

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VIGÍA DEL FUERTE E.S.P. EMSPUVIF S.A. E.S.P

Entre los suscritos a saber, por una parte, ÁNGELA MARÍA SARMIENTO FORERO, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía número 52708370 de Bogotá, en calidad de Directora Técnica de Gestión de Energía de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (Superservicios), y por la otra, YAMINSON PALACIOS MOSQUERA con cédula No. 71350671 de Turbo-Antioquia, en calidad de Representante Legal de la empresa EMSPUVIF S.A. E.S.P (EMSPUVIF), con NIT 811008775-8, hemos acordado celebrar el presente Programa de Gestión Acordado.

1 ANTECEDENTES

1.1 Visita de inspección por parte de SSPD

La Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE), en cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia realizó una visita de inspección a 11 localidades atendidas por la empresa EMSPUVIF en el mes de abril de 2018 y como resultado elaboró el informe de visita¹ en el mes de mayo de dicha vigencia en el cual se concluyeron varias falencias con oportunidades de mejora, a saber:

- a) Ausencia, tanto de un programa de mantenimiento del sistema eléctrico de todas las localidades menores que atiende EMSPUVIF como de capacitación por parte del personal operario para la operación adecuada de la infraestructura eléctrica; lo que repercute en daños de los grupos electrógenos (GE) de las poblaciones visitadas y la reducción de la vida útil de los grupos electrógenos. La mayoría de las plantas de generación en la zona rural no contaban con la instalación de sus cabinas de insonorización, las cuales se estaban utilizando como caminos o se encontraban arrumadas, deteriorando un equipo que está diseñado para proteger cada GE y aislar el ruido de la población circundante. Adicionalmente, la chimenea de expulsión de gases de la mayoría de los GE no estaba debidamente diseñada y su parte final se situaba dentro de la casa de máquinas, trayendo como consecuencia contaminación al interior y riesgo en la seguridad del personal autorizado.
- b) Los accesos a las casas de máquinas de las localidades menores son muy precarios, en algunos casos peligrosos, lo que repercute en la seguridad del personal de operación de

¹ Informe de visita a EMSPUVIF. DTGE-SSPD, Bogotá, D.C, mayo de 2018.

- dichos grupos electrógenos. Adicionalmente, sobresalió el desaseo de las centrales de generación, la existencia de material de repuestos y residuos alrededor de los grupos electrógenos, así como la falta de poda de algunas ramas que tienen contacto con la casa de máquinas, y transformadores elevadores, que impiden su acceso y seguridad.
- c) Quejas por parte de las comunidades respecto a la disminución en la cantidad de entrega de combustible que venían recibiendo en promedio en algunas de las localidades menores visitadas.
 - d) La inobservancia de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia (PCGA) y NIIF y la ausencia de revelación suficiente de información financiera, ha obstaculizado el seguimiento eficiente llevado a cabo al prestador y sus respectivas Evaluaciones Integrales entre otros.
 - e) Baja gestión en la facturación y recaudo de la prestación del servicio de energía eléctrica, así como ausencia de políticas de recuperación de cartera y por tanto incumplimiento en el indicador de recaudo de cartera.
 - f) Falta de oportunidad y calidad en el cargue de información financiera, de conformidad con las resoluciones expedidas por esta SSPD.
 - g) No cuenta con base de datos sobre la facturación recaudo y cartera mediante un Sistema de Información Comercial.

Como recomendaciones principales se señalaron las que a continuación se enuncian:

- a) Llevar a cabo el diseño e implementación de un programa de mantenimiento que incluya la capacitación técnica necesaria para cada uno de los operarios de los GE sobre el manejo y operación de los grupos electrógenos; los mantenimientos y reparaciones posteriores²; el diligenciamiento periódico de formatos de operación diario de sus GE y preservación de una copia en un lugar diferente a la empresa; la supresión de la práctica de utilización de piezas de otros grupos electrógenos fuera de operación para acondicionamiento del equipo en reparación³; la limpieza permanente de las centrales de generación⁴; el retiro de vegetación de infraestructura eléctrica; las adecuaciones del caso⁵ para seguridad de la central de generación y restricción de acceso de terceros a la misma.



C014/5927



C014/5927

² dado que éstas se pierden por intervención de terceros antes del vencimiento de las mismas.

³ ya que con esta acción se está promulgando la no recuperación posterior de dicha infraestructura.

⁴ específicamente de los residuos de combustible, aceite al interior y alrededor de las plantas en operación.

⁵ Tales como chimeneas de expulsión de gases, accesos y espacio suficiente para la casa de máquinas.

