



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0046.19

TITULO:	INFORME DE EJECUCION PLAN DE ACCIÓN 2018
FECHA:	23 DE ENERO DE 2019
ELABORO:	LAURA SUÁREZ// Téc Unidad de Planeación
VoBo:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	Informar el avance presentado durante el cuarto trimestre en el plan de acción 2018, en relación a las metas establecidas para el año.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JORGE ERNESTO SILVA GOMEZ Agente Especial EAAAY	
FABIAN HUMBERTO FAJARDO RESTREPO Director Técnico (e)	
FREDY FARLEY ALDANA ARIAS Director Aseo (e)	
CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Directora Comercial (e)	
JOSE ANDRES CORREDOR GAITAN Director Administrativo y Financiero	

Los planes de acción son la herramienta de gestión institucional que le permite a las áreas proponer y materializar los compromisos y responsabilidades en términos de resultados concretos y medibles frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esto con el fin de priorizar las actividades de cada área la cual constituye una guía que brinda un marco estructural para los proyectos y metas a alcanzar.

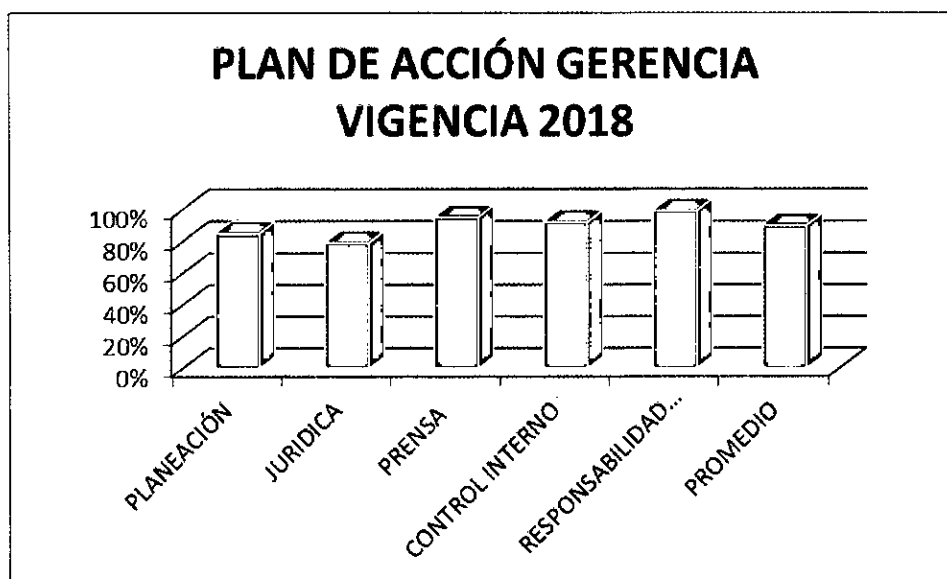
Por lo anterior el cumplimiento de los planes de acción, tiene carácter obligatorio para todos los funcionarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en sus etapas de ejecución, seguimiento y evaluación, dentro del ejercicio de los procesos de Gestión Institucional establecidos por la Empresa; facilitando la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los objetivos previstos

1. GERENCIA

Según la estructura organizacional vigente la gerencia cuenta con cinco oficinas asesoras que son las encargadas de apoyar el direccionamiento de los procesos estratégicos y misionales de la Empresa.

Logrando así un cumplimiento total del 90% en el avance del plan de acción establecido para el cuarto trimestre del año.

PLAN DE ACCIÓN GERENCIA VIGENCIA 2018		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	85%
2	JURIDICA	79%
3	PRENSA	95%
4	CONTROL INTERNO	92%
5	RESPONSABILIDAD SOCIAL	99%
	PROMEDIO	90%



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 944.000.756-4</p>	INFORMES		 <p>EAAAY</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

La Unidad de Planeación para el desarrollo de sus actividades de seguimiento control y evaluación estableció las siguientes actividades:

- Registro de proveedores, se realizó actualización e ingreso de un nuevo proveedor; Se presentó una actualización de documentos
- Elaboración de informes a antes de control y vigilancia; se realiza entrega de información Bimestral y Monitoreo de Intervenidas a la SSPD.
- Plan de compras de bienes y servicios, se ha venido actualizando mes a mes impreso y con su respectiva firma.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano, mediante la actualización de valores se realizó encuesta de diagnóstico a personal de la empresa, mediante folletos y visitas se realizó una socialización en cada una de las oficinas de la EAAAY.
- Cargue de información al suij, la dirección de aseo realizo la solicitud de actualización del RUPS.
- Seguimiento plan gestión y resultados.
- Seguimiento y evaluación a planes de acción.
- Seguimiento al plan operativo de inversiones.
- Formular y consolidar un sistema gestión de calidad.

1.2 OFICINA JURIDICA

La oficina Jurídica para el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción cumplió con las siguientes actividades:

- Fortalecimiento del cobro coactivo para recuperación de cartera, depuración de procesos coactivos para archivo de los años 2012-2016, recaudo por cobro coactivo.
- Cumplimiento lineamientos de la oficina de archivo y procesos, organización de expedientes contractuales, transferencia archivo central
- Seguimiento a los convenios caducados y vigentes, liquidación de convenios administrativos

1.3 OFICINA DE PRENSA

La oficina de prensa y comunicaciones para lograr sus metas establecidas dentro del plan de acción realiza el desarrollo de las siguientes actividades:

- Redacción y elaboración de boletines de prensa para emitir en los medios de comunicación, redes sociales, entre otros, recopilar información en las direcciones y divisiones de la EAAAY, redacción de la información, presentación para aprobación en gerencia, envió de la información a través de comunicado, ratificar que la información salió al aire.
- Registro fotográfico y fílmico, acompañamiento a las direcciones de la EAAAY en sus actividades para registrarlas y archivarlas.
- Envío de material fotográfico a los medios logística y seguimiento de las campañas y eventos de la EAAAY monitoreo a las 4 emisoras que emiten noticieros si hay

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.600.155-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

información de interés comunicarla a la dirección correspondiente y gerencia en caso de requerirse mostrar la grabación.

