compromisos) se tiene que la CRA con radicado 20182030000111 del 04 de enero de 2018 allega las respectivas observaciones, que EMDUPAR SA ESP informa están siendo ajustadas, para este séptimo informe se informa que la CRA recibió correcciones y está en espera de obtener el concepto de legalidad.

Una vez se cuente con el concepto de legalidad, se deberá aplicar lo establecido para la publicidad en el contrato de prestación de servicios, acorde con la resolución CRA 768 de 2016.

## 5. Catastro de Suscriptores

En este séptimo informe se menciona haber ajustado el cronograma y dar inicio a las actividades en terreno en el mes de marzo, con una meta de 20.529 usuarios mensuales hasta llegar a 102.645 usuarios.

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

Se reportan actividades y cifras que muestran interesantes actividades relacionadas con la reducción de pérdidas comerciales, informando un 4.77% de incremento en usuarios con medidor en el último año, con micromedición efectiva del 56% y un 44% restante que se factura por promedio, cifras que corresponden a las reportadas para el sexto informe.

No obstante, se informa que, respecto de enero de 2017, la instalación y registro de micro medición aumento en un 68 54%. Llegando en enero de 2018 a 370 medidores de los cuales 70 corresponden a medidores de años anteriores sin registro.

Se presenta cifra de entrega de notificaciones para cambio de medidor de 440 en enero y 416 en febrero de 2018 se requiere sea informado en particular cuantas de estas resultan en cambio de medidor.

Se informan cifras de causales de no lectura, así:

CAUSALES DE NO LECTURA	%
Conexión directa	58,9%
Suministro no encontrado	14,8%
Caja con obstáculos	13,4%
Medidor con vidrio roto	1,7%
Conexión suspendida	4,3%
Medidor destruido	1,2%
Medidor con vidrio ilegible	2,8%
Predio demolido	0,1%
Conexión cortada	0,9%
Medidor sin agujas	0,1%
Caja inundada	0,5%
Es un lote	0,3%
Conexión profunda	0,9%
CAUSALES DE NO LECTURA	%
Medidor volteado	0,1%
Medidor difícil acceso	0,1%

Se requiere que para el próximo informe se presente igual información a fin de comparar avances en la disminución de estas causales o mejora en los niveles de lectura.

El trabajo con constructores, lavaderos, hoteles, denuncias y barrios subnormales, se nota útil e interesante, se requiere generar una estadística que permita ver como impactan los logros las estadísticas de no lectura y de instalación de medidores.

No se actualizan las cifras y resultados del cumplimiento del debido proceso para el cambio de medidores y la meta es que en marzo se reduzca el total de usuarios sin medidor. Se observa que para el quinto informe se tenían 8650 suscriptores sin medición y en este sexto informe la cifra es de 8.775 citando que el 9 56% de suscriptores no tiene medición, sin embargo, los suscriptores pasan de 91.440 a 91.741, lo cual lleva a suponer que en este ítem no hay avances notorios. Y quedamos atentos a conocer la estadística al último informe de avance.

Se solicita que se informe en particular la cantidad de medidores nuevos instalados, cuantos se retiran para revisión y cuántos de estos se cambian, total de medidores revisados y en general cantidades por actividad relacionada con los medidores. También la cifra para cada mes de las pérdidas comerciales en m3 a fin de medir el impacto de la gestión de medidores en lo que se relaciona con pérdidas de agua tratada.

**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.**

Se presentan las siguientes cifras:

**ENERO DE 2018.**

TOTAL FACTURAS IMPRESAS	91 855/Enero de 2018	56,09% EFECTIVIDAD EN LA MICROMEDICIÓN.
TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA	51.516/Enero de 2018	EL 56,09% DE LOS USUARIOS OBTUVIERON SUS CONSUMOS POR DIFERENCIAL DE LECTURA
TOTAL DE USUARIOS FACTURADOS POR PROMEDIO A PESAR DE TENER DIFERENCIAL DE LECTURA	13 620/Enero de 2018	EL 14 83% DE LOS USUARIOS A PESAR DE TENER LECTURA REGISTRADA SE LE CARGÓ SU CONSUMO POR PROMEDIO
TOTAL USUARIOS SIN MEDIDOR REGISTRADO	8.683 /Enero de 2018	EL 9,45% DE LOS USUARIOS NO CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA
TOTAL DE USUARIOS CON DIFERENCIAL DE LECTURA	55 138/Enero de 2018	EL 70,91% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON DIFERENCIAL DE LECTURA
TOTAL DE USUARIOS CON CAUSALES DE NO LECTURA.	16.982/Enero de 2018	EL 18,49% DE LOS USUARIOS FACTURADOS PRESENTARON CAUSAL DE NO LECTURA.
TOTAL DE ÓRDENES DE LECTURA	82.957/Enero de 2018	EL 90,43% DE LOS USUARIOS CUENTAN CON EQUIPO DE MEDIDA REGISTRADO EN NUESTRO SISTEMA

Se informa que se facturan en enero 1676 revisiones.

Las cifras muestran que de 82 957 usuarios con equipo de medida a 51.818 se les factura por diferencias de lectura, sin medidor 8.683 usuarios, con causal de no lectura 16.982, cifras que son base comparativa para precisar planes y mejoras en la actividad de gestión comercial, tema relacionado con ítems anteriores. Es de esperar que estas cifras sean base de planes y mediciones para observar mejoras.

**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.**

En las estadísticas presentadas se observa que de 1.281 peticiones resultas en enero de 2017, para enero de 2018 se atienden 1.458. Se presentan estadísticas que muestran la atención oportuna del 100% de las PQR radicadas por el prestador.

Se presenta la estadística general de las peticiones, así:

Cuenta de Causal	Total
Causal	
101 - Aforo	1
102 - Inconformidad con el Consumo	561
103 - Cobros inoportunos	15
104 - Cobros por servicios no prestados	16
105 - Dirección incorrecta	9
106 - Cobro Múltiple	3
110 - Cobro de otros Cargos de la Empresa	1
111 - Cobro de otros Bienes o servicios en la factura	2
112 - Descuento por Predio Desconectado	358
115 - Estrato	10
117 - Tarifa cobrada	1
119 - Por actas de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación	22
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	26
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	10
123 - Solidaridad	74
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	9
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	4
130 - Terminación de contrato	12
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	308
137 - Pago por error	6
138 - Traslado de deuda	2
141 - Prescripción	3
Total general	1458

Pero, no se da respuesta a lo solicitado en cuanto se ha preguntado las estrategias empresariales para disminuir el número de pqr recibidas, y la efectividad en la respuesta bajo un comparativo que muestre cuantas de estas respuestas, van a recursos y cuántos de estos recursos finalmente son confirmados o revocados en la instancia de la apelación.

#### 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.

Se presentan logros en el recaudo y financiación de cartera de más de 16 años por valor de 48 5 millones y como resultado de las brigadas en barrio el recaudo de \$16 millones, el incremento en financiaciones del 298% con aumento promedio del 177%, suspensiones que pasan en diciembre de 764 a 1.397 en enero de 2018 y con reconexiones en enero de 2018 que resultan en 414 de las 1.397 suspensiones, de lo presentado se concluyen que la actividad está dando resultados positivos, pero deberá incrementarse para tener un resultado óptimo.

Se pide informar si el personal asignado es suficiente para atender esta gestión de recuperación de cartera o si es del caso, que se necesita incorporar personal para cubrir la necesidad de suspensiones y verificaciones al total de deudores, cifra requerida total deudores y total deudores suspendidos o cortados, con las metas propuestas y requerimientos para incremento en las metas.

Se presenta la cartera siguiente:

#### CARTERA TOTAL CON CORTE A ENERO 2018

COMPARATIVO DE CARTERA DE DICIEMBRE DE 2016 VS DICIEMBRE DE 2017				
RANGO	ENERO DE 2017	ENERO DE 2018	VARIACION	% DE VARIACION
FINANCIACIONES	4.120.645.520	3.846.701.579	-273.943.941	-6,65
0-90 DIAS	5.495.738.363	5.661.553.660	164.814.899	3,00
91-180 DIAS	3.568.068.377	4.198.115.268	630.046.891	17,56
181-360 DIAS	5.622.759.757	7.381.597.181	1.759.337.424	31,29
>360 DIAS	43.934.357.193	51.943.620.120	8.009.263.017	18,23
TOTAL	62.742.069.808	73.031.587.898	10.289.518.090	15,14

De lo cual se observa que el incremento anual fue del 16.14% que corresponde a 16 mil millones, a pesar de tener una variación positiva del 298% en acuerdos de pago.

No obstante, para el tema de cartera se requieren nuevos y novedosos planteamientos, que pueden ir desde el incremento de personal hasta estrategias que permitan ver como se estabiliza y cesa el crecimiento de la cartera y se logre un aumento notorio en su recaudo (ver clasificación de las deudas oficial, institucional y otros) y se informe del manejo dado en la posibilidad de cobro coactivo.

Por lo visto en el presente informe, se solicita que evalúe si se requiere aumentar cuadrillas con el ingreso del Colaborador Empresarial, en qué porcentaje y además las nuevas estrategias que sean procedentes para la mejora general del recaudo, lo cual también será preguntado respecto al recaudo corriente y no corriente.

#### 10. Obtener los servicios de un laboratorio de Medidores.

En el quinto informe se precisó que la opción de EMDUPAR SA ESP fue optar por un laboratorio propio y certificado lo cual tome posiblemente más tiempo del comprometido en el programa de gestión, anexa el plan de trabajo para cumplir la meta.

Presenta ahora información de avances en la construcción del laboratorio y meta para puesta en marcha en cuatro (4) meses

Sin embargo, continúa sin informar como atiende el tema de revisión de medidores en la actualidad.

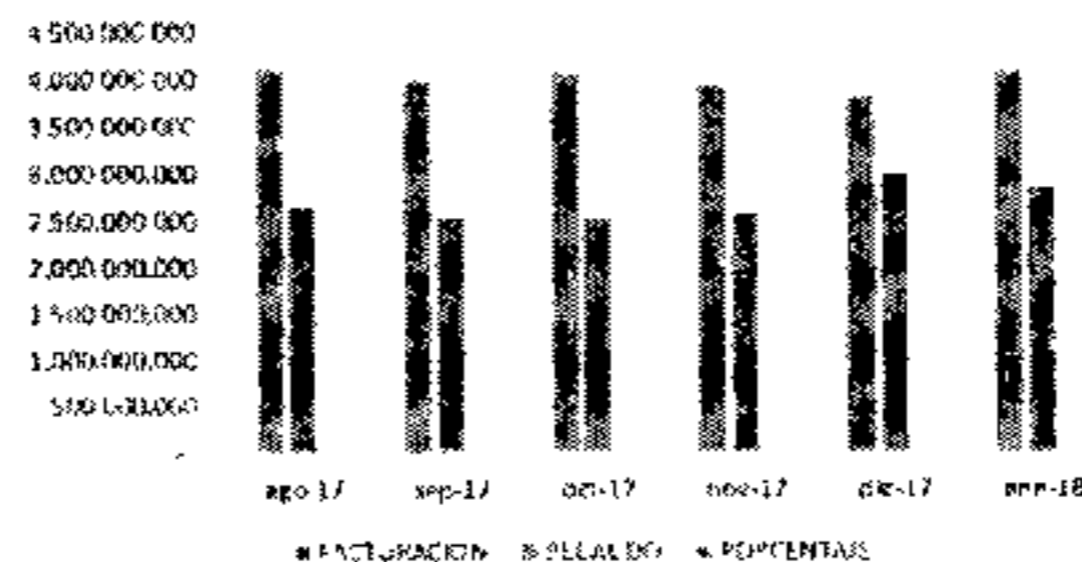
#### 11. Gestión y Eficiencia de recaudo.