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

1.2 Evaluación Integral

Considerando que la empresa presentaba las condiciones⁶ que se indican a continuación, se decidió realizar la evaluación integral a EMSPUVIF para el primer semestre de 2020:

- a) Desde el año 2012 no se realizaba este tipo de evaluación al prestador,
- b) Debido a situaciones sobre la empresa, puestas de conocimiento ante la Oficina de Control Interno de la entidad y originadas por un requerimiento de la Contraloría General de la República (CGR), se consideraba necesario indagar sobre la condición de prestación del servicio de la empresa
- c) El prestador fue objeto de una sanción por parte de la Superintendencia por falla en la prestación del servicio de energía eléctrica, calidad del indicador DES, reporte SUI y subsidios, mediante Resolución SSPD No. 20192400045625 de fecha 23 de octubre de 2019.
- d) El prestador tuvo una disminución del número de localidades atendidas en el municipio de Quibdó debido a que fueron energizadas al Sistema Interconectado Nacional (SIN) 13 de las 23 localidades, y solamente atiende una (1) localidad en este municipio.
- e) No registraba disminución en los ingresos operaciones, por el contrario, presentaba un aumento importante en sus ingresos en las dos última vigencias (2017-2018), lo que pareciera no ser consistente.
- f) No se evidenciaban pérdidas operacionales para la vigencia 2018, no registraba patrimonio negativo y presentaba una marcada dependencia en el giro de subsidios por parte del Ministerio de Minas y Energía (Minenergía)⁷.

De esta forma, la empresa fue seleccionada para realizar una evaluación integral para el período comprendido entre los años 2018 y 2019. El resultado de la evaluación se informó a la empresa y posteriormente se publicó en la página web de la entidad. Como resultado se citan a continuación las conclusiones principales, en cada uno de los componentes.

1.2.1 Aspectos Técnicos – Operativos

- a) La infraestructura de generación de energía eléctrica en la mayoría de las casas de máquinas de las localidades, administradas, operadas y mantenidas por EMSPUVIF, no se encuentran en condiciones de operación adecuadas. Igualmente no se diligencian las bitácoras de operación ni se observó un plan de mantenimiento completo y permanente, posibles fallas en la prestación por daños en grupos electrógenos, principalmente en la cabecera municipal de Vigía del Fuerte; Vegaez y La Loma Murri (estas dos últimas localidades que interconectan a otras localidades); Buchadó, San Antonio de Padua y Tagachí (por ser relativamente grandes en cuanto a cantidad de suscriptores), que llevaron a interrupciones permanentes en la prestación del servicio durante los años 2018 y 2019.



C014/5927



C014/5927

⁶ a partir del 25 de septiembre de 2019, según indicó el operador de red DISPAC.

⁷ Incorporado en el acta de reunión del Comité de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible, de fecha 7-04-2020.

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

- b) Se evidenciaron inconsistencias de información en los formatos de reporte al SUI, TO1, TO4, especialmente en la capacidad de generación de los grupos electrógenos, energía generada y tiempo diario de prestación del servicio de energía eléctrica, a pesar de las reversiones aprobadas por Superservicios. También se encontraron diferencias entre esta información con los reportes de telemetría del Centro Nacional de Monitoreo (CNM) y lo señalado por EMSPUVIF, lo que muestra un problema en la calidad de la información reportada al SUI, conforme lo establece el artículo 53 de la ley 142 de 1994, situación que ya fue motivo de sanción al prestador en el año 2019, sin observar que se tomen acciones de mejora.
- c) Se evidenció que EMSPUVIF incumplió durante el año 2018 el parámetro de continuidad indicado para las localidades de La Playa Murrí, Guarandó, Comunidad La Playa, Alta Gracia Calahorra, Campo Bonito, Gitrado y Jaguo, Divisa, Winandó, Bella Luz, Boca de Naurita, Boca de Nemota, Mojaudo, Puerto Aluma, Tambo, Villa Nueva, El Fuerte, El Guamo, San Rafael de Negua, Villa del Rosario, Purdú y San Antonio de Icho; en 2019 para las localidades de Buchadó y, ambas vigencias, Vigía del Fuerte, San Antonio de Padua, Vegaez, La Loma Murrí y Tagachí, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución MME 182138 de 2007.

1.2.2 Aspectos administrativos

Se evidenciaron deficiencias y debilidades en la gestión archivística de las diferentes áreas de la administración y de los mecanismos de control interno aplicables, impidiendo el cabal cumplimiento del objetivo esencial de los archivos, de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano, la toma de decisiones, con el riesgo que se pierda la información.