- Monitoreo de los medios de comunicación acompañamiento en los espacios radiales cedidos o comprados para intervenir en determinados casos.
- Coordinar ruedas de prensa, entrevistas y programas radiales con el gerente y los directores de cada área.
- Asesorar a la gerencia en las campañas publicitarias de ahorro de agua, reciclaje, buena disposición de basuras, entre otras intervención con mensajes directos a los usuarios sobre ahorro de agua, buena disposición de basuras, así como crear textos y otros elementos importantes para lograr la comunicación directa, publicaciones en medios impresos informe de control social, tarifas, contrato de condiciones uniformes Ac, Alc, Aseo, entre otros
- Junto a la oficina de Responsabilidad Social se han realizado publicaciones sobre campañas medio ambientales, de ahorro de agua y aprovechamiento de residuos.
- Se trabajó en dos campañas informativas e institucionales para resaltar las tareas operativas y administrativas de la EAAAY.
- Con la entrada en operación del sistema alterno se realizó una campaña de precaución sobre cambios en las propiedades fisicoquímicas del agua

1.4 CONTROL INTERNO

Como oficina encargada de garantizar la implementación, operación y evaluación del sistema de Control Interno, asesorando a la Gerencia en la definición de políticas referidas al desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno que contribuya e incremente la eficiencia en las diferentes áreas de la Empresa.

Para llevar a cabo el cumplimiento de las metas establecidas dentro del plan de acción se planearon las siguientes actividades:

- Seguimiento al proceso de implementación del MIPG en la EAAAY
- Acompañamiento actualización del comité de coordinación de control interno
- Acompañamiento actualización de MECI con el MIPG
- Acompañamiento en el proceso de actualización de la política administración de riesgos
- Monitoreo y evaluación de riesgos
- Campañas manejo de riesgos y autocontrol
- Elaboración y presentación para aprobación plan de auditorías
- Elaboración y presentación informe de auditorías de la vigencia
- LA Oficina de Control Interno realiza seguimiento al MIPG se inició con la adopción mediante la resolución N° 520,18 , mediante el informe Pormenorizado al Sistema de Control Interno Cuatrimestral 2018 y en los informes bimensuales de intervenidas N° 353.18 y N° 477.18

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Se realizó la actualización del MECI, el estatuto de auditoria, el código de ética del auditor interno, y el modelo de carta de representación para auditoria. Pendiente para aprobar por resolución.
- Los procedimientos de la oficina de control interno se encuentran en proceso de ajuste para ser presentados por el comité de gestión y desempeño para su aprobación, una vez se incluyan al comité las funciones

1.5 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La oficina de responsabilidad social es la encargada de articular las acciones internas y externas alineadas a los principios fundamentales del pacto global y objetivos de desarrollo sostenible dirigidos a nuestros grupos de interés.

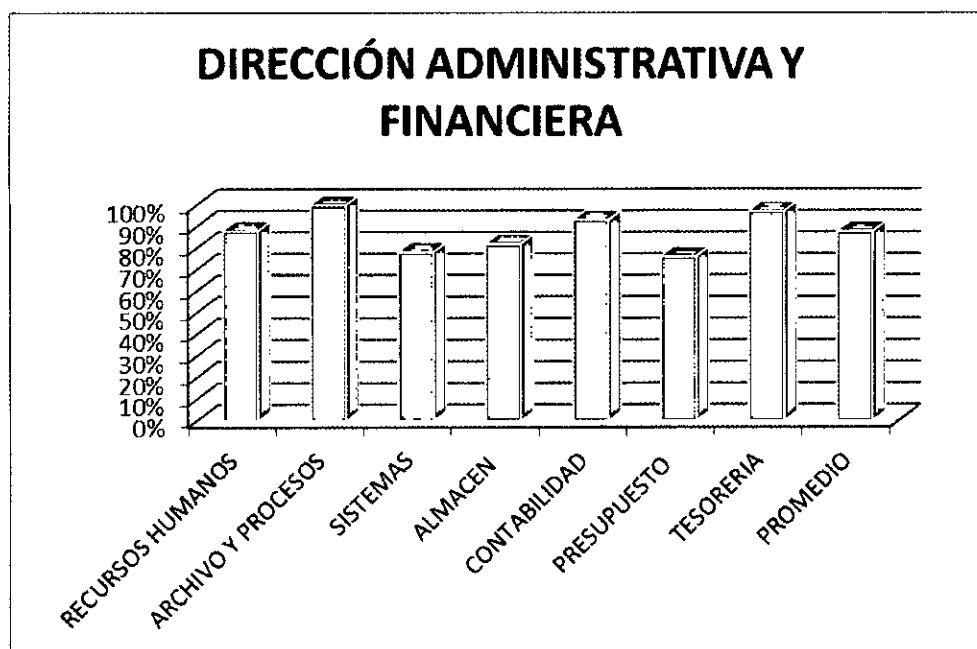
- Realización de audiencias publicas
- Usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo beneficiados de las audiencias publicas
- Realización de recorridos "conozcamos nuestra empresa"
- Líderes capacitados
- Hacer presencia constante en eventos oficiales, comunales y comerciales
- Vigilantes ambientales EAAAY
- Vigilantes ambientales áreas de influencia
- Encuentros de cuidado ambiental
- Sensibilización de cuidados del agua en colegios, puntos de abastecimiento, empresas, centros comerciales y zonas publicas
- Actividades de gestión social (ecocine, lectura al parque, talleres, deportivas, donaciones de sangre, cultura ciudadana, ornato de colegios, otros proyectos sociales relacionados con nuestros grupos de interés)

2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Esta es la dirección encargada de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros, recursos humanos, informáticos y logísticos a todas las áreas de la Empresa, de tal forma que su gestión asegure y facilite la prestación continua y eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a la comunidad.

El avance de las dependencias que hacen parte de la Dirección Administrativa y Financiera se detallan en el siguiente cuadro y gráfico donde se evidencia un avance consolidado de 88% en el plan de acción vigencia 2018:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECURSOS HUMANOS	88%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	100%
3	SISTEMAS	78%
4	ALMACEN	82%
5	CONTABILIDAD	93%
6	PRESUPUESTO	76%
7	TESORERIA	97%
PROMEDIO		88%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

2.1 RECURSOS HUMANOS

La oficina de recursos humanos es la encargada de responder por la administración y el desarrollo del recurso humano de la empresa, mediante la realización de programas de reclutamiento, selección, vinculación, inducción, evaluación del desempeño, promoción, capacitación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, y administración salarial.

Para alcanzar las metas establecidas dentro del plan de acción se han venido desarrollando las siguientes actividades:

- Armonización del proceso de gestión humana mediante la gestión del reglamento interno de trabajo, inducción, reinducción y capacitación al personal de recursos humanos.
- Presentación oportuna de los informes requeridos, informes bimestrales intervenidas SSPD, informes sui, informe cifras representativas, información exógena.
- Implementación los programas de bienestar social y capacitación del recurso humano, implementación y desarrollo del programa de capacitación, elaboración del programa de bienestar e incentivos, ejecución del programa de bienestar social e incentivos
- Compensación y salarios, prestaciones sociales y seguridad social, gestión de incapacidades, gestión de nómina.
- Se liquidaron prestaciones sociales de acuerdo a lo programado.
- Gestión documental, transferencia documental de archivo de gestión.