Se informan estadísticas y soportes que muestran una diferencia negativa del 5.43% entre lo recaudado en dic 2017 y enero 2018, véase:

REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN CONTRA RECAUDO:

PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE	DIFERENCIA
abr-17	3.845.379.940	2.369.921.734	62%	0
may-17	4.017.312.674	2.605.305.603	70%	18,37
jun-17	3.896.439.740	2.541.522.986	65,22%	-4,78
jul-17	4.060.032.586	2.971.245.358	73,18%	-16,90%
ago-17	4.086.337.635	2.630.164.625	64,36%	-11,47%
sep-17	3.965.834.669	2.541.777.638	64%	-3,38%
oct-17	4.031.700.457	2.523.857.943	63%	-0,70%
nov-17	3.914.083.451	2.560.811.875	65%	2%
dic-17	3.791.233.536	2.977.831.439	78,54%	13,54%
ene-18	4.027.049.665	2.816.237.011	70%	-5,43%

Se presenta la variación entre facturación y recaudo siguiente:



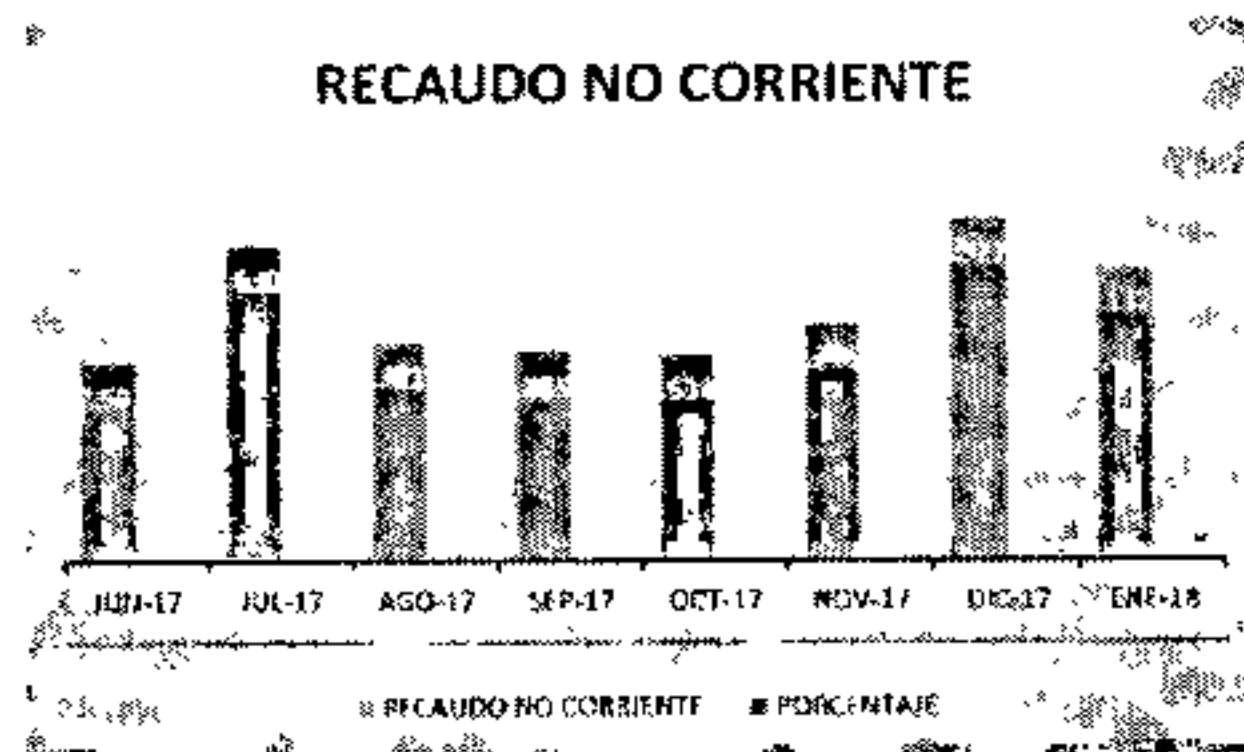
En este grafico se ve como con similar facturación en el periodo seleccionado, el recaudo aumenta para diciembre y enero, respecto de los meses anteriores, coincidiendo con la entrada del Colaborador Empresarial.

Las cifras finales de facturación y ventas corrientes muestran:

VENTAS CORRIENTES VS RECAUDO CORRIENTE			
PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE
jun-17	3.896.439.740	2.043.947.657	52%
jul-17	4.060.032.586	2.179.614.578	54%
ago-17	4.086.337.635	2.081.782.900	51%
sep-17	3.965.834.669	2.019.904.414	51%
oct-17	4.031.700.457	2.009.321.353	50%
nov-17	3.914.083.451	1.966.465.318	50%
dic-17	3.791.233.536	2.122.303.720	56%
ene-18	4.027.049.665	2.085.104.026	52%

De lo anterior, tenemos que se finaliza con un aumento en facturación pero disminución en recaudo, con un máximo de recaudo del 56% el cual necesita aumentar y sostenerse.

Se presenta descenso en el recaudo no corriente en un 14%, véase.



Por lo visto en el informe sobre este ítem, coincidimos en que se necesita continuar fortaleciendo las actividades de gestión de cobro citadas por EMDUPAR S.A. E.S.P., y generación de nuevas estrategias que sean procedentes para la mejora general del recaudo.

**Tabla 1** Actividades Componente Comercial

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
1. Asignación de recursos (humano y técnico) en las labores de verificación en terreno, suspensiones, reconexiones, verificación de suspensiones.	Reporte detallado de necesidades de personal	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al 6to informe
	Reporte detallado de cuadrillas y asignaciones diarias	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al 6to informe
	Balance de verificaciones contra realizados	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al informe 7
	Informe de acciones	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
	Implementación de la asignación	3 mes	Porcentaje de avance	Si	Cumple al 6to informe
<b>2. Información actualizada y de calidad.</b>	Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	1 mes	Porcentaje de avance (entregados / solicitados) * 100	Si	Si , requiere mejorar
<b>3. Recaudo de subsidios adeudados por el municipio.</b>	Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo	1 mes	Cumplimiento por logros	Si	No
<b>4. Revisión, actualización, legalización y socialización del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.</b>	Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	0.5 meses	Cumplimiento con la radicación del documento.	Si	Pendiente de la CRA
<b>5. Catastro de Suscriptores</b>	Planeación y definición detallada de actividades.	1 mes	Porcentaje de avance	Si	Si
	Ejecución del Catastro	4 meses	Porcentaje de avance	Si	Parcialmente
<b>6. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.</b>	Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	Si	Parcialmente
	Reporte de facturación de suscriptores, medidos, promediados, etc	Mensual	Porcentaje de Cumplimiento	Si	Si
	Gestión suscriptores facturados por promedio y no medidos.	6 meses	Reducción del porcentaje de suscriptores facturados por promedio	Si	Parcialmente
	Reporte medidores cambiados y otros	6 meses	Cobertura de micromedición efectiva	Si	Parcialmente
<b>7. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, reducción de cobro por promedio, suplecciones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.</b>	Entrega del plan detallado y cronograma de actividades	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas, mora y cero consumo, no medición y otros	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte pre-crítica y crítica, acciones de suspensión y reconexión.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades	5 Meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
<b>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.</b>	Estadísticas detalladas de los reclamos por causal y detalle más trámite.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reportes de SAP, REP, RAP Y REQ, con relación de tiempos y tipo de fallo.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcial
	Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	Si	No



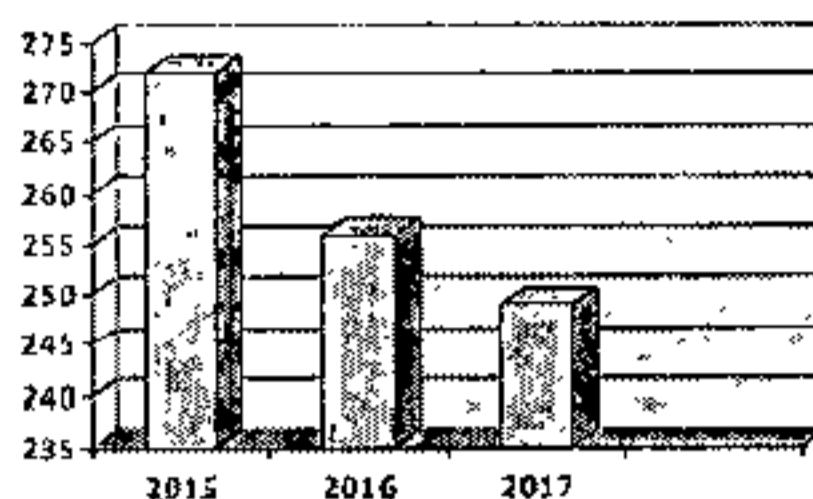
META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
9. Gestión de Cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera, suspensiones y verificación suspensión (perdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad.	Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	Si	Si
	Depuración de cartera.	4 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Si	Parcialmente
	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.	Si	Parcialmente
	Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación.	5 meses	Porcentaje de avance	Si	Si
	Reporte de suscriptores en cobro Jurídico y seguimiento	10 meses	Porcentaje de avance	Si	Si
	Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación	Mensual	Cumplimiento en la entrega de los reportes	Si	Si
10. Obtener los servicios de un laboratorio de Medidores.	Plan de la gestión a realizar para asegurar la disponibilidad de un laboratorio de medidores certificado por la ONAC	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcial
	Cronograma de las actividades para un laboratorio propio	1 mes (Cronograma)	% de cumplimiento.	Si	Si
11. Gestión y Eficiencia de recaudo.	Reporte mensual de facturación contra recaudo	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si
	Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Parcialmente
	Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	6 meses	Porcentaje de cumplimiento	Si	Si

- **COMPONENTE ADMINISTRATIVO**

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

En relación con la reestructuración de la planta de personal, el prestador remitió mediante radicados SSPD 20185290202042 del 07 de marzo de 2018 y 20185290204752 del 08 de marzo de 2018, una relación del número de empleados con cortes al mes de diciembre de los años 2015, 2016 y 2017.

Vigencia / corte	No. Trabajadores Activos
DIC 2015	272
DIC 2016	256
DIC 2017	249



A partir de lo anterior, se evidencia la reducción progresiva de personal durante estos años. De acuerdo con el prestador, esto se ha logrado mediante la no renovación de contratos a término fijo.

Por otro lado, el prestador ha manifestado que la principal problemática se asocia con el gran número de personal existente, del cual la mayor parte se encuentra asociada con el componente administrativo. En tal sentido, la gestión se encaminará al fortalecimiento de las áreas comercial y técnica de la empresa, y a la desvinculación del personal que no es necesario para el funcionamiento de ésta. Sin embargo, no se tiene aún fechas establecidas y un cronograma de trabajo definido. Adicionalmente, el prestador se ha visto incapaz de realizar movimientos de personal debido a la aplicación de la Ley de Garantías.

