



PROGRAMA DE GESTIÓN

**Empresa industrial y comercial de servicios públicos de Chiquinquirá
EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.**

Entre los suscritos a saber, por una parte **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.410.262, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **CAROLINA GÓMEZ ALDANA**, mayor de edad, domiciliada en el municipio de Chiquinquirá, Boyacá, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.268.225 de Bogotá en su calidad de representante legal de la **EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRA - EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.** (en adelante EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.), con NIT 800082204 - 9, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión.

CONSIDERANDO

Que la **EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIQUINQUIRA**, identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 650, es una empresa industrial y comercial del estado prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Chiquinquirá en el departamento de Boyacá, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia dispone lo siguiente:

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

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



estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

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

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que:

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

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

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

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



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co
 C014/5927

Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de supervisión y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

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

Que mediante radicado No. 20175290586202 del 27 de julio de 2017, la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y su Procuraduría 32 Judicial I Agraria y Ambiental de Boyacá, allegaron a esta entidad un concepto técnico jurídico referente a la problemática sanitaria y ambiental del acueducto del municipio de Chiquinquirá. En el documento, se señala que la calidad del agua suministrada por la empresa de acueducto EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. está altamente afectada por la presencia de parásitos Giardia y Cryptosporidium, situación que se ve empeorada con la variabilidad y contaminación de las características físico químicas de la fuente de abastecimiento, el Río Suarez.

Puntualmente, señala el mencionado informe que: “(...) en su mayor parte la crisis ambiental que presenta hoy el río Suárez está determinada por la ausencia administrativa y de control por parte de las entidades del estado (Gobernación de Cundinamarca, Alcaldías (Municipios: Simijaca, San Miguel de Sema, Ubaté, Fúquene y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca), las cuales permitieron una fuerte transformación ecosistémica, que deriva en los serios desbalances ecológicos que hoy se presenta el área de influencia directa del cuerpo lótico en cita y éste).”

La Superservicios realizó visitas de inspección a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. durante los días 14 al 16 de diciembre de 2016, el 3 de abril de 2017 y los días 25 y 26 de mayo de 2017, prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Chiquinquirá, departamento de Boyacá, en las que evidenció que el prestador presenta dificultades en aspectos comerciales, técnicos, administrativos y financieros, recogidas en los informes de visita de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. (anexo 1).

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

CONDICIONES

PRIMERO. Necesidad del programa de gestión. De conformidad con las visitas de inspección adelantadas por la Superservicios a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. durante los días 14 al 16 de diciembre de 2016, el 3 de abril de 2017 y los días 25 y 26 de mayo de 2017, se evidenció que el prestador presenta dificultades en aspectos comerciales, técnicos, administrativos y

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



financieros, recogidas en los informes de visita de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. (anexo 1) y que de continuar podrían poner en riesgo la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chiquinquirá, y del servicio de aseo en el componente de disposición final en los municipios de Chiquinquirá, Buenavista, Caldas y Saboya.

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

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

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

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. se tomaron como línea base las deficiencias identificadas en las visitas de inspección realizadas en diciembre de 2016 y abril y mayo de 2017, que fueron plasmadas en los informes de visita que se anexan al presente programa y hacen parte integral del mismo.

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

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



C014/5927



C014/5927

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

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

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

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

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

SÉPTIMO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será hasta el 27 de septiembre de 2018. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

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

- 7.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P., previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará “acta de cierre”.
- 7.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. ha incumplido uno o más de los compromisos aquí pactados.
- 7.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

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



C014/5927



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

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

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

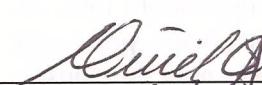
Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes de Control Interno, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrolle en vigencia del presente programa.

PARÁGRAFO SEGUNDO. De los informes que presente el prestador a la Superservicios para efectos del seguimiento del cumplimiento de los compromisos del presente Programa de Gestión, deberá enviar copia a la Procuraduría 32 Judicial I Agraria y Ambiental de Boyacá.

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



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora Técnica de Gestión de
Acueducto y Alcantarillado



CAROLINA GÓMEZ ALDANA
Representante Legal

Testigos:



GILBERTO AUGUSTO BLANCO ZÚÑIGA
Procurador Delegado para asuntos
Ambientales y Agrarios



JULIÁN DANIEL LÓPEZ MURCIA
Superintendente Delegado para Acueducto,
Alcantarillado y Aseo



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

ANEXOS

Anexo 1. Informes de visita de los meses de diciembre de 2016, y abril y mayo de 2017

Anexo 2. Matriz de seguimiento al programa de gestión

Anexo 3. Acta de compromiso institucional de la CAR, para propender con el mejoramiento de calidad del agua en el municipio de Chiquinquirá.



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

Anexo 4. Componente Comercial

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

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

- Información actualizada y de calidad.
- Recaudo de subsidios adeudados.
- Revisión, actualización, legalización y socialización a los usuarios del contrato de condiciones uniformes de la empresa.
- Actualización del catastro de suscriptores.
- Reducción de pérdidas comerciales: Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos.
- Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información, sistema de información en línea.
- Atención de usuarios y PQR.
- Gestión de cartera.
- Gestión y eficiencia de recaudo.

El desarrollo de estas acciones o actividades generará un mayor flujo de caja que permitirá que el prestador supere la situación económica actual, por lo que se propone, ante la fragilidad económica del ente prestador, que estas sean ejecutadas dentro del término de un (1) año y luego se sostengan.

Plan de Acción.

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

1. *Información actualizada y de calidad.*

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

Objetivo: Actualizar permanentemente la información con estadísticas confiables.

Acción: En un plazo de tres (3) meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión, se deben realizar los ajustes administrativos y operativos que permitan alcanzar el objetivo propuesto, es decir, los reportes al Sistema Único de Información – SUI deben estar al



día, y estos deben coincidir entre lo certificado y lo informado por el prestador en visitas o en requerimientos.

Igualmente, deberá gestionar con el anterior proveedor del software comercial y financiero "Antsoft", el backup de la información generada en el periodo comprendido entre julio de 2016 a enero de 2017, con el fin de realizar seguimiento al comportamiento de la empresa y contar con información para generar estadísticas con información histórica confiable.

