SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												CUMPLE META?	OBSERVACION
1. PROCESO	**PLANEACIÓN EMPRESARIAL**			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Estrategia	**Direccionamiento estratégico**																
Objetivo estratégico	***Direccionar la definición e implementación de estrategias, planes, programas, proyectos y procesos que den cumplimiento a la Misión, Visión y políticas de la Empresa bajo el enfoque del ciclo PHVA.***																
Línea de Acción	**Adoptar Herramientas para el control, seguimiento y mejoramiento de los procesos**																
Acción	Elaborar un documento que contenga un tablero de Indicadores de Gestión y Resultados a nivel Directivo.	Matriz de indicadores implementada	Jefe Oficina Asesora de Planeación													**SI**	Se adopto la matriz de indicadores y se están llevando a cabo la mediciones en la periodicidad definida
Acción	Programar e implementar los círculos de calidad	Seis reuniones de círculos de calidad desarrolladas	Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinación de Planeación y Gestión de Calidad													**SI**	Se llevaron a cabo los circulos de calidad programados, se evidencian en actas
Línea de Acción	**Fortalecer el proceso de programas y proyectos para la financiación de los mismos**																
Acción	Formular y presentar proyectos de inversión a entidades financiadoras	Once (11) proyectos formulados	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**NO**	De los 11 proyectos planeados para la vigencia 2015, se cumplio la meta con seis 6 proyectos
Acción	Formular el proyecto para la actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado del Municipio de Arauca	Proyecto formulado y presentado ante ente financiador	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**NO**	No se logro la meta
Acción	Formular el proyecto para la automatización del proceso de potabilización de agua en la planta de tratamiento, incluyendo la sistematización del sistema eléctrico como parte integral del plan de contingencia del servicio de Acueducto	Proyecto formulado y presentado ante ente financiador	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**NO**	No se logro la meta
Acción	Ajustar y presentar el proyecto para la adquisición de bombas sumergibles para sistema de acueducto y alcantarillado	Proyecto formulado y presentado ante ente financiador	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**NO**	No se logro la meta

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO													
Acción	Ajustar y presentar el proyecto para la adquisición de equipos de succión requeridos para los mantenimientos al sistema de alcantarillado sanitario y demás herramientas para la optimización del servicio	Proyecto aprobado	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**SI**	El proyecto ejecutado
Acción	Ajustar y presentar el proyecto para la ampliación y rehabilitación del sistema de alcantarillado sanitario en la urbanización Villa María	Proyecto ajustado y presentado ante ente financiador	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**NO**	Se han adelantado acciones de optimización en el sistema
Acción	Ajustar y presentar el proyecto para el Mejoramiento del sistema de alcantarillado sanitario mediante la realización de la modelación hidráulica para la selección de alternativas, tecnología apropiada y diseño del sistema de manejo y tratamiento de las aguas residuales domésticas, Municipio de Arauca	Proyecto ajustado y presentado ante ente financiador	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**SI**	Se encuentra en Gestión de recursos
Acción	Ajustar y presentar el proyecto Mejoramiento del servicio de acueducto mediante la construcción y montaje de las estaciones sectoriales (distritos) y las redes de distribución (sectorización) ajustado a la nueva planta de tratamiento de agua potable en el municipio de Arauca	Proyecto ajustado y presentado ante ente financiador	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventoría													**SI**	Se encuentra en Gestión de recursos
Acción	Formular y presentar el proyecto para el traslado a las empresas operadoras de servicios públicos domiciliarios los subsidios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para la vigencia 2015	Proyecto aprobado y ejecutado	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación Director Comercial Coordinador de proyectos e interventoría													**SI**	El proyecto ejecutado
Acción	Formular y presentar el proyecto para la adquisición, instalación y puesta en marcha de la galería de la línea de impulsión del sistema de alcantarillado sanitario que va de la Estación de la Unión a las Lagunas de Oxidación .	Proyecto formulado y ejecutado	Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventorías													**SI**	El proyecto ejecutado
Acción	Formular el proyecto de ampliación de la red de acueducto y alcantarillado en un sector del Barrio la Granja	Proyecto formulado	Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventorías													**SI**	El proyecto ejecutado

