

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.
-EMAB S.A. E.S.P.**



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA
Bogotá, Mayo de 2013**

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.-EMAB S.A. E.S.P.

Análisis a 31 de diciembre de 2012

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Conformación empresa

TIPO DE SOCIEDAD	MIXTA
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P
SIGLA	EMAB S.A E.S.P
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	Bucaramanga - Santander Aseo
FECHA DE CONSTITUCIÓN	08/10/98
NOMBRE DEL GERENTE	SAMUEL PRADA COBOS
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	Certificado

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

Junta Directiva

Representantes	Cargo
Luis Francisco Bohorquez Pedraza	Presidente
Alejandro Almeyda Camargo	Vocal
Carlos Vargas Calderon	Vocal
Cesar Alfonso Parra Galvis	Vocal
Diego Fernando Martinez Melo	Vocal
Duenez Gomez Fernando	Vocal
Helkin Claudio Chaparro	Vocal
Jesus Zapata Paez	Vocal
Ligia Martinez Duarte	Vocal
Rafael Horacio Nuñez La Torre	Vocal

Fuente: RUPS-Visita

En el año 2010 la empresa realizó una invitación pública mediante la cual delegó la prestación de las actividades de recolección, transporte, barrido y limpieza de áreas públicas y comercialización de los ciclos 3,4,5 y 6, es decir las zonas Centrica, Occidental, Oriental y Sur a la empresa Aseo Chicamocha S.A. E.S.P., hoy en día Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P. la cual ejecuta una función operativa, actuando en nombre y representación de la EMAB S.A. E.S.P., siendo esta última la responsable del servicio ante el usuario, pues es con quien tiene suscrito y vigente el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido cabe señalar que en noviembre de 2012 se realiza la firma del otro si No. 4 al contrato 048 de 2010, mediante el cual la EMAB a partir del 1 de diciembre de 2012 retoma la prestación del servicio de aseo de los componentes de barrido y limpieza, recolección y transporte del centro de la ciudad de Bucaramanga, así como el desarrollo de la actividad de comercialización en los ciclos en los cuales opera directamente, es decir, los ciclos 1,2 y 3. Quedándole a Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P. la prestación de las actividades de recolección, transporte, barrido y comercialización de los ciclos 3,4,5,6 y 7 de la ciudad, así como la actividad de disposición final.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

Distribución de Personal

La EMAB S.A. E.S.P. cuenta con aproximadamente 520 empleados, de los cuales 125 pertenecen directamente a la EMAB, 272 corresponden a Proactiva Chicamocha y 120 a empresas de servicios temporales y a ordenes de prestación de servicios-OPS, cabe resaltar que el personal operativo, es decir los que cumplen con las actividades de barrido y limpieza y recolección y transporte de residuos se encuentran vinculados principalmente con empresas temporales antes conocidas como cooperativas de trabajo asociados.

En este orden de ideas, cabe destacar que de acuerdo a lo manifestado durante la visita en la presente vigencia (abril de 2013), se firmó la convención colectiva de trabajadores la cual se encontraba en conflicto en el tribunal de arbitramento, con esta firma se levantó el fuero circunstancial y la administración pudo tomar medidas en cuanto a la reducción de personal, a la fecha (abril 2013) 10 empleados, significando un ahorro mensual de aproximadamente \$30 millones. Dado lo anterior, la empresa realizara una reingeniería a la planta de personal, la cual tiene como plazo de ser presentada el 31 de diciembre de 2013.

2.1 ANÁLISIS FINANCIERO

2.1.1 Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS								
	2010	%	2011	%	2012	%	2011/2010	2012/2011
Ingresos Operacionales	22.866.715.973	100%	26.598.836.366	100%	26.442.423.177	100%	16,32%	-0,59%
Costo de Ventas y Operación	19.700.018.846	86%	25.222.343.042	95%	25.759.635.712	97%	28,03%	2%
Utilidad Bruta	3.166.697.127	14%	1.376.493.324	5%	682.787.465	3%	56,53%	-50%
Gastos operacionales	3.439.199.391	15%	3.813.860.855	14%	3.765.342.098	14%	10,89%	-1%
Gastos de personal	1.107.314.240	5%	1.152.341.797	4%	1.267.926.126	5%	4,07%	10%
Utilidad Operacional	-272.502.264	-1%	-2.437.367.531	-9%	-3.082.554.633	-12%	794%	26%
Otros ingresos	196.808.686	1%	1.307.901.876	5%	3.518.808.600	13%	564,55%	169%
Otros gastos	76.103.106	0%	110.508.704	0%	127.082.402	0%	45,21%	15%
Gasto de Intereses	37.977.462	0%	21.967.152	0%	93.298.458	0%	0,00%	325%
Utilidad antes de Impuestos	-189.774.146	-1%	-1.261.941.511	-5%	215.873.107	1%	565%	83%
Impuesto de renta	39.647.699	0%	0	0%	392.000	0%	100,00%	100%
Utilidad Neta	-229.421.845	-1%	-1.261.941.511	-5%	215.481.107	1%	450%	83%

Fuente: SUI

Si bien los ingresos operacionales han tenido una tendencia creciente, el mismo comportamiento han presentado los costos de ventas y operación, incluso se observa que para el año 2012 los costos se incrementaron (2%) mientras que los ingresos presentaron un leve descenso (-0,59%), en este orden de ideas se observa que la empresa no ha logrado cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio de aseo, lo cual se ve reflejado en la pérdida operacional, la cual a través del tiempo se ha acrecentado debido al aumento de los gastos. En este sentido, vale la pena destacar el comportamiento del rubro Órdenes y contratos por otros servicios en el cual está incluido la provisión de la contratación del operador Aseo Chicamocha S.A. E.S.P.

En este sentido, el informe de auditoría externa hace mención a que la pérdida operacional se generó por el contrato 048 de 2010, porque la EMAB debió bajar su planta de personal y durante el transcurso del año 2012, la planta se mantuvo generando doble gasto, el generado

por el contrato 048 y la planta de personal.