El seguimiento lo hará la Superservicios considerando todo tipo de informes relacionados con los aspectos de la gestión comercial, citados en este capítulo.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar ajustes administrativos y operativos para contar con estadísticas permanentes	3 mes	Porcentaje de avance. (información entregada / información solicitada) * 100	100%	Mensual
Gestionar el backup de la información generada entre los meses de julio de 2016 a enero de 2017 en el software Antsoft.	1 mes	Obtener el backup completo de la información comercial y financiera para el periodo requerido.	100%	1 Mes a partir de la firma del programa
Contar con respaldo del backup	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	Mensual

2. Recaudo de subsidios adeudados.

Justificación: Necesidad de flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial. El recaudo de los recursos adeudados por la Gobernación de Boyacá (actualmente) o por el municipio por concepto de subsidios y la gestión para el recaudo mensual de estos es indispensable para la operación normal de EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.

Objetivo: Recaudar los recursos en mora y gestionar el giro mensual de los subsidios.

Acción: En un plazo de 1 mes contado a partir de la suscripción del programa de gestión, el prestador deberá gestionar ante la Gobernación de Boyacá y/o el municipio, el giro de los recursos adeudados por concepto de subsidios para que sean girados lo antes posible a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P., lo cual debe hacerse mensualmente, de forma oportuna por el gobernador de Boyacá y/o el alcalde de Chiquinquirá, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33.

Cada mes, a partir de la suscripción del programa de gestión, deberá remitir un informe, en el que se detalle el balance entre subsidios y contribuciones del periodo y la gestión adelantada para el cobro de estos.



C014/5927



Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Gestionar giro de subsidios adeudados y giro directo.	1 mes	Cumplimiento por logros	100% Compromiso de giro o prueba de recaudo.	100% en el primer mes.
Balance entre subsidios y contribuciones del periodo y la gestión adelantada para el cobro de estos.	12 meses	Porcentaje de avance. (valor de los giros / valor total de los subsidios adeudados) * 100	100% Compromiso de giro o prueba de recaudo.	Mensual luego de la firma del programa.

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

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

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

Objetivo: Revisar, actualizar y obtener concepto de legalidad del Contrato de Condiciones Uniformes ante la CRA. Igualmente deberá realizar socialización y divulgación de este a los usuarios.

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

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

El prestador deberá informar inmediatamente las actividades de socialización y divulgación que realice con la comunidad, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y de la Resolución CRA 151 de 2001, para lo cual deberá remitir un informe detallado con los soportes y registro fotográficos, en el que se evidencie el desarrollo de esta acción.



C014/5927



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

C014/5927

Indicador de Avance:

Dentro del mes siguiente a la suscripción del programa, se deberá radicar la solicitud de concepto de legalidad ante la CRA. Este compromiso se dará por cumplido cuando se cumplan dos condiciones, que serán evaluadas cada una por separado: i) cuando sea recibida en la Superservicios la copia de la radicación ante la CRA solicitando el concepto de legalidad del CCU; ii) Cuando la CRA expida el respectivo concepto de legalidad y radique copia del mismo ante la Superservicios (2 meses).

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Radicar solicitud del concepto de legalidad del nuevo CCU en la CRA	1 mes	Radicación del documento ante la CRA.	Copia radicada dentro del plazo	En el mes, informe de radicación y cumple con concepto favorable.
Copia concepto de legalidad	2 meses	Remisión copia del concepto de legalidad de la CRA	Radicado ante la Superservicios	En el informe bimestral de seguimiento
Socialización y divulgación del CCU a los usuarios	1 mes	Cumplimiento con los soportes y registros fotográficos de las socializaciones realizadas.	Cumplimiento con los soportes y registros fotográficos de las socializaciones realizadas.	En el primer mes contado a partir de la firma del programa.

4. Catastro de suscriptores.

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

Objetivo: Actualizar el universo de suscriptores con características de ubicación, condiciones de medición y demás información necesaria en la planeación y organización de la gestión de la empresa.

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

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



Indicador de Avance:

En el término de 1 mes luego de la firma del programa se deberá informar sobre el inicio del catastro y cronograma de las actividades a realizar con tiempo de ejecución. Para el cumplimiento del compromiso EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. dispondrá de máximo siete (7) meses para la entrega del catastro.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Presentar cronograma detallado de las actividades a realizar para la actualización del catastro de usuarios	1 mes	Porcentaje de avance (informe con la estrategia de catastro con indicadores)	Aprobación del informe, indicadores y cronograma	1 mes contado a partir de la firma del programa
Ejecución del Catastro	7 meses a partir de la aprobación del informe	Porcentaje de avance (de conformidad con los indicadores establecidos en el informe definido por la empresa)	Avances mensuales del más del 10% hasta completar el 100% en el séptimo mes	Informe mensual de avance

5. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla u obsoletos.

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

En la visita realizada en el mes de diciembre de 2016, la Superservicios evidenció que la empresa le factura por promedio a aproximadamente 1.626 suscriptores, lo que estaría relacionado con deficiencias en la medición que requieren ser revisadas y solucionadas. La normatividad vigente es clara en señalar que la facturación debe responder a los consumos medidos.

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

Acción: En un plazo de 1 mes contado a partir de la suscripción del programa de gestión, el prestador deberá allegar un cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores. Igualmente, cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lo siguiente:

- Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.
- Reporte de la gestión sobre medición a suscriptores por promedio y no medidos, como verificación de la reducción de estos.
- Reporte de la gestión de los suscriptores que requieren cambio de medidor por



C014/5927



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

C014/5927

obsolescencia y otras consideraciones.

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

Indicador de Avance:

Un mes después de la suscripción del programa de gestión, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. debe tener concretada la estrategia a seguir para cumplimiento de este objetivo, y al sexto (6) mes debe haber reducido mínimo al 60% de la facturación por promedio (Ley 142 de 1994, artículo 146).

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Cronograma detallado de actividades para la instalación, revisión y cambio de medidores.	1 mes	Porcentaje de Cumplimiento	100 % entrega del cronograma	1 mes contado a partir de la firma del programa
Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, y cuáles son facturados por diferencia de lectura, por promedio y otros mecanismos.	Mensual	Porcentaje de cumplimiento	100% reportes entregados	Mensual
Verificar y realizar la reducción de suscriptores por promedio y no medidos.	6 meses a partir de la entrega del cronograma	Avance de suscriptores facturados por consumo / Total suscriptores por promedio y no medidos	Avance del 10% mensual, hasta lograr un 60% de reducción en los suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Mensual
Realizar el cambio de medidores dañados u obsoletos.	6 meses partir de la entrega del cronograma	Cobertura de micromedición efectiva	Avance mensual, hasta lograr un 95% de cambio de medidores dañados u obsoletos	Mensual

6. Facturación: Revisión de ciclos, efectividad en pre - crítica y crítica, suspensiones y reconexiones oportunas, reportes de información y sistema de información en línea.

