



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Res. No. 5264 de la
Superintendencia de
Industria y Comercio.
22 de Febrero de 2008



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ

EMSERFUSA E. S. P.

INFORME DE GESTION

AÑO DEL POSICIONAMIENTO

2010



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES	2
3. PROCESOS EMSERFUSA E. S. P.	7
3.1 PROCESOS ESTRATEGICOS	7
3.1.1 Direccionamiento Estratégico y Responsabilidad Social	7
3.2 PROCESOS MISIONALES	10
3.2.1 Plantas de Tratamiento	10
3.2.2 Acueducto	14
3.2.3 Alcantarillado	18
3.2.4 Aseo	36
3.2.4.1 Aumento de Ingresos	36
3.2.4.2 Reducción de Pérdidas	37
3.2.4.3 Operación servicio de Aseo	38
3.2.5 Comercial	41
3.2.5.1 Toma de lecturas Electrónicas y facturación en sitio	41
3.2.5.2 Presentación y aprobación estudio tarifario	43
3.2.5.3 Masificación de medios de pago electrónicos	43
3.2.5.4 Actualización información base de datos Sysman	44
3.2.5.5 Programa de reposición de medidores	44
3.2.5.6 Disminución porcentaje de IANC	44
3.2.5.7 Indicadores	46
3.2.5.8 Cartera	53
3.3 PROCESOS DE APOYO	54
3.3.1 Administrativa	54
3.3.2 Financiera	56
3.3.3 Jurídica	69
3.3.4 Planeación e Informática	70
3.3.4.1 Certificación de calidad	70
3.3.5 Promoción y Divulgación	87
3.4 PROCESOS DE EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA	96
3.4.1 Control Interno	96
3.4.1.1 Resultados de los Indicadores	99
3.4.1.2 Auditorias de Gestión	101
3.4.1.3 Resultados Indicadores de la OCI	127
3.4.1.4 Informe Ejecutivo Anual del MECI vigencia 2010	143



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Res. No. 5284 de la
Superintendencia de
Industria y Comercio.
22 de Febrero de 2008



TABLA DE CONTENIDO

3.4.1.5 Eficiencia en reportes a entes externos	154
3.4.1.6 Actualización Registro Único de Prestadores Servicios RUPS	155
3.4.1.7 Eficiencia en acciones preventivas y correctivas	155
3.4.1.8 Avance al Plan de Mejoramiento Contraloría de Cundinamarca	156
3.4.1.9 Plan de Mejoramiento Institucional	159
3.4.1.10 Mapa de riesgos 2010	161
3.4.1.11 Campañas de Autocontrol- Autogestión – Autoregulación	161
3.4.1.12 Sistema de Gestión Integrado	162
3.4.2 Control Interno Disciplinario	166



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



LISTA DE ANEXOS

- Anexo No. 1** Estado Financieros Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá Emserfusa E. S. P, a 31 de diciembre de 2010.
- Anexo No. 2** Informe calificación del riesgo emitido por la firma Fitch Ratings Know Your Risk.
- Anexo No. 3** Resolución No. 08 de 2010 emitida por el Comité de Hacienda del Municipio de Fusagasugá “Por medio de la cual se expide el presupuesto de rentas y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. para la vigencia fiscal 2011.”
- Anexo No. 4** Resolución de Gerencia No. 0223 “Por medio de la cual se presenta la desagregación y solicita la refrendación del presupuesto de rentas y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. expedida mediante Resolución 008 del 13 de Diciembre de 2010 por el Comité de Hacienda Municipal para la vigencia fiscal 2011.
- Anexo No. 5** Resolución No. 017 del 27 de diciembre de 2010, “Por la cual se aprueba la refrendación de la desagregación del presupuesto de rentas y gastos y el programa anual Mensualizado de caja (PAC) para la vigencia fiscal 2011 presentado por el Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P.
- Anexo No. 6** Informe del IRCA emitido por el Instituto Nacional de Salud para la vigencia 2010.
- Anexo No. 7.** Informe de Control Interno EMSERFUSA E.S.P. vigencia 2010.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá “**EMSERFUSA E.S.P**”, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden Municipal, con personería, autonomía administrativa, capital independiente y tutela administrativa, vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuya finalidad es garantizar a la comunidad en general la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos domiciliarios a su cargo en forma regular, continua e ininterrumpida y permanente, guiada por los principios de economía, eficiencia, efectividad, con plena cobertura y calidad.

Los antecedentes de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, se remonta a su creación el día 26 de Marzo de 1965, mediante Acuerdo Municipal No 13 llamándose inicialmente *Empresas Públicas Municipales EE. PP. MM.* Posteriormente a través del Acuerdo No 65 de 1996 se transformo en una empresa industrial y comercial del municipio, denominada hoy como **EMSERFUSA E. S. P**, la cual el 26 de Marzo de 2010 cumplió 45 años al servicio de los Fusagasugueños.

Durante casi medio siglo la empresa ha venido creciendo y fortaleciéndose en aspectos administrativos, financieros, técnicos y operativos, con el firme propósito de entregar a la ciudad jardín de Colombia los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de manera eficiente, oportuna y con calidad.

Por lo anterior y en cumplimiento de la Ley 872 de 2003, por medio la cual se creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios y el Decreto 4485 de 2009, por medio del cual se adopta 1a actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, versión 2009 se desarrollo las etapas correspondientes para documentar e implementar el Sistema de Gestión Integrado SGI, como una herramienta gerencial muy importante que permitirá una administración más eficiente, con el ánimo de mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes.

EMSERFUSA E. S. P, se prepara y se proyecta para enfrentar los nuevos retos del sector, trabajando de manera permanente en el mejoramiento continuo de todos los procesos en busca del liderazgo y reconocimiento, con el firme propósito de convertirse en la mejor empresa del Departamento y orgullo de Fusagasugá, a través de la excelencia de la gestión empresarial, desarrollo y crecimiento sostenido siempre del marco de la Constitución y la Ley.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



2. ANTECEDENTES

La administración 2008 – 2011 en cabeza del Doctor Baudilio Páez Castro recibió la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en el año 2008 con inmensas dificultades, para las cuales fue necesario adelantar acciones y cambios que le permitieron a EMSERFUSA E. S. P, emprender un redireccionamiento administrativo, financiero, técnico y operativo, con el propósito de recuperarla y fortalecerla, con el objetivo de posicionarla como la Empresa Líder de los Fusagasugueños.

El diagnóstico realizado a la entidad evidencio una deficiente planeación que genero un retroceso en su proyección y crecimiento así como en la imagen corporativa e institucional, que la ubico en una posición muy frágil para competir en el sector. Es así como los estados financieros reflejaban problemas económicos en la entidad, por cuanto no se realizo un flujo de caja acorde a las necesidades reales de la empresa y con los compromisos adquiridos por la misma.

De igual manera se encontró que durante el periodo 2004-2007, no se realizaron inversiones encaminadas a resolver los grandes desafíos de la Empresa en cuanto garantizar el suministro de agua a la población de Fusagasugá y la disposición final de residuos sólidos, generando enormes sobre costos para la entidad y problemas de operatividad en la prestación de los servicios primordialmente en el de Aseo.

En el año 2008 se recibió la entidad con unas obligaciones financieras que afectaban la actual vigencia fiscal, dejando la anterior administración cuentas por pagar que ascendían a los \$811 millones de pesos y apropiaciones presupuestales reserva 2008 por otros \$589 millones de pesos.

Adicionalmente, la anterior administración dejo compromisos financieros a 12 años a través de dos Leasing (Popular y de Occidente), por un monto de \$3.200 millones de pesos que castigaría directamente la utilidad de los años siguientes por tratarse de un figura de arrendamiento, además de tener las tasas de interés más altas del mercado.

Los asuntos más relevantes y con mayores dificultades correspondían a la prestación del servicio de Aseo ya que este venia generando pérdidas económicas para la entidad y presentaba grandes problemas de tipo administrativo, operativo, financiero y jurídico.

Así mismo se dejaron dispuestas 3.400 toneladas de basura las cuales debían ser evacuadas en el menor tiempo posible para dar cumplimiento a la resolución de la



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR y la Procuraduría Provincial Agraria; con base en lo anterior la entidad realizo la evacuación de estos residuos en su totalidad y gracias al estricto control durante este proceso, se logro un ahorro de 45 millones con relación a la cifra contratada para retirar 4.500 toneladas que se estimaban estaban dispuestas en la Estación de Transferencia.

Registro Fotográfico Estación de Transferencia año 2008	
ANTES	DESPUES
	

El parque automotor con que contaba la División de Aseo para la prestación del Servicio correspondía a vehículos con más de diez años de servicio en deficientes condiciones tecno mecánicas que obligaban a la entidad a contratar vehículos adicionales para las labores de recolección y transporte de los residuos sólidos hasta el relleno sanitario, como consecuencia de las constantes fallas en los mismos. Los vehículos disponibles para la prestación del servicio a Diciembre de 2007 se relacionan en el siguiente cuadro:

EMSERFUSA E. S. P. Parque Automotor División de Aseo año 2008		
Cantidad	Descripción	Estado
1	Compactador CHEVROLET KODIAK – 94, 12 yardas	Regular
1	Compactador CHEVROLET KODIAK – 97, 12 yardas.	Regular
1	Compactador CHEVROLET C70, 12 yardas.	Fuera de Servicio
1	Compactador INTERNACIONAL 94, 12 yardas	Fuera de Servicio
1	Compactador SUPER BRIGADIER 98, 25 yardas	Fuera de Servicio
1	Volqueta CHEVROLET C70, 5m3 (Gasolina).	Regular



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Registro Fotográfico Parque automotor de la división de Aseo año 2008

ANTES



Registro Fotográfico Vehículo OIE 061 año 2008



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Registro Fotográfico Parque automotor de la división de Aseo año 2008

DESPUES



Registro Fotográfico Vehículos División de Aseo

Por otra parte el servicio de Aseo se encontró en una difícil situación jurídica, que en su momento impidió tomar decisiones de fondo que le permitieran una recuperación



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



económica más rápida y acorde con las necesidades de la prestación del servicio y las expectativas de los usuarios.

La actual administración ha venido trabajando de manera permanente en los ajustes necesarios con el propósito de mejorar los aspectos administrativos, económicos, financieros y operativos con el fin de mejorar la prestación de los servicios en especial el de Aseo.

El servicio de Aseo al final del ejercicio de la vigencia 2009 presento un comportamiento positivo generando excedentes por un valor de \$ 22'157.510.00, este resultado se logro gracias a las estrategias implementadas para la recuperación del servicio, la cuales se basaron en tres ejes fundamentales:

1. Reducción de Pérdidas.
2. Aumento de Ingresos.
3. Optimización en la Prestación del Servicio.

Un hecho que marco un hito importante en la recuperación del servicio de Aseo fue la llegada de dos (2) Vehículos compactadores Kodiak - Ramonerre modelo 2009, 0 kilómetros, con una capacidad de 25 yardas cada uno, gracias al decidido apoyo de la Junta Directiva. Es así como la Empresa después de 11 años, aumento el parque automotor de 5 a 7 vehículos y de esta manera se logro mejorar la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento de las rutas y frecuencias de recolección.