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO													
Acción	Formular el proyecto de ampliación de la red de acueducto y alcantarillado en los barrios la Victoria, Bulevar de la Ceiba y otros sectores	Proyecto formulado	Director Técnico Operativo Coordinador de proyectos e interventorías													**NO**	Debido a la espera de un fallo judicial frente al tema, no se procedio en la acción
2. PROCESO	**GESTIÓN Y CALIDAD**																
Estrategia	**Optimizando la gestión**																
Objetivo estratégico	***Fortalecer el desarrollo de los procesos de gestión de calidad y de otros modelos de gestión que sean necesarios según la naturaleza de EMSERPA E.I.C.E. E.S.P***																
Línea de Acción	**Actualizar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad**																
Acción	Actualizar e implementar los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad	Procedimientos del proceso comercial y operativo actualizados e implementados	Coordinación de Planeación y Gestión de Calidad													**SI**	Pendiente aprobar los procedimientos definitivos
3. PROCESO	**CONTROL INTERNO**																
Estrategia	**Control y Mejora Continua**															**CUMPLE META?**	**OBSERVACIÓN**
Objetivo estratégico	***Prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado bajo un enfoque sistémico de autocontrol, evaluación y cumplimiento de los requisitos legales vigentes del sector.***																
Línea de Acción	**Fortalecer el Modelo Estándar de Control Interno conforme a los lineamientos de la versión 2014**																
Acción	Actualizar el modelo estándar de Control Interno MECI Versión: 2014	Documento MECI Actualizado	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	**E**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	**NO**	* Se realizó encuesta de satisfacción al cliente con una muestra de 1.500 usuarios aproximadamente. La encuesta se encuentra tabulada y los resultados están en custodia de la Dirección Comercial para la toma de decisiones. * Publicación de informes de las diferentes áreas en la pagina web. *No fue posible lograr la actualización del componente Riesgos y Archivo, por incumplimiento del contratista

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		
Acción	Realizar las auditorias internas a los procesos	100% del programa de auditorias ejecutado	Jefe Oficina Asesora de Control Interno		**NO**	De 13 auditorías programadas se realizaron 9 que en porcentaje equivale a 69% del plan de auditorias.
Línea de Acción	**Promover la evaluación del sistema de control interno y la gestión de los sujetos de control, basada en riesgos, para la prevención de los riesgos de corrupción.**					
Acción	Actualizar y evaluar el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano	Plan anticorrupción y atención al Ciudadano actualizado	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina Asesora de Control Interno		**SI**	El Plan Anticorrupción fue actualizado al 2015, y publicado en la pagina web de la empresa, al igual que fue enviado a todas las dependencias por medio de correos electrónicos. La evaluación contempla una frecuencia cuatrimestral. Es decir que se han realizado 2 seguimientos en el año, el primero a corte 30 de abril y el segundo a corte 30 de agosto, ambos informes se encuentran publicados en pagina web y el tercer informe sera publicado en la pagina web de la entidad a mas tardar le 30/01/2016
Línea de Acción	**Atender oportunamente las acciones de mejoramiento y envió de información relacionado con la gestión a los entes de Seguimiento, Control y Vigilancia**					
Acción	Cargar los formatos y formularios en la plataforma del Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que se encuentran pendientes de vigencias anteriores	100% formatos y formularios pendientes cargados y certificados	Responsables de proceso bajo la supervisión del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno		**NO**	El % de cumplimiento es del 62% a 31 dic 2015, es importante anotar que esta establecido con la SSPD un cronograma hasta Febrero de 2016

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO													
Acción	Realizar las acciones previstas en el plan de mejoramiento de las auditorias de los entes de control	100% de las acciones previstas ejecutadas	Responsables de proceso Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno													**SI**	*Se respondió el Plan de Mejoramiento suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos, Departamento Nacional de Planeación estableciéndose 17 oportunidades de mejora
4. PROCESO	**GESTION COMERCIAL**																
Estrategia	**Comercialización Eficiente**															**CUMPLE META?**	**OBSERVACIÓN**
Objetivo estratégico	***Comercializar eficiente y oportunamente los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y rentabilidad de la Empresa***																
Línea de Acción	**Optimizar la gestión y operación comercial**																
Acción	Ampliar y mejorar la capacidad operativa para la gestión comercial de las actividades de suspensiones, reconexiones, instalación acometidas de Acueducto y Alcantarillado, instalación medidores y demás requeridas	Actividades de gestión comercial mejoradas	Director Comercial	**E**	**F**	**M**	**A**	M	J	J	A	S	O	N	**D**	**SI**	Se ha mejorado la capacidad operativa del proceso comercial mediante el contrato de obra No. 04-070 DE 2015.
Acción	Disminuir los tiempos de atención en la instalación de acometidas de Acueducto y alcantarillado	80% de las solicitudes de acometidas realizadas en un tiempo <= a 15 días hábiles	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades													**NO**	71% de las solicitudes atendidas en un tiempo <15 dias