En cuanto a la reestructuración de cada una de las áreas, el prestador ha manifestado que con la implementación del Convenio de Colaboración Empresarial con RADIAN, se hace necesario realizar cambios en el área comercial, pues el colaborador cuenta con su propio personal quien desarrolla actividades comerciales en virtud del Convenio suscrito con Emdupar. No obstante, el prestador ha manifestado que su planta de personal para el área comercial se ve reforzada debido a las actividades realizadas por el Colaborador. Por otro lado, en cuanto a las áreas técnica y administrativa, el prestador manifiesta que no se han presentado mayores avances en la gestión.

Adicionalmente, el prestador ha informado que se debe realizar la reorganización administrativa debido al cambio de naturaleza jurídica de empresa mixta a oficial que sucedió en el mes de enero de 2018. Esta reorganización se tiene programada para el segundo semestre del año 2018 con el apoyo del Contrato de Prestación de Servicios No. 008 de 2018 suscrito con el contratista Joe Luis Cabrera Ramírez, cuyo objeto es *"Prestación de servicios profesionales, así como la constante asesoría al respecto de la gestión de planeación, para la revisión, elaboración y/o actualización, implementación y divulgación de los procedimientos de la empresa Emdupar S.A. E.S.P., que con ocasión de la reforma estatutaria, por virtud de lo cual, cambió su naturaleza jurídica, de empresa mixta a empresa oficial de servicios públicos domiciliarios, no existan en la entidad o que existiendo hayan sufrido modificaciones sustanciales en materia legal."* Este contrato ya cuenta con acta de inicio del 25 de enero de 2018.

Entre las actividades específicas asociadas con este contrato se encuentran las siguientes:

- Revisión y modificación al Manual de Contratación de la empresa Emdupar (Cláusula 3.2).
- Revisión y modificación al Procedimiento y Régimen Disciplinario de la empresa, teniendo en cuenta la nueva categorización de trabajadores oficiales y empleados públicos (Cláusula 3.4).
- Revisión y modificación al Reglamento Interno de Trabajo, teniendo en cuenta la nueva categorización de trabajadores oficiales y empleados públicos (Cláusula 3.5).

- Levantamiento, elaboración, implementación y capacitación del reglamento de la Junta Directiva de la empresa (Cláusula 3.6).
- Modificaciones a los Manuales de Funciones y/o procesos o responsabilidades, que sufran cambios significativos con el cambio de naturaleza jurídica de empresa mixta a oficial (Cláusula 3.7).
- Apoyo a la Gestión a la empresa en la conceptualización y procedimiento para un régimen de transición laboral en relación con los contratos laborales que vienen vigentes para los trabajadores de dirección, confianza, y manejo (Jefes de Gestión, Jefes de Sección, y Jefes de División) que vienen como trabajadores particulares y vinculados por contrato individual de trabajo (cuando la empresa venía mixta) y que ahora pasan a tener la calidad de empleados públicos (libre nombramiento y remoción – vinculación legal y reglamentaria) (Cláusula 3.9).
  - Conceptualización sobre un régimen de transición.
  - Elaboración de concepto sobre el régimen prestacional de estos empleados públicos.
  - Apoyo a la gestión en la terminación de contratos y/o modificaciones contractuales que surjan por el cambio de régimen jurídico.
  - Régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

De este contrato se han ejecutado, entre otras, las siguientes actividades:

- Finalización de la primera versión del manual de cobro coactivo de Emdupar.
- Revisión del manual de presupuesto.
- Revisión de procesos y procedimientos que sufrieron cambios con la naturaleza jurídica de la empresa.
- Elaboración de concepto jurídico sobre el régimen de transición laboral en Emdupar.

A pesar de los avances anteriores, el prestador debió presentar la nueva planta de personal y realizar las adecuaciones pertinentes en los meses de julio y diciembre de 2017, respectivamente. Por ende, estos compromisos se encuentran incumplidos a la fecha.

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

De acuerdo con la información suministrada en visita, el personal operativo que actualmente cuenta con certificados de competencias laborales es el siguiente:

**Tabla 2.** Número de operarios con certificados de competencias laborales.

<b>Cargo</b>	<b>Total</b>	<b>Certificados</b>	<b>Norma</b>	<b>Vigencia</b>
Plomeros	36	34	280301062 - Instalar tuberías y accesorios para redes de acueducto según normas, planos y especificaciones	19/09/2020
Auxiliar de servicios en planta	5	4	280201198 - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo normatividad y procedimientos establecidos	30/12/2018
Auxiliar de bocatomas	8	4	280201198 - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo normatividad y procedimientos establecidos	30/12/2018

Supervisor de control de calidad	3	2	280201198 - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo normatividad y procedimientos establecidos	30/12/2018
Auxiliar de operador de planta	5	4	280201198 - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo normatividad y procedimientos establecidos	30/12/2018
Operador de planta	3	2	280201198 - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo normatividad y procedimientos establecidos	30/12/2018
Auxiliar administrativo de producción	2	0	No tienen	
Auxiliar de PTAR	4	0		
Inspector topógrafo	1	0		
Auxiliar seguridad y salud en trabajo	1	0		
Auxiliar de servicios generales en planta	1	0		
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>50</b>		

Al respecto, se evidencia que no todo el personal operativo cuenta con certificados de competencias laborales. Adicionalmente, se evidencia que el personal debería ser certificado en competencias que se encuentren directamente relacionadas con sus funciones. Por ende, el prestador mediante radicado SSPD 20185290226172 del 14 de marzo de 2018, remitió copia de las comunicaciones dirigidas a la Regional Cesar del SENA, la Escuela de Educación de Colombia ESESCO y la Escuela Superior de Administración Pública, mediante las cuales solicita que se le informe los cursos que serán ofertados durante la vigencia 2018 para realizar la capacitación del personal operativo. Es de precisar que el prestador cuenta hasta el mes de abril para dar cumplimiento al compromiso.

Ahora bien, el prestador mediante radicado SSPD 20185290226172 del 14 de marzo de 2018, manifestó su desacuerdo con la respuesta por parte de esta Superintendencia al sexto informe de avance. Lo anterior se debe a que el prestador presuntamente remitió los soportes correspondientes. Al respecto, nos permitimos manifestar en primer lugar, que el sexto informe de avance remitido no contenía información relacionada con el cumplimiento de las metas de este componente. En segundo lugar, de acuerdo con lo precisado por el prestador, dichos soportes presuntamente eran iguales a los remitidos en el quinto informe de avance. En tal sentido, no se habrían ejecutado nuevas acciones entre las fechas de remisión del quinto y sexto informe para dar cumplimiento a estos compromisos.

En la Tabla 2 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

**Tabla 3. Actividades Componente Administrativo.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
12. Reorganización de la planta de personal en consideración a las necesidades de la empresa.	Presentar la nueva planta de personal	2 meses	Porcentaje de avance en la reestructuración de la planta de personal	Si	No
	Aplicación de adecuaciones pertinentes de la planta de personal	5 meses	Porcentaje de avance en la adecuación de la planta de personal	Si	No
13. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal	Tramitar con el SENA el CCL para el personal operativo de acueducto y	0.5 meses	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el	Si	Si

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado	alcantarillado		SENA		
	Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	10 meses	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Sí	Sí

- **COMPONENTE FINANCIERO**

**1. Recaudo**

Respecto del comportamiento del recaudo durante toda la vigencia 2017, la empresa presenta las siguientes cifras que incluyen el recaudo corriente, el proveniente de la cartera y los subsidios girados por el municipio:

Comportamiento de Recaudo Vigencia Fiscal 2017					
	Recaudo	Recuperación de Cartera	Subsidios	Total	%
Enero	2,018,429,685.40	466,078,523.66	412,008,443.59	2,896,516,652.65	10.74
Febrero	2,011,024,301.91	626,770,773.11	587,303,816.00	3,225,098,891.02	11.96
Marzo	2,068,576,423.94	488,993,162.55	233,163,977.00	2,790,733,563.49	10.35
Abril	1,800,873,990.83	519,473,527.58	0	2,320,347,518.41	8.6
Mayo	2,159,497,288.88	589,976,213.00	234,837,261.00	2,984,310,762.88	11.06
Junio	2,010,075,156.28	478,799,238.81	0	2,488,874,395.09	9.23
Julio	2,145,983,194.85	1,518,499,312.00	350,496,289.00	4,014,978,795.85	14.89
Agosto	2,054,552,071.10	529,723,298.92	582,754,724.00	3,167,030,094.02	11.74
Septiembre	1,992,106,790.69	505,027,072.43	587,306,872.18	3,084,440,735.30	11.44
Octubre	1,898,046,545.38	585,358,439.03	0	2,483,404,984.41	7.11
Noviembre	1,947,813,291.80	573,545,872.72	0	2,521,359,164.52	7.22
Diciembre	2,105,095,205.46	834,338,026.57	0	2,939,433,232.03	8.42
<b>Total</b>	<b>24,212,073,946.52</b>	<b>7,716,583,460.38</b>	<b>2,987,871,382.77</b>	<b>34,916,528,789.67</b>	<b>100</b>

Fuente: página 34 del informe 7

Como se observa, en el mes de diciembre se logró el segundo mayor recaudo del año al llegar a los 2.939 millones de pesos, es decir que la gestión realizada por el Colaborador Empresarial RADIAN en cuanto a la recuperación de cartera ha sido positiva; sin embargo, se evidencian tres meses en los que el municipio no hizo los respectivos giros de subsidios.

Al respecto el prestador señala lo siguiente:

*"(...) quedando pendiente de pagos los meses de octubre y noviembre que se cancelaron en enero de 2018 cancelación oportuna que nos permite mejorar el flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial, y dar cumplimiento al Programa de Gestión (...)".*  
Subrayado fuera de texto original.

Sobre lo comentado, no se adjunta evidencia ni en el cuerpo del informe 7 ni en los anexos remitidos, por lo que el prestador deberá remitir los soportes respectivos.