1.2.3 Aspectos financieros

- a) El prestador reportó y certificó en el SUI, para las vigencias 2017 y 2018, de manera extemporánea. Es importante que EMSPUVIF, de cumplimiento a los plazos de cargue y certificación financiera, estipulados en las diferentes Resoluciones expedidas por esta SSPD.
- b) La empresa registra en ceros (0) las cuentas por cobrar al usuario por concepto de prestación del servicio de energía, situación inusual teniendo en cuenta que la cultura de pago en estas zonas es muy deficitaria, por ende, normalmente se registran cuentas por cobrar al corto y mediano plazo.
- c) El porcentaje alto en los efectos NIIF, el bajo registro en el capital y la falta de información sobre este movimiento en las notas a los estados financieros, impiden concluir sobre la fortaleza y estabilidad financiera del prestador.



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

- d) Frente al análisis de la Evaluación de la Gestión, realizada a EMSPUVIF se concluye que, la empresa no cumple con los cinco referentes establecidos por la Comisión en la Resolución CREG 034 de 2004, ni en el nuevo marco normativo NIF.
- e) Finalmente, y como consecuencia del aumento en los costos de ventas y los gastos da como resultado pérdidas operativas para EMSPUVIF en la vigencia 2018, situación que genera una alerta para la Superintendencia, pues este indicador evidencia que los gastos y costos totales del prestador exceden los ingresos, se hace urgente que la empresa realice un análisis de la gestión eficiente de estos recursos, servicio de energía, en el mediano y largo plazo.

1.2.4 Aspectos comerciales

Se evidenció la carencia de la información considerada básica como es información de suscriptores, registro de facturación, recaudo y estado de la cartera, atención a suscriptores, cálculo del CUPS y aplicación de los subsidios a los suscriptores.

1.3 Marco Legal

El artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

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

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

Por su parte, el artículo 370 ibídem, dispone que al presidente de la República de Colombia 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.

A su vez, el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 dispone:



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

“El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365, a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: (...) 2.4 Prestación continua e ininterrumpida”

En línea con lo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 142 de 1994, el Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Igualmente, el parágrafo del artículo 52 de la misma ley se señala 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 (...)”

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 y en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión cuando se amenace en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

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, artículo 87 de la Ley 1753 de 2015, artículo 7.14 del Decreto 990 de 2002 y recientemente numeral 21 del artículo 20 del Decreto 1369 de 2020, las direcciones técnicas de gestión de la superintendencia también podrán acordar programas de gestión con las empresas donde se amenace 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 y el seguimiento correspondiente.

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

El Consejo de Estado, a través de Sentencia de fecha 27 de marzo de 2003⁸, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del

⁸ 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.



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

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.

En este sentido, un Programa de Gestión Acordado entre las partes incorpora los compromisos, plazos e indicadores acordados entre el prestador y la Superservicios, y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de esta entidad.

A través de la Resolución SSPD - 20171300104725 de 2017, la Superintendencia delegó en el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y en el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible, la función de imponer mediante acto administrativo, los programas de gestión a los que hace referencia el numeral 79.11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y en los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la celebración de los acuerdos de programas de gestión acordados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vigía del Fuerte Antioquia-EMSPUVIF S.A. E.S.P., creada mediante el Acuerdo No 01 del 6 de marzo de 1997, acto administrativo expedido por el municipio y aprobado por el concejo municipal de Vigía del Fuerte - Antioquia, se constituyó como empresa industrial y comercial del estado regida por el derecho privado, presta el servicio de energía eléctrica en 24 localidades del municipio de Vigía del Fuerte - Antioquia y una (1) localidad del municipio de Quibdó - Chocó, a través de las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica.

1.4 Acciones que conllevan a formalizar el programa de gestión acordado

Se identificaron aspectos que es necesario mejorar en la administración y operación de la empresa con el fin de que esta pueda proveer a los usuarios una adecuada calidad y continuidad en este servicio. Entre los aspectos que se evaluaron, y que son parte integral de este programa de gestión acordado, se encuentran los siguientes:

- Se evidenciaron deficiencias y debilidades en la gestión archivística de las diferentes áreas de la administración y de los mecanismos de control interno aplicables, lo que impide disponer de la documentación organizada, obstaculizando su uso para la administración en el servicio al ciudadano, para la toma de decisiones y como fuente de la gestión de la empresa, lo que se considera un elemento base para ser abordado de manera transversal por el prestador.
- En materia de calidad y continuidad en la prestación del servicio, se evidenció la necesidad de elaborar e implementar un programa de mantenimiento que permita mejorar las buenas prácticas de operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica.
- Por su parte, en el aspecto financiero la empresa EMSPUVIF S.A presentó incumplimientos en varios de los indicadores de gestión, estipulados en la Resolución CREG 072 de 2002, entre otros resultados, la falta de liquidez y el deterioro en la recuperación de cartera presentan mayor alerta, lo cual se hace necesario que el



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

prestador adquiera unos compromisos especiales, que serán evaluados durante el periodo de vigencia del programa de gestión acordado.