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

La pre-crítica y crítica además de reducir reclamos, garantizan calidad en el proceso de facturación mejorando la información de las ventas de m³, siendo base para una correcta facturación.



En la visita realizada en los meses de diciembre de 2016 y mayo de 2017, se evidencio un atraso de 45 días en el periodo de facturación, así:

- Ciclo 1 de abril (periodo: 15 marzo al 14 de abril) se facturo el 16 de mayo de 2017.
- Ciclo 2 de abril (15 marzo al 14 de abril) se facturo el 30 de mayo de 2017. El día 30 de mayo es la fecha límite de recaudo del ciclo 1.

Al respecto, para el caso de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, el artículo 1.3.21.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, establece lo siguiente:

“PLAZOS PARA ENTREGA DE FACTURAS DIFERENTES A LA PRIMERA. Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberán entregar las facturas a los usuarios de acuerdo con el calendario y los períodos de facturación establecidos, los cuales deberán fluctuar entre 28 a 32 días o 58 a 62 días y deberán hacerse conocer de los usuarios, por lo menos una vez al año (...)"

Por lo anterior, se hace necesario que EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. establece sus periodos de facturación, con el fin de tener una mejor planeación de las entradas y salidas de dinero del mes actual y así mejorar su liquidez.

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

Acción: En el 1 mes a partir de la firma del programa de gestión, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. entregará un cronograma detallado de actividades a realizar para cumplir el objetivo, indicando el porcentaje mensual de avance que no podrá ser menor al definido en la matriz (anexo 2).

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

- Reporte detallado de los suscriptores facturados con y sin diferencia de lectura.
- Reporte de usuarios que ingresan a pre crítica y crítica, indicando las acciones adelantadas en el proceso, y las órdenes de suspensión y reconexión.
- Reporte de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.
- Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Cronograma detallado de actividades de pre-critica, critica, suspensiones, reconexiones, entre otros.	1 mes	Informe y cronograma de actividades	aprobación del informe y cronograma	100%
Reporte de suscriptores facturados sin diferencia de lecturas y no medición	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega. El reporte debe reflejar una reducción de al menos 15% de suscriptores sin	Mensual



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
			medición y sin diferencia de lectura	
Acciones y reporte de pre-crítica, crítica, suspensión y reconexión.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega. El reporte debe reflejar un aumento de al menos 10% de acciones de suspensión y reconexión	Mensual
Depuración de suscriptores retirados de la facturación, nuevos y demás novedades.	5 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% de actualización de los suscriptores retirados, nuevos y demás novedades.	Mensual
Facturar los dos (2) ciclos de facturación con 32 días.	12 meses	Días recuperados de atraso / Días atrasados en el ciclo de facturación	Recuperación de 18 a 19 días en el año	Mensual

7. Atención de Usuarios y PQR

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

Objetivo: Disminuir la cantidad y los tiempos de respuesta de las PQR presentadas, de SAP (Silencio Administrativo Positivo), de los REP (recurso de reposición), de los RAP (recurso de apelación) y de los REQ (recurso de queja).

Acción: En el primer mes a partir de la firma del programa de gestión, el prestador remitirá un plan con las acciones de mejora propuestas encaminadas a atenuar las causales planteadas en el objetivo.

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

- Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.
- Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación de tiempos y tipo de fallo.

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



Indicador de Avance:

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Acciones de mejora para atenuar las causales de mayor frecuencia en las reclamaciones.	1 Mes	Entrega Plan de acción	100% entrega del plan	Mensual
Generación de estadísticas detalladas de los reclamos mensuales por causal y estado del trámite.	12 Meses	Porcentaje de cumplimiento	10% mensual de reducción de la causal	Mensual
Generación de reportes de SAP, REP, RAP y REQ, con relación a tiempos y tipo de fallo.	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	10% mensual de reducción de la causal	Mensual

8. Depuración de Cartera.

Justificación: Hay recursos del prestador que al ingresar a la caja permitirían invertir en mejora de la empresa. Según informes suministrados por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. la cartera suma alrededor de 1.300 millones de pesos, con un incremento en el último año de aproximadamente 500 millones. Suma sobre la cual, conforme a la información suministrada por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. 940 millones corresponden a cartera vencida de más de 360 días.

Por lo anterior, se hace necesario que el prestador adelante una depuración e implementación de programa de recuperación de cartera, el cual contemple las suspensiones y los procesos de cobro coactivo, entre otros, con el propósito de obtener información actualizada y de calidad.

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

Acción: En el primer mes a partir de la firma del programa de gestión, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. entregará el esquema de implementación de un programa de recuperación de cartera con el correspondiente cronograma detallado de actividades a emprender para la depuración de la misma.

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

- Reporte de suscriptores en cartera depurada.
- Acciones de suspensión y corte, estadísticas de verificación (al detalle)
- Reporte de suscriptores en cobro coactivo y seguimiento.
- Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación.



C014/5927



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

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

Indicador de Avance:

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan de recuperación y cronograma de actividades.	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	100 % entrega	1 mes
Depuración de cartera	3 meses	Porcentaje de avance en la depuración de suscriptores	Cartera depurada al menos en un 35% y 30% mensual	Mensual
Realizar las suspensiones y cortes de los usuarios morosos, conforme a lo establecido en el CCU (estadísticas de verificación).	3 meses	Usuarios suspendidos o cortados / Total usuarios para suspensiones y cortes	100% de las suspensiones	Mensual
Realizar procesos de cobro Jurídico	12 Meses	Usuarios con proceso de cobro jurídico / Total usuarios identificados para procesos de cobro jurídico	100% entrega mensual	Mensual
Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación	Mensual	Cumplimiento en la entrega de los reportes	100% entrega mensual	Mensual

9. Gestión y eficiencia en el recaudo.

Justificación: Fortalecer las herramientas y mecanismos que permita hacer más eficiente el recaudo de la tarifa por los servicios prestados por la empresa teniendo en cuenta que se identifica el crecimiento de la cartera. Contar con recursos económicos que permitan invertir en las mejoras que necesita la empresa para mejorar su operación (continuidad y calidad) y solvencia.

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

Acción: En el primer mes a partir de la firma del programa de gestión, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. entregará un programa que contenga estrategias para incentivar el recaudo, medición de efectividad, cronograma de actividades y tiempos de ejecución.

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



C014/5927



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

- Reporte mensual de facturación corriente con el comparativo de ventas contra recaudo.
- Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos.
- Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación.