## 2. Indicadores financieros – diciembre de 2017

La empresa calcula la totalidad de los indicadores señalados en el Programa de Gestión para el mes de diciembre de 2017, cuyos resultados se presentan a continuación:

<b>CUADRO RESUMEN DE INDICES FINANCIEROS AL MES DE DICIEMBRE DE 2017</b>			
<b>LIQUIDEZ</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	3,919,754	24.75
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	15,835,197	
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	38,066,571	12.07
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA FINANCIERA</b>	<b>TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	1,628,261	0.52
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>ENDEUDAMIENTO - DEUDA NO FINANCIERA</b>	<b>TOTAL PASIVOS -TOTAL OBLIG.FINANC.</b>	36,438,310	11.55
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	315,427,292	
<b>APALANCAMIENTO</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>	38,066,571	13.72
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	277,360,721	
<b>MARGEN NETO</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	5,125,884	11.33
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	45,247,870	
<b>ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	14,958,603	0.81
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>COSTO DE VENTAS X 365</b>	6,731,400,810	
<b>ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS</b>	7,088,431	0.16
	<b>INGRESOS OPERACIONALES X 365</b>	16,515,472	
<b>PORCENTAJES DE SUBSIDIOS</b>	<b>SUBSIDIOS ASIGNADOS</b>	3,556,000	0.07
	<b>INGRESOS</b>	53,043,041	
<b>PORCENTAJE DE RECAUDO</b>	<b>CARTERA INGRESOS OPERACIONALES</b>	14,344,679	0.32
		45,247,870	

		Acueducto	
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	13,432,985	9.32
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1,441,741	
		Alcantarillado	
EJECUCION DE SUBSIDIOS	COSTOS Y GASTOS POR CABECERA	5,009,209	2.37
	SUBSIDIOS ASIGNADOS	2,114,259	
RENTABILIDAD ACTIVOS ROA	UTILIDAD NETA	5,125,884	1.62
	ACTIVOS	315,427,292	
RENTABILIDAD PATRIMONIO ROE	UTILIDAD NETA	5,125,884	1.84
	PATRIMONIO	277,360,721	

Fuente: páginas 36 y 37 del informe 7

De los indicadores presentados a diciembre de 2017 vale la pena resaltar que **la empresa tiene problemas de liquidez**, pues apenas el 24,75% de los activos corrientes cubren el 100% de los pasivos de corto plazo. En contraste, al comparar el total de pasivos con el total de activos, se tiene un indicador de endeudamiento del 12,07%, lo que quiere decir que la empresa puede cubrir la totalidad de sus deudas, pero a través de aquellos activos no líquidos. El prestador debe informar las acciones que se encuentra adelantando frente a los problemas de liquidez que está presentando y que pueden poner en riesgo la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En cuanto a los indicadores de rotación de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, se evidencia un error al aplicar la fórmula planteada en el programa de gestión, pues la empresa está dividiendo entre 365 días en lugar de multiplicar; a continuación, se precisan las fórmulas de ambos indicadores:

$$\text{Periodo medio de rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar} \times 365}{\text{Costo de ventas}}$$

$$\text{Periodo medio de rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Por consiguiente, los resultados de estos dos indicadores son recalculados por esta Superintendencia; el análisis es el siguiente:

PERIODO MEDIO ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR X 365	14.958.603	296,05
	COSTO DE VENTAS	18.442.194	
PERIODO MEDIO ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS X 365	7.088.431	156,66
	INGRESOS OPERACIONALES	16.515.472	

Fuente: cálculos efectuados por la SSPD a partir de la información reportada por la empresa en el informe 7.

De lo anterior se tiene que **la empresa se encuentra en una dificultad circular, pues, así como tarda en cancelar sus deudas 296 días, sus suscriptores demoran más de 150 días en cancelar las facturas** generadas por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, lo que reduce el flujo

de efectivo de la empresa para hacer frente a sus obligaciones. En el análisis de estos indicadores se debe tener en cuenta que por tratarse de cartera (cuentas por cobrar) y deudas (cuentas por pagar), éstas tienen un carácter acumulativo, por lo que arroja cifras superiores a 30 días.

De otra parte, se le solicita a la empresa que precise las cifras correspondientes a ingresos operacionales, pues en los indicadores que los incluyen en su fórmula (porcentaje subsidios, porcentaje de recaudo y rotación cuentas por cobrar) se observan valores distintos que dan lugar a confusión. Igualmente **se requiere el envío de los datos en bruto con los que se calculan los indicadores, en archivo Excel**, para una revisión más precisa por parte de esta Superintendencia. Finalmente, en el anexo 7 correspondiente a los soportes del componente financiero, no se allegó ningún documento.

### 3. Gobierno NIIF

El siguiente pantallazo muestra el estado de cargue de la información financiera de la empresa bajo los nuevos marcos normativos NIIF:

**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

18/03/2018 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Usuario actual: DAAA\_DYOUTIERREZ

**Cargos de información**  
Consultar cargos de información

**Taxonomías**  
Consultar taxonomías

**XBRL**

**Consulta de cargues de información**  
Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro

Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. ESP  
Taxonomía: Taxonomía 2015  
Estado de cargue: Pendiente

ID Empresa	Nombre Empresa	Resolución	Taxonomía	Fecha	Estado	Fecha Estado	Fecha Recibido	Responsable	Acción
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. ESP	Resolución 414	Taxonomía 2015 Individual	23/02/2018	Certificado	09/03/2018		Ver	Ver
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. ESP	Resolución 514	Taxonomía 2016 Individual	08/03/2018	Pendiente	08/03/2018		Ver	

Fuente: Consulta SUI – 19 de marzo de 2018.

Por consiguiente, se requiere que la empresa culmine el cargue de la información de la vigencia 2016 para que le sean habilitados los formatos del año 2017.

#### - COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO

En el caso del componente Técnico-Operativo, evidenciamos que del número total de compromisos que debieron cumplirse durante el séptimo mes del Programa de Gestión, el 26.3% se cumplieron, y el 73.7% restante presuntamente no se cumplieron.

En línea con lo anterior, evidenciamos que aún existen compromisos sobre los cuales el prestador no remite información de su avance, por lo que se consideran presuntos incumplimientos. Adicionalmente, algunos de estos compromisos ya debieron haberse cumplido de acuerdo con las fechas definidas en la matriz del Programa de Gestión (Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia, programa de uso adecuado de la PTAR, políticas de vertimientos).

A continuación, se muestran los comentarios relacionados con el cumplimiento de actividades del componente Técnico-Operativo que debieron ser incluidas en el segundo informe de avance. De manera adicional, el listado de compromisos se muestra en la Tabla 4.



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

En relación con la caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas, el prestador suscribió convenio el día 15 de noviembre de 2017 (con acta de inicio del 26 de enero de 2018) con la Fundación Universitaria del Área Andina para realizar la caracterización de las aguas subterráneas. Sin embargo, dentro de este convenio no se especifican las fechas en las cuales deben entregarse los productos. Por motivo de lo anterior, se desconocería la fecha en la cual la Fundación del Área Andina entregará los resultados finales de este estudio, con lo que se daría cumplimiento a este compromiso.

No obstante, el prestador mediante radicados SSPD 20185290220932 y 20185290221462 del 13 de marzo de 2018, suministró resultados de la caracterización fisicoquímica e hidrogeológica para 17 pozos perforados en donde se observa que el agua presuntamente cumple con criterios de color, olor, apariencia y pH (no se estudiaron más parámetros). También se suministró copia del informe de la Fundación del Área Andina según el cual Valledupar posee potencial hidrogeológico y el agua subterránea es de buena calidad, aunque requeriría tratamiento. Por ende, a pesar de los avances evidenciados, este compromiso se considera presuntamente **INCUMPLIDO** hasta tanto no se dé cumplimiento total. Es de resaltar que este compromiso debió ser cumplido en el mes de junio de 2017.

En cuanto al estudio de factibilidad y selección de alternativas, el prestador no remitió soportes de la gestión realizada. En virtud de lo anterior, consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**. Es de resaltar que este compromiso debió ser cumplido en el mes de agosto de 2017.

Por otro lado, respecto a la actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) conforme a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014, el prestador mediante radicados SSPD 20185290220932 y 20185290221462 del 13 de marzo de 2018 suministró copia del Plan de Emergencia y Contingencia del año 2016. Así las cosas, el PEC remitido no se encontraría actualizado de acuerdo con las fuentes de abastecimiento alternas identificadas, identificando así un presunto **INCUMPLIMIENTO** del compromiso adquirido, el cual debió haberse cumplido en el mes de octubre de 2017. El prestador debe realizar el reporte al SUI del PEC actualizado a más tardar el 19 de julio de 2018, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución SSPD 20161300062185 del año 2016.

Es de precisar que el prestador informó en visita que la actualización del PEC se encuentra condicionada a que el convenio con la Fundación del Área Andina haya finalizado, con el fin de poder incluir la fuente alterna dentro del PEC.

#### **16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor.**

En relación con la actualización del catastro de redes, el prestador entregó en visita copia del catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado con fecha del mes de diciembre de 2017. En tal sentido, el prestador logró el cumplimiento de este compromiso. Sin embargo, demoró cuatro meses más de lo esperado toda vez que debió entregar el catastro actualizado en el mes de agosto de 2017.

En cuanto a la sectorización hidráulica de la red de acueducto, el prestador manifestó en visita que no se han realizado actividades tendientes a la sectorización de la red, debido a que suponen un costo de inversión elevado y el POIR debe ser reestructurado. No obstante, mediante radicados SSPD 20185290220932 y 20185290221462 del 13 de marzo de 2018, el prestador informó que formuló dos proyectos para que sean contratados durante la vigencia 2018: "*Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para la optimización del sistema en el Sector 1*" y "*Construcción de un tramo de acueducto, reposición e instalación de válvulas para la optimización del sistema en el Sector 3*". Ambos proyectos fueron informados al área de contratación para que realice la gestión correspondiente. Sin embargo, es de precisar que a pesar de los avances remitidos, este compromiso sigue **INCUMPLIDO** a la fecha y debió haber sido cumplido en el mes de diciembre de 2017.

Por otro lado, en relación con la construcción y optimización de tanques de almacenamiento, el prestador informó que requiere un permiso de aprovechamiento forestal expedido por la Corporación Autónoma Regional del Cesar. Sin embargo, CORPOCESAR dio inicio al trámite de este permiso mediante Auto No. 001 del 15 de febrero de 2018 (anexo al informe de avance). Es de precisar que el prestador cuenta hasta el mes de noviembre de 2018 para dar cumplimiento a este compromiso.

Ahora bien, referente al establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas, se debe aclarar que en el marco del convenio de colaboración empresarial suscrito con RADIANT, el colaborador realiza la gestión de detección y reparación de pérdidas comerciales (fugas) como consecuencia de sus actividades de precritica y/o crítica cuando se detectan desviaciones significativas en los consumos. En este sentido, RADIANT cuenta con la facultad para solucionar dichas fugas. Sin embargo, en cuanto a la detección y reparación de pérdidas técnicas en la red de acueducto, el prestador informó en visita que no ha realizado gestión alguna. Es de resaltar que el prestador debió haber entregado el protocolo de detección y reparación de fugas en el mes de junio de 2017 y haber remitido soportes de su aplicación desde entonces. Por ende, se presenta **INCUMPLIMIENTO** en este compromiso.

En cuanto al programa de instalación y manejo de válvulas en la red de acueducto, el prestador entregó en visita el inventario actual de válvulas en la red, donde se evidencia que actualmente se poseen 795 válvulas en la red de acueducto, de las cuales 45 se encuentran perdidas y 292 corresponden a hidrantes. Ahora bien, el prestador manifestó que una vez se realice la instalación de las válvulas se podrá sectorizar la red de acueducto, para lo cual entregó copia del cronograma del informe "Implementación del programa de identificación, reposición y operación de válvulas de control", el cual cuenta con el siguiente cronograma:

**Imagen 1.** Cronograma del programa de cambio de válvulas

TOTAL DE VALVULAS		PROGRAMACION DE SUPERVISION Y MANTENIMIENTO				
sector	valvulas	ago-17	nov-17	feb-18	may-18	ago-18
sector 1	121					
sector 2	232					
sector 3	65					
sector 4	92					
sector 5	96					
sector 6	191					
sector 7	43					

No obstante, a la fecha de este informe no se han remitido soportes de su ejecución. Por ende, este compromiso presenta un retraso de cuatro meses a la fecha (debió haber sido cumplido en el mes de noviembre de 2017) y se encuentra **INCUMPLIDO**.