De acuerdo a los resultados presentados en los Estados Financieros de la entidad con relación al servicio de Aseo se presento una importante recuperación durante la vigencia 2009 y 2010. Es así como se han venido reduciendo los costos para la prestación del servicio y aumentando los ingresos como resultado del aumento de usuarios, el cobro del servicio a través de convenios con otras empresas prestadoras en aquellos sectores donde se realizaba la recolección de residuos de manera gratuita y la prestación del servicio en municipios cercanos (Tena y San Antonio del Tequendama).



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3. PROCESOS EMSERFUSA E. S. P.

3.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

3.1.1 Direccionamiento Estratégico y Responsabilidad Social

Dentro del Plan de Acción 2008 - 2011, el objetivo principal se enfocó en convertir a Emserfusa E. S. P, en una entidad pública eficiente y moderna, a través del Direccionamiento Estratégico con el propósito de recuperarla y posicionarla como la mejor empresa del Departamento, mejorando los aspectos administrativos, técnicos, operativos y financieros, que la lleven a su crecimiento y desarrollo sostenido en el tiempo.

El Plan de acción de la entidad se estableció en las siguientes etapas:

AÑO 2008: Recuperación

AÑO 2009: Fortalecimiento

AÑO 2010: Posicionamiento

AÑO 2011: Proyección y Crecimiento

Con base en lo anterior el equipo directivo de la entidad en el año 2008 y 2009 se concentro en mejorar los aspectos administrativos, financieros, técnicos y operativos con el fin de lograr mayor calidad en la prestación de los servicios, el equilibrio financiero y operativo; es así como durante la vigencia 2010, se adelantaron actividades que permitieron fortalecer la imagen corporativa de la entidad, la atención al usuario y la gestión de recursos para la materialización de proyectos de gran magnitud e inversión que buscan el posicionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, como la empresa líder del Departamento y del país.

La Alta Dirección para lograr el posicionamiento durante la vigencia 2010 estableció un Plan de acción que se enfocó en lo siguiente:



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



FORTALECIMIENTO A LOS PROCESOS DE PLANTAS DE TRATAMIENTO, ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	
PROCESO	PLAN DE ACCIÓN 2010 (PRINCIPALES PROYECTOS)
<p style="text-align: center;">PLANTAS DE TRATAMIENTO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción bodega almacenamiento sustancia Planta Pekín. ✓ Construcción Tanque de Almacenamiento Planta La Venta 1.200 m³. ✓ Cambio y modernización de equipos de dosificación (sulfato y cal). ✓ Cambio cubierta y ventanería Planta Central. ✓ Adquisición de generadores eléctricos para las 3 plantas de tratamiento. ✓ Mejoramiento la entrada y fachada de las Plantas Pekín y la Venta. ✓ Compra de equipos de laboratorio para el análisis del agua ✓ Autorización del laboratorio central de análisis de agua e inicio etapa de certificación. ✓ Compra e instalación de barandas de seguridad industrial en las unidades operativas de la Planta la Venta.
<p style="text-align: center;">ACUEDUCTO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios de Factibilidad para el Plan de Abastecimiento de agua cruda para el Municipio de Fusagasugá (Embalse Regional) y el Plan Maestro de Acueducto. ✓ Ampliación cobertura 100%, casco urbano y Chinauta (7 km aproximadamente). ✓ Mejoramiento acequia municipal (500 mts de canal en piedra). ✓ Reposición y/o optimización de 1 Km aproximadamente. En la red de conducción Barro Blanco-planta Pekín (sector marraneras). ✓ Estudios y Diseños bocatoma y desarenadores rio Cuja. ✓ Mejoramiento operatividad División Acueducto mediante la dotación de motocicletas y equipos de comunicación de la cuadrillas operativas y asignación de vehículo para el sector Chinauta.
<p style="text-align: center;">ALCANTARILLADO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuar con el avance del Plan Maestro de Alcantarillado. ✓ Construcción emisario final sector Resguardos. ✓ Compra de predio y construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Resguardos. ✓ Continuar con el plan de reposición de redes de Alcantarillado (500 mts). ✓ Compra y/o arrendamiento equipo de succión de lodos (Vactor).



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001

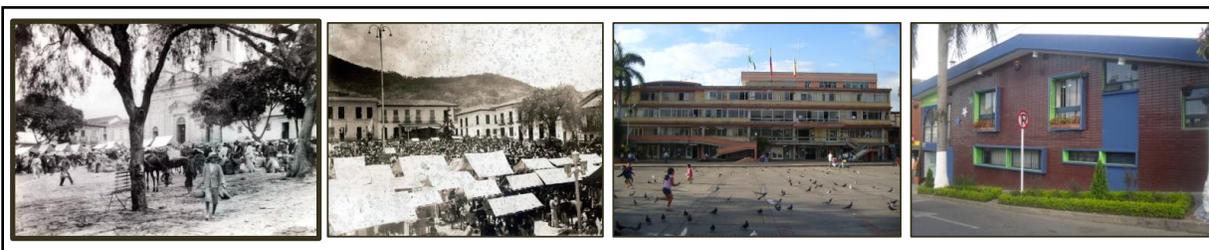


ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



FORTALECIMIENTO A LOS PROCESOS DE PLANTAS DE TRATAMIENTO, ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	
PROCESO	PLAN DE ACCIÓN 2010 (PRINCIPALES PROYECTOS)
<p>ASEO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuar mejorando la prestación del servicio, en sus componentes de recolección, transporte y disposición final en relleno sanitario. ✓ Determinación del sitio definitivo de una escombrera municipal. ✓ Mejoramiento de parques, zonas verdes y áreas públicas del municipio (ornato). ✓ Continuar con la dotación de mobiliario urbano (canecas tipo IDU).
<p>MEDIO AMBIENTE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuar con la adquisición de predios de importancia hídrica. ✓ Continuación de programas de cultura ciudadana, Fusagasugá Limpia y Corrientes de Vida en la Ciudad Jardín. ✓ Integración de AsoCuja.

CELEBRACION DE LOS 45 AÑOS DE EMSERFUSA AL SERVICIO DE LOS FUSAGASUGUEÑOS (1965 – 2010)



La Empresa de Servicios Públicos en 26 de marzo de 2010 llegó a sus 45 años de fundación, hecho muy importante para la ciudad de Fusagasugá ya que esta empresa constituye uno de los patrimonios más importantes de ciudad Jardín de Colombia.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



A través del tiempo la empresa ha venido enfrentando importantes retos del sector y de Fusagasugá en donde ha sido un actor muy importante en el crecimiento y desarrollo, por medio de obras de infraestructura que han permitido la expansión de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y la generación de un número importante de empleos, desarrollo de capacidades profesionales con el equipo humano, adopción e implementación de tecnología y apoyo a otras empresa prestadoras del sector.

EMSERFUSA E. S. P, ha presentado un importante crecimiento administrativo, financiero, técnico y operativo que hoy la posiciona como una de las empresas más reconocidas, grandes e importantes del Departamento, hechos que la comprometen a continuar trabajando por la ciudad.

3.2 PROCESOS MISIONALES

3.2.1 Plantas de Tratamiento

Durante el año 2010 se trabajo en el fortalecimiento de las Plantas de tratamiento a través del mejoramiento de:

- ✓ Mejoramiento de la entrada y la fachada institucional de la Planta de Tratamiento Pekín.
- ✓ Construcción de la bodega almacenamiento de sustancias químicas y área cafetería en la Planta Pekín.
- ✓ Cambio de la cubierta y ventanería de las instalaciones y laboratorio de la Planta Central.
- ✓ Obras para la instalación de la galería hidráulica de las nuevas y antiguas unidades de filtración de la Planta la Venta como segunda fase después de su optimización a 150 Lps.
- ✓ Tramite para la adquisición de generadores eléctricos para las plantas de tratamiento.
- ✓ Tramite para la compra de equipos y reactivos químicos para laboratorio de análisis de agua.
- ✓ Continuación del proceso de autorización de funcionamiento del laboratorio de análisis de aguas Central e inicio etapa de certificación del laboratorio central para el análisis de agua.
- ✓ Finalización de obras de optimización de sedimentadores y filtros en la Planta la Venta.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- ✓ Compra e instalación de barandas de seguridad industrial en las unidades operativas de la Planta la Venta.

HECHOS RELEVANTES:

- ✓ Según el informe emitido por la Secretaria de Salud de Cundinamarca para el periodo Enero – Junio de 2010, los resultados sobre la Calidad del agua (Planta Pekín, Planta Central y Planta la Venta) que abastecen el municipio de Fusagasugá se mantuvieron **SIN RIESGO**, garantizando a la comunidad el servicio de agua 100% potable apta para el consumo Humano.
- ✓ Se realizo la Inscripción en el programa interlaboratorios a nivel Nacional del Control de la Calidad del Agua Potable “Programa PICAP”, para la autorización de los análisis de laboratorio en el año 2011.
- ✓ Se iniciaron los procesos de validación de técnicas analíticas ante el Instituto Nacional de Salud - Ministerio de la Protección Social con el fin de lograr la acreditación del laboratorio según los criterios establecidos en la Norma INCONTEC 17025.

Registro Fotográfico Plantas de Tratamiento	
Planta Pekín	Construcción de bodega para almacenamiento de sustancias químicas  
	Construcción de la entrada y la fachada  



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Res. No. 5284 de la
Superintendencia de
Industria y Comercio.
22 de Febrero de 2008



Registro Fotográfico Plantas de Tratamiento

Cambio de ventaría salón operativo



Planta Central

Cambio de Cubierta





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Registro Fotográfico Plantas de Tratamiento

Instalación de barandas de seguridad



Planta la Venta

Montaje de accesorios nueva galería de filtros





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Res. No. 5264 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



3.2.2 Acueducto

La labor del proceso de Acueducto, durante el año 2010 se enfoco en proyectar el servicio para los próximos 30 años, por tal razón sus prioridades se enmarcaron en lograr una cobertura del 100% en el casco urbano y Chinauta, así como asegurar el agua a la ciudad con calidad y continuidad en el suministro.