2.2 ARCHIVO Y PROCESOS

La oficina de archivo y procesos, establece las directrices de la gestión documental y la función archivística en cuanto a la administración, conservación y destinación final de los documentos producidos y recibidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP durante los tiempos de retención que define la norma para su existencia. Además; registrar, salvaguardar y facilitar con oportunidad el acceso a los diferentes documentos producto de la gestión institucional y brindar asistencia técnica según lo dispuesto en la ley general de archivo.

Para cumplir con el plan de acción establecido en la oficina se programaron las siguientes actividades:

- Gestor documental; Capacitación personalizada a funcionarios sobre el gestor documental QFDocument.
- Proceso de digitalización y almacenamiento de la subserie 14.01 contratos bienes y servicios; se han indizado 105 contratos, ingresando 11 expedientes transferidos por la Oficina Jurídica, 8 modificados por supervisores de la Dirección Técnica.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Fondo acumulado; a la fecha ninguna de las áreas responsables del fondo acumulado ha realizado proceso de clasificación y organización de los documentos que lo conforman para poder concluir con los expurgos a que haya lugar.
- Conformación, depuración y digitalización de los expedientes suscriptores
- Informes a la dirección administrativa y financiera y gerencia - indicadores; en cuanto a la reorganización de los expedientes solo se alcanzó un 12% de ejecución esto debido a los incóvenientes presentados por incapacidades y vacaciones de algunos funcionarios por lo que se hace necesario que la persona encargada de esta actividad se ocupe de otros procesos lo cual disminuye la ejecución del indicador
- Plan de eficiencia administrativa y cero papel; se inició la revisión de la "guía programa cero papel", plan de eficiencia administrativa cero papel y plan de sensibilización de PACP para posteriormente solicitar reunión con la alta gerencia con el fin de aplicar este programa

2.3 OFICINA DE SISTEMAS

La oficina de sistemas es quien mantiene y asegura el funcionamiento óptimo de la infraestructura de hardware y software que conforman la plataforma tecnológica, así como la planificación, diseño, desarrollo, operación y actualización de los sistemas de información e infraestructura informática necesarios para soportar los procesos administrativos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP.

- Cumplimiento cronograma gobierno en línea, identificar tramites y opas (otros servicios administrativos) en las diferentes dependencias de la empresa
- Diligenciar los formatos en la plataforma suit (sistema único de información de trámites) de conformidad con los requerimientos establecidos para que el tramite o la opas sea aprobado.
- Comités de gobierno en línea.
- Actualización semestral de la página web www.eaaay.gov.co
- Cargue de información en la página web www.eaaay.gov.co
- Mantenimiento preventivo o correctivo a la infraestructura tecnológica de la EAAAY limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a computadores, servidores y portátiles de la EAAAY
- Limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a periféricos de sistemas (impresoras, videoweam, cámaras, escáner, ups, switch, firewall, dvr, sensores biométricos, plotter, entre otros) de la EAAAY
- Cambios en puntos de red, patch cord, jack, entre otros
- Plan estratégico de las ti de la EAAAY, elaboración plan estratégico, implementación plan estratégico ti
- Socialización plan estratégico ti
- Backup de sistemas de información copia completa de los sistemas de información alojados en los servidores, backup semanales, mensuales y anuales, permitiendo su restauración al momento de la copia.
- Monitoreo sistema de cámaras grabación de videos de los eventos que presenten por solicitud del funcionario siempre y cuando tenga un término de 20 días atrás.
- Inventario hardware y software, actualización trimestral del inventario de hardware y software

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.L.C.E - E.S.P NIT. 844.000.765-4</p>	INFORMES		 <p>EAAAY</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Sostenibilidad de MECI y SGC socializar los procedimientos y formatos de la oficina de sistemas y políticas de seguridad de sistema de información.
- Soporte funcionarios EAAAY apoyo, logístico de actividades desarrolladas por la empresa
- Solicitudes reportadas por los funcionarios de la EAAAY
- Documentación generada por la oficina de sistemas (certificaciones, informes, actas, circulares, memorandos, comunicados, comunicaciones internas como externas, entre otras)
- Capacitación en seguridad, administración y manejo de sistemas de información capacitar al personal de la oficina de sistemas en: seguridad de datos, secop, suit, gobierno en línea, oracle, cobit y tics, entre otros relacionado con los sistemas de información.

2.4 OFICINA DE ALMACEN

La oficina de Almacén tiene como fin garantizar y mantener las existencias necesarias de elementos y materiales, verificando las especificaciones requeridas por las diferentes dependencias de la E.A.A.A.Y en términos de calidad, cantidad y características técnicas.

De acuerdo con lo anterior se programaron las siguientes actividades para cumplir con las metas establecidas en el plan de acción:

- Entrega de suministros, gestionar y tramitar los requerimientos de materiales y suministros realizados por las diferentes dependencias.
- Inventario físico general de existencias bodega villa María y bodega central, inventarios por dependencias y baja de bienes inservibles.
- Mejoramiento y optimización áreas de almacenamiento, mejoramiento general bodega Villa María, bodega central y oficinas.
- Rendición de informes.
- Manejo de información activos, actualización hoja de vida vehículos, motocicletas, maquinaria y equipo.
- Sostenibilidad de MECI y SGC, actualización formatos y procedimientos internos almacén.
- Archivo, transferencia gestión documental.

2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD

La oficina de contabilidad tiene como fin reconocer y revelar la información contable y financiera de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.L.C.E -E.5.P, de acuerdo con - características- de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad,-teniendo en cuenta los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria, con el fin de contribuir a la toma de decisiones.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

De acuerdo con lo anterior se programan las siguientes actividades con el fin de cumplir las metas programadas:

- Actualización modelo de costos
- Sostenibilidad de MECI y SGC
- Mejora sistema contable (software), evaluación de la información reportada por el software integrado al módulo de contabilidad, verificando la información reportada por las diferentes interfaces del sistema como son almacén, comercial, tesorería y nómina. (conciliaciones almacén, bancarias, facturación, cartera, nómina)
- Oportunidad en la información empresarial, entrega información contable a la contaduría general de la nación (chip)

2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO

La oficina de presupuesto es la encargada de Planear, programar, ejecutar, y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo de las disponibilidades de ingreso y las prioridades del gasto buscando el equilibrio entre estos, propendiendo por la sostenibilidad de las finanzas de la EAAAY y el cumplimiento de las metas fijadas en el Plan de Gestión y Resultados en observancia de las disposiciones legales.