Así mismo, se ha evidenciado demoras hasta por más de dos años en el reporte de información financiera al SUI, situación que amerita compromisos por parte de EMSPUVIF, en el cumplimiento de cargue según las fechas estipuladas en la normativa vigente expedida por parte de esta SSPD.

- Para el caso de la gestión comercial, se observa que no se cuenta con información de manera adecuada y segura, ni se cuenta con estadísticas de facturación, recaudo y estado de la cartera, por suscriptor y consolidada, datos necesarios para sustentar el cálculo del costo unitario (CU) y verificar la aplicación de los subsidios en la facturación. Así mismo no se cuenta con información de PQR para brindar atención oportuna y adecuada legalmente a cualquier reclamación, lo que conlleva a que la establezca el compromiso de organizar e implementar el sistema de información comercial a nivel básico como mínimo.

Es de precisar que la no observancia a la normativa legal y regulatoria puede ser investigada y sancionada, por lo que el programa de gestión no posterga en el tiempo el cumplimiento de lo establecido, ni exime al prestador de las acciones de control que deba iniciar la Superservicios en ejercicio de sus funciones. Es decir, los incumplimientos legales y regulatorios antes mencionados, requieren atención urgente e inaplazable del prestador.

2 OBJETIVOS

2.1 General

Mejorar la gestión de la empresa EMSPUVIF en sus componentes técnico, comercial, financiero y administrativo.

2.2 Específicos

Los objetivos específicos que se persiguen con la suscripción del presente programa de gestión acordado son los siguientes:

- 2.2.1 Implementar un sistema de gestión documental para la organización archivística de la empresa.
- 2.2.2 Ejecutar un plan de mantenimiento, a corto y mediano plazo, para las localidades que atiende, que permita minimizar las interrupciones de prestación de servicio de energía eléctrica, originadas por daño en los grupos electrógenos.
- 2.2.3 Realizar el cargue de información financiera, de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las resoluciones expedidas por esta SSPD.



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

- 2.2.4 Formular un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera.
- 2.2.5 Estructurar un proceso para el desarrollo de la actividad de comercialización al interior de la empresa que contemple la identificación de la información, el registro de suscriptores de la empresa, la gestión de medición de consumos de energía, un sistema de facturación, recaudo y gestión de cartera y un sistema de atención al usuario que permita la recepción y trámite de peticiones, quejas, y reclamos (PQRS) de la empresa.

3 PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de establecer los compromisos que debe cumplir el prestador y para que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se integra al presente documento la matriz de indicadores que hace parte integral del presente programa, en la que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual deben ser cumplidos por la empresa, y los documentos y las fuentes de información que permitirán evidenciar su cumplimiento.

La Superservicios revisará el cumplimiento de los objetivos por parte del prestador, y evaluará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, en especial a las Leyes 142 y 143 de 1994, y a la regulación expedida por la CREG.

El alcance de los compromisos técnicos originados en el presente programa de gestión acordado, abarcan la gestión del prestador sobre las 25 localidades en las cuales presta el servicio de energía eléctrica⁹. Cabe anotar, que tanto para los indicadores parciales como para los de resultado, su cumplimiento se definirá basado en la matriz de indicadores del archivo Excel anexo a este documento y que hace parte integral del mismo.

Condiciones generales para el seguimiento de los indicadores.

- El seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado.
- El objetivo principal de este programa de gestión acordado es que el prestador logre cumplir con los indicadores de resultado.
- El cumplimiento de los indicadores parciales, si bien apuntan a la consecución de los indicadores de resultado, podrán ser complementados con acciones adicionales que el prestador considere pertinentes para dar pleno cumplimiento a los mismos.



C014/5927

⁹ Según reporte comercial SUI del mes de septiembre de 2020, consulta del 29-12-2020.



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

- d) En las actividades que cuentan con indicadores de avance porcentual se deberá justificar el porcentaje de avance periódico, de tal forma que al final del periodo se verifique el 100% de su cumplimiento, acorde con el objetivo propuesto.