Ahora bien, cabe resaltar el marcado aumento presentado en los otros ingresos en las últimas dos vigencias (2011-2012), para la vigencia 2012 esto se debió principalmente al incremento presentado en los ingresos extraordinarios, particularmente a las recuperaciones y según las notas a los estados financieros y el informe de auditoría a la venta del Lote Real de Minas.

Dado lo anterior, la empresa para el año 2012 generó utilidad neta, pues si bien los otros gastos presentaron también una tendencia alcista esta fue menor al incremento de los otros ingresos.

En este orden de ideas, llama la atención lo aducido por el prestador en la respuesta al informe de gestión del año 2012 y durante la visita, pues manifestó que si bien la suscripción de los contratos 048 de 2010 con Aseo Chicamocha y el 036 de 2009 con Proactiva Chicamocha incidieron sustancialmente en el incremento de los costos de operación de la EMAB S.A. E.S.P., durante la administración 2012 se logró realizar la conciliación de los costos de operación con el contratista Aseo Chicamocha, ahora Proactiva Chicamocha, por la prestación del servicio de los ciclos 3,4,5 y 6 y adicionalmente se negoció la devolución de la prestación del servicio del ciclo 3 a partir del mes de diciembre de 2012, el cual se inició prestando directamente por la EMAB S.A. E.S.P. significándole unos ingresos por facturación de \$250 millones mensuales aproximadamente. En consecuencia, se puede decir que gracias a la devolución de la prestación del ciclo 3 dicho excedente contribuyó a la generación de utilidad del prestador.

Igualmente, el prestador informó durante la visita que viene aplicando una política de austeridad en los costos y gastos inherentes a la operación, por ejemplo, disminuyó los costos de disposición final asociados con: la quema de pólvora y el cambio del manejo de la planta de lixiviados pues se pasó de un tratamiento químico a un tratamiento biológico con microorganismos, lo que significó una reducción de aproximadamente \$15 millones mensuales.

También ha reducido costos de personal mediante el trámite de pensiones que se encuentra adelantando, a la fecha ya se han notificado para la jubilación a 2 empleados, quedando en trámite el de 4 personas.

Ahora bien, como medida de recuperación financiera a largo plazo la empresa durante la visita manifestó que espera dar por terminado el contrato 048 de 2010 suscrito con Aseo Chicamocha, hoy en día Proactiva Chicamocha, una vez se agoten las instancias legales de dicho proceso, esto con el fin de retomar la operación de todo el municipio, el cual sería cubierto en su totalidad por la EMAB, para lo cual según lo informado aumentaría el parque automotor y trabajaría en horario diurno y nocturno.

En este sentido, el gerente informó que dado la acción popular que se adelanta en el juzgado segundo administrativo de descongestión de Bucaramanga, la cual fue presentada por la contraloría municipal de la misma ciudad contra la EMAB S.A. E.S.P., la empresa decidió adherirse a la misma, en la actualidad el proceso se encuentra en etapa de pruebas y el próximo 25 de abril de 2013 a las 9:00 AM será presentado por parte de la EMAB la exposición del modelo financiero que evidencia las implicaciones del contrato 048 suscrito con la empresa Aseo Chicamocha S.A. Una vez se defina la etapa probatoria el juzgado procederá a emitir el fallo respectivo, el cual el prestador se comprometió a remitir a esta entidad.

2.1.2 Balance general

BALANCE GENERAL								
DESCRIPCIÓN	2010	(%)	2011	(%)	2012	(%)	2011/2010	2012/2011
TOTAL ACTIVO	12.552.378.698	100%	15.978.437.822	100%	15.064.086.930	100%	27%	-6%
ACTIVO CO- RRIENTE	4.635.169.872	37%	6.031.734.874	38%	6.599.978.858	44%	30%	9%
ACTIVO NO CO- RRIENTE	7.917.208.826	63%	9.946.702.948	62%	8.464.108.072	56%	26%	-15%

TOTAL PASIVO	7.032.009.418	56%	9.457.751.053	59%	10.728.241.054	71%	34,50%	13%
PASIVO CORRIENTE	4.682.350.527	67%	6.483.244.585	69%	7.081.106.196	66%	38%	9%
PASIVO NO CORRIENTE	2.349.658.891	33%	2.974.506.468	31%	3.647.134.858	34%	100%	23%
TOTAL PATRIMONIO	5.520.369.280	44%	6.520.686.769	41%	4.335.845.876	29%	18%	-34%

Fuente: SUI

Los activos de la empresa están apalancados en un 71% por pasivos y en un 29% con patrimonio, lo anterior denota el alto nivel de endeudamiento de la empresa con terceros diferentes a sus dueños.

Ahora bien, cabe destacar el decrecimiento presentado en el año 2012 respecto al 2011 en la cuenta patrimonial (-34%) frente al crecimiento surgido en los pasivos (13%).

Para el año 2012, se evidencia una leve disminución en el activo total del 6% con relación al año inmediatamente anterior lo cual se debió particularmente al descenso presentado en el rubro de valorizaciones (-56%), debido a la venta del Lote Real de Minas.

En cuanto a la cuenta Deudores servicio aseo, se observó un leve descenso del 1% en 2012 respecto a 2011, lo anterior se debió particularmente a que en dicha cuenta no se incluyó el saldo de recaudos de diciembre pendientes por girar por parte del acueducto de Bucaramanga según lo señalado en las notas a los estados financieros, pues de incluirse tal monto como lo muestran las notas se tendría un aumento del 33% en el total de la cuenta. Sobre el particular, se requiere informar porque no fue tenido en cuenta dicho monto en el rubro total de deudores servicio aseo en el PUC 2012.