Para alcanzar las metas establecidas dentro del plan de acción se llevó a cabo el desarrollo de las siguientes actividades:

- Planeación y seguimiento al presupuesto de ingresos y gastos, cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la empresa. adiciones, traslados, reducciones y anulación de saldos de registros, op. y certificados de disponibilidad.
- Se recepcionan las solicitudes de certificado de disponibilidad con sus respectivos anexos, se revisa si el objeto y el rubro corresponden a la clasificación de las disposiciones generales que rige en materia presupuestal; si se presentan inconsistencias en la solicitud será devuelta para que se hagan las correcciones necesarias.
- Análisis y seguimiento al cumplimiento del comportamiento de los ingresos proyectados frente a los recaudos y los gastos comprometidos frente al recaudo acumulado para medir el déficit rentista o superávit tesoraral.
- Analizar, recopilar y preparar la información relacionada con las ejecuciones de ingresos y gastos; diligenciar, validar y cargar los formatos a cada uno de los entes de control.
- Reportes de información: Chip, Dane, contraloría, gestión SSPD, sireci, DNP (sgr), intervenida, fut. libro legalización del gasto. y cierre fiscal año 2016 plataforma SIA presupuestal 2017
- Oportunidad de la información empresarial.
- Registro de información en el sistema financiero.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

2.7 OFICINA DE TESORERIA

La oficina de Tesorería establecer actividades propias de la gestión administrativa y financiera de los recursos en caja y bancos de tesorería, tanto los recaudos de servicios públicos domiciliarios, como los pagos de compromisos adquiridos a corto, mediano y largo plazo, dando cumplimiento a las políticas administrativas.

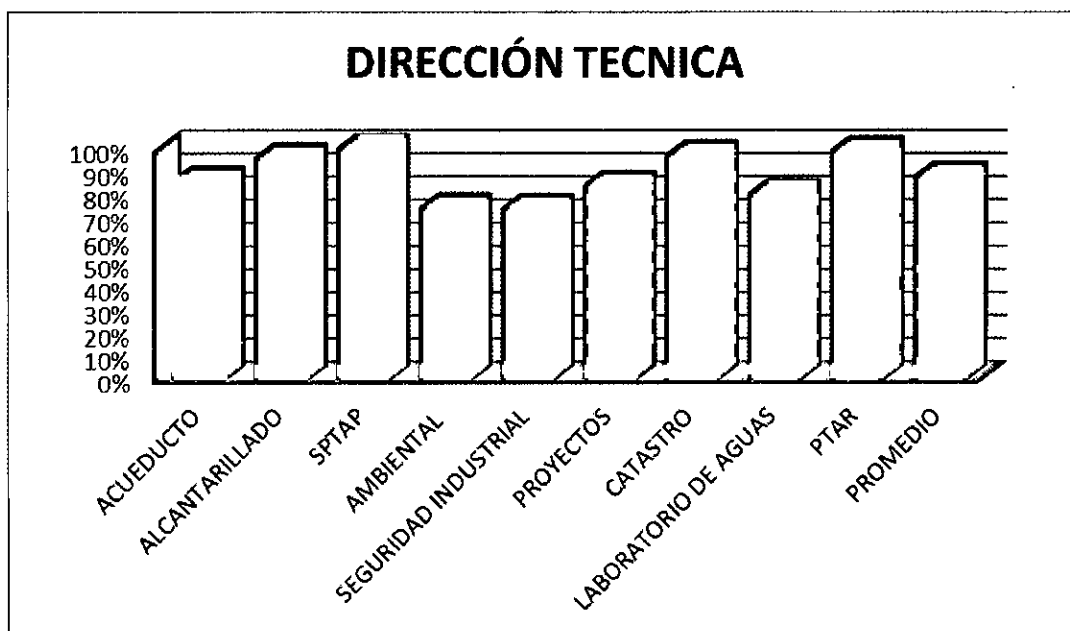
Para alcanzar las metas establecidas dentro del plan de acción vigencia 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Depuración de cuentas bancarias - liquidación cuentas de convenio.
- Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos de la empresa, informe SSPD flujo de caja
- Presentar informe mensual del comportamiento de los pagos de la empresa
- Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa
- Revisar las conciliaciones bancarias
- Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, SGR

3. DIRECCIÓN TÉCNICA

El avance de las dependencias que hacen parte de la Dirección Técnica se detallan en el siguiente cuadro y gráfico, con un consolidado de avance del 88% durante el cuarto trimestre del año:

DIRECCIÓN TÉCNICA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	86%
2	ALCANTARILLADO	96%
3	SPTAP	100%
4	AMBIENTAL	74.3%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	74%
6	PROYECTOS	84%
7	CATASTRO	97%
8	LABORATORIO DE AGUAS	80%
9	PTAR	99%
	PROMEDIO	88%



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

3.1 UNIDAD DE ACUEDUCTO

Tiene como responsabilidad del cargo garantizar el óptimo funcionamiento de la captación, aducción, tratamiento preliminar y conducción de agua cruda y potable a la planta de tratamiento de agua potable y todos los sectores de la ciudad de Yopal.

Para lograr las metas trazadas en el plan de acción 2018 se han llevado a cabo las siguientes acciones en busca del avance, mejoramiento y la prestación óptima y oportuna del servicio de acueducto:

- Construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto.
- Mantener la continuidad del servicio de acueducto.
- Acciones programadas de limpieza en la línea de conducción (rocería, barrido, fumigado, aseo de cajas de purgas, ventosas, aseo de pasos elevado)
- Renovación de válvulas de los diferentes diámetros de la red de acueducto de Yopal

3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO

Unidad encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal.

Para lograr el cumplimiento del plan de acción se realizaron los siguientes proyectos y acciones:

- Plan rutinario de inspecciones (preventivo): Diagnostico, Programación actividades.
- Mantenimiento y limpieza de las estaciones de bombeo de aguas residuales: Programación actividades, Cantidades y presupuesto, Ejecución Proyecto, Entrega informe.
- Reposición y reinstalación de tapas de seguridad para pozos de inspección
- Mantenimiento de redes de ALC sanitario y pozos de inspección
- Limpieza de pozos sépticos de alcantarillado sanitario
- Cobertura alcantarillado: Construcción y/o rehabilitación de redes de alcantarillado

3.3 SISTEMA PROVISIONAL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (SPTAP)

Esta dependencia debe garantizar la óptima operación del sistema provisional de tratamiento de agua potable y responder por los procesos químicos y físicos de potabilización del agua a suministrar al Municipio de Yopal.