Principales proyectos:

PROCESO DE ACUEDUCTO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Plan de Abastecimiento del Municipio de Fusagasugá y la Región del Sumapaz</p>	<p>Se presentaron ante la Unidad de Recursos Ambientales e Hídricos de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR, los estudios y diseños de Prefactibilidad del Plan de Abastecimiento del Municipio de Fusagasugá y la Región del Sumapaz, los cuales fueron analizados, aprobados y viabilizados.</p> <p>Estos estudios y los términos de referencia elaborados por la CAR fueron remitidos a Empresas Públicas de Cundinamarca, para iniciar los trámites de contratación de la factibilidad.</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



PROCESO DE ACUEDUCTO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Optimización de los Acueductos Veredales Coovesur y Leonardo Hoyos</p>	<p>Mediante Contrato No 77-2009 perteneciente al convenio interadministrativo 0012-2009, se realizaron los estudios y diseños para la ampliación y optimización de los acueductos Veredales Coovesur y Leonardo Hoyos del Municipio de Fusagasugá. Estudios realizados por la firma consultora.</p>	
<p>Mantenimiento e Impermeabilización Tanque de Almacenamiento la Aguadita</p>	<p>Mediante contrato No 392-2009, se ejecuto la obra perteneciente al convenio 0012, "Mantenimiento e impermeabilización tanque de almacenamiento la Aguadita del municipio de Fusagasugá".</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



ACREDITADO
 Res. No. 5284 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



PROCESO DE ACUEDUCTO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Supervisión del Contrato No 20-2010 “Construcción de Redes de Acueducto, Sanitarias y Pluviales del Plan de Vivienda de Interés Social Bosques del Oriente II Etapa”</p>	<p>Supervisión del contrato No 20-2010 cuyo objeto es “Construcción de redes de acueducto, sanitarias y pluviales del plan de vivienda de interés social Bosques del Oriente II etapa”, el cual pertenece al convenio interadministrativo No 007 de 2009 a 31 de Diciembre de 2010 se encuentra en ejecución.</p>	
<p>Construcción de Red de Acueducto</p>	<p>Se ejecuto el proyecto de expansión de redes de acueducto, “Construcción de red de acueducto diámetro 3” PVC RDE 21 (L=1900m) en la Pampa costado izquierdo de la vía panamericana”.</p> <p>Se terminaron las obras de expansión de redes de acueducto en el sector de Chinauta, en tubería PVC RDE 21 de diámetro 3” total construido 2.570m.</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



PROCESO DE ACUEDUCTO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Conducción Acequia Río Barro Blanco</p>	<p>Se realizaron arreglos en la acequia municipal Río Barro Blanco en el sector conocido como La Aguadita, conducción de asbesto cemento en diámetro 16”.</p>	

Hechos relevantes:

- ✓ Estructuración y presentación del proyecto construcción expansión de redes de acueducto sector suburbano de Chinauta municipio de Fusagasugá ante la ventanilla única del Ministerio del Medio Ambiente, con una longitud aproximada 6.4 kilómetros, y un costo de \$413 millones de pesos, en el marco del PDA (Plan de choque) y su estado actual es viabilizado.
- ✓ Con el propósito de mejorar la operatividad y movilidad de la División de Acueducto se realizó la adquisición de cuatro (4) motocicletas Yamaha XTZ 125; que permitieron atender con mayor prontitud los daños en redes y la instalación de acometidas a nuevos usuarios.
- ✓ Se realizó por parte de la División de Acueducto apoyo y acompañamiento al proceso Comercial en la primera fase de implementación del proyecto de facturación en sitio actualmente implementado y en funcionamiento.





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



ACREDITADO
 Res. No. 524 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



3.2.3 Alcantarillado

PROCESO DE ALCANTARILLADO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales el Resguardo</p>	<p>Compra del Predio Betanía Bajo con área de 15.5 Ha, en este se proyecta la construcción de la Planta Parque Resguardo, gracias a la compra de este terreno se logro la consecución de importantes recursos que permitirán hacer realidad una de las obras más importantes del municipio en materia de Saneamiento Básico.</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



ACREDITADO
 Res. No. 5284 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



PROCESO DE ALCANTARILLADO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Expansión de Redes de Alcantarillado</p>	<p>Se realizo la construcción de 1286 ml de tubería y sistemas de alcantarillado en sectores como Ciudad jardín, Barrio Fusacatan, Quebradas Sabaneta y Guadales. Los diámetros instalados en PVC van desde los 8" a 30". Dichos proyectos ejecutados están inmersos dentro del Plan Maestro de Alcantarillado. Valor ejecutado \$758.422.484.00 (Corte Junio 2010).</p>	 



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



ACREDITADO
 Res. No. 5284 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



PROCESO DE ALCANTARILLADO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
Recuperar 2 Km del Cauce Natural de las Quebradas que Atraviesan el Casco Urbano del Municipio.	<p>Durante el año 2010 se realizaron tres jornadas de limpieza y sensibilización de las quebradas:</p> <p>Quebrada La Parroquia a la altura del barrio Santa María de los Ángeles donde se llevaron a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller de sensibilización: Importancia de Cuidar los Ríos y Quebradas. ✓ Limpieza y mantenimiento de zonas afectadas. ✓ Imposición de comparendos a usuarios infractores. 	
	<p>Quebrada Sabaneta a la altura de la Avenida Las Palmas.: En esta zona se adelantaron dos jornadas donde se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza y mantenimiento de la ronda de la quebrada. ✓ Sensibilización de la problemática en la zona con apoyo de la CAR, Familias en Acción, Instituciones educativas de Fusagasugá, Oficina de Medio Ambiente y Policía Ambiental. ✓ Imposición de comparendo a infractores Ley 1259 de 2008. ✓ En el Día de la Tierra se adelantó una jornada de limpieza y sensibilización en los sectores aledaños a dicha quebrada. 	
	<p>Sensibilización a residentes en barrios aledaños a las quebradas Limones, Manila y Coburgo.</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



PROCESO DE ALCANTARILLADO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Construcción de 28 Unidades Sanitarias del Sector Rural de Fusagasugá</p>	<p>Mediante la ejecución del contrato 069 de 2009 por un valor de \$204.501.745.00 el cual hace parte del convenio interadministrativo 012 de 2010 firmado entre EMSERFUSA E.S.P – Municipio de Fusagasugá; se culmino la construcción de 28 unidades sanitarias en varios sectores y veredas de Municipio de Fusagasugá.</p> <p>Con estas obras se beneficiaron habitantes de las veredas tales como la Aguadita, Bosachoque, Guavio, Batan, Novillero, Sauces y Santa Lucia.</p>	
<p>Rehabilitar y/o Reconstruir Sistemas de Alcantarillado del Casco Urbano del Municipio de Fusagasugá</p>	<p>A la fecha se han rehabilitado y reconstruido 357 ml de tuberías y sistemas de Alcantarillado. Los sectores beneficiados son: Sector Coburgo, Balmoral y Barrio La Cabaña, Box Couvert la parroquia, las Américas, Barrio San Diego, la Pampa La Venta.</p> <p>El Valor invertido durante la vigencia corresponde a \$150.099.023.oo.</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



PROCESO DE ALCANTARILLADO		
Proyecto	Detalle	Registro Fotográfico
<p>Adquisición de Nuevas Tecnología para la Prestación del Servicio de Alcantarillado (Sistema Vector)</p>	<p>Durante el año 2010 se recibieron diferentes cotizaciones para la adquisición de nuevas tecnologías para el mantenimiento de los sistemas de Alcantarillado, la materialización de este proyecto se proyecta para el año 2011.</p>	
<p>Realizar las Actividades de Mantenimiento de Equipos Necesarios para la Prestación del Servicio de Alcantarillado.</p>	<p>En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado se realizó el diligenciamiento de los formatos establecidos para el proceso en especial los relacionados con la revisión y verificación de maquinaria asignada al proceso, de otra parte se dio cumplimiento a los cronogramas establecidos; con el propósito de mantener en óptimas condiciones los sistemas y equipos de Alcantarillado para atender cualquier eventualidad.</p> <p>Por otra parte como medida preventiva de la temporada de invierno que afecto al país se estableció y cumplió de manera estricta el cronograma de mantenimiento general y de puntos críticos (600-F-01), gracias a estas labores no se presentaron emergencias o hechos que lamentar en el municipio relacionados con inundaciones.</p>	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Hechos Relevantes del Proceso de Alcantarillado:

- ✓ Se realizó los trámites correspondientes ante la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR, para la presentación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del Casco Urbano del Municipio de Fusagasugá PSMV, el cual fue aprobado mediante la Resolución No 2491 del 4 de Agosto de 2010 emitida por la CAR.
- ✓ De acuerdo a lo establecido en el Artículo 7. de la Resolución No 2491 del 4 de Agosto de 2010, por medio de la cual se aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSM del casco urbano del Municipio de Fusagasugá las obras ejecutadas en cumplimiento del cronograma de presupuesto y plan de inversiones Tabla 5-8 del PSMV con corte a 31 de Diciembre de 2010 corresponden a las siguientes:

Principales colectores maestros de Alcantarillado del PSMV que se encuentran proyectados para la construcción en el cronograma de inversiones:

PROYECTO	VALOR ESTIMADO MILES DE PESOS	AÑO Y SEMESTRE DE CONSTRUCCIÓN	OBSERVACIONES
RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE			
1-Tramo faltante colector La Parroquia desde la carrera 8ª a la Diagonal 16 0,200km 24"	\$ 51,556	2012 - 01	
2- Colector costado derecho quebrada Sabaneta 2,17 km ϕ 30".	\$ 1,111,465	2010-01 y 2011-01	CONSTRUIDA PRIMERA FASE
3- Interceptor Los Curos 0,62km ϕ 24".	\$ 159,822	2012 - 01	
4- Interceptor Guadales 0,9km ϕ 27".	\$ 639,945	2010 - 01	CONSTRUIDO Y FINALIZADO
5- Colector San Fernando costado derecho aguas abajo quebrada Mosquera 0,9 km ϕ 12".	\$ 115,997	2010 - 01	CONSTRUIDO Y FINALIZADO



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



PROYECTO	VALOR ESTIMADO MILES DE PESOS	AÑO Y SEMESTRE DE CONSTRUCCIÓN	OBSERVACIONES
RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE			
6- Emisario Final hasta sitio propuesto para la PTAR El Resguardo 2,5km ϕ 36".	\$ 1,275,008	2012 - 01	
7-Colector vía Panamericana 1,9 km ϕ 30".	\$ 973,172	2014 - 01	
8-Colector Costado Izquierdo aguas abajo quebrada Manila 0,7 km ϕ 24".	\$ 180,445	2015 - 01	
9-Colector Costado Derecho aguas abajo quebrada Manila 0,73 km ϕ 16".	\$ 149,244	2015 - 01	
10-Colector Piedra grande 1,12 km ϕ 36".	\$ 571,203	2017 - 01	
11-Colector Avenida Las Palmas 0,27 ϕ 24".	\$ 69,600	2012 - 01	
12- Colector Mosqueral sector La Pampa 0.2km ϕ 16".	\$ 257,778	2013 - 02	
13- Colector Refuerzo Calle 19 Sector La Pampa 1,5 km ϕ 24".	\$ 386,667	2016 - 01	
14-Emisario Final hasta sitio propuesto para la PTAR La Pampa La Venta 2,0 km ϕ 24".	\$ 563,556	2019 - 02	
15- Interceptor Chacha 2.5 Km ϕ 24".	\$ 644,445	2016 - 01	SE INICIO CONTRATACIÓN PRIMERA FASE
PTAR El Resguardo 270 L/s.	\$7630,711	2013 - 01	COMPRA DE PREDIOS 15.5 HA
PTAR La Pampa La Venta 42.46 L/s.	\$1200,000	2020 -01	

- Periodo Evaluado : Primer y segundo semestre de la vigencia 2010

Obras proyectadas Primer semestre:

- 2- Colector costado derecho quebrada Sabaneta 2,17 km ϕ 30" Primera Fase.
- 4- Interceptor Guadales 0,9km ϕ 27"
- 5- Colector San Fernando costado derecho aguas abajo quebrada Mosqueral 0,9 km ϕ 12" primera Fase