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

Indicador de Avance:

Al término de un mes de firmado el programa de gestión el prestador debe presentar la estructura del plan de recaudo, con cronograma, metas e indicadores, para el cumplimiento del objetivo propuesto. Debe incluir las estrategias de sostenimiento de las metas una vez cumplidas. El plazo máximo para cumplir con la meta del 90% de recaudo, es de 4 meses.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	1 mes	Entrega del programa	Entrega del programa	1 Mes
Ejecución del programa de recaudo	4 Meses	Porcentaje de cumplimiento	100%	Mensual
Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo	4 meses	Recaudo / Facturación	22.5 % mensual de aumento del recaudo hasta cumplir el objetivo	
Reporte de ventas corrientes y recaudo por conceptos	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega mensual	
Reportes detallados de recaudo no corriente, por conceptos y aplicación	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% entrega mensual	



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co
 C014/5927

Anexo 5. Componente administrativo

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

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

- Durante las visitas realizadas se evidenció que el personal operativo y administrativo presuntamente no cuenta con la Certificación de Competencias Laborales, como lo estipula la Resolución 1570 de 2004.

Plan de Acción

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

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

Justificación: A partir del análisis realizado en las visitas de diciembre de 2016 y mayo de 2017, se evidenció que no todo el personal administrativo y operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado se encuentra certificado en Competencias Laborales, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004.

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

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

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

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



Indicadores de avance:

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Tramitar el CCL para el personal administrativo y operativo de acueducto y alcantarillado	15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	100% al final del plazo	
Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	10 meses después del acuerdo con el SENA	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado y el personal administrativo. Asistencia de los operadores a las capacitaciones	100% del personal administrativo y operativo tendrán CCL Asistencia al 100% de las sesiones de capacitación por el personal administrativo y operativo	Informe de avance mensual



C014/5927



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

C014/5927

Anexo 6. Componente Financiero

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

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

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

Plan de Acción

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

1. *Planeación del manejo de la información financiera*

Justificación: En la visita adelantada en el mes de diciembre de 2016, se evidenció que la empresa presenta un atraso en su contabilidad de seis meses y que tiene una alta vulnerabilidad de pérdida de la información contable, financiera y comercial, puesto que desde la transición al nuevo software no habían realizado copias de seguridad que salvaguardaran la información de cualquier incidente informático. Así mismo, en la visita realizada en el mes de mayo de 2017, EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. informó que por el cambio de software se quedaron sin la información comercial desde el mes de junio de 2016 a enero de 2017.

Adicional a esto, la empresa no cuenta con flujos de caja que le permita realizar una planeación acertada de sus pagos y tener una visión real de su liquidez.

En consecuencia, a partir de la información entregada por la empresa, la Superservicios podrá analizar y verificar el planeamiento realizado por EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. para la depuración de sus estados financieros y el cumplimiento de sus acreencias.



Objetivo: Construir protocolos para salvaguardar la información de la empresa y mecanismos que le permitan a EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. identificar si el desarrollo de su operación es rentable.

Acción: Dentro de los 15 días posteriores a la firma del programa de gestión EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P. entregará un plan detallado con cronograma, en el cual se detalle el proceso para la depuración de los saldos contables (como el valor actualizado de la propiedad planta y equipo, castigos de provisiones, cartera identificada de difícil recaudo, entre otros) y los protocolos implementados para la reducción de la perdida de la información contable, financiera, comercial y técnica.

Igualmente, deberá remitir a la Superservicios de forma mensual lo siguiente:

- Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio.
- Construcción detallada del flujo de caja de forma mensual por servicio.
- Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago.
- Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Entregar plan detallado y cronograma sobre la depuración de los saldos contables	15 días a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma y la depuración total.	100% al final del plazo	Informe de avance mensual
Estrategias implementadas para la reducción de la perdida de la información contable, financiera, comercial y técnica.	0.5 meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Cumplimiento con la entrega del informe	100% entrega	Informe de avance mensual
Propuesta y ejecución para la parametrización del software, con el fin de llevar contabilidad separada por servicio.	4 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% al final del plazo	Mensual
Construcción detallada del flujo de caja	12 meses	Porcentaje de cumplimiento	100% al final del plazo	Mensual
Reporte del estado de la solicitud de los acuerdos de pago	12 meses	Informe de suscripción y seguimiento al cumplimiento de los mismos	100% al final del plazo	Mensual



C014/5927



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

C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Desagregación de los gastos y costos del personal sindicalizado y del no sindicalizado.	1 mes	Porcentaje de cumplimiento	100% al final del plazo	Informe de la nómina separada por sindicalizados y no sindicalizados.

2. Implementación del esquema de calidad de la información financiera.

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

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

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

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

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Definir la solvencia de la empresa en corto plazo	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	LIQUIDEZ: (Activo Corriente / Pasivo corriente) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia.
Definir la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ENDEUDAMIENTO: Deuda Total = (Total Pasivo / Total Activo) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir hasta qué punto la empresa ha contraído financiamiento para realizar sus operaciones	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	APALANCAMIENTO: (Pasivo / Patrimonio) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir el margen de ganancia	Diez meses a partir de la fecha de la	MARGEN NETO: (Utilidad / Ingresos)	10% mensual por un período de 10	Envío mensual de informe a la



C014/5927



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
neto de todo gasto sobre las ventas totales	firma del programa de gestión	Operacionales) X 100	meses hasta obtener el 100% del compromiso	Superintendencia
Definir el tiempo que se demora la empresa en pagar sus deudas	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR: (Cuentas por Pagar / Costo de Ventas) x 365	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir el tiempo que efectivamente se toman los suscriptores para pagar las facturas	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR: (Cuentas por Cobrar Servicio (140608) / Ingresos Operacionales) x 365	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Determinar el porcentaje de los ingresos de la empresa que corresponde a subsidios	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	PORCENTAJE DE SUBSIDIOS: (Subsidios asignados / Ingresos) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Definir el total recaudado frente a la cartera que posee la empresa	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	PORCENTAJE DE RECAUDO: (Recaudo / Ingresos Operacionales) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Verificar la ejecución de subsidios	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	EJECUCIÓN DE SUBSIDIOS: (Costos y gastos por cabecera y/o localidad / Subsidio Asignado) X 100	10% mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Medir el cumplimiento en la implementación de Normas Internacionales	Dos meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	IMPLEMENTACIÓN DE NIIF: (# de formatos certificados / No. total de formatos pendientes de certificación) X 100	100% a los dos meses	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Determinar la capacidad de la empresa de generar beneficios a través de sus actividades operativas	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	EBITDA: Resultado Operativo (EBIT) + Amortizaciones y Depreciaciones = Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)	Mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Contar con la relación entre el resultado neto del ejercicio y los activos totales	Diez meses a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	ROA: Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total	Mensual por un período de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	Envío mensual de informe a la Superintendencia
Contar con la	Diez meses a partir	ROE:	Mensual por un	Envío mensual de



C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
relación entre el resultado neto del ejercicio y el patrimonio	de la fecha de la firma del programa de gestión	Utilidad después de impuestos / Patrimonio	periodo de 10 meses hasta obtener el 100% del compromiso.	informe a la Superintendencia



C014/5927



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

Anexo 7. Componente Tarifario

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

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

- Reporte de tarifas aplicadas en el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Devoluciones a los usuarios por cobros no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004.