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		
Acción	Depurar las rutas de facturación mediante la consolidación de información relacionada con: levantamiento de medidores, corrección direcciones, cambio de medidores, fugas imperceptibles, pruebas de clorímetro, serial de medidores, activación de servicios, usuarios no legalizados, verificación de estrato y detección de fugas visibles.	80% de las rutas depuradas	Coordinador de Facturación		**NO**	Teniendo en cuenta que nuestros suscriptores están divididos en 25 rutas (de la 1 a la 24 y la ruta 27) Se requiere reforzar la parte operativa para lograr la depuración de rutas
Acción	Realizar seguimiento a medición de los suscriptores Comerciales y Oficiales.	90% de suscriptores Comerciales y Oficiales con equipo medida funcionando	Director Comercial		**SI**	Ninguna
Acción	Formular e implementar la nueva metodología tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado conforme a la Resolución CRA 688 de 2014	Metodología tarifaria de acueducto y alcantarillado formulada	Gerencia Director Comercial Lideres de procesos relacionados		**SI**	Se adiciona tiempo a la ejecución del contrato de prestación de servicios
Línea de Acción	**Incrementar los índices de recaudo y rentabilidad de los servicios de Acueducto y Alcantarillado**					
Acción	Continuar con la implementación del manual de cartera	10% de la cartera actual disminuida	Director Comercial Jefe Oficina Asesora Jurídica Coordinador de Recaudo y Cartera		**SI**	Ninguna
Acción	Realizar la suspensión del servicio de Acueducto a los usuarios morosos	60 % del total de los usuarios morosos suspendidos reconectados	Coordinador de Recaudo y Cartera		**SI**	El 59% de los suspendidos solicitan la reconexión

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		
Acción	Realizar las acciones necesarias para el saneamiento de la cartera actual	100% casos identificados resueltos (saneados)	Director Comercial Coordinador de Recaudo y Cartera		**SI**	Los casos identificados fueron resueltos
Acción	Formular e implementar mecanismos para crear una cultura de pago en la facturación (campañas comerciales, suspensión del servicio, entre otras)	65 % de lo facturado recaudado	Director Comercial Coordinador de Recaudo y Cartera Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades		**NO**	La eficiencia del recaudo para la vigencia de 2015, no supero el 50%.
Línea de Acción	**Cumplir con los lineamientos y regulación de los entes de control, comunicando oportuna y efectivamente a los usuarios**					
Acción	Emitir y realizar la publicación de las tarifas aplicadas para el año 2015 de los servicios Acueducto y Alcantarillado en un medio de comunicación impreso reconocido en la región	Documento de actualización de tarifas Acueducto y Alcantarillado 2015 publicado	Director Comercial		**SI**	Se cumplió con la publicación de las tarifas
Acción	Socializar a los usuarios los ejemplares del contrato de condiciones uniformes del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Acción de socialización realizada	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades		**SI**	Se realiza la divulgación en el periodico Panirama Araucano edición Dic 2015
Acción	Registrar en el aplicativo de Gobierno en línea los tramites y servicios ofrecidos por la entidad	100% Tramites registrados en la pagina de Gobierno en Línea	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades		**SI**	Se registraron y aprobaron trece (13) tramites en la plataforma del SUIT
Línea de Acción	**Mejorar la calidad en la gestión de atención al usuario y comunidad en general.**					
Acción	Formular el programa de responsabilidad Social Empresarial	Programa de RSE formulado	Director Comercial		**SI**	Pendiente Adoptar Acto Administrativo
Acción	Realizar acciones que permitan divulgar de manera oportuna la gestión de la empresa	Seis (06) Jornadas extramurales realizadas	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades		**SI**	Se realizaron las campañas de Emserpa al Barrio programadas
Acción	Realizar dos veces al año la evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Encuesta Realizada	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades		**SI**	Para el segundo semestre el % de satisfación fue del 44%

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO													
Acción	Disminuir los tiempos de atención a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios	90% de las PQR atendidas en un tiempo menor a 15 días hábiles	Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades													**NO**	Se requiere mejorar los tiempos de atención.
Acción	Realizar los comité de supervisión a la interventoría del servicio de aseo	12 reuniones realizadas	Comité de supervisión Servicios de Aseo													**SI**	Soportes en los miembros del comité.
Línea de Acción	**Disminuir el nivel de las pérdidas comerciales que se generan de la operación y comercialización de los servicios Acueducto y Alcantarillado**																
Acción	Realizar la reposición de medidores con novedades (frenado, ilegible, destruido)	30% de medidores con novedad reemplazados	Coordinador de Gestión de perdidas													**SI**	De acuerdo con la meta se logró la reposición del 59% de medidores con novedades
Acción	Realizar la instalación de medidores a usuarios con servicio directo	35% de medidores instalados	Coordinador de Gestión de perdidas													**NO**	De acuerdo con la línea base de 2575 usuarios con servicio directo, a corte de 4to trimestre se instalaron 25% micromedidores a usuarios con servicio directo
Acción	Continuar con el proceso de legalización de usuarios	361 usuarios legalizados	Coordinador de Gestión de perdidas													**SI**	Se legalizarón 447 usuarios
Acción	Instalar nuevas acometidas de alcantarillado	80 acometidas de alcantarillado instaladas	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades													**SI**	Se instalaron 110 nuevas acometidas de alcantarillado.
Acción	Instalar nuevas acometidas de acueducto	240 acometidas de acueducto instaladas	Director Comercial Coordinador de Atención al Cliente y Comunidades													**SI**	Se instalaron 277 nuevas acometidas de acueducto