A continuación se relacionan las actividades ejecutadas en cada una de las obras proyectadas:



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



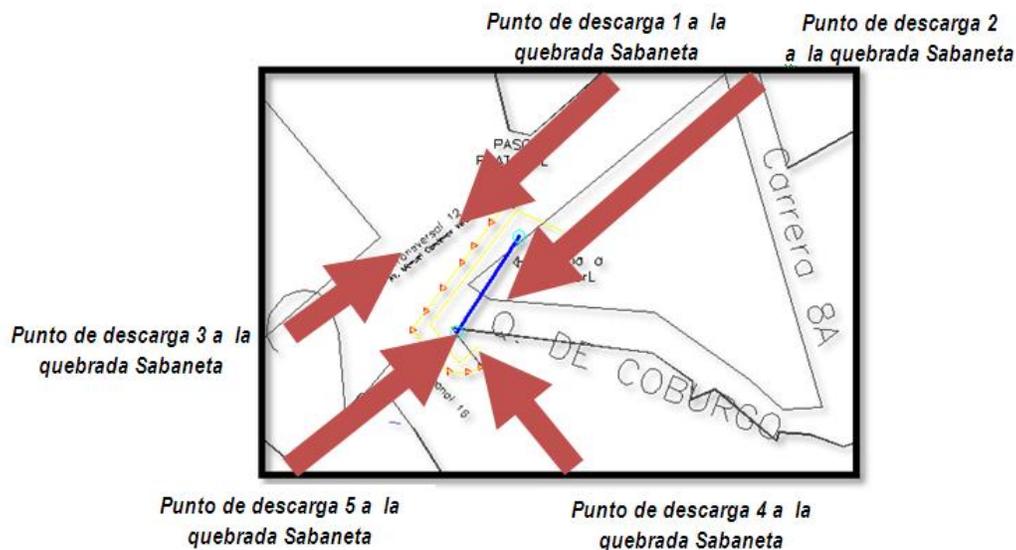
COLECTOR COSTADO DERECHO QUEBRADA SABANETA 2,17 KM Ø30" PRIMERA FASE.

El desarrollo de este proyecto comprende dos fases de ejecución las cuales están programadas para ejecutar la primera durante los seis primeros meses del año 2010 y la segunda fase deberá realizarse en el primer semestre de 2011.

Desarrollo de la primera fase año 2010:

Esta comprendió la CONSTRUCCIÓN COLECTOR DERECHO QUEBRADA SABANETA (P45 AL P83) CON UNA LONGITUD DE 945m en cumplimiento de la I ETAPA.

Los trabajos que iniciaron y se ejecutaron por administración directa el pasado 9 de septiembre de 2009, interceptaron 5 vertimientos en sector conocido como el Puente del Águila, debido a que en esta zona existe un importante flujo vehicular los trabajos se desarrollaron en tres turnos de 8 horas diariamente.



En el desarrollo de este proyecto se realizó la instalación de 690 ml de tubería de 24 y 30" tipo PVC perfilado, con una inversión aproximada de 750 millones de pesos. Dentro de la ejecución se presentaron dificultades con los propietarios del predio de la estación de Servicio TERPEL, que a pesar de estar ocupando la ronda hídrica de la quebrada Sabaneta, no permitieron bajo ningún punto de vista el cruce de la tubería de



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



alcantarillado por la zona de protección ubicada en el predio, este inconveniente además de la inestabilidad de la zona no se encontraban contemplados en el desvío realizado ya que la comunidad ubicada en la calle 10B no permitieron realizar la construcción del colector de acuerdo a los estudios y diseños realizados para la obra.

De acuerdo a lo anterior y con el propósito de evitar futuros inconvenientes se suspendieron los trabajos en la zona y se realizó la **CONSULTORÍA PARA ELABORAR LOS DETALLES DE INGENIERÍA PARA LA RECUPERACIÓN Y AISLAMIENTO DE LA QUEBRADA SABANETA EN EL TRAMO AFERENTE DEL CONJUNTO RESIDENCIAL FONTANAR Y LUXEMBURGO** que entregara los siguientes productos:

- Diseños hidráulicos finales.
- Diseños estructurales.
- Estudio de suelos.
- Batimetría Quebrada Sabaneta
- Memorias de cálculo.
- Planos impresos y en medio magnéticos.
- Especificaciones técnicas generales y particulares.
- Cantidades de obra, precios unitarios y presupuesto.

Con base a esta información se procederá al culminar el tramo faltante en una longitud aproximada de 300 ml.

REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Corte con disco diamantado realizado en el sector conocido como el puente del Águila.



Se observa obras realizadas en el sector Puente del Águila, para lo cual se trabajo en 3 turnos de 8 horas.

REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Se observa instalación de tubería de 30" a 3 m de profundidad.



Excavaciones realizadas mecánicamente con la colaboración de la retroexcavadora de la Secretaria de Obras públicas.



Se observa obras realizadas sobre la Carrera 9 reposición de 48 m de tubería que se presentaba taponamientos y ya había Cumplido su vida útil.



Se observa construcción de pozos de inspección.

REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Se observa construcción de pozo de inspección No.80 No.81 y pozo No.82.



Alistado y retiro de piedra entre el pozo



Instalación de tubería con recebo.



Se observa el alineamiento de la tubería



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Se observa la perforación en roca con taladros para detonación con pólvora negra



Se realiza conformación de la cama de con recebo para base



Se observa continuación de excavaciones a 5m.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Excavaciones para instalación de tubería entre los el pozo 80 y el pozo 81



Tramo listo para instalación de tubería Pozo 81 y el pozo 82.

COLECTOR COSTADO DERECHO QUEBRADA SABANETA 2,17 KM Ø30" SEGUNDA FASE.

Este proyecto en esta fase se denomino II: Colector Derecho Quebrada Sabaneta (Sector La Sultana - Villa Natalia y Puente Sabaneta Vía Panamericana) (Longitud: 1387 ml Diámetro: 36" Tipo Concreto) a la fecha se encuentra viabilizado y cuenta con disponibilidad de recursos que ascienden a los \$1.874 millones de pesos por parte del Plan Departamental de Aguas PDA del departamento de Cundinamarca, en los próximos meses se proyecta iniciar el proceso de licitación correspondiente para adjudicación.

De la misma forma **EMSERFUSA E. S. P.**, realizo la compra del predio Betanía Baja con una extensión de terreno de 15.5 Ha por un valor de \$1.937 millones de pesos en este se proyecta la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR el Resguardo con la que se proyecta realizar el tratamiento aproximadamente del 70% de las aguas residuales generadas en el casco urbano del municipio de Fusagasugá.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



CUADRO RESUMEN DE INVERSIONES CONSTRUCCIÓN COLECTORES Y EMISARIOS QUEBRADA SABANETA		
PROYECTO	VALOR ESTIMADO \$ (MILES)	FUENTE DE RECURSOS
Tramo I: Colector Derecho e Izquierdo Quebrada Sabaneta (Sector Puente del Águila Avenida Las Palmas - Luxemburgo) (Longitud: 1270 m Diámetros: 24" y 30" Tipo PVC)	\$1,200	Recursos Propios EMSERFUSA
Tramo II: Colector Derecho Quebrada Sabaneta (Sector La Sultana - Villa Natalia y Puente Sabaneta Vía Panamericana) (Longitud: 1387 ml Diámetro: 36" Tipo Concreto)	\$1,874	PDA
Colector Emisario Final (Longitud: 1717 ml Diámetro: 36" Tipo PVC)	\$2,690	FONDO NACIONAL DE REGALÍAS
INVERSIÓN COLECTORES	\$5,764 MILLONES DE PESOS	
LONGITUD TOTAL	4510 ml	

CONSTRUCCION PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EL RESGUARDO		
PROYECTO	VALOR ESTIMADO \$ (MILES)	FUENTE DE RECURSOS
Compra parte del predio finca Betanía Puente Bajo 155.000 m2 (15.5 Ha)	\$ 1,937	Recursos Propios EMSERFUSA
Construcción Primera Etapa PTAR RESGUARDO (Unidades operativas de tratamiento primario)	\$3,699	PDA
INVERSIÓN PTAR RESGUARDO	\$ 5,636	
INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO CORTO PLAZO	\$11,400	EMSERFUSA, Regalías, MAVDT Y PDA Cundinamarca



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



CONSTRUCCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES RESGUARDO (II ETAPA PROYECTADO A 10 AÑOS)		
PROYECTO	VALOR ESTIMADO \$ (MILES)	FUENTE DE RECURSOS
Construcción segunda Etapa PTAR RESGUARDO (Unidades Operativas de tratamiento secundario)	\$4,301	Recursos Propios EMSERFUSA
VALOR TOTAL REQUERIDO PARA PTAR (UNIDADES OPERATIVAS DE TRATAMIENTO) (ETAPAS I Y II)	\$8,000	

INTERCEPTOR GUADUALES 0,9KM Ø27"

Con la ejecución de las obras colector derecho quebrada Guaduales se espera aumentar la cobertura del servicio de Alcantarillado, teniendo en cuenta que con esta obra se beneficiaran los barrios Buena Vista, Simón Bolívar. Las obras comprenden la construcción de un colector de Alcantarillado de 912 ml en tuberías corrugadas que varían entre diámetros de 10", 16", 18" y 27", así mismo comprende la construcción de 53 pozos de inspección.

Las obras que iniciaron su ejecución el pasado 04 de marzo de 2010 transcurrieron con normalidad realizándose conforme a lo estipulado en el documento contractual, así mismo como se observa en el plano de localización cada bandera es un pozo de inspección levantado por la división de Alcantarillado mediante GPS. Se conto con materiales de calidad realizando modificaciones en los tramos iniciales al reubicar la ubicación del aliviadero 8m para lo cual se conto con la participación del diseñador para no evitar alteraciones en el funcionamiento hidráulico del sistema de Alcantarillado.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Valla de identificación de obra



Trabajo de excavación para zanja de tubería, tramo de llegada a Aliviadero.



Pozo de inspección



Instalación de tubería de 16" PVC



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Tubería Novafort de 18"



Construcción de aliviadero tipo canaleta

COLECTOR DERECHO QUEBRADA MOSQUERAL BARRIO SAN FERNANDO (LONGITUD DE 420m) PRIMERA FASE.

La ejecución de las actividades de esta obra se iniciaron el 22 de septiembre de 2009 y se culminaron en febrero de 2010, con el desarrollo de la misma se realizó la instalación de 420 ml de tubería PVC corrugado de 12". Se intercepto vertimiento sobre quebrada Mosquera. La segunda Fase de este colector se desarrollara durante el primer semestre del año 2013. Con una inversión cercana a los 200 millones de pesos.

En cuanto al saneamiento de la quebrada Sabaneta durante la vigencia 2010 se realizó la construcción de un colector desde el sector del Puente del Águila hasta el Barrio Luxemburgo con una inversión cercana a los \$900 millones de pesos, actualmente está pendiente un tramo entre la Av. Las palmas y el predio de la universidad Santo Tomas, ya que se deben realizar los estudios de suelos pertinentes para definir el trazado correspondiente.