Plan de acción

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

1. *Ajustar las tarifas aplicadas reportadas en el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.*

Justificación: Conforme al artículo 53 de la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001 en su artículo 14, estipuló como función de esta Superintendencia “(...) establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, (...)”. Por consiguiente, es obligación de EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. realizar los respectivos cargues de información al SUI.

En ese sentido, y para el componente tarifario, se requiere que EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. ajuste el reporte de las tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado, durante las vigencias 2011 a 2015, estimadas según la Resolución CRA 287 de 2004, para lo cual deberá tener en cuenta lo dispuesto en el Anexo de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y la Resolución SSPD 20121300035485 de 2012.

Objetivo: Disponer de información tarifaria completa en el SUI, en concordancia con lo requerido por la Ley.

Acción: Una vez revisado el estado de la información de tarifas aplicadas cargadas en el SUI para los años 2011 a 2015, EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. deberá, en caso de evidenciar información incorrecta, solicitar la respectiva reversión siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD 20121300035485 de 2012. Si se trata de información incompleta, es decir, que no ha sido cargada y certificada en el SUI, no se requiere dar aplicación a la



C014/5927



C014/5927

resolución citada, solamente se debe efectuar el requerimiento respectivo. Finalmente, deberá realizar las modificaciones o inclusiones del caso.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Radicar solicitud de reversión o de inclusión de información	10 días	Cumplimiento con la radicación de la solicitud	100% con el concepto favorable	En el mes, informe de radicación y cumple con concepto favorable
Modificar la información incorrecta o incorporar información faltante	6 meses	Cumplimiento con los reportes de información al SUI	Cumplimiento con los reportes de información al SUI	En el segundo mes contado a partir de la firma del programa

2. Realizar las devoluciones a los usuarios por cobros no autorizados en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004.

Justificación: Como producto del control tarifario realizado a EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. en el año 2015, se evidenció la incorrecta aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 287 de 2004, lo cual conlleva a la aplicación de lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013, que modificó la Resolución CRA 294 de 2004.

Objetivo: Efectuar las devoluciones por cobros no autorizados realizados por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante los periodos, junio de 2009 a mayo de 2012 y junio de 2009 a agosto de 2015, respectivamente.

Acción: EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. deberá remitir la siguiente información, previa a efectuar las debidas devoluciones a los usuarios afectados: número de suscriptores por cada estrato en cada periodo en el cual se realizaron los cobros; valor de la tarifa cobrada y la que se debió cobrar para cada periodo, por estrato y por nivel de consumo; tasa de interés mensualizada aplicada en cada periodo; tiempo durante el cual se presentaron los cobros y; detalle de la liquidación de los montos devueltos o por devolver por estrato.

La información de los usuarios afectados debe especificar: servicio, periodo de la factura en la que se hizo el cobro no autorizado, cuenta contrato o NUID, estrato o uso y m³ facturados al usuario por cada periodo en el que se realizó el cobro no autorizado.

El detalle de la liquidación de la devolución debe contener: remisión oficial del monto a devolver; fechas de programación de las devoluciones, las cuales no pueden superar el periodo de 11 meses contado a partir de la firma de este programa; tasa de interés que se va a aplicar; archivo en Excel de los suscriptores afectados, discriminando el monto a devolver, con y sin interés.

Finalmente, y una vez efectuadas las devoluciones en las fechas indicadas por el prestador,



debe remitir una muestra de las facturas por estrato y uso, en las que se evidencie la devolución correspondiente.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Remitir la información correspondiente al detalle de las devoluciones a efectuar	10 días	Cumplimiento con la radicación del documento con la información solicitada	Cumplimiento con la radicación del documento con la información solicitada	En el mes, informe de radicación
Remitir las facturas en las que se evidencien las devoluciones en las fechas establecidas por el prestador	1 año	Cumplimiento con la remisión de las facturas que evidencien la devolución	Cumplimiento con la remisión de las facturas que evidencien la devolución	Cada mes del año otorgado para las devoluciones, se verificarán las facturas expedidas en las que se evidencie la devolución



Anexo 8. Componente Técnico

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

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

- Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este, considerando contaminación en la fuente de abastecimiento principal (Río Suárez).
- Optimizar el sistema de captación de agua sobre el Río Suárez y las líneas de aducción hacia la PTAP Terebinto, con el fin de incrementar el caudal tratado y la continuidad del servicio de acueducto.
- Optimizar la PTAP Terebinto a fin de que los procesos de tratamiento se adecúen a las altas cargas de hierro y dureza que se han percibido en la fuente de abastecimiento, así como también a la remoción de patógenos como Giardia y Cryptosporidium.
- Optimizar procesos y llevar a cabo rutinas de mantenimiento.
- Reducir el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) a un valor de 6 m³/suscriptor.
- Contar con una alternativa viable de sitio de disposición final de modo que se garantice la continuidad en la prestación del servicio de aseo en este componente en los municipios de Chiquinquirá, Buenavista, Caldas y Saboyá, habida cuenta que la Resolución CAR 1139 del 20 de mayo de 2016, que proyecta una vida útil del Relleno Sanitario Carapacho hasta el 04 de agosto de 2017.
- Garantizar la cobertura de residuos en la totalidad de las zonas que no hacen parte del frente de descarga.
- Hacer un adecuado control de la presencia de caninos en el relleno.
- Realizar y actualizar las caracterizaciones de residuos, aguas superficiales, aguas subterráneas, lixiviados, calidad del aire y composición de biogás.

Plan de Acción

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

1. *Definir indicadores de índice de agua no contabilizada y continuidad del servicio de acueducto.*

Justificación: De conformidad con la Resolución 315 de 2005 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, se establecen los indicadores de calidad del servicio como, el Índice de Agua no Contabilizada y el Índice de Continuidad. Estos valores, no están estimados de forma precisa para el caso de Empochiquinquirá E.S.P., por lo que se requiere



hacer los ajustes necesarios en infraestructura para estimar los indicadores y contar con una línea base para el inicio del programa de gestión.