- Optimizar los estándares de calidad del agua resolución 2115/2007

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

- Control del índice de riesgo de calidad de agua potable reportado en sivicap (Irca sivicap) res. 2115 / 2007
- Control de parámetros no conformes
- Control del concepto sanitario por sistema de tratamiento res. 000082 / 2009
- Control y supervisión de la operación de los procesos unitarios de potabilización de agua
- Programar y solicitar mantenimientos preventivos y correctivos a equipos e infraestructura
- Efectuar interventoría directa de obras y suministros contratados para los sistemas de tratamiento

- Optimizar los estándares de calidad del agua resolución 2115/2007
 - Programación mensual de turnos de operarios de los sistemas de tratamiento
 - Programar y solicitar mensuales insumos químicos para el tratamiento de agua

- Controlar las pérdidas de agua
 - índice de agua no contabilizada en PTAP

3.4 UNIDAD AMBIENTAL

Deberá responder por el desarrollo de las actividades dirigidas a la protección ambiental dentro del ámbito de cobertura y afectación de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

Para cumplir las metas establecidas en el plan de desarrollo se programaron las siguientes acciones:

- Cumplimiento a los proyectos planteados en el PUEAA
 - Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PUEAA

- Cumplimiento a los programas planteados en PGIRS
 - Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PGIRS

- Cumplimiento de 10s 20 proyectos planteados en el PSMV
 - Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PSMV

- Regulación de usuarios especiales de la red de alcantarillado
 - Seguimiento y control a usuarios especiales de la red de alcantarillado

- Cargue de información al SUI

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Diligenciamiento de formatos generados mensual y anualmente por el SUI
- Obtención de permisos ambientales ante autoridad ambiental
- Tramitar los permisos ambientales ante autoridad ambiental para los proyectos que ejecuta la EAAAY
- Coordinación pago de compensaciones ambientales, exigidos en actos administrativos de Corporinoquía
 - Siembra de 30 ha en zonas sugeridas por Corporinoquía
 - Implementación y mantenimiento de cerca viva con tres hileras de plantas, en todo el perímetro del RSM // reforestación y mantenimiento de la zona restante de la franja protectora
 - Siembra de 830 árboles en zonas sugeridas por Corporinoquía
- Aforos y monitoreos de fuentes de captación, fuentes receptoras y PTAR
 - Realización de aforos y monitoreos trimestrales y reportes a Corporinoquía
- Mejorar El Desempeño Ambiental
 - Apoyo técnico para liquidación y pago de compensaciones y obligaciones impuestas por autoridad ambiental
 - Apoyo técnico para liquidación de pago de tasas ambientales (tasas por uso, tasas retributivas, tasas por aprovechamiento forestal)
- Obtención y renovación de autorizaciones sanitarias y mapas de riesgos para fuentes de captación
 - Tramitar las autorizaciones sanitarias y para fuentes de captación ante las secretarías de salud municipal y departamental

3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Este proceso tiene como propósito propender por el bienestar integral de los trabajadores, favoreciendo su salud física, mental, psicológica, y social mediante ambientes de trabajo que promuevan la calidad de los procesos institucionales, controlando y minimizando la accidentalidad laboral y las enfermedades profesionales en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

- Implementación SG- SSGT en la EAAAY de acuerdo al decreto 1072 de 2015
 - Actualización del SG-SST
 - Formalización SG-SST
 - Socialización del SG-SST
 - Implementación del SG-SST
 - Evaluación de EPP Uso y frecuencia de suministro
 - Programa de Inspecciones: Botiquines, EPP, Extintores, Locativas, Seguridad
 - Identificación de Peligros y riesgos y Evaluación y valoración de Peligros y riesgos

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

- Actualización Matriz de riesgos de la EAAAY
- Revisión y Actualización Profesiograma
- Exámenes Ocupacionales de Ingreso
- Exámenes Ocupacionales de Egreso
- Exámenes Ocupacionales periódicos
- Evaluación de las acciones de Vigilancia Epidemiológica
- Evaluación del Riesgo sicosocial a los trabajadores de la EAAAY
- Ejecución de actividades de entrenamiento, Inducción y reinducción nuevos trabajadores y antiguos trabajadores en SG-SST
- Acciones de Capacitación
- Reporte de Accidentes de Trabajo
- Investigaciones Accidente de trabajo
- Seguimiento a Accidentes de trabajo
- Análisis de Ausentismo laboral

- Implementación PESV según resolución interna 1246.17
 - Gestión Institucional
 - Comportamiento Humano
 - Vehículos Seguros
 - Infraestructura Segura
 - Atención a Víctimas

- Programa de preparación y atención de emergencias en las diferentes áreas administrativas y operativas de la EAAAY
 - Revisión y actualización del Plan de emergencias, debe incluir el análisis amenazas y de vulnerabilidad
 - Socialización Plan de Emergencias a funcionarios
 - Conformación de la Brigada de Emergencia
 - Simulacro de Evacuación

3.6 OFICINA DE PROYECTOS

Oficina encargada de apoyar en el diseño, evaluación, programación, seguimiento y puesta en marcha de los proyectos de infraestructura de la Empresa.

Para cumplir las metas establecidas dentro del plan de acción se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Formulación De Proyecto De Agua Potable Y Saneamiento Básico
 - Identificación de la necesidad
 - Visita de campo
 - Recopilación de información
 - Presentación de estudios

- Revisión de proyectos de APSB para viabilidad técnica
 - Recepción de solicitudes
 - Revisión técnica

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Emisión de conceptos
- Realización Interventoría/Supervisión Proyectos Recursos Propios
 - Asignación de contrato(s)
 - Suscripción de acta de inicio
 - Seguimiento a ejecución
 - Recibo y liquidación

3.7 OFICINA DE CATASTRO

Realizar el montaje y mantener actualizadas las bases cartográficas y el sistema de información geográfica, en lo referente a las redes de acueducto y alcantarillado urbano, sectores operativos y zonas de expansión de la Ciudad, de acuerdo con la información suministrada por las Unidades de acueducto, alcantarillado y proyectos; a fin de proveer eficientemente la información solicitada por las demás áreas y por los usuarios.

Teniendo en cuenta que la mayor parte de actualizaciones pendientes del sistema de alcantarillado son en el plano de redes, la meta se modifica a actualización en AutoCAD, es decir por unidad de igual manera el cumplimiento de la meta depende del apoyo de la unidad de alcantarillado

- Actualizaciones del catastro de redes de acueducto (und)
- Actualización catastro de redes de alcantarillado (und)
- Atención de solicitudes de catastro (inspecciones disponibilidad nuevos usuarios, proyectos, infraestructura, visitas a campo, comités, reuniones, asuntos misionales: sui, indicadores, plan de acción, meci, sgc, planeación, etc.)
- Apoyo a otras unidades (manejo de información cartográfica, acompañamientos)

3.8 LABORATORIO DE AGUAS

El laboratorio de aguas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal realiza la toma y análisis físico-químico y microbiológico de muestras de agua cruda, tratada y residual bajo la implementación de las directrices de la norma ISO IEC 17025 de 2005 y los protocolos de las normas de análisis de agua potable y aguas residuales.