En la anterior medida, la finalidad del seguimiento a los indicadores parciales es generar alertas tempranas con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos del presente programa concertado, por lo que no serán considerados para efectos de determinar el incumplimiento del indicador de resultado, toda vez, que su naturaleza es de gestión y seguimiento; lo anterior se evaluará bajo el siguiente esquema:

- a) Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo trimestre, este se considera en estado de alerta.
- b) Si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la Superservicios podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de corto plazo para normalizar su cumplimiento.
- c) De común acuerdo expreso y escrito entre las partes, se podrán hacer alcances y/o modificaciones a los indicadores que, con previa justificación y debidamente soportados sean afectados o que impacte en el cumplimiento de cualquier indicador, siempre y cuando se mantenga el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente Programa de Gestión Acordado.
- d) Los informes presentados por EMSPUVIF para hacer el seguimiento al programa de gestión acordado, deberán contener como mínimo: las actividades realizadas, la información presupuestal, el cronograma general y el porcentaje ejecutado en el periodo a evaluar. Igualmente se deberán presentar las evidencias que permitan verificar lo reportado.

3.1 Seguimiento al Programa de Gestión Acordado

La Superservicios verificará el cumplimiento de los compromisos de este Programa de Gestión Acordado, a partir de los informes presentados por el prestador, de la información reportada en el 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 esta entidad a la empresa, según lo considerar necesario.

A partir de la fecha de firma del presente acuerdo, el prestador adquiere la obligación de presentar informes mensual, trimestral y/o anual¹⁰, de acuerdo con las metas de cada indicador, dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización del período evaluado, 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

¹⁰ Según la periodicidad establecida en el plan de acción para cada actividad.



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

comunidad y las instituciones interesadas (Gobernaciones, Alcaldías, Ministerio de Minas y Energía, IPSE, otros) 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 conozca los avances que se hayan presentado para cada período.

Es importante señalar que a cada indicador se le realizará seguimiento según el plazo contemplado en la matriz del plan de acción.

Los datos contenidos en los informes a que se refiere este programa de gestión acordado deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de discrepancias 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.

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.

Por parte de la Superservicios, el responsable de realizar el seguimiento del presente Programa de Gestión Acordado será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía.

4 DURACIÓN

El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será de un año contado a partir de suscripción del presente Programa de Gestión Acordado. No obstante, antes de la fecha de finalización, Superservicios podrá evaluar la necesidad de prorrogar el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

5 CIERRE

El acuerdo de mejoramiento se terminará por una de las siguientes causas:

- a) Por el cumplimiento total de las metas para el último periodo de evaluación por parte del prestador previa verificación por parte de Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "Acta de cierre".
- b) Unilateralmente por parte de la Superservicios, cuando evidencie que el prestador ha incumplido en el 50% de los indicadores de resultado que lo componen.
- c) Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del acuerdo de mejoramiento.

6 ANEXO

Hacen parte integral del presente programa de gestión acordado la matriz de indicadores que corresponde al documento Excel denominado "*Matriz de Indicadores – Programa de gestión EMSPUVIF*".



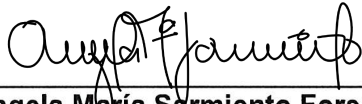
C014/5927



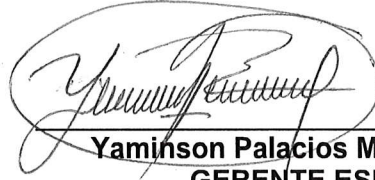
C014/5927

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

Para constancia de lo anterior, se firma el presente Programa de Gestión Acordado el primer 01 día del mes de marzo de 2021.



Ángela María Sarmiento Forero
DIRECTORA TÉCNICA DE
GESTIÓN DE ENERGÍA



Yamínson Palacios Mosquera
GERENTE ESP

Anexo: Cronograma del Plan de acción del Programa de Gestión Acordado (archivo en formato PDF)

Proyectó: -Olga Rey, Coordinadora Grupo ZNI

--Guillermo Sáenz Castro, Dora Araque, Oscar Rincón - profesionales especializados, Grupo ZNI- DTGE
-Soraida Serrano – Contratista, grupo ZNI- DTGE

Revisó: -Olga Rey, Coordinadora Grupo ZNI

-Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica Gestión de Energía



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 MATRIZ DE INDICADORES PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO SSPD-EMSPUVIF