Objetivo: Contar con la instrumentación necesaria, para calcular y medir los indicadores de índice de agua no contabilizada y continuidad del servicio de acueducto. Con el fin de contar con un valor como línea base para el programa de gestión.

Acción: Para definir los indicadores, se debe contar con equipos básicos de macromedición en el sistema de acueducto y para esto se establece lo siguiente:

- En un término no superior a seis meses, realizar la instalación y puesta en marcha de macromedidores en todas las tres líneas de salida de la PTAP Terebinto.
- Al finalizar el primer año a partir de la firma del presente programa, el prestador deberá haber realizado la instalación de equipos de macromedición en la entrada de cada uno de los tres subsectores.
- Una vez instalados los macromedidores, en la PTAP y en la red, registrar cada 4 horas, los caudales registrados por dos meses.
- Calcular mensualmente el índice de agua no contabilizada y continuidad del servicio de acueducto.
- Establecer plan de acción y control activo de pérdidas de agua, ejecutado de manera permanente en el sistema, con informe de avance cada trimestre a partir de la suscripción del programa. El cronograma de actividades que para este fin defina EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P, deberá ser informado a la Superservicios antes de finalizar el primer mes desde la suscripción.
- Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas. Plazo: 1 mes a partir de la suscripción del programa de gestión EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. deberá enviar a la Superservicios el producto de la actividad al cabo del mes.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Instalación de macro-medidores en PTAP Terebinto	6 meses después de suscribir el programa	3 Macro-medidores instalados y en funcionamiento en PTAP Terebinto.	Número de Macro-medidores instalados y en funcionamiento en PTAP Terebinto	
Instalación de macro-medidores en red.	1 año después de suscribir el programa	3 Macro-medidores instalados y en funcionamiento en entrada de cada sub-sector.	Número de Macro-medidores instalados y en funcionamiento en entrada de cada sub-sector.	
Reporte cada 4 horas de caudales	2 meses después de instalados los medidores en la PTAP	Reporte de bitácoras de caudales hora a hora	100% bitácoras con medición de caudal caudal	
Cálculo de indicadores para establecer línea base	1 mes después de instalar los medidores	Porcentaje de avance Informe y memorias de	100% Avance en 1 mes	Informe de avance mensual



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	4 meses después de suscribir el programa	cálculo de los indicadores Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de detección y reparación de fugas	50% primer bimestre 100% segundo bimestre	Informe de avance mensual
	Aplicación permanente después de establecer el protocolo	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Reducción de manera trimestral	Informe trimestral desde la aplicación del programa
Establecimiento de un programa de gestión y control activo de pérdidas de agua	1 mes después de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de la elaboración del plan de pérdidas y Metros cúbicos de agua perdida por usuario facturado	100% al final de los 3 meses	Informe mensual
	Aplicación permanente después de establecer el programa de pérdidas	Reducción del IANC	Cumplimiento acciones de plan con efecto sobre el indicador	Informe trimestral desde la aplicación del programa

2. Reducción de la vulnerabilidad del sistema de acueducto, preparando el sistema ante la ocurrencia de daños y fallas en este, considerando contaminación en la fuente de abastecimiento principal (Río Suárez).

Justificación: De conformidad con las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la principal obligación de las empresas prestadoras de servicios públicos es ofrecer un servicio continuo y de buena calidad. Sin embargo, en el caso de Chiquinquirá la existencia de una única fuente superficial de abastecimiento representa riesgos para la continuidad en la prestación del servicio. Específicamente en períodos de sequía y en los eventos que han sucedido últimamente donde se han afectado drásticamente los parámetros de dureza total, hierro y pH del Río Suárez. Condiciones bajo las cuales, ha sido imposible tratar el agua en la PTAP Terebinto.

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

Por otra parte, que adelante las acciones necesarias, para que a través de la Corporación



Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR y las autoridades ambientales correspondientes, se dé solución a la contaminación hoy existente sobre la fuente de abastecimiento, de modo que se identifiquen los vertimientos con cargas contaminantes y estos puedan ser suspendidos o sean tratados previos a ser vertidos al río.

Lo anterior está acorde con el concepto técnico emitido por la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales, en la cual se señala que la solución a mediano y corto plazo para los problemas de calidad del agua en el municipio de Chiquinquirá, es que la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca-CAR empiece de manera integral a controlar los vertimientos y las descargas de aguas residuales de origen doméstico e industrial a la fuente de abastecimiento del río Suárez.

Objetivo: Reducir la vulnerabilidad del sistema de acueducto, buscando otras fuentes de abastecimiento, gestionando las acciones necesarias para inhibir la contaminación del Río Suárez y fortaleciendo el Plan de Emergencia y Contingencia para preparar el sistema ante fallos y daños en este.

Acción: En un período máximo de 1 mes, acordar un plan de trabajo en conjunto con la CAR para el mejoramiento de la calidad del Río Suárez y la Laguna de Fúquene. El programa deberá contar con acciones que permitan identificar las fuentes de contaminación y establecer específicamente la manera en la que dichas fuentes serán suprimidas o el agua será tratada previa a su disposición en el río. El programa deberá contar con el seguimiento por parte de la Procuraduría General de la Nación, a través de cualquiera de sus regionales, y con el respaldo de la Secretaría de Salud de Boyacá.

Una vez presentado el plan, el prestador deberá presentar un informe mensual de las acciones realizadas como parte de este programa, sus resultados y un comparativo con resultados de laboratorio de las muestras realizadas al agua en el punto de captación del acueducto.

En un período máximo de 2 meses contados a partir de la fecha de firma del Programa de Gestión, la empresa enviará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un informe en el que diseñe un plan de acción en conjunto con la corporación autónoma regional de Cundinamarca – CAR y la alcaldía municipal, el cual tendrá una duración que no podrá superar el de la ejecución del presente programa gestión. En dicho plan se debe realizar la evaluación de los siguientes aspectos:

- Caracterización y detalle de los acuíferos y cuencas adicionales existentes en el área de influencia que podrían ser utilizados como fuentes alternas de abastecimiento para el municipio de Chiquinquirá.
- Evaluación de caudales y de la calidad de las fuentes hídricas alternas, estableciendo un proceso de selección de alternativas para elegir la más conveniente para el sistema según los criterios que el prestador considere pertinentes.
- Estudios de factibilidad pertinentes, definiendo el alcance de los proyectos que serán implementados, sus cantidades de obra y presupuesto (a nivel general y de detalle).
- El mejoramiento de la calidad del Río Suárez y la Laguna de Fúquene. El programa deberá contar con acciones que permitan identificar las fuentes de contaminación y



C014/5927



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

C014/5927

establecer específicamente la manera en la que dichas fuentes serán suprimidas o el agua será tratada previa a su disposición en el río.