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO														
Acción	Realizar el levantamiento de fraudes	100% de fraudes identificados legalizados	Coordinador de Gestión de perdidas														**SI**	Ninguna
Acción	Instalar los micromedidores subsidiados a los usuarios potenciales de estrato 1 y 2	750 micromedidores instalados	Coordinador de Gestión de perdidas														**SI**	Se instalaron 750 micromedidores Subsidiados
Acción	Normalizar las acometidas tapadas del sistema de acueducto	100 acometidas de acueducto normalizadas	Coordinador de Gestión de perdidas														**NO**	Ninguna
5. PROCESO	**GESTION TECNICA OPERATIVA**																	
Objetivo estratégico	***Operar de manera eficiente, oportuna, continua y segura los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo***																**CUMPLE META?**	**OBSERVACIÓN**
Estrategia	**Aseguramiento, continuidad y optimización de los servicios Acueducto y Alcantarillado**																	
Línea de Acción	**Optimizar la operación del sistema de acueducto y alcantarillado prestando un servicio eficiente a la comunidad**																	
Acción	Ejecutar las obras de ampliación y optimización del sistema de acueducto y alcantarillado en seis sectores del Municipio de Arauca (sectores de Brisas del Llano, Trompillo, Flor de mi Llano, Guarataros, Fundadores y Santafecito)	seis (06) sectores con sistemas ampliados y optimizados	Director Técnico Operativo	**E**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**		**SI**	Proyecto ejecutado
Acción	Formular en implementar Plan de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes del sistema de alcantarillado sanitario (pozos de inspección, redes, estaciones de alcantarillado, lagunas de oxidación, bombas sumergibles y demás)	100% del plan de mantenimiento ejecutado	Director Técnico Operativo Coordinador de Acueducto y Alcantarillado Coordinador de Plantas y Estaciones														**SI**	Ninguna
Acción	Formular en implementar Plan de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes del sistema de acueducto (Barcaza, bombas sumergibles, sistema eléctrico, floculadores, sedimentadores, filtros, cuarto de bombeo y demás)	100% del plan de mantenimiento ejecutado	Director Técnico Operativo Coordinador de Plantas y Estaciones														**SI**	Ninguna
Línea de Acción	**Mitigar el impacto ambiental que se genera de la operación de los servicios acueducto y alcantarillado.**																	

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO													
Acción	Realizar mantenimiento a los desarenadores del Caño Córdoba y canal doce de Octubre	Un (01) mantenimiento realizado	Director Técnico Operativo Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento													**NO**	Ninguna
Acción	Realizar la reforestación de 5 hectáreas de bosque protector como medida de compensación ambiental a la concesión otorgada de agua superficial del Rio Arauca	Cinco (5) Hectáreas de bosque protector reforestada	Director Técnico Operativo Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento													**SI**	Ejecutada mediante contrató mediante prestación de servicios No. 077 de 2015,se ejecutaron 2,5 hectáreas
Acción	Realizar el monitoreo y mantenimiento de las cinco (5) hectáreas de bosque protector reforestadas en el 2014 mediante la siembra de 5.500 plántulas de especie nativa al lado y lado del área de ronda y/o faja de protección del caño el arenal en la vereda el rosario del Municipio de Arauca, como cumplimiento de la resolución no. 700.41.11-001 de 2011 expedida por la autoridad ambiental	Cinco (5) hectáreas de bosque protector reforestadas mantenidas	Director Técnico Operativo Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento													**SI**	Mediante Contrato de Prestación de Servicios No. 03-031 de 2015, se realizó el mantenimiento de las cinco (5) hectáreas de bosque protector reforestadas en el 2014
Línea de Acción	**Avanzar en la implementación de las acciones previstas en los planes y programas avalados por la autoridad ambiental relacionados con la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**																
Acción	Continuar con el desarrollo de las acciones previstas en el plan de acción del PSMV "Plan de saneamiento y manejo de vertimientos"	95% de acciones del PSMV ejecutadas	Director Técnico Operativo Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento													**SI**	Las acciones previstas del PSMV para el año 2015, a corte de 3er trimestre se ha ejecutado el 88%
Acción	Adelantar las acciones previstas en el plan de acción del PGIRS " Plan de gestión integral de residuos solidos" relacionadas con EMSERPA	20% de Acciones ejecutadas del PGIRS	Director Técnico Operativo Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento													**NO**	Debido a los lineamientos de la Res 754 de 2014, el Municipio se encuentra adelantando el proceso de actualización del PGIRS
Acción	Realizar la actualización y tramite de aprobación del PUEAA "Programa de Uso eficiente y Ahorro del Agua"	PUEAA aprobado por la autoridad ambiental	Director Técnico Operativo Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento													**SI**	Se encuentra radicado en Corporinoquia, pendiente aprobación
Línea de Acción	**Garantizar la calidad del agua apta para consumo humano, mejorando la calidad de vida.**																