Es importante mencionar que con recursos de financiación por parte del Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial MAVDT, se iniciara la construcción del colector derecho quebrada Sabaneta en una longitud de aproximadamente de 2 km desde el Barrio Luxemburgo hasta el cruce de la quebrada Sabaneta con la doble calzada, se estima que esta obra tendrá una inversión cercana a los \$1.800 millones de pesos.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



REGISTROS FOTOGRAFICOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS



Se observa la construcción de gaviones sobre el margen derecho de la Q. Mosquera.



Se observa la construcción de gaviones.



Construcción del pozo final.



Construcción de tapas para finalización de pozos.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3.2.4 ASEO

3.2.4.1 AUMENTO DE INGRESOS

Durante el año 2009 y después de casi dos años de acercamiento con la empresa aguas del norte se firmo en el mes de octubre, el convenio de facturación conjunta para el cobro del servicio de recolección de residuos sólidos prestado por EMSERFUSA E. S. P, en el sector rural; sin embargo y dado a un problema de configuración del software de facturación, el cual creo incompatibilidades de estratos en los dos servicios no se pudo realizar la facturación del servicio de los dos últimos meses del año 2009.

Es así como en los primeros meses del año 2010 y después de varias reuniones con los directivos del Acueducto Aguas del Norte, se dio solución al imprevisto e inicio a la facturación del servicio de aseo.

Con el inicio del cobro del servicio en el sector rural se obtuvo un recaudo anual cercano a los \$40.000.000.

AMPLIACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION EN LA VEREDA EL PLACER

Con el propósito de ampliar el área de cobertura de la prestación del servicio público de aseo, se iniciaron acercamientos con al Acueducto Leonardo Hoyos, a fin de firmar convenio de facturación conjunta y dar inicio a la prestación del servicio de recolección en la vereda el Placer.

Con la ampliación con la cobertura del servicio de recolección en la vereda el Placer se logro un incremento de 200 nuevos usuarios, es decir un 0.75% de total de usuarios del servicio, que representan ingresos anuales cercanos a los \$30 millones de pesos.

PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION EN LOS MUNICIPIOS DE TENA Y SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA

Teniendo en cuenta que el año 2010 se estableció como el año del posicionamiento, en ese sentido la División de Aseo de EMSERFUSA E.S.P., dio inicio al plan de expansión para la prestación del servicio fuera del municipio de Fusagasugá.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Es así y como luego de acercamientos con las administraciones municipales de Tena y San Antonio del Tequendama, se firmaron los contratos correspondientes para la prestación del servicio de recolección de residuos en los mencionados municipios.

La prestación del servicio de recolección de residuos sólidos en estas dos poblaciones se realizó durante los meses de Mayo – Noviembre, gracias a esta gestión se alcanzó un recaudo de \$66.000.000, que representan un incremento del 2.3% de los ingresos operacionales de la División de Aseo.

SERVICIOS ESPECIALES

Durante la vigencia 2010 se continuó de manera satisfactoria con la prestación de los servicios especiales prestados por la empresa. Es así como durante el año se prestaron 118 servicios especiales, un 76% más que para el año inmediatamente anterior; con la prestación de los servicios especiales se recaudaron \$7.130.000.

3.2.4.2 REDUCCION DE PERDIDAS

CONTROL DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE VEHICULOS DIVISION ASEO

Uno de los costos más representativos en la operatividad de la División de Aseo es el pago por el combustible suministrado a cada uno de los vehículos destinados para la recolección de los residuos sólidos.

Es así como para el año 2010 se diseñó e implementó un modelo que permitiera registrar de manera diaria el consumo de combustible por cada uno de los vehículos así como la cantidad de kilómetros recorridos, permitiendo determinar el rendimiento diario. A través de esta herramienta se logró identificar consumos elevados de combustibles sin razones aparentes, pudiendo así controlarlos de manera inmediata, disminuyendo los costos por este concepto.

Antes de la entrada en aplicación de este control los consumos de combustibles en cada uno de los vehículos se registraba elevado con relación al consumo esperado por el kilometraje recorrido.



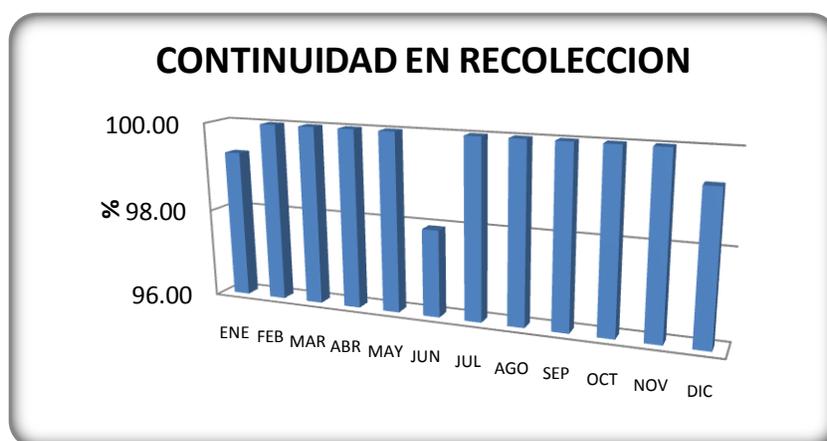
NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Específicamente para el mes de enero antes de implementar el control, el consumo real de combustible presento un 13% mas que el esperado, y los resultados despues de la implementación del control evidenciaron una reducción considerable obteniendo asi un consumo real sobre el proyectado en promedio del 12% menos, este corresponde a un reduccion de 3735 galones de ACPM que representan un ahorro cercano a los \$28 millones de pesos.



3.2.4.3 OPERACIÓN SERVICIO DE ASEO

CONTINUIDAD DE RECOLECCION: Durante el año 2010 se mantuvo un control estricto sobre cada uno de los recorridos de residuos sólidos con sus frecuencias y horarios a fin de prestar un servicio eficiente y con calidad, logrando satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Es así como se ha alcanzado el objetivo del indicador de continuidad propuesto por la empresa durante el año con un porcentaje de continuidad del 99.7%. En la grafica se evidencia la continuidad en la prestación del servicio de recolección para el año 2010.

Es importante mencionar que para el año 2010 se presento un incremento en la generacion de residuos solidos, comparando el mes de Diciembre con respecto al mes de Noviembre el aumento en la generación de residuos sólidos fue de un 8.5%; el mes de Dicimebre de 2010 presento un comportamiento atipico ya que alcanzo valores historicos de generacion con 2.278 toneladas, un 22% mas con respecto a la media proyectada durante la vigencia.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



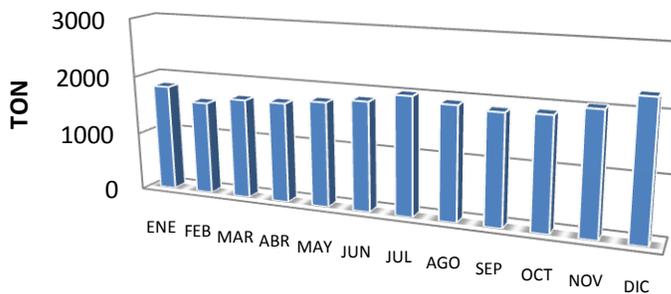
ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Res. No. 5284 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



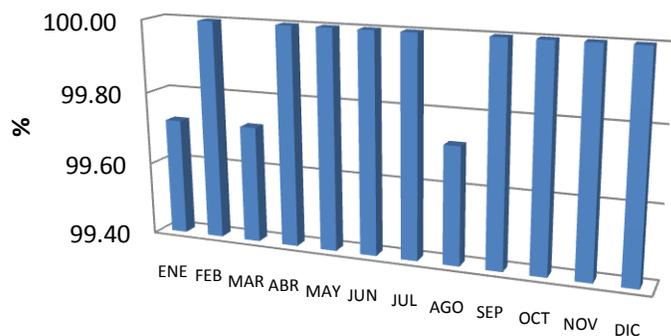
GENERACION RESIDUOS 2010



Es así como el valor del indicador de continuidad es de gran importancia, puesto que a pesar del aumento significativo en la generación de residuos y el manteniendo del parque automotor, se atendió de manera oportuna las necesidades de recolección del municipio, acorde a las políticas de calidad dadas por la alta dirección de la empresa y la normatividad vigente.

CONTINUIDAD EN BARRIDO: La continuidad en el servicio de barrido de vías y áreas públicas presentó un comportamiento constante durante el año 2010 el porcentaje de cumplimiento de este indicador está acorde con los objetivos propuestos por la organización con una continuidad del 99.92%, tal y como se muestra en la gráfica a continuación:

CONTINUIDAD EN BARRIDO





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification

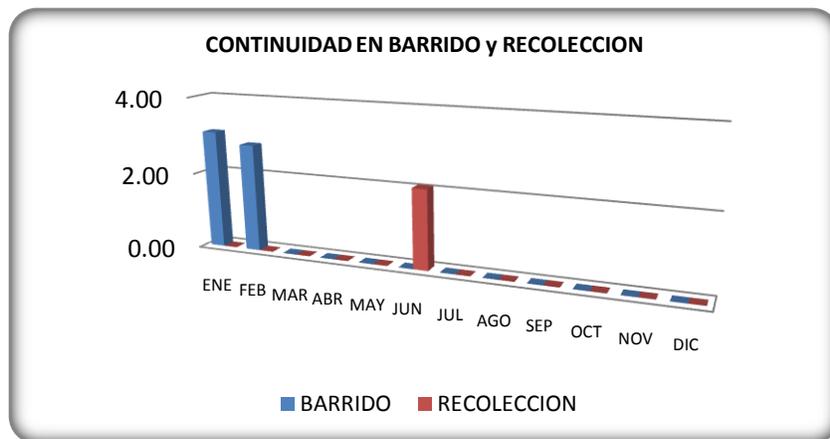


NO CONFORMIDADES POR COMPONENTES

Este indicador pretende mostrar la calidad con la que se está prestando el servicio de aseo en el municipio de Fusagasuga, mediante un seguimiento al cumplimiento de cada una de las micro rutas de recolección y barrido establecidas por la empresa para el municipio.

En el seguimiento se miden factores como la calidad de barrido, cumplimiento del barrido y recolección en la totalidad de la ruta, que no exista presencia de residuos diseminados después de la recolección de los residuos, cumplimiento de horarios entre otros.

Para este indicador se fijó una meta de 5% como máximo de no conformidades levantadas sobre la totalidad de las rutas de recolección y barrido establecidas por la empresa. Los resultados evidencian en la gráfica 5.



No conformidades por componentes

ASEO EN CIFRAS:

- 700.000 m² de zonas verdes son atendidas por EMSERFUSA E. S. P, en labores de corte y poda de césped al mes.
- 46.000 kilómetros recorren los vehículos de la entidad de la recolección de los residuos hasta el sitio de disposición final el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- 2598 kilómetros al mes recorren los escobitas dando cumplimiento a las actividades de barrido y limpieza de vías y cunetas.
- 1800 toneladas de residuos sólidos recoge, transporta y dispone la empresa al mes hacía el lugar de disposición final.