Mensualmente el prestador EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P deberá remitir informes de avance de ejecución de dicho plan y deberá remitir los soportes respectivos de la ejecución de cada una de las actividades ejecutadas en conjunto con los actores involucrados.

Un mes previo a la finalización del programa de gestión EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. deberá reportar al SUI el nuevo Plan de Emergencia y Contingencia que debe incluir el uso de la fuente de abastecimiento alterna como respaldo a las épocas de contaminación o bajo nivel del Río Suárez, así como la modificación del contenido que la empresa considere pertinente.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Presentar estrategia jurídica y de gestión conjunta con alcaldía y CAR	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe	100% Avance en 2 meses	Informe de avance bimensual
Caracterización de fuentes de abastecimiento alternas y/o alternativas	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Porcentaje de avance del informe	100% Avance cada mes	
Informe mensual de avance de mejoramiento de la calidad del agua del Río Suárez	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Porcentaje de avance del informe	100% Avance cada mes	
Estudio de factibilidad y selección de alternativas	De acuerdo con cronograma de la propuesta	Resultados del estudio de factibilidad	100% Avance cada mes	
Actualización del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)	1 mes previo a la finalización del programa de gestión.	Porcentaje de avance en la actualización del PEC	100% de avance en la actualización del PEC	

3. Optimizar el sistema de captación de agua sobre el Río Suárez y las líneas de aducción hacia la PTAP Terebinto, con el fin de incrementar el caudal tratado y la continuidad del servicio de acueducto.

Justificación: De acuerdo con la Resolución CRA 688 de 2014 la continuidad del servicio debe corresponder a un mínimo de 98,36%. Según la información suministrada por la empresa en la visita realizada el 25 y 26 de mayo de 2017, la continuidad del servicio se encuentra en un valor de 13,5% lo que equivale a 3,25 horas/día/usuario. Acorde con la evaluación realizada por esta Superintendencia la principal causa del bajo porcentaje de continuidad está asociada a las falencias en la estación de bombeo de la bocatoma.

Objetivo: Incrementar la continuidad de la prestación del servicio de acueducto a los usuarios, de modo que se cumpla con las condiciones mínimas establecidas en el contrato de



condiciones uniformes (CCU) y, posteriormente, se logre una continuidad del 98,36%.

Acción: Para incrementar el porcentaje en la continuidad del servicio, se deberá contar con los sistemas de bombeo requeridos en la estación para transportar el 100%: un caudal de 150 lps hacia la PTAP. Para esto se deberán ejecutar las siguientes acciones:

- Una vez suscrito el plan de gestión, se debe garantizar que las dos bombas instaladas en línea de aducción de 16" operen de manera conjunta y solo se deje fuera de operación alguna de estas en caso de presentar sobre carga del motor o fallas en la bomba.
- Realizar los ajustes y presentar un esquema de operación para aumentar el número de horas de prestación del servicio por sector hidráulico. Presentar un informe con el nuevo esquema operativo en un tiempo no superior a 15 días una vez suscrito el plan de gestión.
- Presentar un presupuesto de insumos químicos requeridos considerando un aumento de caudal en la PTAP Terebinto a 120 lps en una operación de 24 horas.
- Pasado un mes de suscribir el plan de acción, presentar un análisis del estado del tanque de almacenamiento ubicado en la PTAP Terebinto, en el cual se indique su estado estructural y la posibilidad de utilizar su capacidad en totalidad de almacenamiento. En caso de requerir ajustes en el tanque, presentar cronograma y presupuesto de obra para realizar los cambios correspondientes.
- En un plazo de 15 días después de suscrito el plan de gestión, presentar tres cotizaciones de equipos de bombeo (conjunto bomba – motor), de modo que para cada línea de aducción se cuente con tres bombas con el fin de que operen dos y una se encuentre en "stand-by". Es decir que se cuente con la cotización requerida para contar con seis bombas, tres por cada línea de aducción.
- Pasados 15 días de la cotización, presentar un análisis de alternativas donde se considere costo – beneficio y se seleccione la mejor opción de cotización para adquirir los equipos de bombeo. Además, presentar, la fuente de los recursos por medio de los cuales se adquirirán las bombas.
- Una vez seleccionada la oferta, iniciar el proceso de compra y contratación para la instalación de los equipos en la estación de bombeo de línea de 16". Presentando el cronograma de actividades para la instalación y puesta en marcha.
- En un tiempo no mayor a 5 meses se debe encontrar instaladas las tres bombas en la línea de 16".
- En un tiempo no superior a 10 meses se debe contar con las tres bombas instaladas en la línea de 14".

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



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Operación de 2 bombas en paralelo en L 16".	Inmediato después de suscribir el plan de gestión	Curva de caudal bombeado de bocatoma a PTAP Terebinto y copia de bitácora de operación	Operación de las bombas lograr caudal mínimo de 100 lps.	
Informe de ajustes operativos para incrementar horas de continuidad del servicio	15 días después de suscribir el plan de gestión	Horas de prestación del servicio y comparativo de estadísticas de PQRs	Cumplir con lo establecido por sector en el CCU.	
Presupuesto de insumos químicos para operación de 100 lps x 24 hrs	15 días después de suscribir el plan de gestión	Presentar documento con presupuesto y facturas con compras de insumos correspondientes	Cumplir con lo establecido por sector en el CCU.	
Cotización de unidades de bombeo	15 días después de suscribir el programa	Documento de soporte de las tres cotizaciones	Enviar las tres cotizaciones	Informe de avance mensual
Ánálisis costo-beneficio para selección de equipos de bombeo	15 días después mes de suscribir el plan de gestión	Informe donde se seleccione la alternativa de compra de equipos y se indique fuente de los recursos financieros	100% envío del informe	
Proceso de compra bombas requeridas para L16"	1 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	100 % orden de compra	
Instalación bombas L16"	Máximo 5 meses después mes de suscribir el plan de gestión	Evidencia fotográfica de bombas instaladas, soportes de instalación y pruebas de bombeo.	3 bombas instaladas y en operación en L16"	Inspección por parte de la SSPD
Proceso de compra bombas requeridas para L14"	5 mes después mes de suscribir el plan de gestión	Orden de compra	100 % orden de compra	Informe de avance mensual
Instalación bombas L14"	Máximo 10 meses después mes de suscribir el plan de gestión	Evidencia fotográfica de bombas instaladas, soportes de instalación y pruebas de bombeo.	3 bombas instaladas y en operación en L14"	Inspección por parte de la SSPD

4. Optimizar la PTAP Terebinto a fin de que los procesos de tratamiento se adecuen a las altas cargas de hierro y dureza que se han percibido en la fuente de abastecimiento, así como también a la remoción de patógenos como Giardia y Cryptosporidium.