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		
Acción	Realizar la medición de caudal de la fuente de abastecimiento (rio Arauca) y toma de muestras para los análisis organolépticos, fisicoquímicos y microbiológicos para la caracterización del agua cruda (río Arauca), agua tratada y aguas residuales dentro de los procesos de acueducto y alcantarillado sanitario, lixiviados y caracterización pozo profundo PTAP	100% de los análisis requeridos ejecutados	Coordinador de Gestión Ambiental y saneamiento Coordinador de Laboratorio de Calidad de Agua		**NO**	Se suscribió el contrato de prestación de servicios No. 074 de 2015 cuyo objeto es: la medición de caudal de la fuente de abastecimiento (rio Arauca) y toma de muestras para los análisis organolépticos, fisicoquímicos y microbiológicos para la caracterización del agua cruda (río Arauca), agua tratada y aguas residuales. Teniendo en cuenta que los días 2 y 3 de diciembre de 2015 se tomaron las muestras "in situ" pero no alcanzó se alcanzaron a recibir los resultados por parte del laboratorio lo cual generó el día 16 de diciembre de 2015 la suscripción del acta de suspensión No. 01.
Acción	Mantener el puntaje del IRCA Índice de Riesgo de la Calidad del Agua	<=1%	Coordinador de Plantas y Estaciones Coordinador de laboratorio de calidad de Aguas		**SI**	Se evidencia en los resultados mensuales obtenidos la calidad del Agua suministrada por Emserpa
Línea de Acción	**Garantizar la continuidad y cobertura en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad del Municipio de Arauca.**					

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO														
Acción	Revisar el Plan maestro de acueducto y alcantarillado del municipio de Arauca.	Plan maestro revisado	Director Técnico Operativo														**SI**	Durante el mes de diciembre se revisó la información y se elaboró un informe técnico del estado del proyecto: "OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y AGUA POTABLE PARA EL MUNICIPIO DE ARAUCA, MEDIANTE LA MODELACIÓN HIDRÁULICA DE LA RED DE ACUEDUCTO, CALIBRACIÓN HIDRÁULICA Y CALIDAD DE AGUA DEL MODELO, FORMULACIÓN DE LA SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA, DISEÑO DEL PLAN DE OBRAS E INVERSIONES, AJUSTADO A LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE LA NUEVA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE". . El cual se tiene tres (3) componentes:a. Red Matriz (en un 95% de ejecución) b. Sectorización hidráulica (0% de ejecución). c. Estaciones de Control Sectorial (15 Distritos) (0% de ejecución).
Acción	Revisar y evaluar las acciones del Plan de Contingencia del servicio de acueducto y alcantarillado	100% Acciones del Plan de contingencia de corto plazo ejecutadas	Director Técnico Operativo Coordinador de Plantas y Estaciones Coordinador de Acueducto y Alcantarillado														**SI**	Acciones ejecutadas y Plan de contingencia de Acueducto y Alcantarillado de la entidad actualizado