3.2.5 Comercial

3.2.5.1 Toma de Lecturas Electrónicas y Facturación en Sitio

Con total éxito se implementó en el año 2010 la facturación en sitio la materialización de este proyecto le permitió a la empresa ingresar en una nueva era tecnológica en el proceso de facturación, es importante mencionar que la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá es la primera en el Departamento de Cundinamarca en aplicar tecnología y segunda a nivel nacional con este proceso se aumento el nivel de confianza de los usuarios ya que le permite conocer de manera inmediata el valor de su factura ya que esta se genera una vez se registra la lectura correspondiente.



Actualmente se están expidiendo 30.350 facturas que corresponden a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de todos los predios urbanos del municipio de Fusagasugá y un 5% de los predios rurales que cuentan con los servicios la cobertura de facturación en sitio es de un 100%.

Las ventajas del proyecto entre otras corresponden a un mayor tiempo por parte de los usuarios para cancelar su factura, disminución de tiempos de facturación, reducción de un 50% del recorrido de las rutas, optimización de procedimientos y mayor confiabilidad de la información al obtenerla de la acometida al software de facturación de la empresa de manera inmediata.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



El proyecto implementado en el año 2010 de facturación en sitio ha generado las siguientes Ventajas:

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P.			
NUIR 1-25290000-2 / NIT 890.680.053-6 SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES SEGUN RESOL. No. 11076 / 14 DIC 2001			
FACTURA No. : 363		FECHA DE EXP. : 05/01/2011	
COD. INTERNO: 1114560		CITE ESTE NUMERO PARA PAGOS ELECTRONICOS O C INSULTAS DEL ESTADO DE SU CUENTA	
DATOS DEL SUSCRIPTOR			
CONSTRUCTORA GRANADOS			
DIRECCION DEL INMUEBLE	COD. RUTA	LECTOR	
CR 85 C 28 A 28 LOS OLIVOS LOS OLIVOS	3027390000	LA00	
DIRECCION CORRESPONDENCIA	USO	ESTRATO	
	1-RESIDENCIAL	3-MEDIO BAJO	
CICLO	NUMERO DE MEDIDOR	LECT. ANT	LECT. ACT
3	302899	2261	2265
Ultimos consumos m ³		CONSUMO	
		24	
		PROMEDIO	
		7	
		FECHA LECT.	
		05-01-2011	
PERIODO FACT	02-12-2010-5-01-2011	ATRASOS	
PROBLEMA AFORO	ninguno	0	
RESUMEN DE SU CUENTA			
SERVICIO ACUEDUCTO			
DESCRIPCIÓN	Consumo m ³	Valor Unit.	Valor Total
Cargo fijo			16.236.00
Consumo básico (00-20)	20	851.00	17.020.00
Consumo complement. (21-40)	4	851.00	3.404.00
Consumo surtiuario (+40)	0	0.00	0.00
Tasa ambiental	0	0.00	0.00
SUBTOTAL	24		24.660.00
(-) Subsidio			1.000.00
(+) Contribución			0.00
TOTAL ACUEDUCTO (1)			23.470.00
SERVICIO AL CANTARILLADO			
DESCRIPCIÓN	Consumo m ³	Valor Unit.	Valor Total
Cargo fijo			17.820.00
Consumo básico (00-20)	20	851.00	17.020.00
Consumo complement. (21-40)	4	851.00	3.404.00
Consumo surtiuario (+40)	0	0.00	0.00
Tasa ambiental	0	0.00	0.00
SUBTOTAL	24		22.864.00
(-) Subsidio			910.00
(+) Contribución			0.00
TOTAL AL CANTARILLADO (2)			21.892.00
SERVICIO ASE0			
Tipo de Productor	Frec. Barrido: 02	Frec. Recolección: 03	
DESCRIPCIÓN	Tarifa	(-) Subsidio	(+) Contribución
Costos de referencia	9.912.00	991.00	0.00
TOTAL ASE0 (3)			8.921.00
OTROS COBROS			
AJUSTE AL PESO			17
TOTAL OTROS COBROS (4)			17.00
TOTAL A PAGAR (Acued+Alcant+Asen+Otros) (1)+(2)+(3)+(4)			54.300.00
Fecha para evitar suspensión	Fecha pago oportuno 24-01-2011		
OBSERVACIONES Pague en Puntos Autorizados			
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P. NUIR 1-25290000-2 / NIT 890.680.053-6			
FACTURA No. : 363		FECHA DE EXP. : 05-01-2011	
		PERIODO FACT.: Diciembre 2010	
COD. INTERNO	COD. RUTA	FECHA DE PAGO	TOTAL A PAGAR
1114560	30273900000	24-01-2011	54.300.00

- 1). Permite detectar por parte del usuario fugas y novedades en el consumo oportunamente.
- 2). Mayor tiempo para el usuario en la programación del pago de su factura.
- 3). Clasificación de 4 ciclos y definición de 4 fechas de pago diferentes para evitar congestión en los bancos al momento de cancelar las facturas.
- 4). Mayor confianza y credibilidad en la empresa al entregar información inmediata al usuario.
- 5). Agilidad y eficiencia en la toma de lecturas y expedición de Facturas.
- 6). Disminución de errores por digitación de lectura directamente en los dispositivos.
- 7). Modernización tecnológica de la empresa al utilizar dispositivos móviles de última generación.
- 8). Disminución del 50% en recorrido de rutas.

9). Posibilidad de intercambio de rutas por cada lector.

10). Archivo físico y magnético de cartografía con constante actualización de rutas.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3.2.5.2 Presentación y Aprobación Estudio Tarifario

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en el año 2010 expidió las Resoluciones números 485, 486 y 487 como proyectos de resolución para su revisión y discusión por parte de todos los actores de los servicios públicos, de acuerdo a lo anterior se realizó en varias ciudades del país la respectiva socialización, sin embargo a la fecha no han expedido las resoluciones definitivas de dicha metodología de marco tarifario como base fundamental para llevar a cabo la actualización de tarifas de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. No obstante la empresa ha estado revisando y analizando propuestas recibidas por personal experto en el tema con el propósito de acatar lo dispuesto dentro de los términos establecidos por esta entidad.



3.2.5.3 Masificación de Medios de Pago Electrónicos.

El proceso de facturación en sitio permitió el establecimiento de cuatro ciclos de facturación factor que le beneficia al usuario por cuanto este dispone de un mayor tiempo y menos congestión en las entidades bancarias para el pago de la factura de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, sin embargo con el propósito de facilitarle esta actividad al usuario la empresa ha venido promoviendo la





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



cultura de pago a través de medios electrónicos o el acceso a la plataforma virtual de Redeban, Davivienda (Teléfono Rojo o portal de Internet).

3.2.5.4 Actualización Información Base de Datos Sysman

Con la puesta en marcha del nuevo servidor que la entidad adquirió se dio inicio a un proceso de actualización de la base de datos, además con los servicios prestados por personal contratista de cartografía se está actualizando el catastro de medidores y también los códigos catastrales de los predios. Para el año 2010 se actualizaron alrededor de tres mil (3.000) usuarios con información en la base de datos de la empresa equivalente a un 10% del total de usuarios de la entidad.

3.2.5.5 Programa de Reposición de Medidores



Durante la vigencia 2010 la entidad adelanto el programa de reposición de medidores, realizando el cambio de 894 medidores detenidos y/o dañados a usuarios que se les estaba facturando por promedio, con los resultados alcanzados se logro un 89% de la meta propuesta para la vigencia

3.2.5.6 Disminución Porcentaje de IANC.

El promedio de IANC para la vigencia 2010 al igual que en el año 2009 se mantuvo en un 46% con unos meses de bajo nivel de pérdidas como Febrero, Marzo y Agosto y otros meses con un alto nivel como lo fue Mayo, Junio, Octubre y Diciembre de 2010.

Con el propósito de disminuir el porcentaje de Agua No contabilizada durante el año 2010, se cambiaron 894 medidores que se encontraba detenidos o dañados y se proyecta para la vigencia 2011 realizar la reposición de alrededor de 1000 medidores que han cumplido su vida útil o se encuentran dañados y/o detenidos.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



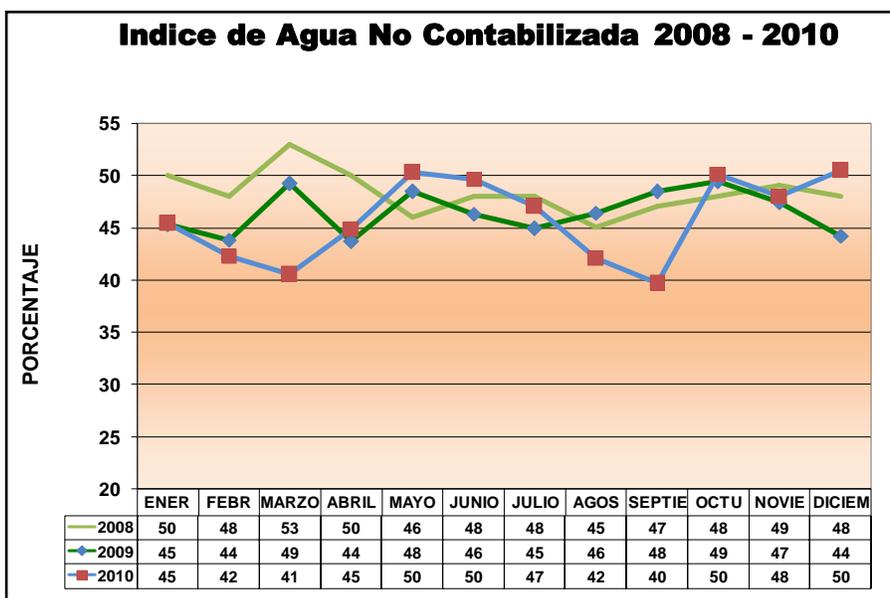
ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



ACREDITADO
 Res. No. 5284 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



En relación con las conexiones fraudulentas, la empresa ha estado realizando los procedimientos de corte y solicitud de legalización del servicio y de imposición de cargas pecuniarias.



En el año 2010 se ha mantenido un promedio del 44% en el índice de agua no contabilizada, disminuyendo 2 puntos el porcentaje con respecto al promedio de 2009 que corresponde a un 46%.

COMPORTAMIENTO DE INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA									
MES	AÑOS							m ³ FACTURADOS	PROD NETA PLANTAS
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		
Enero	41	39	55	53	50	45	45	430,064	788,045
Febrero	35	36	45	37	48	44	42	368,390	638,255
Marzo	37	35	54	56	53	49	41	372,881	626,708
Abril	38	43	46	49	50	44	45	408,398	740,753
Mayo	38	34	52	49	46	48	46	406,250	756,683
Junio	36	39	43	44	48	46	50	374,728	744,510
Julio	35	45	50	48	48	45	47	395,652	747,160
Agosto	43	36	50	42	45	46	42	438,418	757,348
Septiembre	34	36	52	49	47	48	40	444,722	737,254
Octubre	32	45	48	48	48	49	50	380,414	763,051
Noviembre	22	36	49	55	49	47	48	384,175	739,075
Diciembre	24	39	42	50	48	44	50	389,297	786,251
PROMEDIO AÑO 2010							46		



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



3.2.5.7 INDICADORES

CRECIMIENTO DE USUARIOS

Número de suscriptores periodo comprendido entre Diciembre 2009 mayo de 2010

SERVICIO	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	INCREMENTO EN No	INCREMENTO USUARIOS EN %
ACUEDUCTO	28.974	30.537	1.563	5.39%
ALCANTARILLADO	26.755	28.112	1.357	5.07%
ASEO	27.153	28.612	1.459	5.37%

Incremento promedio/mes	Usuarios Acueducto	130
	Usuarios Alcantarillado	113
	Usuarios Aseo	122

El crecimiento de usuarios durante el año 2010 aumentó gradualmente, con una proyección anual de treinta mil usuarios en el servicio de Acueducto lo cual está acorde con el crecimiento presentado al mes de Diciembre el cual corresponde a 30.537 suscriptores.