Referente al manejo del sistema de presiones en la red, el prestador informó que esto se logrará una vez se establezca el programa inicial. Sin embargo, dado que el prestador no ha suministrado copia de este programa a la fecha, el cual debió haber sido remitido en el mes de junio de 2017, consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**.

Por otro lado, en relación con la instalación de ventosas en la red de acueducto, el prestador informó que esta acción depende de la actualización del catastro de redes de acueducto y de incluir este compromiso dentro de un plan de inversiones. Dado que el prestador no remitió soportes sobre el cumplimiento de este compromiso, lo consideramos presuntamente **INCUMPLIDO**. Este compromiso debió haber sido cumplido en el mes de noviembre de 2017.

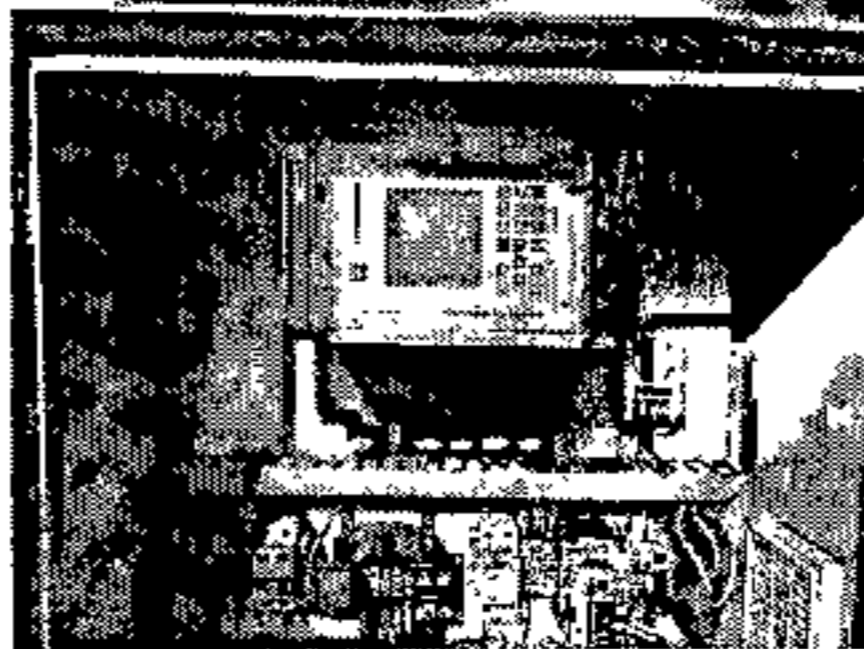
Ahora bien, referente al programa de gestión y control de pérdidas, el prestador informó que se obtendrá una vez se sectorice la red de acueducto y se incluya este compromiso dentro de un plan de inversiones. Sin embargo, el prestador suministró en visita copia del Programa de reducción de pérdidas de agua potable en la red de distribución con fecha de junio de 2014, correspondiente a uno de los productos del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado. Sin embargo, se desconoce si el documento suministrado sigue vigente a la fecha y si las actividades contenidas en el programa de reducción de pérdidas serán aplicadas dentro de este programa de gestión. Por ende, no se puede determinar el cumplimiento de este compromiso.

Finalmente, en relación con el programa de macromedición, el prestador informó que esta actividad se encuentra incluida dentro del contrato de colaboración empresarial suscrito con RADIAN, y que se han realizado visitas (no se informan las fechas) para realizar la evaluación técnica de los equipos que actualmente se encuentran instalados.

Es de precisar que en la visita adelantada al sistema de potabilización se identificó lo siguiente:

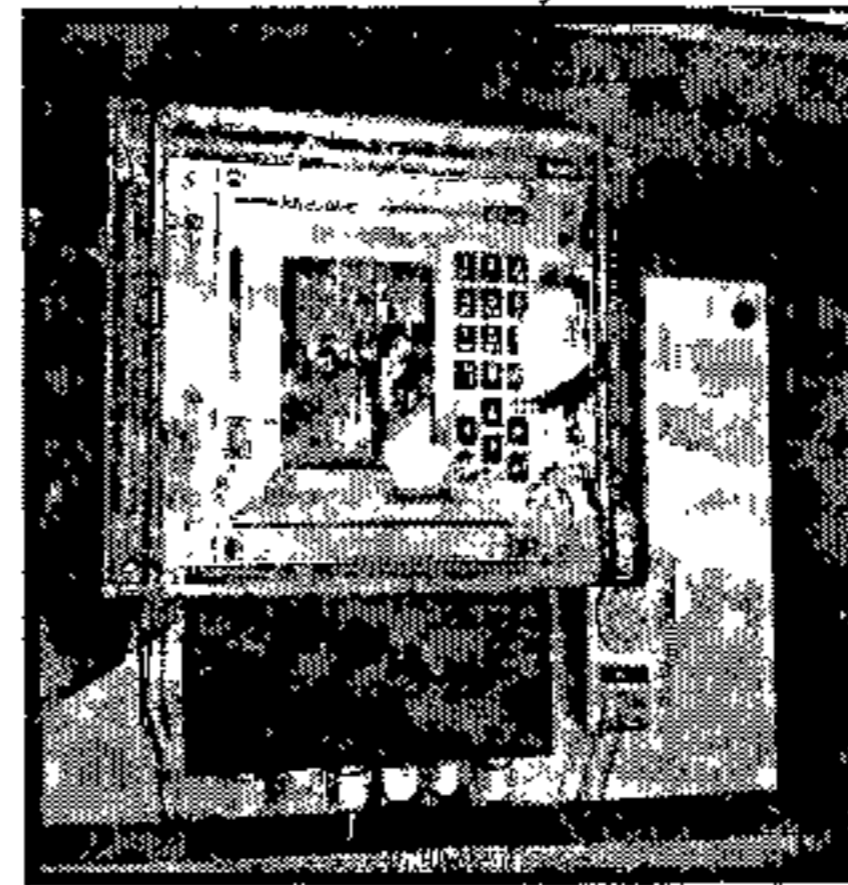
- Entrada a los dos sistemas de tratamiento para medición de caudal total: Macromedidor instalado, pero fuera de operación desde hace más de seis meses por una tormenta eléctrica que quemó el macromedidor. A continuación, se presenta registro fotográfico de lo evidenciado en visita.

**Imagen 2. Macromedición PTAP La Gota Fria y Huaricha.**



- Distribución de caudal a PTAP Huaricha: Instalado y en operación:

**Imagen 3. Macromedición PTAP La Gota Fria y Huaricha.**

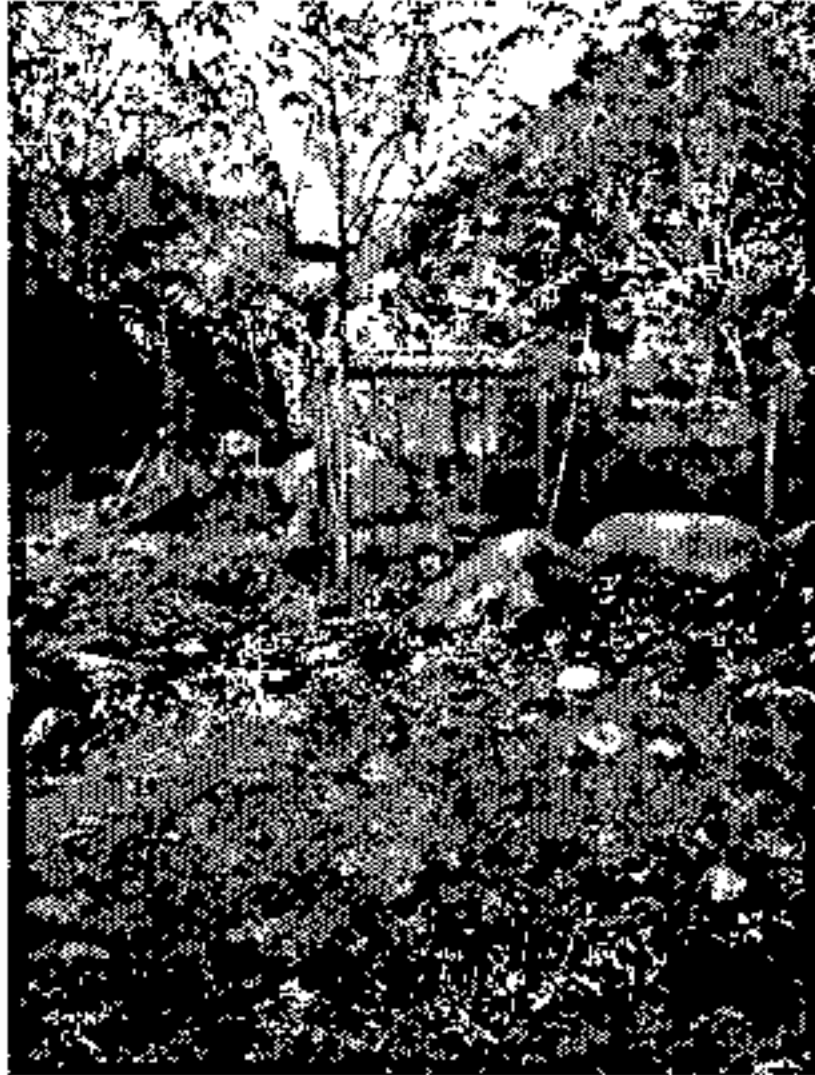


Q de entrada en visita: 3:30 pm: 1547 lps

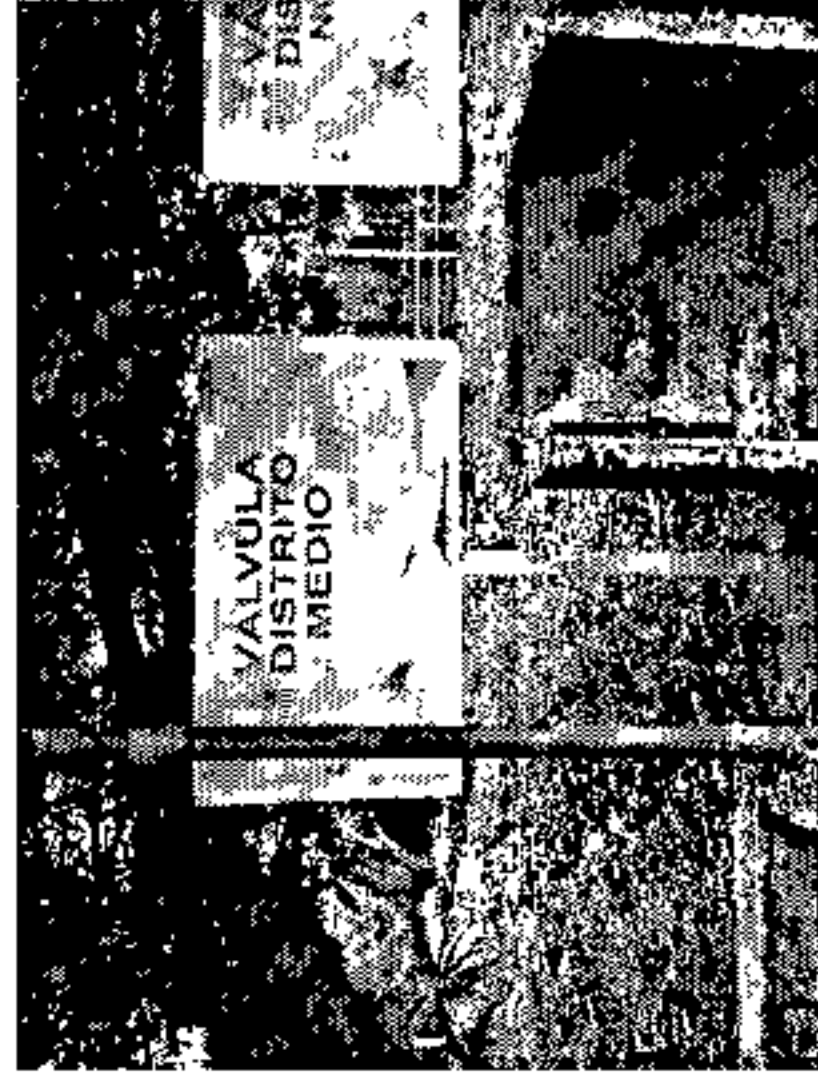
- A la salida de las plantas se cuenta con seis líneas de conducción hasta la red de distribución. De estas seis líneas, cuatro cuentan con equipos de macromedición instalados, pero sólo uno se en-

contró en funcionamiento, correspondiente al que va de la línea a Nevada 1. Las dos líneas restantes no cuentan con macromedición.