Tema (área)	Descripción del motivo (hallazgo)	Objetivo	Descripción de las actividades	Tipo indicador (parcial/ resultado)	Denominación de la Unidad de medida de la actividad (indicador)	Unidad de Medida	Fecha iniciación según formato DD/MM/AÑO	Avance 1 trimestral	Avance 2 trimestre
Gestión administrativa (área)	En la evaluación integral practicada para las vigencias 2018-2019 se evidenció debilidad en la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa	Implementar un sistema de gestión documental orientado a garantizar la organización de la información de tal manera que esta sea recuperable para uso de la administración y para la toma de decisiones gerenciales	1. Elaboración de un diagnóstico que permita planificar lo que se debe hacer para corregir errores y optimizar la información de la empresa como un todo	parcial	Documento aprobado	1	2021-03-01	100%	0%
			2. Formulación de una propuesta de mejora que contenga los lineamientos para la creación y administración de los documentos y las estrategias técnicas de gestión que permitan la conservación de la información de la empresa	parcial	Informe de la propuesta	1	2021-05-01	50%	50%
			3. Implementación del sistema de gestión documental con el apoyo técnico del Archivo Nacional, que permita efectuar el seguimiento, almacenamiento, administración y control del flujo de documentos y archivos de la empresa	parcial	Informe de actividades y reglamento establecido	1	2021-07-01	0%	25%
			Indicador resultado gestión administrativa	resultado	Sistema de gestión documental implementado	1	2021-07-01	0%	25%
Mejora en el mantenimiento de la infraestructura de generación eléctrica	En la visita de inspección realizada en 2018 y en la evaluación integral practicada para las vigencias 2018-2019 se evidenció la ausencia de un programa de mantenimiento que permita mejorar las buenas prácticas de operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica.	Ejecutar un plan de mantenimiento, a corto y mediano plazo, para las localidades que atiende, que permita minimizar las interrupciones de prestación de servicio de energía eléctrica originadas por daño en los grupos electrógenos.	1. Elaboración del plan de mantenimiento (lineamientos: que incluya: mantenimientos, tanto a los grupos electrógenos: preventivo y correctivo, como a las casetas; capacitación del personal técnico operativo y comunidad; cronograma; No. de interrupciones servicio de energía).	parcial	documento Plan de mantenimiento elaborado	1	2021-03-01	100%	0%
			2. Diligenciamiento permanente de cada una de las bitácoras de operación diaria del sistema de generación eléctrico disponible (incluir modelo)	parcial	localidades con implementación de bitácoras de operación diaria	26	2021-03-01	100%	0%
			3. Capacitación del personal técnico en la operación de los grupos electrógenos con los que dispone cada localidad atendida.	parcial	Localidades con personal técnico capacitado	26	2021-03-01	50%	50%
			4. Mejoramiento de los accesos a las casas de máquinas y limpieza periódica de las mismas para minimizar el riesgo de accidentes.	parcial	Número de localidades atendidas con casa de máquinas (casetas) limpias* Nota:** casa de máquinas limpia: hace alusión a aquella que no cuenta con obstáculos (canecas de combustible, baldes, etc) para transitar libremente por parte del plantero y además no tiene residuos de combustible, agua, regados sobre el piso donde se moviliza el plantero.	26	2021-03-01	75%	25%
			5. Sensibilización a la comunidad sobre la asignación de cupo de combustible, uso racional de energía.	parcial	Talleres de comunidades sensibilizadas con la asignación del cupo de combustible y uso racional de energía	1	2021-03-01	50%	50%
			6. Mantenimientos (preventivos y correctivos) realizados a los grupos de generación según plan de mantenimiento	parcial	No. Mantenimientos realizados	31	2021-03-01	25%	25%
			Resultado del objetivo mantenimiento	resultado	Reducción del número de interrupciones*, como mínimo en las localidades que cuentan con telemetría. Nota:*interrupciones: solamente se incluyen las concernientes con fallas en el grupo electrógeno (GE)	8	2021-03-01	0%	50%