En este orden de ideas, es de anotar que los activos están representados principalmente por activos no corrientes (56%), lo cual puede afectar el nivel de liquidez de la empresa pues en caso de necesitarse cubrir las deudas exigibles a corto plazo no se cuenta con recursos fácilmente convertibles en efectivo, pues como se observa las obligaciones de la empresa están constituidas principalmente por pasivos corrientes (66%), monto que supera el respaldo corriente (44%) y que en consecuencia afecta el indicador de razón corriente de la empresa, pues se cuenta con menos de un peso para soportar cada peso adeudado en el corto plazo.

Los pasivos de la empresa aumentaron en el 2012 (13%) con relación al año inmediatamente anterior, lo cual se debió especialmente al incremento presentado en el rubro Acreedores bienes y servicios por pagar, el cual concentra el 61% de los pasivos y corresponde a las cuentas por pagar a proveedores varios por el desarrollo normal de la operación, particularmente al más significativo como lo es Proactiva Chicamocha operador de las actividades de Recolección, transporte, barrido y limpieza y del sitio de disposición final.

En este sentido, cabe destacar que el rubro de subsidios asignados cuya participación asciende a un 12% del total de cuentas por pagar, para el año 2012 presentó un descenso en un 5% respecto al año inmediatamente anterior, en consecuencia se evidencia que la empresa tiene un saldo pendiente por girar al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.

Al respecto, en la respuesta allegada por el prestador al informe integral del año 2012 así como durante la visita, manifestó que en el 2012 cumplió con el giro de los recursos de esa vigencia, sin embargo y dado la difícil situación financiera por la que atraviesa la empresa en el presupuesto del presente año se asignó una partida en el rubro de "Deuda vigencias anteriores" por valor de \$733 millones con el cual se cubrirán las deudas pendientes de la compañía, así mismo se hará un cruce de cuentas, puesto que a partir del mes de diciembre de 2012 el balance es deficitario, siendo más los subsidios otorgados que los aportes percibidos. En consecuencia se informó que el monto adeudado al municipio de Bucaramanga asciende a un total de \$600 millones aproximadamente, correspondientes a la vigencia del 2007. Sobre el particular, se solicita remitir a esta entidad los soportes que sustenten los abonos y/o cruce de cuentas realizados por dicho concepto durante la presente vigencia.

Vale la pena resaltar el comportamiento que ha tenido la cuenta patrimonial durante los últimos años, pues si bien se evidencia que la empresa para el año 2011 presentó un aumento del 18% se denota que este se debió particularmente al rubro de valorizaciones, no obstante, en el 2012 se evidencia una disminución del 34% respecto al año inmediatamente anterior, lo cual se debió al incremento significativo de las pérdidas acumuladas (2991%), así como a la reducción del rubro de valorizaciones (-56%).

2.1.3 Principales indicadores

Financieros	2011	2012
Ingresos Operacionales	\$26.598.836.366	\$26.442.423.177
Utilidad Operacional	-\$2.437.367.531	-\$3.082.554.633
Utilidad Neta	-\$1.261.941.511	\$215.481.107
% Endeudamiento	59,00%	71,00%
Liquidez (Razón corriente)	0,93	0,93

Fuente: SUI

Entre los principales indicadores podemos resaltar el crecimiento sustancial de la pérdida operacional lo cual se debe al incremento de costos y gastos propios de la operación. Llama la atención la leve reducción en los ingresos de 2012 respecto al 2011, pues según lo aducido la EMAB S.A. E.S.P. recuperó la prestación del servicio del ciclo 3, lo cual significaría más ingresos, en consecuencia se solicita explicar el porqué de dicha situación. Por otra parte cabe destacar que si bien el nivel de liquidez se mantiene, el endeudamiento aumento, lo cual clasificó a la empresa en IFA 3 Riesgo alto.

Con ocasión de lo anterior, vale la pena señalar que el indicador de liquidez señalado en el informe de la auditoría para el año 2012 (1,19) difiere del calculado con la información financiera reportada al SUI, por lo que se solicita aclarar el porqué de dicha situación.

Así mismo, cabe resaltar lo mencionado en el informe de auditoría del año 2012 el cual manifiesta que la EMAB, es una empresa viable, si la administración continua con el proceso de austeridad en el gasto y la disminución de los costos de operación.

2.1.4 CARTERA

Para el año 2012 la empresa no reportó el formato de cuentas por cobrar, no obstante de acuerdo a lo reportado en el PUC en la cuenta 140804 se evidencia una cartera equivalente a \$1.780 millones lo cual denota una disminución del 1% para este período con relación al año inmediatamente anterior (\$1793 millones).

Al revisar el SUI se encontró que el formato de cuentas por cobrar se encuentra pendiente de cargue para los años 2011 y 2012, por lo cual no es posible conocer la composición y/o edades de la cartera.

Sobre el particular, se indago durante la visita a lo cual la subgerente comercial comunicó que el informe de cartera por edades del año 2011 a la fecha (abril 2013) está pendiente por cuanto se está buscando en el archivo los datos correspondientes. No obstante lo anterior, en comunicaciones posteriores a la visita la empresa allegó el correspondiente análisis, del cual cabe destacar que remitió la cartera correspondiente a los usuarios facturados por el AMB, la cual asciende a \$1544 millones, de los cuales el 64% corresponde a cartera de 1801 días o más, es decir, cartera de difícil cobro y la cartera de las Pilas públicas la cual a 31 de diciembre de 2011 ascendía a \$154 millones, de los cuales el 47% corresponde a cartera con edad de 721 a 1080 días. Pese al envío de la anterior información, la empresa no tiene identificada el total de la cartera pues falta la composición por edades de la cartera correspondiente a disposición final y servicios especiales.

Ahora bien, respecto a la cartera por edades a diciembre de 2012, se precisó que a la fecha tan solo se conoce el monto correspondiente a los usuarios facturados por el AMB, el cual

asciende a \$1679 millones, de los cuales se evidencia que el 61% corresponde a cartera con edad de 1801 días o más, es decir, cartera de difícil cobro.

En este sentido, vale la pena destacar lo señalado en las notas a los estados financieros del año 2012, en las cuales se hace mención del alto riesgo que presenta la EMAB S.A. E.S.P. en cuanto al manejo de la cartera del servicio domiciliario debido a que a la fecha no tiene el control total individual de la misma.