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO													
Acción	Atender de manera oportuna y efectiva las solicitudes de servicios técnicos canalizadas por la línea 116	Solicitudes atendidas en tiempo <= a 3 días	Director Técnico Operativo Coordinador de Acueducto y Alcantarillado													**SI**	Durante el mes de diciembre se tuvo mucha dificultad con algunos daños del equipo de succión - presión donde solo se pudieron realizar algunos destaponamientos de colectores en sitios de especial importancia como el centro penitenciario y algunas domiciliarias. En general el servicio se prestó mediante lo recepcionado en la línea 116 para el mes de Diciembre de 2015). Se atendieron dentro de los tres (3) días hábiles un porcentaje promedio anual.
Línea de Acción	**Mejorar el nivel de eficiencia, oportunidad y seguridad en las Acciones desarrolladas en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado**																
Acción	Instalar los macromedidores en la PTAP con el fin de medir eficazmente el caudal de agua cruda captada del Rio Arauca, tratada y distribuida en la red del sistema de acueducto.	Cuatro (4) macro medidores instalados en funcionamiento	Director Técnico Operativo Coordinador de Plantas y Estaciones													**SI**	Ninguna
Acción	Implementar un programa para la disposición final de los desechos de laboratorio	Programa de disposición final de desechos de laboratorio implementado	Coordinador de Laboratorio de Calidad de Agua													**SI**	Ninguna
Acción	Realizar el diagnostico del sistema eléctrico de la Planta de Tratamiento de Agua Potable y Estaciones de Alcantarillado, que permita adelantar las acciones con la empresa prestadora de servicio de Energía del Municipio de Arauca para la evaluación de las tarifas aplicadas en la facturación del servicio	Diagnostico Realizado	Director Técnico Operativo													**SI**	Ninguna
Acción	Implementar el sistema de telemetría para las lagunas de oxidación que mide caudal de salida al sistema de tratamiento de aguas residuales	Sistema de telemetría en funcionamiento	Director Técnico Operativo													**SI**	Ninguna
Línea de Acción	**Disminuir las pérdidas técnicas de agua potable**																

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO														
Acción	Elaborar e implementar un programa de reducción de pérdidas en la red de distribución del sistema de acueducto del municipio de Arauca.	Disminuir en un 5% el IANC	Director Técnico Operativo														**NO**	Se cuenta con el Plan formulado en proceso de ejecución, sin embargo no se evidencia la reducción del IANC
Acción	Realizar la clausura de tramos de tubería antigua de AC de los sectores de San Carlos, Miramar; Guarataros; Unión y América	Tubería de AC de Cinco sectores clausura	Director Técnico Operativo														**SI**	Se clausuro tramos de Miramar; Unión y América, Fundadores y la Esperanza
Línea de Acción	**Garantizar que los vehículos, equipos y maquinaria necesaria para la operación de los servicios Acueducto y Alcantarillado se encuentre en condiciones adecuadas de uso, calidad y oportunidad**																	
Acción	Formular e implementar el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y de calibración de los equipos de laboratorio de calidad de agua	100% de programa de mantenimiento ejecutado	Coordinador de Laboratorio de Calidad de Agua														**SI**	Se realizaron las mantenimientos y calibración a los equipos contemplados en el contrato para tal fin.
Acción	Formular e implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo al parque automotor al servicio de la empresa	100% de programa de mantenimiento ejecutado	Director Técnico Operativo Coordinador de Transporte														**SI**	Durante el mes de Septiembre se viene ejecutando el Contrato de compraventa No. 05-078 de 2015 correspondiente a la adquisición de unos elementos para el mantenimiento únicamente del vehículo vac.con.
6.PROCESO	**GESTIÓN FINANCIERA**																	
Estrategia	**Eficiencia Financiera**																**CUMPLE META?**	**OBSERVACIÓN**
Objetivo estratégico	***Fortalecer el manejo de las finanzas de la empresa mediante la administración adecuada de sus ingresos y recursos***																	
Línea de Acción	**Fortalecer el manejo y control de los recursos físicos y financieros requeridos para la operación y comercialización de los servicios Acueducto y Alcantarillado**																	
Acción	Estructurar e Implementar el periodo preparación obligatoria y periodo de transición del modelo contable de las Normas internacionales de Contabilidad para Sector Publico NICSP conforme a la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría	100% periodo preparación obligatoria y periodo de transición implementado	Director Administrativo y Financiero Contador	**E**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**		**SI**	Ninguna
Acción	Estandarizar y registrar en el Software Financiero la información relacionada por centros de costos	100% información registrada por centro de costo	Contador														**SI**	Ninguna