Tema (área)	Descripción del motivo (hallazgo)	Objetivo	Descripción de las actividades	tipo indicador (parcial/ resultado)	Denominación de la Unidad de medida de la actividad (indicador)	Unidad de Medida	Fecha iniciación según formato DD/MM/AÑO	Avance 1 trimestral	Avance 2 trimestre
Calidad y oportunidad de la información financiera certificada en SUI	La inobservancia de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia (PCGA) y NIIF, la ausencia de revelación suficiente de información financiera, ha obstaculizado el seguimiento eficiente llevado a cabo al prestador y sus respectivas Evaluaciones Integrales entre otros.	Realizar el cargue de información financiera, de manera oportuna, suficiente y de calidad, de conformidad con las Resoluciones expedidas por esta SSPD.	1. Cumplimiento en las fechas establecidas por la Superintendencia para el cargue de la información.	parcial	Certificado de Cargue SUI	1	2021-03-01	100%	0%
			2. Realizar revisión previa al cargue y certificación al SUI, de la información financiera, esta actividad deber ser llevada conjuntamente con el Contador público de la empresa, revisor fiscal y representante legal de la empresa.	parcial	Documento de análisis	1	2021-03-01	100%	0%
			Resultado objetivo reporte información financiera	resultado	Reporte de información financiera a SUI realizado con oportunidad y calidad	1	2021-03-01	100%	0%
Mejora en el diseño, ejecución e implementación de las políticas de recuperación de cartera.	Baja gestión en la facturación y recaudo de la facturación del servicio de energía. Ausencia de Políticas de recuperación de cartera.	Formular un plan de mejora para la ejecución efectiva del proceso de cartera y gestión de cartera	1. Realización del diagnóstico del proceso actual de cartera y gestión de cobro.	parcial	Documento Avance	1	2021-03-01	30%	30%
			2. Elaboración de un proceso de cartera y gestión de cobro acorde con las necesidades de la empresa	parcial	Documento Avance	1	2021-03-01	25%	25%
			Resultado objetivo proceso cartera	resultado	Proceso de cartera y gestión de cobro implementado	1	2021-03-01	25%	25%
Gestión Comercial	Se evidencian debilidades en la gestión comercial, en cuanto a la falta de información actualizada y ordenada de los suscriptores lo cual es base para generar la facturación, llevar estadística de recaudo y cartera, así como la gestión de atención a usuarios de manera organizada.	I. Realizar el censo de suscriptores.	1. Elaboración y diligenciamiento de la encuesta con la información requerida para una eficiente gestión comercial.	resultado	Informe final de resultados	1	2021-03-01	100%	0%
		II. Organizar y programar la base de información de facturación y recaudo.	1. Actualización de la información de suscriptores en la BD (ítem anterior) y el contenido mínimo de la factura.	parcial	Base de datos actualizada	1	2021-03-01	100%	0%
			2. Elaborar proceso de medición; instalación de medidores o definición del sistema de medida (diferencia de lecturas, promedio, aforo, etc), toma de lecturas.	parcial	documento de procedimiento	1	2021-03-01	25%	25%
			3. Definición e implementación del proceso de facturación y reparto (cumplimiento de requisitos mínimos de la factura)	parcial	documento de procedimiento	1	2021-03-01	25%	25%
			4. Definición e implementación del proceso de recaudo y actualización de la Base de Datos de facturación.	parcial	documento de procedimiento	1	2021-03-01	25%	25%
			5. Actualización del recaudo en el sistema y definición e implementación del proceso de cartera (estadísticas y políticas de recuperación).	parcial	documento de procedimiento	1	2021-03-01	25%	25%
		Resultado Sistema de gestión comercial	resultado	facturación, recaudo, cartera	1	2021-03-01	25%	25%	
		III. Organizar la atención a usuarios	1. Definición proceso e implementación del sistema de atención a usuarios, recepción y trámite (encargado, radicación y estadísticas)	parcial	documento de procedimiento	1	2021-03-01	25%	25%
Resultado del objetivo de comercial	resultado	Procedimiento implementado	1	2021-03-01	25%	25%			

ANEXO MATRIZ DE INDICADORES PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO SSPD-EMSPUVIF

Tema (área)	Avance 3 trimestre	Avance 4 trimestre/Informe final	Evidencia	Fecha terminación según formato DD/MM/AÑO	Plazo en semanas ; no anotar nada, ya que el aplicativo lo calcula	Avance de ejecución de las metas	Avance porcentual de ejecución de las metas	Costos estimados (\$)	Observaciones	Área Responsable
Gestión administrativa (área)	0%	0%	Documento de diagnóstico de cartera y gestión de cobro; informe estadístico mensual	2021-05-31	13	1	100%		Nota: se califica única vez al primer trimestre, no obstante, debe remitir informe mensual. Se incluyó en costos estimados el combustible, la alimentación, entre otros.	Jeniffer Casas Lezcano; Gerencia
	0%	0%	Documento	2021-06-30	9	1	100%		Nota: se califica única vez al primer trimestre, no obstante, debe remitir informe mensual. Se incluyó en costos estimados el combustible, la alimentación, entre otros.	
	75%	0%	Sistema de gestión documental implementado	2021-10-31	17	1	100%	\$ 10.000.000		
	75%	0%	TRD, archivo debidamente organizados	2021-10-31	17	1	100%		Es el indicador resultado de todo el componente administrativo	
Mejora en el mantenimiento de la infraestructura de generación eléctrica	0%	0%	Documento de planta de mantenimiento	2021-05-31	13	1	100%	\$ 150.000.000	Nota: se califica única vez al primer trimestre, no obstante, debe remitir informe mensual. Se incluyó en costos estimados el combustible, la alimentación, entre otros.	Gerente
	0%	0%	muestra de bitácoras de operación implementadas por localidad	2021-05-31	13	26	100%	\$ 1.000.000	Nota: se califica única vez al primer trimestre, no obstante, debe remitir informe mensual. Dificultad de hacer llegar la información por no servicio de internet	Gerente
	0%	0%	Actas de capacitación con el listado de los técnicos capacitados y la localidad a la que pertenecen	2021-08-31	26	26	100%	12.000.000	EMSPUVIF: contratar un técnico para llevar a cabo la capacitación, logística de transporte	YESITD
	0%	0%	Documento mensual con registro fotográfico del estado de cada una de las casetas	2021-06-30	17	26	100%	\$ 5.000.000	Nota: se califica única vez al primer trimestre, no obstante, debe remitir informe mensual. Permite disfrutar de un ambiente agradable y evitar daños en las casas de máquinas y accidentes.	Gerente, con operario de cada localidad
	0%	0%	Actas de capacitación con el listado de los líderes comunitarios capacitados y la localidad a la que pertenecen	2021-08-31	26	1	100%	\$ 12.000.000	Logística, con personal empresa. Genera mayor nivel de transparencia y satisfacción al usuario	
	25%	25%	Videos de mantenimientos realizados acompañados de un reporte	2022-02-28	52	31	100%		En esta actividad no se requiere recursos financieros ya que cuando se este haciendo el mantenimiento cada operador puede hacer el video o tomar fotos	Gerente
	0%	50%	Documentos trimestrales indicando el número de interrupciones por localidad tenidas con falla en el grupo electrógeno y se contrastaría con el informe de CNM, para telemetría	2022-02-28	52	8	100%		En esta actividad no se incluyó costo porque ya se estimó un costo para contratrestar las fallas en lo concerniente al plan de mantenimiento.	