Justificación: De acuerdo con la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo territorial, el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua (IRCA) debe ser menor o igual al 5%, de modo que el agua suministrada a través del acueducto sea apta para el consumo humano. En los últimos meses se ha evidenciado que el agua suministra por EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. no es apta para consumo y para el año 2017, el promedio del IRCA es de 29,8%. Por lo que se deben tomar las acciones necesarias para garantizar agua sin riesgo para el consumo humano.



C014/5927



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

Objetivo: Reducir el riesgo en la calidad del agua suministrada a través del sistema de acueducto, de modo que sea apta para consumo humano.

Acción: Para reducir el IRCA, se debe optimizar la PTAP de modo que logre tratar el agua en las condiciones actuales del Río Suárez. Para lo que se deben realizar las siguientes acciones:

- Realizar un análisis de las alternativas que se pueden implementar para aumentar la oxidación del hierro presente en el agua y facilitar la precipitación de este en las etapas de sedimentación, se pueden considerar opciones de bajo costo como la implementación de otra torre de aireación y el uso de suministros químicos previo a los procesos de floculación y sedimentación. Este informe se deberá presentar un mes después de suscribir el programa de gestión.
- Realizar semanalmente o con mayor frecuencia si se requiere, pruebas de tratabilidad del agua, para realizar los ajustes en los suministros químicos utilizados.
- Pasado un mes de la firma del programa de gestión, presentar un informe comparativo, donde se indique las especificaciones de los lechos filtrantes que fueron cambiados este año, garantizando que la altura de los filtros es acorde con la estipulada en el diseño. En caso tal de que exista alguna diferencia realizar el ajuste correspondiente.
- Realizar los ajustes necesarios para remover los quistes de Giardia y Chryptosporidium en el agua. Presentar cronograma de acciones un mes después de suscrito el programa de gestión.
- Realizar una prueba cada dos meses de Giardia y Chrysptosporidium en un laboratorio autorizado por el Instituto Nacional de Salud para este tipo de análisis.
- Garantizar el tiempo de contacto de cloro en el tanque de almacenamiento de la PTAP Terebinto. Estimar el tiempo de contacto necesario y la curva de demanda de cloro y presentarlos en un informe.
- Reportar las muestras de calidad del agua al SUI, incluyendo los resultados de Giardia y Chryptosporidium.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Análisis de alternativas para tratar el agua y aumentar oxidación	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe	100% informe de alternativas	Informe de avance mensual
Presentar cronograma de actividades para incrementar oxidación en el agua	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma y presupuesto	100% cronograma de actividades	
Realizar pruebas de tratabilidad semanales	1 cada semana	Bitacora de laboratorio y ajuste de suministros	Demostar al menos una prueba de tratabilidad a la semana	
Informe de lechos filtrantes	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del informe Porcentaje de ajustes a lechos filtrantes.	100% informe de evaluación de lechos filtrantes. 100% ajustes	



C014/5927



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

C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
			requeridos acorde con el diseño en lechos filtrantes	
Cronograma de actividades para remover Giardia y Chryptosporidium	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del cronograma	100 % cronograma de actividades	
Ajustar tiempos de contacto de cloro y curva de cloro	1 mes después de suscribir el programa	Cloro residual No presencia de E.Coli ni COT	Cumplir con Resolución 2115 de 2007	
Muestras de Giardia y Chryptosporidium	1 muestra cada dos meses	Número de muestras de Giardia y Chryptosporidium	1 muestra en red cada dos meses	
Reportar muestras de calidad del agua al SUI	Todos los meses según Resolución 2115	IRCA Muestras de Giardia y Chryptosporidium Número de muestras	0-5% 0 Según Resolución 2115	

5. Optimizar procesos y llevar a cabo rutinas de mantenimiento

Justificación: Según lo establecido en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se debe prestar un servicio con calidad y continuidad. Los procesos operativos que se llevan a cabo de forma ineficiente y no realizar mantenimientos preventivos a los equipos imposibilitan la prestación de los servicios de forma adecuada. Es por esto que se deben mejorar los procesos en la bocatoma y la PTAR a fin de reducir costos energéticos innecesarios y además seguir rutinas de mantenimiento que permitan contar con los equipos disponibles en su totalidad.

Objetivo: Optimizar procesos para reducir consumo energético y garantizar la operabilidad de los equipos a través de rutinas de mantenimiento adecuadas.

Acción: En un término de un mes presentar la estrategia operativa para disminuir consumos energéticos en la PTAR y en la estación de bombeo de la bocatoma. Llevar a cabo los ajustes operativos necesarios.

Diseñar un programa de rutinas de mantenimiento para todos los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, establecer el cronograma con las fechas de ejecución de los mantenimientos y definir recursos y presupuesto.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Estrategia operativa para reducir consumo energético	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance en estrategia operativa	100% primer mes del plan de gestión	Informe de avance mensual
Ajustes operativos para reducir consumo	4 meses después de la	Porcentaje de avance en ajustes operativos	25% Primer mes 50% Segundo mes	Informe de avance



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
energético	actualización del catastro		75% Tercer mes 100% Cuarto mes	mensual
Programa de rutinas de mantenimiento	1 mes después de suscribir el programa	Porcentaje Avance programa de rutinas de mantenimiento	100% primer mes del plan de gestión	Informe de avance mensual
Ejecutar las labores de mantenimiento	12 meses	Porcentaje de avance en cronograma de rutinas de mantenimiento anuales	25% Primer trimestre 50% Segundo trimestre 75% Tercer trimestre 100% Cuarto trimestre	Informe de avance trimestral



C014/5927



C014/5927

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

Anexo 9. Reporte de información

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

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

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

Plan de Acción

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

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

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

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

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

Dos meses después de la firma del Programa de Gestión, la Superservicios verificará el cumplimiento del compromiso y en caso de encontrarse irregularidades se efectuarán las acciones de control que se estimen pertinentes; en adelante se realizará seguimiento mensual



C014/5927



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

del indicador de cumplimiento de certificación de cargue de información al Sistema Único de Información -SUI-.

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

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



C014/5927



C014/5927

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