Para lograr las metas establecidas en el plan de acción se realizó un proyecto en el cual se establecieron las siguientes acciones:

- Optimizar los estándares de calidad del agua
- Programar y controlar el monitoreo y análisis físicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua de fuentes de abastecimiento
- Programar y controlar el monitoreo y análisis de características básicas (físicas, químicas básicas, bacteriológicas) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable según res. 2115 de 2007
- Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características no obligatorias (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable
- Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características especiales (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Programar y controlar las contramuestras de los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua
- Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico de las muestras de agua de control de la PTAR
- Participación en pruebas de desempeño PICCAP
- Participación en pruebas de desempeño IDEAM
- Validación de parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos
- Visitas de inspección y control favorables obtenidas por el cumplimiento de los requisitos en normatividad para laboratorios de ensayo
- Cargues de información a la plataforma del sistema único de información de las características físico químicas y bacteriológicas de la calidad del agua suministrada
- Cumplimiento de requisitos para implementación de norma NTC ISO/IEC 17025 de 2005

3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)

La unidad PTAR es la encargada de reducir la carga orgánica presente en el agua residual de Yopal cumpliendo con los límites permisibles por el decreto 1594 de 1984 y/o el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la región.

Para cumplir con el plan de acción establecido se realizaron los siguientes proyectos y acciones a cumplir:

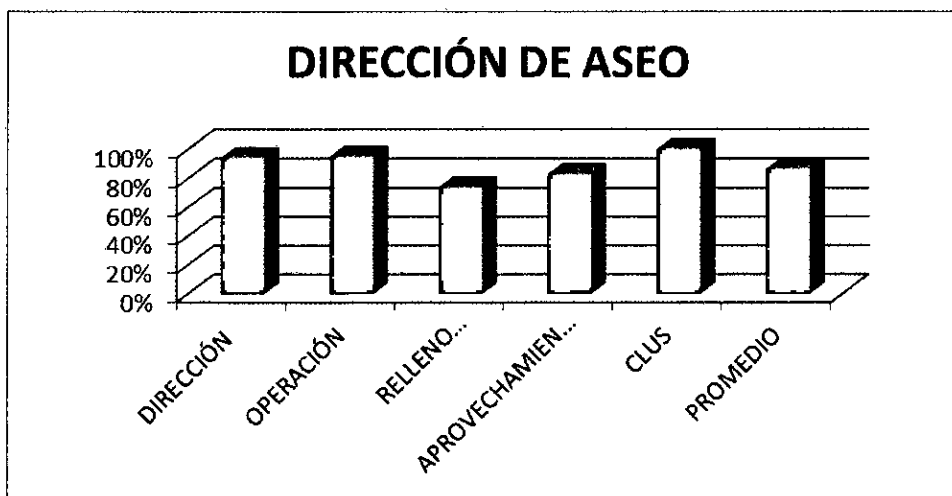
- Coordinación del proyecto "operación y mantenimiento del sistema de aguas residuales del municipio de YOPAL"
- Mantenimiento preventivo sistema de pre tratamiento (retiro de arenas)
- Mantenimiento estructura de los lechos secado
- Mantenimientos sistema de filtración (filtros percoladores)
- Mantenimiento preventivos y correctivos lagunas de oxidación
- Funcionamiento equipos de bombeo- filtros percoladores
- Remoción Carga Orgánica
- Porcentaje remoción DBO5 efluente
- Porcentaje remoción de SST efluente
- Porcentaje de remoción grasas y aceites efluente
- Control De Caudal Afluente Y Efluente
- Medición de caudal entrada y salida
- Medición de caudal entrada y salida compuesto (24 horas)
- Mantenimiento Del Sistema De Gestión De La Calidad Y MECI En Cumplimiento A Los Objetivos Institucionales
- Desarrollo de las actividades requeridas y mejoramiento continuo de los procesos del sistema de gestión de la calidad y MECI

4. DIRECCION DE ASEO

La Dirección de aseo tiene la función de garantizar la eficiente, oportuna y permanente prestación del servicio público domiciliario de aseo, con acatamiento de las leyes y normas técnicas y científicas establecidas.

El avance de las dependencias que hacen parte de la Dirección Aseo se detallan en el siguiente cuadro:

DIRECCIÓN DE ASEO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECCIÓN	94%
2	OPERACIÓN	95%
3	RELLENO SANITARIO	74%
4	APROVECHAMIENTO	83%
5	CLUS	100%
	PROMEDIO	87%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

4.1 DIRECTOR DE ASEO

En la dirección de Aseo se realiza seguimientos a las siguientes acciones:

- La primera es la oportuna entrega de la información empresarial, que está medida por la entrega de formatos de reportes al sui presentando un avance significativo.

En atención a la Resolución 20174000237705 del 05 de Diciembre del 2017 "Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información –SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 2010100048765 del 14 de Diciembre del 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de Agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016" modificando así los formatos y formularios del servicio de aseo; a la fecha no ha sido posible cargar todos los formatos y formularios correspondientes al servicio de aseo a la plataforma SUI, teniendo en cuenta que no han sido respondidas las mesas de ayuda solicitadas.

- La segunda es el seguimiento y control de los procesos que integran la dirección de aseo mediante la ejecución de comité técnico – operativo. Muestra el seguimiento que realiza la Dirección de Aseo a los procesos que lo integran (barrido y limpieza, CLUS (Corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas), recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos), verificando el avance y el cumplimiento de los compromisos pactados previamente.
- Desarrollo De Comité Técnico - Operativo

4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Unidad encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas del área urbana y rural del Municipio.

- Mediante el seguimiento de las siguientes actividades:
- Realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a barrer por la EAAAY EICE ESP
- Mantenimiento general de carritos papeleros
- Mantenimiento general (lavado, limpieza y restauración de cestas papeleras)
- Instalación de cestas papeleras
- Actualizar las rutas de barrido , teniendo en cuenta áreas de expansión, zonas pavimentadas y no pavimentadas y nuevos sectores poblados del municipio que requieren la prestación del servicio
- Garantizar el suministro de bolsas para la recolección efecto del barrido en los tamaños y calidad necesaria
- Realizar mantenimiento preventivo, cambio de aceite y lubricantes a los vehículos compactadores
- Realizar mantenimiento correctivo, de los vehículos

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.750-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Adquisición de cajas estacionarias para recolección de los residuos sólidos en grandes productores y multiusuarios
- Apoyo de brigadas de aseo en el municipio de Yopal
- Restauración de puntos críticos
- Cumplimiento de las frecuencias en recolección
- Continuidad del servicio recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios

4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO

Encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en el componente de disposición final en el Relleno Sanitario dispuesto para tal fin. Mediante el desarrollo de las siguientes actividades se realiza el seguimiento adecuado para el fortalecimiento del manejo de los residuos sólidos:

- Garantizar la recirculación y el transvase de líquidos lixiviados, permitiendo el buen manejo ambiental del mismo.
- Controlar vectores, roedores, aves de carroña como medida de manejo y control de pasivos ambientales en la operación diaria.
- Monitorear los espacios almacenados en la celda de operación, garantizando cálculo de vida útil
- Garantizar los niveles de densidad de compactación de residuos, para dar seguridad en vida útil del relleno sanitario
- Producción total del relleno sanitario, para estadísticas, control y facturación
- Realizar la calibración semestral de equipo de pesaje, que incluya mantenimientos preventivo y correctivo
- Ejecutar proyecto para manejo y tratamiento de líquido lixiviado en el relleno sanitario cascajar

4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE

Dentro de la dirección de aseo se está consolidando los procesos de aprovechamiento y reciclaje, con lo cual se busca concientizar a la población en lo importante de la separación en la fuente, recuperación de puntos y la vinculación de los recuperadores en estos procesos.