Ahora bien, en las notas se menciona que se efectuaron bajas de cartera de vigencias anteriores al año 2009, sin tener definido una política de recuperación de la misma. No obstante lo anterior, durante la visita el prestador hizo entrega de las resoluciones de la empresa 166 y 185, las cuales contienen las políticas de cartera morosa a implementar por parte de la EMAB para la recuperación de la misma, cabe resaltar que dichas resoluciones datan de los años 2008 y 2009, respectivamente.

Al respecto, el auditor señala que la empresa cuenta con políticas y procedimientos claros, definidos para el manejo, control y clasificación de su cartera, sin embargo no se aplican, por cuanto no se cuenta con una estructura definida y personal calificado en el cobro y recuperación de la misma. La cartera que posee la EMAB directa con los usuarios, no se maneja de acuerdo al manual de cartera. Dado lo anterior, se solicita explicar el porqué de dicha situación.

2.1.5 ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL

Vale la pena resaltar que a pesar que el prestador reportó los anexos al cargue del plan de contabilidad de 2012, dentro de estos no se encuentran incluidos; el acta de asamblea de aprobación de los estados, así como el informe de revisoría fiscal sobre los mismos. No obstante, durante la visita se hizo entrega del mismo del cual vale la pena resaltar lo siguiente:

“ (...) La EMAB solo posee habilitación del sitio de disposición mediante la figura jurídica de la Emergencia Sanitaria, la cual empezó a operar con la expedición del Decreto de la Emergencia Sanitaria No 0234 del 1 de octubre de 2011, emitida por el Señor Alcalde de la época Dr. Hector Moreno Galvis, la cual tenía vigencia de seis meses.

El alcalde actual Doctor Luis Francisco Bohórquez en cumplimiento de sus facultades constitucionales y legales emitió el Decreto No. 0056 de fecha 30 de marzo de 2012, ampliando esta emergencia sanitaria por 18 meses, el cual vence el 30 de septiembre de 2013.

Sumado esto a los compromisos existentes en el contrato No. 048 del 22 de octubre de 2010 el cual a la fecha está en proceso de operación y consolidación de su razonabilidad y cumplimiento.

Considero y así lo he sugerido en las actas de Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas en el año 2012, que el Contrato No 048 de octubre 22 de 2010 suscrito con el operador Aseo Chicamocha, debe ser revisado y ajustado el ingreso pactado del 95% de la tarifa a favor del contratista, pues esta remuneración está afectando y deteriorando considerablemente la situación financiera y económica de la entidad. Respecto a la renegociación realizada y firmada en noviembre 22 de 2012 entre las partes y que para los efectos contractuales empezó a regir a partir del 01 de diciembre de 2012, el efecto neto de la renegociación de esta operación se empezara a ver reflejada durante el primer trimestre del año 2013. Por lo tanto no puedo conceptuar sobre el impacto financiero en cifras exactas que pueda tener esta operación.

Lo que sí puedo dictaminar es que el procedimiento de esta renegociación y el resultado de esta operación fue favorable para la entidad (...)”

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Servicio de Aseo

A continuación se presentan las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales la empresa presta el servicio de aseo, las cuales fueron informadas por el prestador en visita de inspección realizada en abril de 2013. Es pertinente precisar que la operación se encuentra dividida entre la EMAB S.A. E.S.P. quien atiende los ciclos 1, 2 y 3, y el operador PROACTIVA CHICAMOCHA, los ciclos 4,5,6 y 7.

Recolección y Transporte: la EMAB S.A. E.S.P. para el desarrollo de esta actividad tiene establecidas un total de 6 macrorutas, de las cuales 3 corresponden a la prestación directa y las restantes a su operador (Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.). Dentro de estas se encuentran contenidas 32 microrutas en total (23 EMAB y 19 Proactiva)

La frecuencia de recolección es de tres veces por semana en la zona residencial (L-M-V y M-J-S) y en la zona centro la frecuencia es diaria. Los horarios de recolección son de 6- 2 PM y 8 PM- 4 AM en la prestación directa y el operador tiene adicionalmente el horario de 2-10 PM y de 6PM- 2AM.

Respecto a la zona centro, al retomar la EMAB la prestación decide implementar una estrategia diferente en la misma, con el fin de mantener una recolección continua de residuos en esta área, sin afectar la movilidad vehicular del sector, para lo cual adquirió 6 moto carros, cuya capacidad es de media tonelada y son operados por mujeres cabeza de familia, estos moto carros según lo informado por la empresa se encargan de prestar atención personalizada a restaurantes, hoteles, almacenes, instituciones financieras entre otros usuarios del sector. Una vez se colma la capacidad de los mismos se dirigen al carro compactador asignado a la zona hacen el traslado de residuos y continúan con la operación. De igual forma cabe precisar que se realizan 3 rutas nocturnas para la recolección del resto de residuos domiciliarios en el centro de la ciudad. El subgerente operativo informa que diariamente el centro produce en promedio de 45-50 toneladas.

La empresa cuenta con un centro de operaciones localizado en el centro de la ciudad, en el cual se encuentran los moto carros y donde se guardan los implementos de los operarios de barrido. Durante el recorrido se observó que en este se encuentran dos moto carros adicionales, los de la ruta verde que se encargarán de la recolección de material reciclable de la zona céntrica, sobre el particular se precisa que esta ruta será operada por personas pertenecientes a Bello Renacer, con quienes la EMAB tiene una asociación para realizar la recolección transporte y aprovechamiento del material recuperado, se tiene proyectado crear un centro de acopio de material reciclable, para luego llevarlo al centro de acopio ubicado en el Carrasco. En este sentido, se informa que la ruta verde se implementará también en 15 colegios de la zona céntrica.

Ahora bien cabe resaltar que el personal cuenta con la dotación respectiva y la identificación de la empresa prestadora, sin embargo difieren los uniformes del operador con los de la EMAB.