ANEXO MATRIZ DE INDICADORES PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO SSPD-EMSPUVIF

Tema (área)	Avance 3 trimestre	Avance 4 trimestre/Informe final	Evidencia	Fecha terminación según formato DD/MM/AÑO	Plazo en semanas ; no anotar nada, ya que el aplicativo lo calcula	Avance de ejecución de las metas	Avance porcentual de ejecución de las metas	Costos estimados (\$)	Observaciones	Área Responsable
Calidad y oportunidad de la información financiera certificada en SUI	0%	0%	Documentos contables y certificaciones SUI.	2021-04-05	5	1	100%		No se requiere recurso adicional, lo asumirá el contador de EMSPUVIF	contador y Gerente
	0%	0%	Documento de análisis y verificación información.	2021-04-05	5	1	100%			
	0%	0%	Información reportada en SUI (oportunidad, calidad)	2021-04-05	5	1	100%		Es el indicador resultado de todo el componente financiero	CONTADOR
Mejora en el diseño, ejecución e implementación de las políticas de recuperación de cartera.	30%	10%	Documento de diagnóstico de cartera y gestión de cobro; informe estadístico mensual	2021-12-20	42	1	100%	\$ 2.000.000	Estos recursos son necesarios para buscar asesorías en materia de carteras desde el punto de vista normativo.	YESITD MURILLO (TESORERO)
	25%	25%	Documento del Proceso de cartera y gestión de cobro	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Acto administrativo de procedimiento y políticas; consolidación de cartera por periodicidad, uso y estratos (cifras y estadísticas, en tablas de excel)	2022-02-28	52	1	100%			
Gestión Comercial	0%	0%	Informe final con descripción, con tabla de datos de censo de suscriptores	2021-04-30	9	1	100%		Esta actividad se realizará con el personal interno, no requiere gastos adicionales	Operario, Alex Mena Perea
	0%	0%	Copia de la base de datos	2021-04-30	9	1	100%	\$ 100.000.000	Para cumplir con todos estos aspectos se estima la suma relacionada debido que implica comprar medidores y programas para la facturación en caso que se defina instalar medidores en cada vivienda.	TESORERO YESITD M
	25%	25%	Documento Terminado e implementado, estadísticas	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Documento Terminado e implementado, estadísticas	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Documento Terminado e implementado, estadísticas	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Documento Terminado e implementado, estadísticas	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Documento Terminado e implementado, estadísticas	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Documento Terminado e implementado, estadísticas	2022-02-28	52	1	100%			
	25%	25%	Documento Terminado e implementado	2022-02-28	52	1	100%	\$ 3.000.000	Si bien la fecha de finalización indicada marca la culminación del procedimiento, su implementación se acompañará con estadísticas mensuales presentadas durante la vigencia del programa.	Leidy Caicedo Cuesta
25%	25%	Reporte al SUI de PQR	2022-02-28	52	1	100%		Es uno de los indicadores resultado de todo el componente atención al usuario		
TOTAL								\$ 295.000.000		