Las acciones programas para el cumplimiento de las metas se describen a continuación:

- Se hace seguimiento a los barrios vinculados pero no se evidencia continuidad por parte del recuperador en ruta.

Programa de sensibilización y formación de hábitos ciudadanos sobre manejo de los residuos sólidos:

- Se realizó socialización del programa pos consumo con diferentes 14 rutas de diferentes sectores de la comunidad socializando programa pos consumo/ recolección de llantas
- Realizar campañas publicitarias ante los medios de comunicación acerca del programa de aprovechamiento, se realizó intervención radial en la emisora Manare

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P REG. 644.600.716-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

Radio de la Gobernación de Casanare, socialización el Programa Institucional de Aprovechamiento y avances a la fecha.

- Las actividades lúdico pedagógicas se realizaron como apoyo a las actividades realizadas por la oficina de responsabilidad social en instituciones educativas y barrios.
- Se llevó a cabo capacitación en manejo del caracol africano con apoyo de Corporinoquía, certificado a recuperadores en el manejo de la especie dentro de la actividad de reciclaje.

4.5 CLUS

El área de (CLUS), COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUScriptor es la encargada de la prestación de servicio de corte de césped, poda de árboles y lavado de aéreas públicas en el Municipio de Yopal, el cual se divide en tres componentes; barrido y limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped, poda de árboles y lavado de aéreas públicas.

Para cumplir con las acciones propuestas se realizaron las siguientes actividades:

Fortalecer el servicio de aseo en sus actividades complementarias

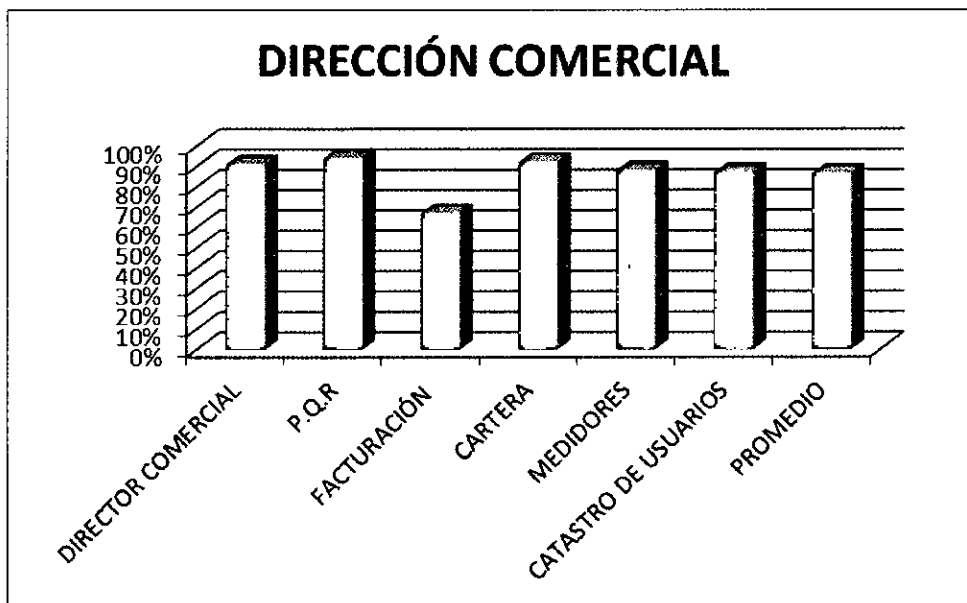
- Garantizar la prestación del servicio corte de césped en vías y áreas públicas. de seguridad al intervenir las mencionadas áreas por el flujo vehicular."
- La EAAAY EICE ESP suspendió la actividad de poda de árboles en el mes de Septiembre de 2018 en el Municipio de Yopal, teniendo en cuenta que la Alcaldía no ha suministrado el inventario actualizado de árboles objeto de poda, el cual es de vital importancia para solicitar la autorización ante la Autoridad Ambiental (CORPORINOQUIA) en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.6.73 del Decreto 1077 de 2015 por lo cual establece lo siguiente:
- Autorizaciones para las actividades de poda de árboles. Para la actividad de poda de árboles se deberán obtener las autorizaciones que establezca la respectiva autoridad competente.

5. DIRECCIÓN COMERCIAL

Dirección encargada de garantizar la comercialización de los productos que entrega la Empresa, el proceso de facturación, la atención al usuario y el buen manejo de la cartera estableciendo los procesos, actividades y procedimientos necesarios para su logro, cuenta con el apoyo de la oficina de Facturación, PQR, Cartera, Responsabilidad Social y Medidores.

La Dirección Comercial tuvo un avance de cumplimiento en el cuarto trimestre del 87% en las metas planteadas en su plan de acción como se detalla en los siguientes cuadros:

DIRECCIÓN COMERCIAL		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECTOR COMERCIAL	91%
2	P.Q.R	94%
3	FACTURACIÓN	67%
4	CARTERA	92%
5	MEDIDORES	88%
6	CATASTRO DE USUARIOS	87%
	PROMEDIO	87%



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.195-4</p>	INFORMES		 <p>EAAAY</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

5.1 DIRECTOR COMERCIAL

La oficina encargada de la parte estratégica comercial de la EAAAY.

Para cumplir con las metas establecidas dentro del plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Actualización estructura tarifaria servicios de acueducto y alcantarillado resolución CRA 688
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Realizar los cargues correspondientes dentro de los plazos estipulados de formularios actuales y reversiones
- Remitir informes bimensuales a control interno
- Remitir informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos
- Seguimiento de cuentas inactivas
- Seguimiento a lotes matriculados
- Seguimiento a predios deshabitados matriculados
- Seguimiento a matriculas provisionales
- Seguimiento a predios en construcción

5.2 OFICINA DE FACTURACIÓN

La oficina de facturación es la encargada de realizar la medición mediante la toma de lectura en cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales; Facturar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Disposición Final) e ingresos de nuevos suscriptores.