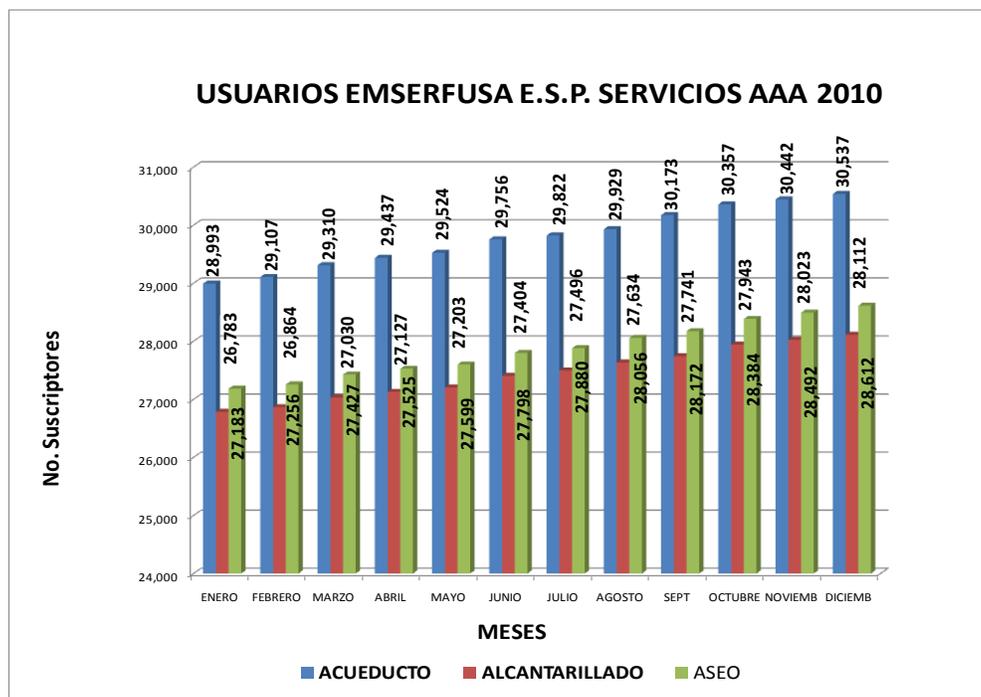
Los usuarios del servicio de acueducto han crecido un 0.4% de forma mensual lo que equivaldría a un crecimiento anual del 5.39%, en cuanto al servicio de alcantarillado el porcentaje mensual es de 0.4% que corresponde a 5.07% durante la vigencia 2010 y en servicio de aseo es de 0.4% mensual para un crecimiento en el año del 5.37%.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



RECAUDOS POR PRESTACION DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AÑO 2010.

PERIODO	FACTURADO DEL PERIODO	RECAUDO DEL PERIODO	% RECAUDO MENSUAL	TOTAL FACTURADO	TOTAL RECAUDADO
ENERO	1,055,241,632	877,191,559	83%	1,730,645,958	1,082,045,048
FEBRERO	981,376,351	797,001,527	81%	1,621,361,695	936,691,347
MARZO	1,018,852,133	836,104,602	82%	1,692,574,255	998,518,277
ABRIL	1,079,498,697	909,178,220	84%	1,748,145,593	1,072,993,513
MAYO	1,062,791,798	879,618,072	83%	1,681,528,713	1,029,973,767
JUNIO	1,060,841,702	852,417,161	80%	1,566,970,155	1,000,126,855
JULIO	1,045,349,686	612,867,755	59%	1,601,621,449	720,862,349
AGOSTO	1,130,734,735	848,817,046	75%	1,982,502,522	1,246,180,826
SEPTIEMBRE	1,159,423,602	757,022,236	65%	1,857,050,455	1,072,211,881
OCTUBRE	1,082,413,848	758,631,672	70%	1,802,797,065	995,146,833
NOVIEMBRE	1,086,484,059	781,415,126	72%	1,810,973,082	997,433,488
DICIEMBRE	1,090,554,269	804,198,579	74%	1,819,149,098	999,720,143

Total Recaudo Periodo Enero Diciembre 2010
 Total Recaudo Promedio Por Mes 2010

\$12.151.904.327
 \$ 1.012.658.694



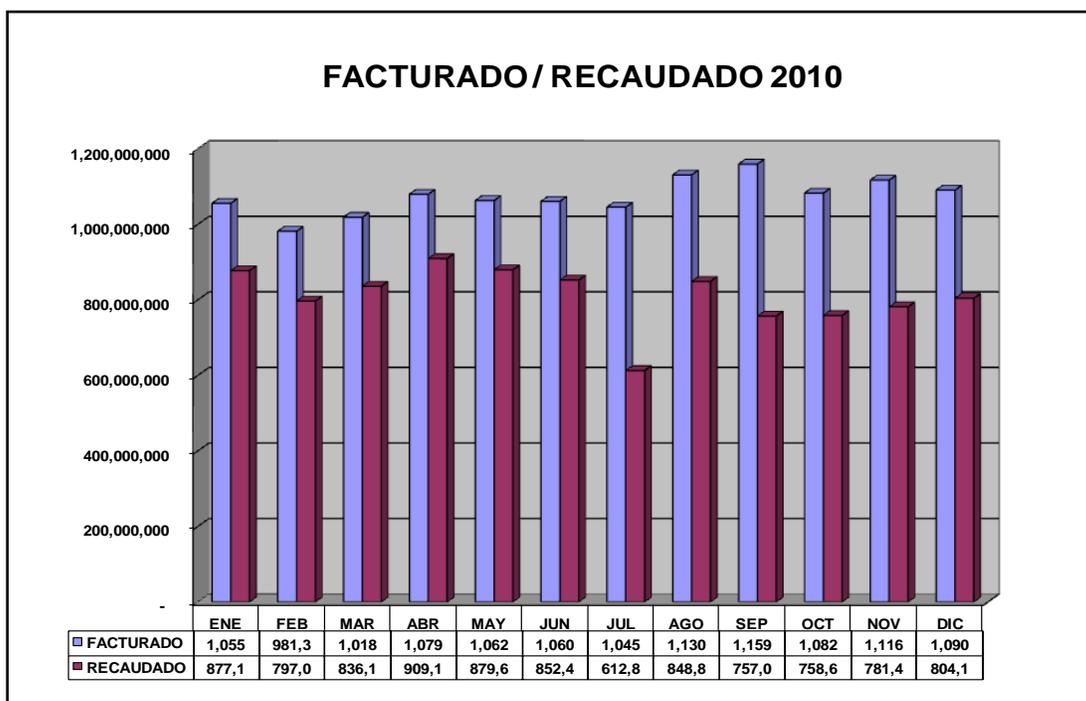
NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



El promedio de recaudo para la vigencia 2010, se mantuvo por encima de los 1000 millones de pesos, el acumulado para el año asciende a los 12.152 millones de pesos.



En el año 2010 se ha mantenido un nivel de eficiencia del recaudo de un 83% en el nivel de recaudo mensual, con respecto al facturado.



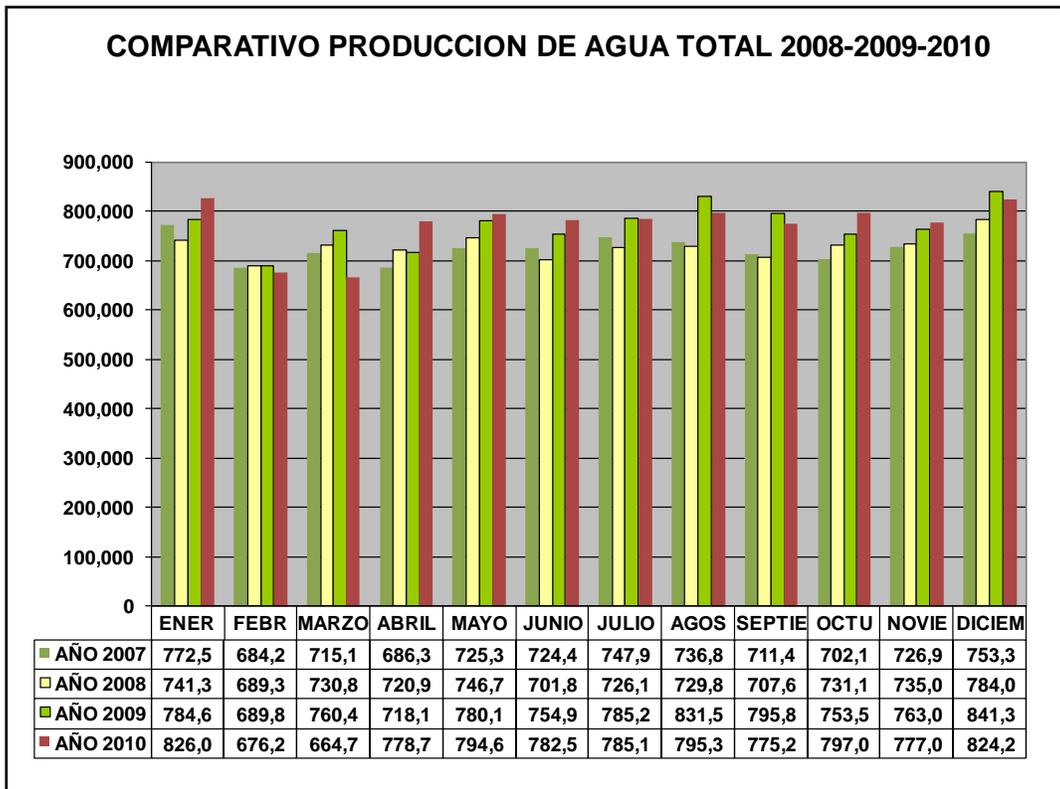
NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



COMPARATIVO PRODUCCION DE AGUA TOTAL 2008-2009-2010



Para el año 2008 la producción total de agua ascendió a 8.745 m³ para el año 2009, paso a 9.259 m³ y para el año 2010 9.277 m³, lo que significa que entre el 2008 y 2009 hubo un incremento en consumo de 514 mil m³ y entre 2009 y 2010 solamente hubo un incremento de 18 mil m³. La explicación de la reducción en la producción se debió a factores como el desincentivo en el consumo aprobado por el gobierno nacional en el mes de mayo de 2010 y el plan de racionamiento de agua generado durante los meses de febrero y marzo de 2010 como consecuencia del fenómeno del niño que afecto de manera significativa el caudal de las fuentes de abastecimiento.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001