El prestador manifestó que existe una ruta de recolección de barrido, la cual es diaria, los residuos de esta actividad son fácilmente identificables tanto por la EMAB (bolsas amarillas) como por el operador (bolsas blancas con logo empresas).

Durante el recorrido se evidenció como punto crítico la calle 45, la cual a pesar de realizarse recolección diaria se evidencia la presentación de residuos continuamente. Así mismo, el prestador informó sobre el punto crítico denominado la virgen el cual se encuentra a pocas cuadras de un CAI, sin embargo y de acuerdo a lo manifestado no ha sido posible recuperarlo dado que es un problema de cultura ciudadana y social, pues se encuentran habitantes de la calle que generan dicho foco de contaminación.

Igualmente, se evidenció la gestión realizada en la avenida Quebrada seca, la cual a pesar de considerarse un punto crítico fue recuperado, de acuerdo a lo informado esto se debió a la gestión de los comandos ambientales (personal correspondiente a la EMAB), quienes recordaban constantemente a la comunidad los horarios y frecuencias para la presentación de residuos.

En este sentido, la empresa informó que mediante el Acuerdo 40 de agosto 18 de 2009 se sancionó el comparendo ambiental, el prestador informa que mediante las campañas educativas se ha socializado con la comunidad la instauración del mismo, de igual forma la policía ha instaurado comparendos educativos, los cuales fueron de gran ayuda en la recuperación de la Avenida Quebrada Seca.

Se informó que existe una ruta selectiva de material orgánico la cual es realizada en las plazas de mercado y con la cual se obtiene la materia prima para el compostaje.

El número de operarios que se requieren para dar cumplimiento a la actividad de recolección y transporte lo conforman 90 operarios por parte de la EMAB, de los cuales 18 son conductores y 72 son ayudantes. Por parte del operador (Proactiva) se cuentan con 72 personas entre conductores y auxiliares.

Diariamente se recogen aproximadamente 420-430 Toneladas, de acuerdo a lo manifestado por el subgerente operativo.

Barrido: La EMAB S.A. E.S.P. informó que cuenta con 125 operarios de barrido y limpieza manual, mientras que Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P., cuenta con 121 operarios, para un total de 246 operarios, en este sentido existen el mismo número de microrutas y 4 macrorutas.

La EMAB S.A. E.S.P. se encuentra haciendo el barrido manual en la zona norte y zona céntrica de la ciudad. Por su parte Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P. se encuentra haciendo barrido manual en el sur de la ciudad.

La frecuencia de barrido es de 2 y 3 veces por semana en el sector residencial, todos los días en avenidas principales y tres veces al día en el centro de la ciudad.

De esta actividad se recoge aproximadamente 1400 toneladas al mes.

Cabe resaltar que la empresa hace entrega de uniformes a los operarios de barrido y limpieza, en el momento de la visita todos contaban con el mismo, así como con sus implementos, incluyendo las góndolas (carritos).

Cada operario barre aproximadamente entre 2,5- 2,8 kilómetros al día.

La cobertura del barrido por parte de la EMAB es del 100%, puesto que la empresa no discrimina sectores o usuarios para desarrollar dicha actividad, mientras que la competencia tan solo realiza el barrido a sus usuarios.

Vehículos: La empresa cuenta con un parque automotor compuesto por una totalidad de 21 vehículos compactadores y 6 volquetas distribuidos de la siguiente manera:

- EMAB: 12 compactadores, de los cuales 2 son de stand by. Se informa que para la semana del 15-22 de abril de 2013 entra a operación un nuevo vehículo recolector de 25 yardas y sale uno de stand by por remate. También se tienen 2 volquetas, 2 ampliroll y 8 moto carros.
- PROACTIVA: 9 vehículos compactadores, 4 volquetas y 3 carros satélites (pequeñas camionetas recolectoras)

En los recorridos realizados durante la visita se observaron 9 de los vehículos compactadores utilizados en la operación (5 de la EMAB y 4 del operador Proactiva) de los cuales cabe resaltar que contaban con el logotipo de la empresa en el caso de la prestación directa, no obstante en el vehículo de placas OSA 404 no se observó la rotulación del mismo. Sobre el particular, se informó que este vehículo se encuentra en proceso de recuperación, por cual será pintado en los próximos días.

En los vehículos del operador se evidencian los logotipos de ambas empresas, siendo más visible el logo del operador (Proactiva Chicamocha).

Al respecto, cabe resaltar que se observaron 5 de los carros compactadores cuyas placas son SPK 258, SSY 344, CCK 815, CCK 817 y OSA 404 con fuga de lixiviados, por lo cual se encuentra incumpliendo el Artículo 49 del Decreto 1713 de 2002, el cual señala:

“Artículo 49. Características de los vehículos transportadores de residuos sólidos. Los vehículos empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos, dedicados a la prestación del servicio de aseo deberán tener, entre otras, las siguientes características:

“... Numeral 6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga...”

Una vez verificado en el SUI se encontró que la empresa no ha registrado el vehículo modelo 2013 de placa MTP 750, ni los 8 moto carros utilizados actualmente. Así mismo, vale la pena señalar que en el reporte se encontraron placas duplicadas, por lo cual se solicita a la empresa enmendar dichas inconsistencias y adelantar las siguientes acciones según sea el caso:

Actualice el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados, pasándolos de estado “En Operación” a “Inactivo”. Para ello debe solicitar la habilitación del formulario “Actualización de estado - vehículos” de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para que de esta manera proceda actualizar el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados por el prestador, pasándolos de estado “En operación” a “inactivo”. Se aclara que debe inactivar; (i) aquellos vehículos de los cuales exista certeza que no van a volver a ser utilizados para la prestación servicio y (ii) aquellos vehículos que no hayan sido utilizados en la operación durante más de 12 meses. Recuerde que en aquellos casos en que vuelva a utilizar un vehículo que se encuentre en estado “inactivo” deberá actualizarlo pasándolo a estado “en operación”.