**Imagen 4. Macromedición PTAP La Gota Fria y Huaricha.**



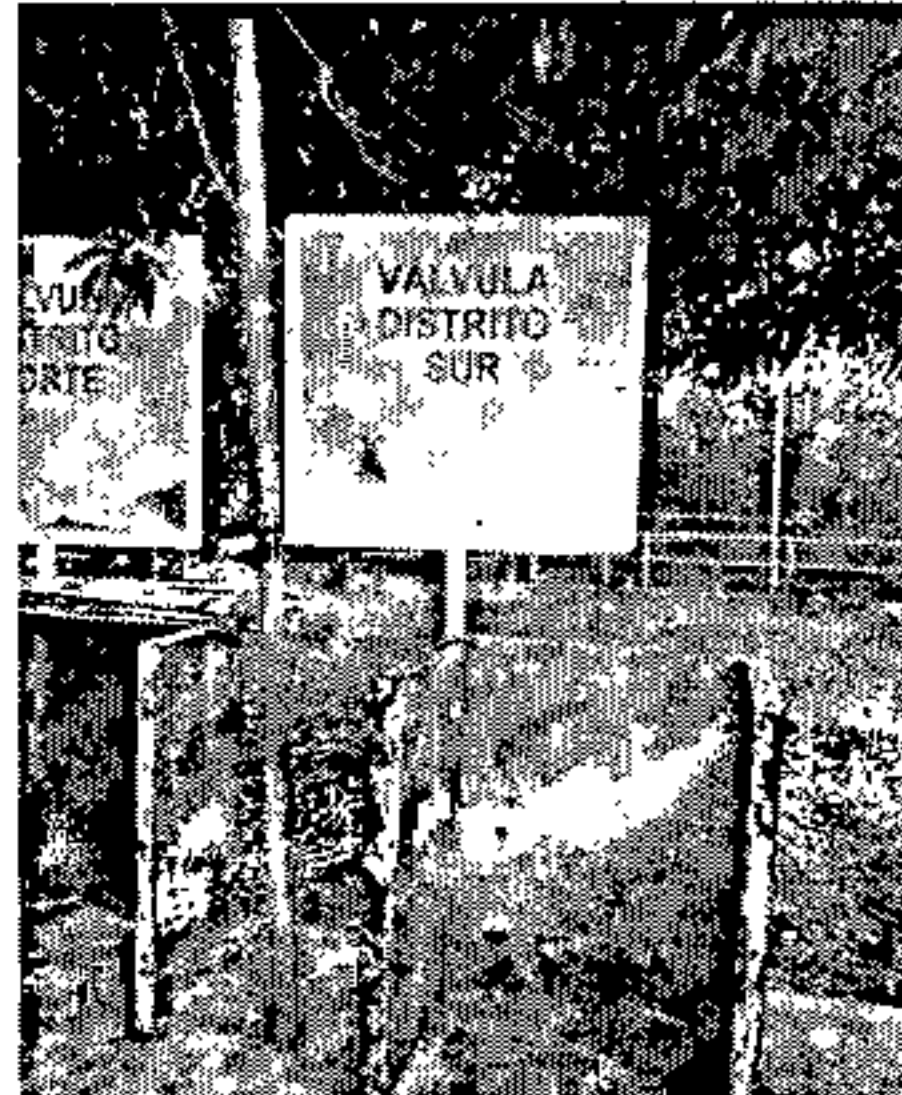
Salida Fogon en 24" no macro



Macro instalado no en funcionamiento



Línea de conducción de 24" – Macro instalado sin funcionamiento



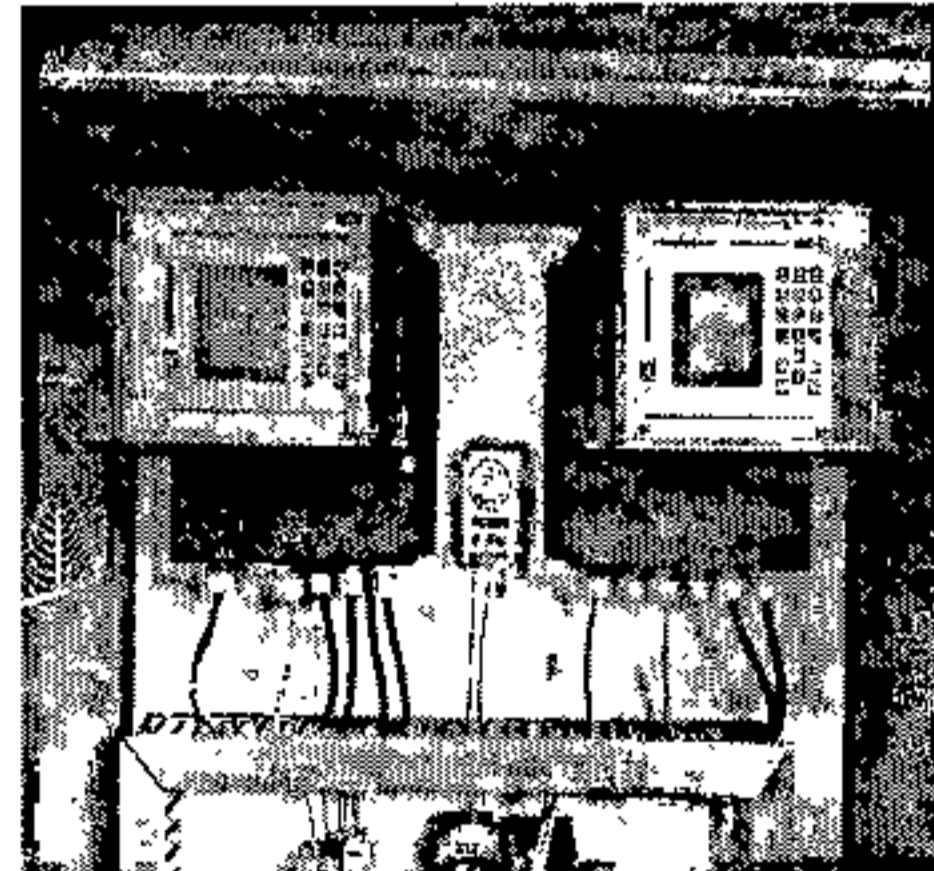
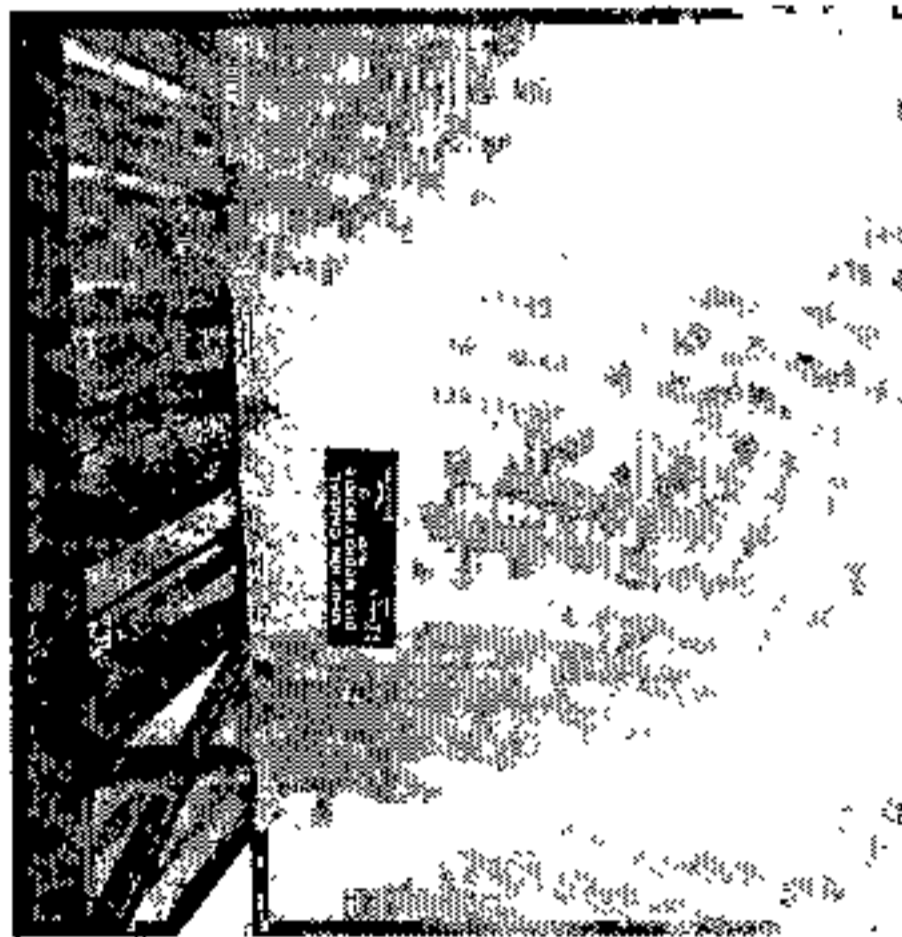
Línea de conducción de 28" – Macro instalado sin funcionamiento