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		
Acción	Realizar el pago de las cuentas por pagar de la vigencias anteriores	50%de la cuentas por pagar canceladas	Director Administrativo y Financiero Tesorero		**SI**	Ninguna
Acción	Gestionar la entrega formal de los activos utilizados por la Empresa los cuales están a nombre del Municipio de Arauca	100% de los activos entregados y reflejados en la Contabilidad de Emserpa	Director Administrativo y Financiero Coordinador de Almacén		**NO**	Se remitió a la Alcaldía del Municipio de Arauca la solicitud, sin embrago no se logró la meta
Acción	Realizar la baja de los bienes muebles obsoletos y fuera de servicio aplicando la depuración en el Sistema de Información Financiera	100% bienes muebles depurados	Coordinador de Almacén Contador		**NO**	No se logro la meta
Acción	Actualizar las hojas de vida de los bienes de la empresa (Equipos, maquinaria, vehículos y demás)	100% hojas de vida actualizadas	Coordinador de Almacén Jefe de Información y Tecnología		**SI**	Se actualizaron las hojas de vida de los equipos de computo en un 100%.
7.PROCESO	**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**					
Estrategia	**Potencialización Del Talento Humano**				**CUMPLE META?**	**OBSERVACIÓN**
Objetivo estratégico	***Desarrollar y mantener condiciones y ambientes laborales que permitan la potencialización, compromiso y mejoramiento en las competencias del Talento Humano***					
Línea de Acción	**Mejorar los espacios , condiciones de trabajo y clima organizacional de la empresa**					
Acción	Realizar adecuaciones locativas en la planta de tratamiento de agua potable	Instalaciones de planta de tratamiento adecuadas	Director Administrativo y Financiero		**SI**	Ninguna
Acción	Realizar actividades institucionales de motivación y fortalecimiento del clima organizacional	100% cumplimiento del programa de bienestar social	Comité de Bienestar social		**SI**	Ninguna

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												CUMPLE META?	OBSERVACIÓN
Acción	Desarrollar acciones de prevención y promoción de hábitos de vida saludable, salud ocupacional y seguridad industrial	100% del cronograma de Salud Ocupacional ejecutado	Coordinador de Personal													**SI**	Ninguna
Línea de Acción	**Implementar herramientas que faciliten el desarrollo de las competencias laborales y cultura organizacional orientada a resultados**																
Acción	Iniciar el proceso de certificación en Competencias laborales el personal de la planta de tratamiento de agua potable	Dos (02) funcionarios en proceso de	Coordinador de Personal													**NO**	No se logro la meta
Acción	Implementar el programa de capacitación del personal	100% del programa de capacitación implementado	Coordinador de Personal													**SI**	Se realizaron las capacitaciones programas
Acción	Formular y divulgar el programa de incentivos laboral	Programa de incentivos laboral divulgado	Comité de Bienestar social Coordinador de Personal													**SI**	Ninguna
Acción	Revisar y ajustar los actos administrativos por medio de los cuales se adopta la Reorganización Administrativa	Dos Actos administrativos ajustados	Director Administrativo y Financiero Coordinador de Personal													**NO**	No se logro la meta
8. PROCESO	**GESTION JURIDICA**																
Estrategia	**Gestión Jurídica**																
Objetivo estratégico	***Garantizar el cumplimiento a la Misión y Visión de la empresa dentro del marco Legal y Normativo aplicable.***																
Línea de Acción	**Fortalecer el programa de cobros coactivos**																
Acción	Adelantar procesos de jurisdicción coactiva	Recaudar el 10% del valor de la cartera cuya edad sea >= a seis meses.	Jefe Oficina Asesora Jurídica Coordinador de Cobros Coactivos	**E**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	**SI**	Se logró el 15,10%
Línea de Acción	**Actuar diligentemente ante la defensa de los procesos juridiciales adelantados en contra de la empresa**																
Acción	Disminuir el valor de las pretensiones en los procesos de conciliación adelantados por la empresa	40% del valor de las pretensiones disminuido	Comité de Conciliación													**N/A**	No se han presentado casos para conciliar

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO												CUMPLE META?	OBSERVACIÓN
9. PROCESO	**INFORMACIÓN Y TECNOLOGIA**																
Estrategia	**Aseguramiento de la Información y la Tecnología**																
Objetivo estratégico	***Garantizar la efectividad, confidencialidad, seguridad en el manejo de la información y las telecomunicaciones en la Empresa. (Software – Hardware).***																
Línea de Acción	**Disminuir los niveles de riesgo de los Sistemas de Información en la empresa.**																
Acción	Adquirir e instalar una UPS empresarial de 15KVA APROX TRUE ON LINE, para la sede central de Emserpa	UPS instalada en funcionamiento	Jefe de Información y Tecnología	**E**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	**SI**	Ninguna
Acción	Realizar Backups a los sistemas de información de la empresa	Dos Backups diarios realizados (Días hábiles)	Jefe de Información y Tecnología													**SI**	Se realizaron los backups diarios programados
Acción	Adquirir las cintas de backups para la unidad DELL Power Vault RD1000, software de gestión de backups, servidor de almacenamiento File Storage para almacenamiento de información.	Esquema de Backups en cintas y servidor de archivos	Jefe de Información y Tecnología													**SI**	Se ejecutó mediante Contrato de Compraventa 05-085 de 2015
Acción	Renovar el programa de Software Assurance de Microsoft para actualización del Windows y Oficce y Oracle	100% programa del Software Assurance y Oracle renovado	Jefe de Información y Tecnología													**SI**	Mediante contrato de compraventa No. 05-103 de 2015.
Línea de Acción	**Disminuir los niveles de riesgo de los bienes e instalaciones de la Empresa**																
Acción	Adquirir un equipo NVR y 12 cámaras IP de seguridad	Equipo NVR y 12 cámaras IP de seguridad instalas funcionando	Jefe de Información y Tecnología													**SI**	Ninguna
Línea de Acción	**Garantizar el funcionamiento de herramientas tecnológicas necesarias para la prestación de los servicios**																
Acción	Realizar los mantenimientos preventivos a los equipos de computo, impresoras y equipos tecnológicos al servicio de la empresa	100% de cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo	Jefe de Información y Tecnología													**SI**	Ninguna