Registre en el SUI los vehículos que utiliza y que aún no han sido reportados. Para ello debe solicitar la habilitación del Formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos sólidos” de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Por otra parte, vale la pena mencionar que si bien la empresa cuenta con equipos de radio comunicación durante la visita estos no estaban funcionando al 100%.

Disposición final: La empresa durante la visita informó que al 8 de abril de 2013 no se cuenta con un sitio alternativo de disposición final al Carrasco, sin embargo se manifestó que se tiene conocimiento que existe un terreno que podría servir como alternativa ubicado en el municipio de Lebrija en la vereda Uribe-Uribe el cual se encuentra ubicado a aproximadamente 52 km del casco urbano de Bucaramanga, lo cual implicaría afectación de la tarifa por el tramo excedente. En este sentido, la EMAB ha considerado la construcción de una estación de transferencia en el lote del Carrasco para minimizar el impacto que generaría el tramo excedente a los usuarios.

No obstante lo anterior, se solicita informar el plan de acción a seguir una vez se de el cierre del Carrasco el próximo 30 de septiembre de 2013.

En este sentido, es pertinente resaltar lo aducido por el auditor externo en el informe del año 2012, en el cual señala que la EMAB cuenta con más de 175 mil metros cúbicos, contemplados en la celda 2 y la celda 3 fase 2, lo cual según el ingreso de residuos promedio mensual y las densidades alcanzadas en el último año se estima que tendría capacidad para recibir residuos sólidos por 8 meses a partir del 1 de febrero de 2013 teniendo así capacidad hasta la fecha aprobada.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Facturación

Servicio de Aseo

La empresa con corte a diciembre de 2012 registró un promedio de 115.813 suscriptores facturados, representados principalmente por los residenciales Estrato 4 y 3 con una participación del 30% y 23% respectivamente.

Al revisar en el SUI el formato “Facturación comercial aseo” del mes de diciembre de 2012 se encontró que a la fecha esta información no ha sido reportada por el prestador, en consecuencia no fue posible contrastar lo informado durante la visita con lo reportado. Sin

embargo, lo aducido por la auditoría externa en el informe del año 2012 es consistente.

Ahora bien, de acuerdo a lo informado por parte de la empresa durante el desarrollo de la visita, al 31 de marzo de 2013 la empresa contaba aproximadamente con 116.700 usuarios facturados, de los cuales informó que aproximadamente 62.000 son atendidos por el operador (Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.) y los restantes (54.700) son atendidos directamente por la EMAB S.A. E.S.P. Lo anterior denota un aumento del 0,8% en los usuarios facturados en marzo de 2013 respecto a diciembre de 2012.

La empresa informó que de acuerdo a la actualización de catastro de usuarios se han evidenciado usuarios que no facturan con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga-AMB, pero que la EMAB presta el servicio de Aseo, por lo cual está gestionando un convenio de facturación con la Electrificadora de Santander-ESA para empezar a facturar estos nuevos usuarios, los cuales ascienden a aproximadamente 200 usuarios.

Se manifiesta que los usuarios de PILAS públicas (Asentamientos), también se facturarán con la Electrificadora con el propósito de mejorar el nivel de recaudo, puesto que al ser zonas marginadas es difícil el acceso a estas, en la actualidad se factura directamente. La empresa informa que el nivel promedio de recaudo de estos usuarios es del 11%.

De acuerdo a lo informado durante la visita, la EMAB hasta noviembre de 2012 fue superavitaria, es decir fueron más las contribuciones percibidas que los subsidios otorgados, no obstante para el mes de diciembre de 2012 se generó déficit, lo cual se debió a la vinculación de asentamientos humanos.

Respecto a la facturación, la empresa informó que a diciembre 31 de 2012 facturo un total de \$27.454.896.651 y que recaudo \$22.363.695.932, lo que corresponde a un nivel de recaudo promedio del 81,46%.

Sobre el particular se precisa que en los rubros de disposición final y servicio especial no se discrimino el recaudo corriente del recaudo de cartera, por lo cual en algunos meses el valor recaudado supera el facturado.

En este sentido, vale la pena señalar que de acuerdo a la información entregada durante la visita se evidencia que para el año 2011 la empresa facturó en promedio mensualmente \$2187 millones, cifra que difiere de lo reportado en el formato "facturación comercial de aseo", pues en este se observa un nivel de facturación promedio mensual correspondiente a \$3600 millones. Dado lo anterior, se solicita informar a que se debe tal diferencia.

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos -PQR

Servicio de Aseo.

Causal	Total casos
Terminación del contrato	11286
Descuento por predio desocupado	2119
Servicios Especiales	758
Total PQRS 2012	15680

Fuente: Información suministrada en visita por la EMAB S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo informado durante la visita, la EMAB durante el año 2012 registró un total de 15680 casos de PQR, de los cuales el 72% correspondieron a la causal de terminación del contrato y/o solicitud de desvinculación, lo anterior denota la fuerte competencia que se presenta en la ciudad de Bucaramanga por parte de las otras empresas prestadoras del servicio (Limpieza Urbana y Rediba).

No obstante, según el informe entregado por la subgerencia comercial, la empresa tan solo accedió a 4 de estas peticiones, lo cual llama la atención si se tiene en cuenta que a la EMAB en el año 2012 se le impuso sanción por presuntas irregularidades en el trámite de

desvinculaciones. Sobre el particular, se solicita a la empresa allegar a esta Entidad el listado con los nombres de los usuarios a los cuales se les nego la solicitud de desvinculación de la EMAB S.A. E.S.P. durante el año 2012.

Ahora bien, vale la pena señalar que según la información reportada al SUI por la empresa en el formato Reclamaciones y Peticiones del servicio de aseo para el año 2012, si bien las causales más presentadas corresponden a las mencionadas durante la visita el total de casos difiere, razón por la cual se requiere explicar a qué se debe dicha situación.