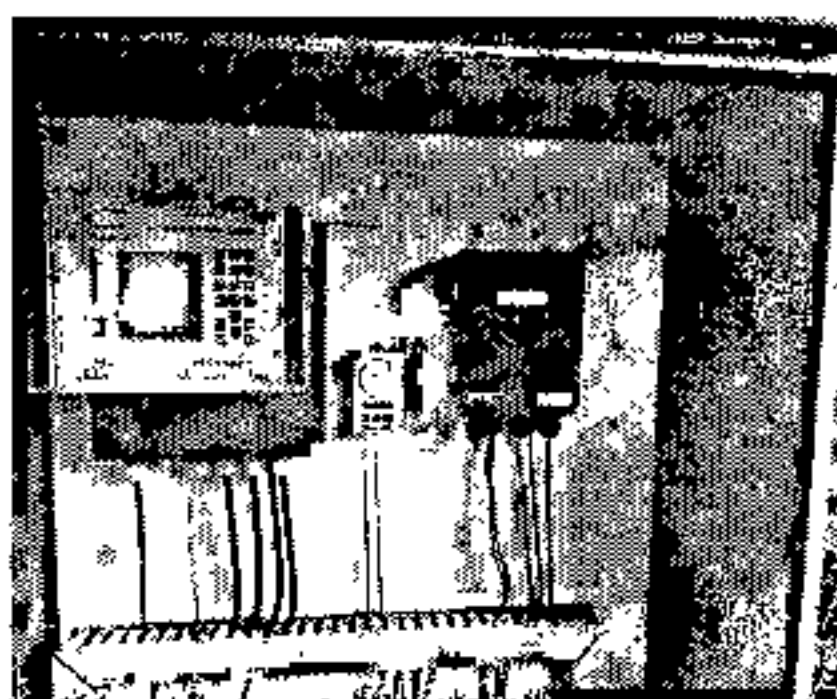
Linea de conducción de 12" Nevada 2 – Macro instalado en funcionamiento: Q visita:



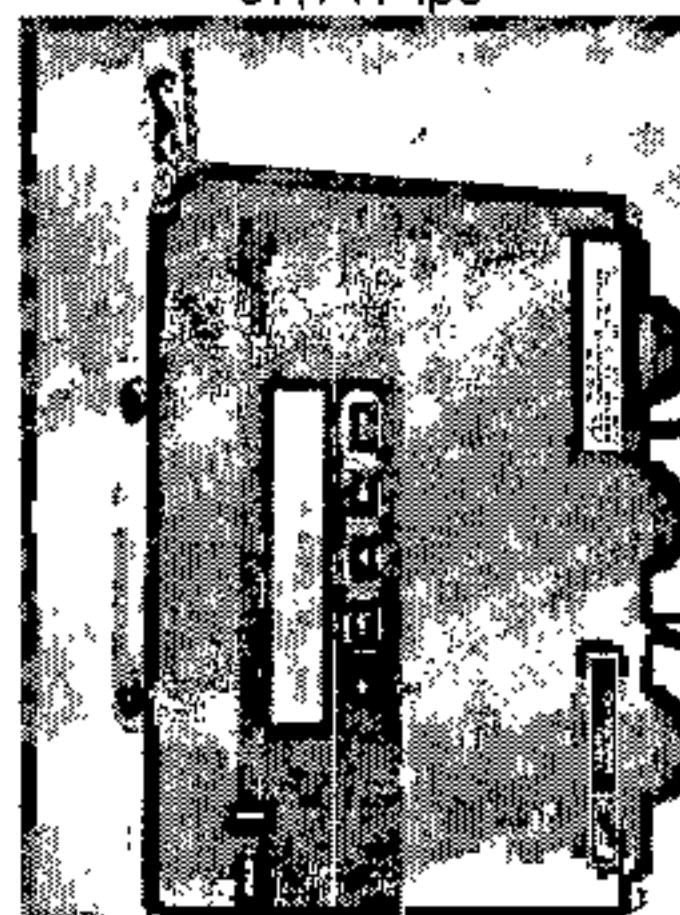
Nevada 1 Linea de conducción de 20" – Macro instalado en funcionamiento: Q visita:



Macros Instalados sin funcionamiento



Macro nevada 2 en funcionamiento Q visita  
37,717 lps



Ahora bien, en el marco del convenio de colaboración empresarial suscrito con RADIAN, el colaborador se debe encargar de la rehabilitación y mantenimiento de los equipos de macromedición ya instalados y de la instalación y mantenimiento de los macro medidores para las líneas restantes. Sin embargo, a la fecha de visita no se observó ninguna acción al respecto. El prestador se comprometió a entregar soportes de la gestión realizada por Radian respecto al cumplimiento de este compromiso en el octavo informe de avance.

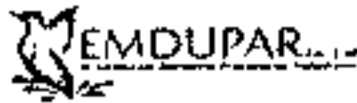
Finalmente, es de precisar que en reunión del 1 de marzo de 2018 con el colaborador empresarial RADIAN, éste informó que se instalaron entre el mes de enero y febrero de 2018, 12 macromedidores en la red de distribución entregando soportes de lo evidenciado.

Dado que algunos instrumentos de macro de la PTAP no se encontraron en funcionamiento consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**. Es de precisar que este compromiso debió haber sido cumplido en el mes de agosto de 2017.

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

En relación con el mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado, el prestador informó que ha suscrito contrato para la limpieza de la infraestructura de alcantarillado pluvial. Sin embargo, el prestador no suministró copia del contrato anterior ni soportes de su ejecución. Asimismo, remitió soportes fotográficos de los mantenimientos realizados en la red de alcantarillado sanitario.

Ahora bien, el prestador mediante radicados SSPD 20185290220932 y 20185290221462 del 13 de marzo de 2018, remitió el cronograma de mantenimientos preventivos para la red de alcantarillado:

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO							
	DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS		DOS SEMANAS	
	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA	INICIA	TERMINA
PERIODO	02/04/2018	13/04/2018	16/04/2018	27/04/2018	30/04/2018	11/05/2018	15/05/2018	31/05/2018
SECTOR 1: AVENIDA SIERRA NEVADA - CARRERA 13 D - CALLE 7A - AVENIDA SIMÓN BOLÍVAR								
SECTOR 2: LA ESPERANZA - NUEVA ESPERANZA - DUNDAXARE - LA NEVADA								
SECTOR 3: NANDO MARÍN - EL EDÉN - DON CARMELO - VILLA HAYDITH - VILLA FUENTES - EL OASIS - MAREIGUA								
SECTOR 4: 450 AÑOS ETAPA I - II - III - POPULANDÍA - TOBIAS DAZA - URBANIZACIÓN RAFAEL ESCALONA								

Sin embargo, es necesario que el prestador aclare si los mantenimientos preventivos se realizarán de acuerdo con el Manual de mantenimiento del año 2012, y si este documento se encuentra actualizado. Con la anterior información se podrá determinar el cumplimiento de este compromiso, el cual debió cumplirse en el mes de julio de 2017. Adicionalmente, a partir de los siguientes informes de avance, deben remitirse los soportes de los mantenimientos de acuerdo con el cronograma anterior.

En cuanto al programa de uso adecuado de la PTAR, el prestador informó que ha realizado las siguientes gestiones para cumplir con los compromisos: Contrato para el diseño de un planta de aireación en la PTAR para mejorar las condiciones de oxígeno disuelto en el río Cesar (no se han remitido soportes de dicho contrato), contrato para el suministro y aplicación de biotecnología con microorganismos en la PTAR (no se han remitido soportes de dicho contrato), contrato para realizar las caracterizaciones de agua residual en la PTAR, contrato para la limpieza de las plantas de tratamiento de aguas residuales, y contrato para el levantamiento batimétrico de las lagunas anaerobias y facultativas de la PTAR. No obstante, consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO** hasta tanto no se dé cumplimiento total a las actividades de mantenimiento. El prestador debió haber dado cumplimiento a este compromiso en el mes de agosto de 2017.

En relación con el diseño de una política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto, el prestador mediante radicados SSPD 20185290220932 y 20185290221462 del 13 de marzo de 2018 suministró copia de los requerimientos a suscriptores de tipo comercial e industrial para que caractericen sus vertimientos a la red de alcantarillado e informen los resultados al prestador, conceptos técnicos a los suscriptores indicando si sus vertimientos cumplen con la normatividad y reportes a CORPOCESAR de empresas que no cumplen la normatividad. No obstante, estos requerimientos y conceptos se encuentran sin firmar. Adicionalmente, entregó copia del informe final del contrato No. 025 de 2017 "Consultoría de control y seguimiento ambiental a las empresas de carácter comercial, industrial, conforme a la normatividad vigente en el municipio de Valledupar", donde se evidencian los resultados de las caracterizaciones para los suscriptores no residenciales. Por lo anterior, consideramos **CUMPLIDO** el compromiso. Es de precisar que el prestador debió haber dado cumplimiento a este compromiso en el mes de septiembre de 2017.

Finalmente, en relación con el desarrollo y aplicación de un programa de reducción de las conexiones erradas a los sistemas de aguas residual y pluvial, el prestador no suministró información al respecto. Por ende, consideramos este compromiso presuntamente **INCUMPLIDO**. Es de precisar que el prestador debió haber entregado el programa solicitado en el mes de junio de 2017. Sin embargo, el prestador en visita propuso enfocar este compromiso en la realización de actividades de concientización ciudadana sobre esta problemática (campañas, mensajes en las facturas, entre otras), y a no permitir que las futuras construcciones realicen conexiones de aguas lluvias al sistema sanitario. Lo anterior permitiría que no

aumente el porcentaje de conexiones erradas, mientras se plantea una solución a largo plazo y que dé solución a esta problemática.

**18. Total 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.**

En relación con la gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR, en el segundo informe de avance evidenciamos que se logró un compromiso de pago con CORPOCESAR, y se adjuntó el oficio mediante el cual se oficializó este acuerdo. Por otro lado, en este informe de avance el prestador informa que se han pagado cuatro cuotas a la fecha y remitió copia de los pagos realizados en los meses de noviembre y diciembre de 2017, mientras que en la visita realizada suministró copia de los pagos de septiembre y octubre de 2017. Por ende, a la fecha del presente informe se desconoce la gestión realizada para realizar los pagos de los meses de julio y agosto de 2017 y enero, febrero y marzo de 2018. Finalmente, se recuerda al prestador que debe remitir los soportes que evidencien los pagos realizados a CORPOCESAR y una vez la deuda se encuentre cancelada, debe aportar la paz y salvo para confirmar el cumplimiento del compromiso adquirido con esta Superintendencia.

Ahora bien, respecto a la modificación de la concesión de aguas superficiales y la solicitud del permiso de vertimiento de los lodos del proceso de potabilización, el prestador informó que atendió a los requerimientos realizados previamente por CORPOCESAR respecto a las razones para el aumento del caudal concesionado mediante los radicados GG-GG-255 del 22 de diciembre de 2017 y GG-GG-053 del 02 de febrero de 2018 (anexos al informe de avance), y que actualmente espera el concepto de aprobación de CORPOCESAR para el aumento de la concesión de aguas superficiales. Por otro lado, el prestador manifestó que envió copia de la carta de intención de la Fundación del Área Andina para diseñar una planta para los lodos del proceso de potabilización (Sin embargo, éste no se encuentra dentro de la información remitida). Así las cosas, a pesar del avance evidenciado en el cumplimiento de este compromiso, éste se considera **INCUMPLIDO** hasta tanto no se dé cumplimiento total. Se le recuerda al prestador que estos compromisos debieron haber sido cumplidos en el mes de junio de 2018.

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

En relación con la toma de muestras mensuales (Características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano), el prestador suministró en visita los resultados del análisis de control de la calidad del agua en la red de distribución para las vigencias 2017 y 2018. Se debe resaltar que la información entregada corresponde a los resultados en Excel y no a los formatos en los que el laboratorio de calidad del agua registra los resultados.



Imagen 5. Formato de resultados de calidad del agua – Excel.