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN		META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		
Acción	Reemplazar los equipos de computo obsoletos	50% equipos obsoletos reemplazados	Jefe de Información y Tecnología		**SI**	Actividad en ejecución mediante Contrato de Compraventa 05-085 de 2015.
Acción	Reactivar el funcionamiento el sistema de información de catastro de Redes ARGIS	Sistema ARGIS habilitado para funcionamiento	Jefe de Información y Tecnología		**NO**	Se Adquirio la licencia, esta pendiente actulizar las bases de datos
10. PROCESO	**DOCUMENTACION Y ARCHIVO**					
Estrategia	**Seguridad y eficiencia documental**				**CUMPLE META?**	**OBSERVACIÓN**
Objetivo estratégico	***Administrar eficientemente los documentos generados de la operación y comercialización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. (Diseño, Distribución, Archivo, Custodia, Disposición, Ventanilla URD).***					
Línea de Acción	**Implementar herramientas de gestión documental adecuadas y eficientes**					
Acción	Elaborar e implementar el Programa de gestión documental	100% de las acciones a corto plazo programa ejecutadas	Coordinador de Documentación y Archivo Comité de Archivo		**NO**	Se presento inconvenientes con contratista - contrato de prestación de servicios No. 01-102 de 2015 y no se evidenciaron los entregables
Acción	Implementar en el Software TNS el modulo de gestión documental para la recepción de documentos	Modulo de gestión documental de recepción de documentos implementada	Coordinador de Documentación y Archivo		**SI**	Mediante Contrato de compraventa No. 05-100 de 2015

[redacted] Indica la reprogramación del mes en el cual finaliza el cumplimiento de la acción

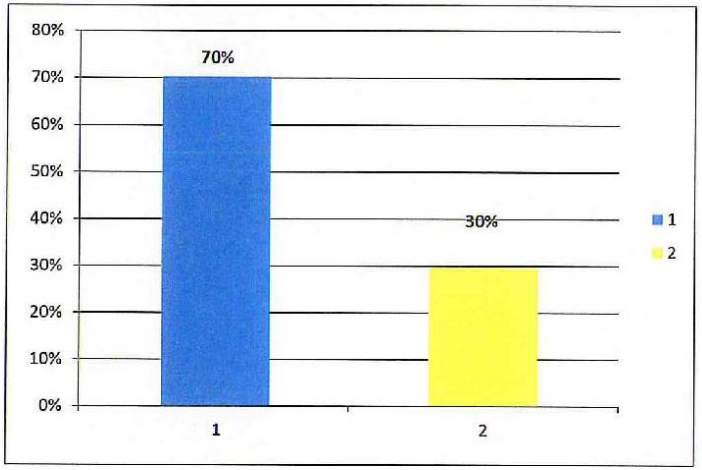
SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION 2015
4to. TRIMESTRE

EMSERPA E.I.C.E

PROCESO / ESTRATEGIA / OBJETIVO ESTRATÉGICO/ LINEA DE ACCIÓN / ACCIÓN	META	RESPONSABLES	CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO		

CONSOLIDADO GENERAL SEGUIMIENTO 4 to TRIMESTRE

Total Metas del Plan de Acción Adelantadas en el periodo 2015	**91**
No. Metas Cumplidas	64
No. Metas No Logradas	27
1. % Metas cumplidas	70%
2. % Metas No Logradas	30%



Consolidado y elaborado por:

Thais Hernández Mora
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

Carlos Orlando Coiran Arana
Jefe Oficina Control Interno

Aprobado por:

Luz Dary Zambrano Unda
Gerente

Fecha Ultima Evaluación :06/01/2016 a corte 31/12/2015