4.3 DENUNCIAS

Al interior del Grupo de Reacción inmediata para los años 2012 y 2013 se han presentado denuncias por los siguientes motivos:

- Septiembre de 2012. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recibió comunicación por medio de la cual se denuncian presuntas irregularidades en la prestación del servicio en la zona Norte de Bucaramanga.
- Septiembre de 2012. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recibió comunicación por medio de la cual se denuncian presuntas irregularidades relacionadas con los procesos de vinculación de usuarios en el conjunto DIBARI, presuntamente pertenecientes a la empresa Rediba S.A. E.S.P.
- Diciembre de 2012. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recibió comunicación por medio de la cual se denuncian presuntas irregularidades relacionadas con el ofrecimiento de ajustes en el valor de las tarifas para la vinculación de usuarios.
- Enero de 2013. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recibió comunicación por medio de la cual se denuncian las presuntas irregularidades relacionadas con la prestación de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas en el barrio Villa Alicia.

Esta superintendencia al realizar las indagaciones del caso encontró que respecto a las denuncias por las irregularidades en la prestación del servicio, la EMAB S.A. E.S.P. presuntamente ha venido dando cumplimiento a lo establecido en la normativa expedida para el servicio público domiciliario de aseo.

Ahora bien, con relación a la denuncia por las presuntas irregularidades relacionadas con los procesos de vinculación de usuarios en el conjunto DIBARI, según lo informado por Proactiva Chicamocha, ni ellos ni la EMAB presuntamente se encuentran prestando sus servicios a dicho conjunto residencial, pues aducen que en Bucaramanga no existe edificio con ese nombre.

En este sentido, llama la atención que respecto a la denuncia sobre el ajuste al valor de la tarifa de las cuentas contrato 061441 y 056922, el prestador a la fecha no ha dado respuesta al requerimiento realizado por esta superintendencia mediante radicado SSPD No. 20134330081541 del 28 de febrero de 2013, por consiguiente no ha sido posible determinar la procedencia de las acciones a que haya lugar al respecto.

4.4 TARIFAS

Las tarifas aplicadas por la empresa en el mes de diciembre de 2012 correspondieron a las siguientes:

USO	USO	Ti	CON SUB/CONT
R		1	4149
R		2	8299
R		3	11757
R		4	14241
R		5	22468
R		6	29867
NR		11	31957
NR		10	27696
NR		12	21305
NR		11	47216
NR		10	40920
NR		12	31477
NR		11	47216
NR		10	40920
NR		12	31477

Fuente: Información entregada en visita por la EMAB S.A. E.S.P.

Al comparar la anterior información con lo reportado en el SUI, se evidenció que existe consistencia en los datos.

Por otra parte, es de resaltar que al comparar las tarifas aplicadas en el mes de marzo de la presente vigencia con las aplicadas en diciembre de 2012, se observa un incremento promedio del 5% en el uso residencial y del 0,3% en el no residencial. Sobre el particular, se solicita informar a que se debió dicho aumento tarifario.

De acuerdo a la información entregada durante la visita, vale la pena resaltar que esta entidad se encuentra evaluando la aplicación tarifaria del prestador, particularmente, lo referente al cálculo de la tarifa TDT, así como las diferencias encontradas en la tarifa de barrido y limpieza calculada y facturada a los suscriptores del servicio, lo anterior con el propósito de efectuar un pronunciamiento de fondo sobre el particular.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para el año 2012, con base en la información financiera reportada del año 2011, la empresa quedó clasificada en Rango 3 o nivel alto IFA, lo anterior debido a que el indicador cobertura de intereses fue negativo lo cual clasifica a la empresa de inmediato en riesgo alto.

En este sentido, el informe del auditor del año 2012 señaló que al cierre del ejercicio la EMAB no presenta cuentas por pagar que estén en causal de limitación de suministro, las obligaciones financieras han sido atendidas oportunamente. La viabilidad de la empresa está sujeta al manejo óptimo, y la austeridad de gastos, que le den a los recursos los administradores de la empresa.

6. REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Topico	Año				Total
	2009	2011	2012	2013	
Administrativo y Financiero	1	9	17	1	28
Comercial y de Gestión		17	20	14	51
Técnico operativo			19	12	31
Auditor			1		1
Prestadores			5	3	8
Total	1	26	62	30	119

Fuente: Información SUI - Abril 11 de 2013

La EMAB S.A. E.S.P. de 1872 formatos y formularios habilitados a la fecha tiene en estado pendiente un total de 119 formatos y formularios, los cuales corresponden al 6% del total.

Respecto a este tema la empresa durante la visita se comprometió a ponerse al día con el cargue de esta información a más tardar el 9 de julio de 2013.

7. ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SSPD

7.1 Visitas

Los días 8 y 9 de abril de 2013, la DTGA llevo a cabo visita de inspección y vigilancia a la empresa donde se verificaron los aspectos técnico operativos, administrativos, comerciales y financieros. Los principales hallazgos fueron los siguientes:

- A partir de junio de 2012, cuando se realiza cambio de gerente se implementa una serie de acciones con el fin de obtener sostenibilidad económica para la empresa, entre las cuales se planteó la renegociación del contrato 048 de 2010, revisión de los costos y gastos inherentes a la prestación eliminando los innecesarios, restablecimiento del clima laboral, especialmente negociación del conflicto laboral con la organización sindical, recuperación de la gestión comercial y la estructuración de nuevos negocios que permitan alcanzar el punto de equilibrio de la empresa.
- La EMAB retomó la prestación del servicio en el ciclo 3 a partir de diciembre de 2012, correspondiente a la zona centro del municipio de Bucaramanga., de igual forma paso de tener el 0% de la gestión comercial a tener un 44% en la misma, pues se encuentra atendiendo las PQR de los ciclos atendidos directamente.
- El 13 de febrero de 2013 firmó la convención colectiva de trabajadores la cual se encontraba en conflicto en el tribunal de arbitramento, con esta firma se levantó el fuero circunstancial y la administración pudo tomar medidas en cuanto a la reducción de personal (10 empleados), significando un ahorro mensual de aproximadamente \$30 millones. En este orden de ideas, la empresa realizara una reingeniería a la planta de personal, la cual tiene como plazo de ser presentado el 31 de diciembre de la presente vigencia.
- La empresa manifestó su preocupación frente al cierre del sitio de disposición final denominado El Carrasco, el 30 de septiembre de 2013, por lo cual la gerencia adelanta gestiones tendientes a buscar otras líneas de negocio para poder apalancar la pérdida que se tendría por el cierre del sitio; entre dichas estrategias esta el crear una nueva línea de negocio como es la venta de un kit de aseo a los usuarios de estratos 4,5 y 6, el aprovechamiento para la venta de compostaje, lo cual se desarrollaría mediante un contrato de asociación con una entidad privada, particularmente para que esta aporte la maquinaria y realice la transformación quedándole a la EMAB el aporte de la materia prima y el transporte de los mismos, también se está realizando el diseño y la proyección para la construcción de una trituradora de escombros en alianza con una entidad privada.
- Como medida a largo plazo la empresa espera dar por terminado el contrato 048 de 2010 suscrito con Aseo Chicamocha hoy en día Proactiva Chicamocha una vez se agoten las instancias legales de dicho proceso, para lo cual el próximo 25 de abril de 2013 a las 9:00 AM mediante la acción popular instaurada por la contraloría municipal de Bucaramanga presentará el modelo financiero que evidencia las implicaciones del contrato 048 suscrito con la empresa Aseo Chicamocha S.A.
- Compra de dos (2) vehículos recolectores y remate de los más antiguos. Creación de moto carros para la prestación del servicio en la zona centro.

7.2 Multas y Sanciones

- Mediante Resolución SSPD No. 20124400018185 del 14 de junio de 2012, se impone sanción de multa por valor de (\$80.000.000) por presunta restricción al usuario de elegir libremente otro prestador del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga

(Santander) conforme a lo establecido en el artículo 9 de la ley 142 de 1994, por presunto incumplimiento al derecho al debido proceso de los usuarios en el trámite de PQRS y por presunto incumplimiento a lo establecido en el último inciso del Artículo 16 de la Resolución CRA 413 de 2006, al exigir requisitos para la desvinculación de usuarios no contemplados en la Ley.

De igual forma, cabe resaltar que se ordenó a la empresa que dentro de los dos (2) meses siguientes a la ejecutoria del acto administrativo, presentara a la Dirección Técnica de Aseo prueba de que ha desvinculado a los usuarios que solicitaron esta desvinculación y cumplieron con los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Resolución 413 de 2007 y en los casos en que no quedaron acreditados, precise en detalle el porqué. Así mismo, debía allegar prueba de haber dado respuesta de fondo en todos los casos en que abrió a pruebas y que ha desvinculado a los usuarios que solicitaron esta desvinculación y cumplieron con los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Resolución 413 de 2007 y en los casos en que no quedaron acreditados, precise en detalle el porqué.

En este sentido, vale la pena señalar que la empresa presentó recurso de reposición, el cual fue resuelto mediante Resolución SSPD No. 20134400010835 del 23 de abril de 2013, mediante el cual se modificó el monto de la multa impuesta, disminuyéndolo a la suma de \$30.000.000.

No obstante lo anterior, los demás términos de la Resolución SSPD No. 20124400018185 del 14 de junio de 2012 quedaron incólumes. Por lo cual se le reitera a la empresa que debe dar cumplimiento a las ordenes administrativas impuestas, particularmente, a la presentación de pruebas de la desvinculación de los usuarios que elevaron dicha petición y que cumplieron con los requisitos de ley, pues a la fecha esta Dirección Técnica no ha recibido lo correspondiente. En consecuencia se solicita informar el porqué de dicha situación y de ser el caso remitir lo requerido.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Gracias a las acciones de sostenibilidad económica emprendidas por la actual gerencia, se puede decir que la EMAB se encuentra en un proceso de recuperación financiera, resultados que se podrán evidenciar en los estados financieros del primer semestre de la presente vigencia.
- Se evidencia que la empresa no tiene identificadas las edades de la cartera, en consecuencia se infiere que la gestión de cobro realizada por el prestador no es la más eficiente ya que si no se tiene conocimiento de cuáles son las edades es difícil determinar las políticas a aplicar.
- Se evidenció el incumplimiento del numeral 6 del artículo 49 del decreto 1713 en lo que respecta a la pérdida de líquido (lixiviado) en las cajas compactadoras de los vehículos utilizados.
- Persiste la alerta frente al sitio de disposición final denominado el Carrasco, pues a pesar de seguir operando por las emergencias sanitarias declaradas por los municipios que allí disponen, a la fecha no existe alternativa de solución una vez se dé su cierre definitivo el 30 de septiembre de 2013.
- Llama la atención que el 72% de las PQR del año 2012 correspondieron a la causal de terminación del contrato y/o solicitud de desvinculación, adicionalmente genera alerta que la empresa tan solo accedió a 4 de estas peticiones, lo anterior si se tiene en cuenta que en el año 2012 se le impuso sanción a la EMAB por presuntas irregularidades en el trámite de desvinculaciones.

- Aunque se observó una buena prestación del servicio, es de anotar que la cultura ciudadana y la colaboración de los entes administrativos y ambientales son parte esencial en la labor de mantenimiento y limpieza de la ciudad.
- Se evidencia que el informe de auditoría externa de gestión de resultados se encuentra acorde con los estándares requeridos por esta Entidad y la información reportada por la empresa y el auditor en términos generales es consistente.
- Se recomienda al prestador en el transcurso de esta vigencia materializar los proyectos de nuevas líneas de negocio, pues de darse el cierre definitivo del sitio de disposición final El Carrasco, esto va a afectar los ingresos operacionales y en consecuencia el proceso de recuperación financiera en el que se encuentra la empresa.