MES	MAYO		
FUENTE	AGUA TRATADA		
DIAS	1	2	3
PARAMETROS	Unidades		
TEMPERATURA	° C		
COLOR	UPC		
PH	UNIDAD		
TURBIEDAD	UNT		
CONDUCTIVIDAD	umhos/cm		
ALCALINIDAD	mg/l CaCO3		
ACIDEZ	mg/l CaCO3		
DUREZA TOTAL	mg/l CaCO3		
DUREZA CALCICA			
DUREZA MAGNESICA			
CLORUROS	mg/l Cl-		
CLORO RESIDUAL	mg/l Cl2		
SOLIDOS DIS. TOTALES	mg/l		
HIERRO TOTAL	mg/l		
SULFATOS	mg/l		
NITRITOS	mg/l		
NITRATOS	mg/l		
FOSFATOS	mg/l		
ALUMINIO	mg/l		
COLIFORMES TOTALES	UFC/100 ml		
COLIFORMES FECALES	UFC/100 ml		
MESOAROBIOS	UFC/100 ml		
IRCA	0-5		

Al respecto, se evidencia que en este formato no se incluyen campos para el diligenciamiento de los resultados para los parámetros Carbono Orgánico Total (COT) y fluoruros (frecuencia de análisis de dos muestras por semestre) y E. Coli (frecuencia de análisis de cinco muestras diarias). Por ende, se presume que el prestador no ha realizado el análisis de estos parámetros.

Por otro lado, al analizar cada una de las muestras, se evidencia que el prestador presuntamente no cumple con las frecuencias mínimas de análisis para los parámetros de hierro total, sulfatos, residual de coagulante, nitratos y nitritos (frecuencia de análisis de dos muestras semanales).

Ahora bien, de acuerdo con el análisis de esta información, a continuación se presentan el número de presuntos incumplimientos encontrados por parámetro, punto de muestreo y mes.

Tabla 4. Incumplimientos de parámetros por muestra.

Punto de muestreo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Alamos	-	Turbiedad (3)	-	Turbiedad (1)	-	Turbiedad (1)	Turbiedad (3)	-	Coliformes totales (1)
Alfonso López	Color (1), turbiedad (2)	Turbiedad (2)	Coliformes totales (1)	Color (1), turbiedad (3)	Turbiedad (3)	Turbiedad (2), coliformes totales (1)	-	-	-
Amparo	-	-	-	-	-	Turbiedad (1), coliformes	Turbiedad (1)	-	Color (1), turbiedad (1)

						totales (1)			
<b>Ateneo</b>	Turbiedad (3)	Turbiedad (1)	-	-	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	-	Turbiedad (1), coliformes totales (1)
<b>Carmen</b>	Turbiedad (2)	Turbiedad (2), coliformes totales (1)	-	-	Turbiedad (1)	Turbiedad (2), coliformes totales (1)	Turbiedad (2)	-	Cloro residual (1), coliformes totales (1)
<b>Cerrito</b>	pH (1), turbiedad (4), cloro residual (1)	Turbiedad (2)	Turbiedad (2)	-	Turbiedad (1), cloro residual (1)	-	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	-	Color (1), turbiedad (1)
<b>Don Alberto</b>	Turbiedad (2)	Color (1), turbiedad (3), coliformes totales (1)	-	Turbiedad (1)	-	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	-	Coliformes totales (1)	-
<b>Don Carmelo</b>	Turbiedad (1)	Color (1), turbiedad (2)	Color (1), turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (2)	Residual coagulante (1)	-	-
<b>Divino Niño</b>	Color (1), turbiedad (3),	Color (1), turbiedad (2), coliformes totales (1)	Color (1), turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1), cloro residual (1)	Turbiedad (2)	Turbiedad (1)	-	-
<b>Femenino</b>	Turbiedad (3)	Color (1), turbiedad (2)	-	Turbiedad (1)	pH (1)	-	-	Coliformes totales (1)	Cloro residual (1), coliformes totales (1)
<b>Fundadores</b>	Color (1), turbiedad (3)	Color (1), turbiedad (2), coliformes totales (1)	-	Turbiedad (2)	Turbiedad (3)	-	Turbiedad (2), coliformes totales (1)	Coliformes totales (1)	-
<b>Guatapurí</b>	pH (1), turbiedad (1)	Turbiedad (2)	-	Turbiedad (1)	-	-	Turbiedad (1)	-	-
<b>Hospital</b>	Turbiedad (2)	-	-	Turbiedad (1)	-	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	-	-	-
<b>Loperena</b>	Color (1), turbiedad (4)	Turbiedad (3)	Color (2), turbiedad (2)	Color (1), turbiedad (3)	-	Turbiedad (2)	Turbiedad (2), coliformes totales (3)	Coliformes totales (1)	-
<b>Los Cocos</b>	Turbiedad (3)	Turbiedad (2)	-	Turbiedad (3)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (2)	-	-
<b>Los Mayales</b>	Turbiedad (4)	Turbiedad (3)	Turbiedad (1)	Turbiedad (3)	Turbiedad (2)	Turbiedad (3)	Turbiedad (1), coliformes totales (2)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
<b>Nevada</b>	Turbiedad (1)	Color (1), turbiedad (3), coliformes totales (1)	Turbiedad (1)	-	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	-	Turbiedad (1)

<b>Novalito</b>	Turbiedad (4)	Color (1), turbiedad (3)	-	Turbiedad (2)	pH (1), turbiedad (1)	Turbiedad (2)	Coliformes totales (2)	Coliformes totales (1)	Cloro residual (1)
<b>Sicarare</b>	-	-	-	-	-	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	Turbiedad (1), coliformes totales (3)	-	-
<b>OGB</b>	Turbiedad (2)	Color (1), turbiedad (2), coliformes totales (1)	-	Turbiedad (1)	-	-	Turbiedad (1)	-	-
<b>Panamá</b>	Turbiedad (2)	Color (1), turbiedad (2), coliformes totales (1)	-	-	pH (1), turbiedad (1)	-	Turbiedad (1), coliformes totales (2)	-	-
<b>Refugio</b>	Turbiedad (2)	Color (1), turbiedad (3), coliformes totales (3)	-	Color (1), turbiedad (2)	pH (1)	Turbiedad (1)	Coliformes totales (1)	-	-
<b>7 de agosto</b>	Turbiedad (2)	Turbiedad (2)	-	Color (1), turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)
<b>Victoria</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Villalba</b>	Turbiedad (1)	Turbiedad (2), coliformes totales (2)	-	-	Turbiedad (1)	Turbiedad (1)	Turbiedad (1), coliformes totales (1)	-	Coliformes totales (1)

Por otro lado, de acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada al prestador, se debe revisar la información reportada en el SUI y en caso que sea necesario, solicitar las reversiones correspondientes y cargar de nuevo los resultados de control de calidad del agua.

En la Tabla 5 se muestra la relación de las metas con el cumplimiento de los compromisos, así como algunas observaciones realizadas en este componente.

**Tabla 5. Actividades Componente Técnico-Operativo.**

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
15. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este.	Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	1 mes	Porcentaje de avance en la caracterización de fuentes de abastecimiento y/o alternativas	Sí	No
	Estudio de factibilidad y selección de alternativas	1.5 meses	Resultados del estudio de factibilidad	Sí	No
	Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia	2 meses	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	No	No
16. Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6	Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	Sí	Sí
	Sectorización hidráulica de la red de acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en la sectorización de la red de acueducto.	Sí	No
	Construcción y optimización de Tanques de	18 meses	Porcentaje Avance	Sí	No

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 7	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
m³/suscriptor.	almacenamiento		obras de construcción y optimización de tanques		
	Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Si	No
	Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto	3 Meses	Número Total de válvulas operando adecuadamente/Número total de válvulas en el sistema	Si	No
	Manejo del sistema de presiones de la red	Aplicación Permanente	Porcentaje de cobertura del sistema automatizado	Si	No
	Instalación de ventosas en la red de acueducto	3 meses	Porcentaje de avance de la instalación de ventosas en la red	Si	No
	Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	Aplicación Permanente	Reducción del IPUF	Si	Si
	Programa de Macromedición	3 meses	Porcentaje de avance en el programa de macromedición	Si	No
17. Optimizar la infraestructura existente para la recolección y tratamiento de aguas residuales y lluvias, para reducir los riesgos de rebosamiento de pozos de inspección.	Mantenimiento y reposición de redes de alcantarillado	3 meses	Porcentaje de avance en la actualización de los planes de operación y mantenimiento	Si	Si
	Programa de uso adecuado de PTAR	3 meses	Porcentaje de avance en la optimización de las lagunas de oxidación	Si	Si
	Diseño de política de vertimientos y de residuos en sistemas de alcantarillado y acueducto	4 meses	Porcentaje de avance en el diseño de las políticas de vertimiento	Si	Si
	Desarrollo de un programa de reducción de las conexiones erradas al sistema residual.	Permanente	Reducción en los volúmenes de agua de conexiones erradas	Si	No
18. 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.	Gestión del acuerdo de pago por tasas retributivas con CORPOCESAR.	1 mes	Porcentaje de la deuda pagada con CORPOCESAR (o del avance del trámite)	Si	No
	Gestión de la actualización de la concesión de agua y vertimientos en el proceso de potabilización.	15 días	Porcentaje de avance en la gestión de la solicitud del permiso	Si	No
19. Cumplir el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%	Toma de muestras mensuales (Características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano)	Mensual	Porcentaje de toma de muestras	Si	No

### - REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

En relación con el componente de Reporte de Información al SUI, se tienen 565 reportes pendientes de cargue, de los cuales 408 corresponden a las vigencias 2002 - 2016. Por otro lado, se tienen 3988 reportes certificados, de los cuales 3788 corresponden a las vigencias 2002 – 2016.

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Empresa

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2002	0	116	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2003	0	123	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2004	0	242	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2005	0	271	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2006	0	200	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2007	5	204	97 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2008	5	172	97 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2009	18	280	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2010	25	358	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2011	25	340	93 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2012	27	325	92 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2013	39	301	88 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2014	43	254	87 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2015	103	272	72 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2016	118	288	70 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2017	135	190	58 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	2018	22	10	31 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
129	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	TOTAL	565	3988	87 %	<a href="#">Ver Detalle</a>

Por lo anterior, evidenciamos que en el caso del cargue de información al SUI, si bien se mostró un avance, aún no se ha dado cumplimiento al compromiso establecido en el programa de gestión. Es importante aclarar que el cumplimiento debe ser estricto en relación con el indicador propuesto para esta meta y se debe dar cumplimiento a los plazos establecidos en la resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Tabla 6. Actividades Componente Reporte al SUI.

META	ACCIONES	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	MES 6	
				INFORME AVANCE	¿CUMPLIÓ?
20. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información - SUI	Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-.	2 meses	Indicador de porcentaje de certificación de formatos en el SUI (No. De formatos certificados / No. Total de formatos que se deben certificar) * 100	Sí	Parcialmente
		Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior		Sí	No

Finalmente, se recuerda al prestador que el cumplimiento de los compromisos adquiridos mediante el Programa de Gestión debe ser estricto, con el propósito de evitar la ejecución de acciones de control por parte de esta entidad.

Atentamente,



**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Dalix Gutiérrez Fuentes – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA <sup>DEF</sup>  
Oscar H Rincón Alfonso – Profesional Especializado, Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Nicolas Eduardo Páez Rincón – Ingeniero Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA <sup>14</sup>

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA  
Iveth Andrea Rodríguez – Abogada Externa – DTGAA

Expediente: 2018420351600016E