Para el cumplimiento de las metas establecidas dentro del plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Cobertura Acueducto
- Cobertura alcantarillado
- Cobertura Aseo
- Mejorar los ingresos operacionales, se realiza en el cierre de mes y genera cobro a la alcaldía al fondo de solidaridad y redistribución
- Apropiación ciudadana
- Reportar a sistemas semestralmente fechas proceso de facturación para ser publicadas en la página web
- Cumplimiento y seguimiento al PGR
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

5.3 OFICINA DE P.Q.R

La oficina de P.Q.R es la encargada de garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas, y recursos que presenten los usuarios y la comunidad, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.

Para cumplir con las metas establecidas dentro del plan de acción debemos cumplir las siguientes actividades:

- Disminuir en 5% las PQR acueducto, alcantarillado y aseo recibidas en relación al año anterior ($10.528 * 5\% = 526$)
- Disminuir en 3 días el tiempo de respuesta de la PQR escritas
- Garantizar la recepción y respuesta a las llamadas de la línea 116
- Seguimiento a la respuesta verbal a los usuarios que visitan la EAAAY
- Realizar campañas informativas sobre el mantenimiento preventivo de sus redes internas y flotadores
- Adelantar el debido proceso para el cierre de las desviaciones significativas positivas generadas después de facturación
- Cierre de desviaciones significativas positivas
- Desarrollo de actividades en el proceso de reliquidaciones
- Control reliquidaciones acueducto
- Control reliquidaciones alcantarillado
- Control reliquidaciones aseo
- Control de matrículas realizadas
- Socialización del contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
- Realización encuesta a los usuarios
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta
- Actualizar las tarifas de derechos de conexión para la vigencia 2018
- Capacitaciones al personal de la oficina de PQR
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Realizar los cargues de sui correspondientes dentro de los plazos estipulados
- Presentar informes
- Dar apertura y trámite a las PQR depositadas en el buzón de sugerencias
- Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios
- Mejorar la formulación en línea para la recepción de PQR de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC
- Elaborar e implementar el formato de respuestas de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.
- Control de los informes de inspección, implementar ficha de seguimiento para identificar los casos de errores en los informes

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.756-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

5.4 OFICINA DE CARTERA

En el proceso comercial de la oficina de cartera, tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegales, para esto se hace necesario acudir a las etapa persuasiva la cual está dividida en actividades como: suspensión del servicio, cortes del servicio, notificar a los usuarios morosos, llamas telefónicas a usuario morosos, visitas de campo e inspecciones, evaluar y hacer seguimiento a las actividades realizadas con el fin de plantear estrategias para el mejoramiento continuo.

Para cumplir con las metas establecidas en el plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Incentivar el pago oportuno, con campañas de agradecimiento y premios a la puntualidad y lealtad
- Iniciar procesos de cobro persuasivo a usuarios y/o suscriptores morosos
- Efectividad en el cobro persuasivo de los usuarios y/o suscriptores
- Establecer planes de alivio de cartera
- Realizar visitas a usuarios con edades mayor a 6 meses
- Reducir la cartera vencida a:
- Entregar avisos de suspensión a usuarios con mora en edad mayor entre 31 a 60 días
- Realizar suspensiones a usuarios con mora hasta de cinco meses, periodo vencido
- Realizar cortes drásticos y definitivos a usuarios con mora superior a seis meses periodo vencido
- Realizar campañas de detección de fraudes e ilegales por barrios
- Fraudes e ilegales cortados
- Remitir expedientes a jurídica para etapa coactiva
- Eficiencia de recaudo de cartera consolidado
- Eficiencia de recaudo de cartera acueducto
- Eficiencia de recaudo de cartera alcantarillado
- Eficiencia de recaudo de cartera aseo
- Eficiencia de recaudo corriente consolidado
- Eficiencia de recaudo corriente acueducto
- Eficiencia de recaudo corriente alcantarillado
- Eficiencia de recaudo corriente aseo
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera consolidado
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera acueducto
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera alcantarillado
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera aseo
- Suspensión servicio de lotes
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Remitir informes bimensuales a planeación
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

5.5 OFICINA DE MICROMEDICIÓN

La oficina de micro medición es la encargada de realizar el seguimiento a las anomalías por micro medición, realizar la gestión reposición e instalaciones de medidores para conexiones nuevas.

Para cumplir con el plan de acción establecido se realizaron las siguientes acciones:

- Reemplazar medidores que presenten problemas de medición como (frenados, dañados, nubados vida útil etc.)
- Instalación de medidores a suscriptores nuevos
- Micro medición nominal
- Micro medición efectiva
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Realizar informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos
- Realizar resolución para el uso de macro medidores de alta precisión para usuarios institucionales
- Generar resolución con el fin de exigir uso de micro medidores con un mínimo de estándar de calidad

5.6 OFICINA DE CATASTRO DE USUARIOS

Esta oficina es la encargada de realizar la actualización de la base de datos catastral del municipio y así mantener un número exacto de propiedades y crecimiento de la población.

Para alcanzar las metas programadas en el plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Actualización de la base catastral
 - Seguimiento a las solicitudes de matrícula en la verificación de datos del suscriptor y del predio.
 - Actualización base de datos códigos catastrales
 - Validación y actualización de información de suscriptores (nombre, cedulas, teléfonos, etc.)
 - Identificar los campos habilitados por SYSMAN dentro del catastro de usuarios y que no se están diligenciando para determinar responsables y el momento de la captura de información
 - Circular para formalizar el responsable y la información que debe diligenciar en el catastro
 - Actualización de datos matrículas antiguas y nuevas en el software arcgis
 - Acuerdo de servicio con la superintendencia de notariado y registro para el uso de la plataforma VUR (ventanilla única de registro)
 - Consulta de datos en la plataforma VUR (ventanilla única de registro)
- Cumplimiento y seguimiento al PGR
 - Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores y estadística a la unidad planeación
 - Remitir informes a la dirección comercial

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El cumplimiento del plan de acción en el cuarto trimestre del año 2018 tuvo un avance general del 88% debido al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

La planeación y ejecución de los planes de acción deben ir de la mano con el plan de inversiones y así tener un avance exitoso a lo largo del año en su desarrollo, aportando crecimiento institucional.

Cada director de proceso debe prestar atención al avance en el cumplimiento de las metas escritas en su plan de acción, para lograr un desarrollo eficiente del mismo y obtener los resultados esperados para así implementar acciones de mejora.

Se recomienda que cada director realice comités de trabajo con los líderes de proceso para analizar los resultados de las metas de cada trimestre con el fin de buscar planes estratégicos y de mejoramiento para el cumplimiento de las metas programadas.

Sin otro particular,



ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Laura Suárez//Tec. Planeación.