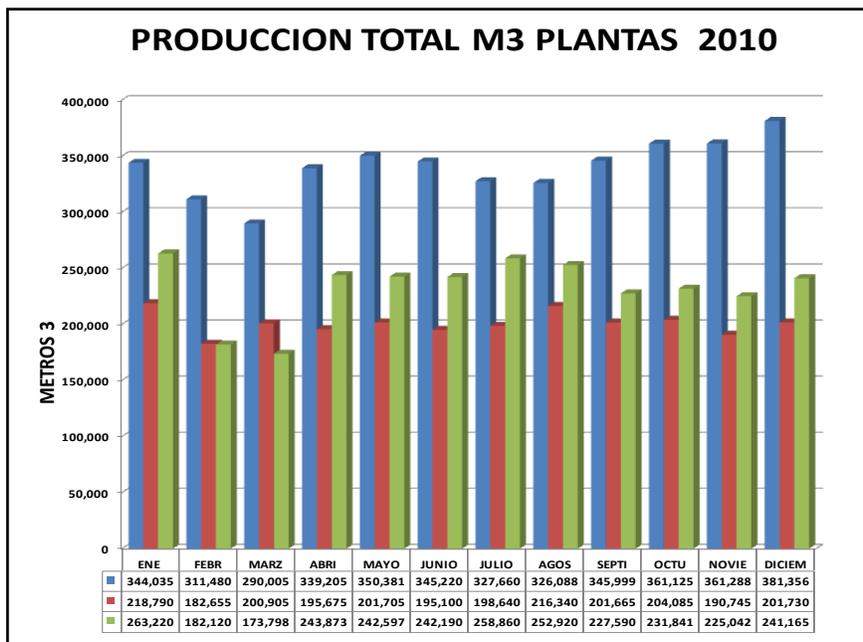


ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification

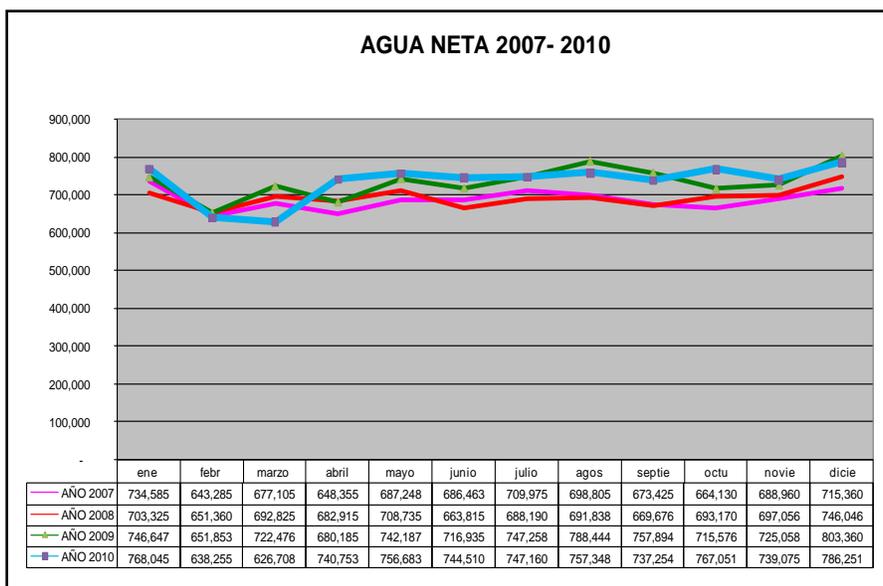


Res. No. 524 de la
 Superintendencia
 de Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008

ACREDITADO



La gráfica evidencia que la mayor producción de agua corresponde a la de la Planta Pekín, la cual abastece en promedio a 13 mil usuarios del servicio de acueducto, le sigue la Planta la Venta con 8 mil usuarios y finalmente la planta central con 9 mil usuarios; el aumento en producción obedece al incremento en el número de usuarios que para la vigencia 2010 fue superior al 5% que se había proyectado para este año.





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



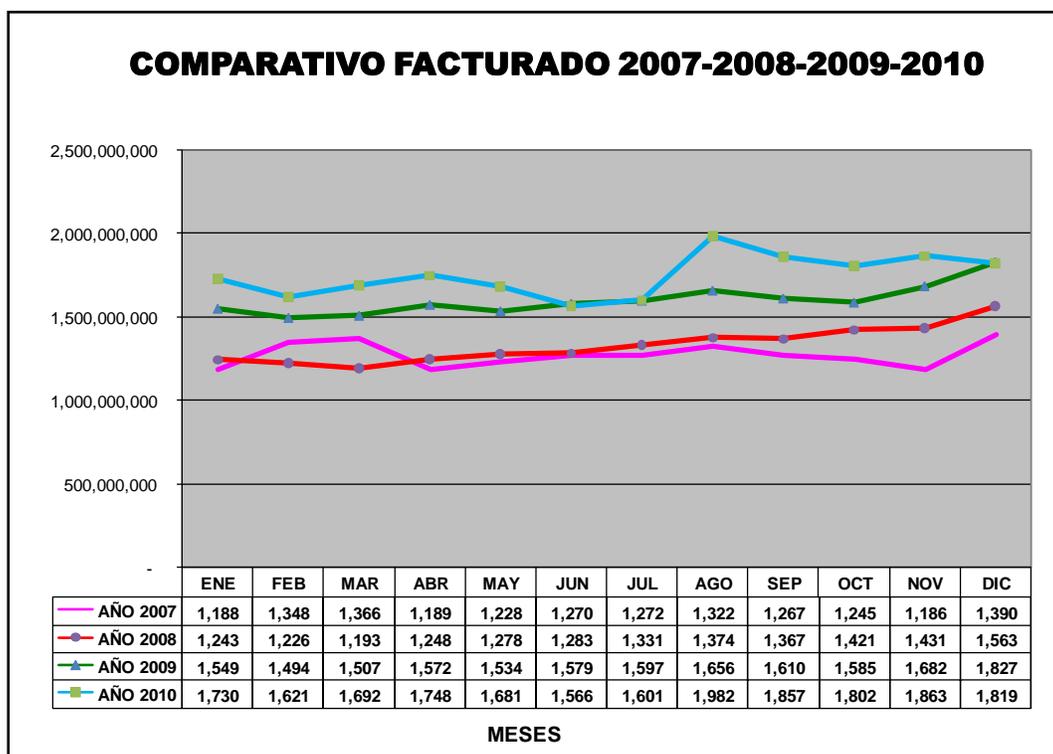
ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Res. No. 524 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



En el cuadro anterior se puede evidenciar que durante los meses de enero, abril y mayo la producción de agua fue muy homogénea, en promedio se produjo para estos meses 755.160 m³, sin embargo es pertinente informar que para los meses de febrero y marzo esta disminuyó como consecuencia de los efectos generados por las condiciones climáticas relacionadas con el “fenómeno del Niño”, el cual no solo impactó a Fusagasugá si no en general a todo el territorio nacional, en promedio para estos dos meses se produjeron 632.481 m³, la diferencia correspondió en promedio a 122.679 m³.



La facturación total acumulada durante los últimos meses ha estado por encima de los \$1.600 millones de pesos, en promedio alcanzó los \$1.743 millones, los meses con mayor número de metros cúbicos facturados fueron enero, agosto y septiembre de 2010.



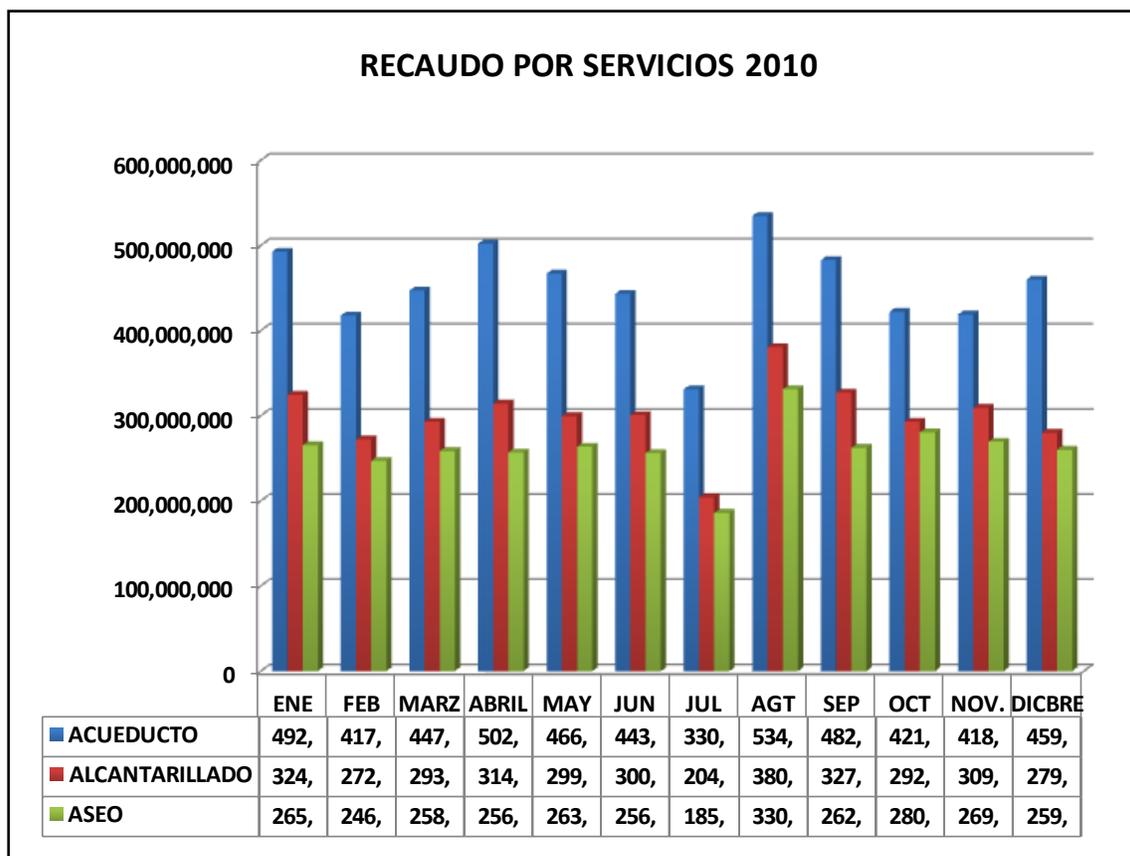
NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



RECAUDO POR SERVICIOS 2010



En la grafica se puede apreciar que de los tres servicios que presta la entidad el que tiene mayor participación con respecto a los ingresos corresponde al servicio de Acueducto con un 46%, seguido por el servicio de Alcantarillado con un 28% y con un 26% el servicio de Aseo.

Recaudo por servicios mes de Diciembre año 2010		
Servicio	Valor Recaudado	% de participación mes de Mayo
Acueducto	459.871.266	46%
Alcantarillado	279.921.640	28%
Aseo	259.927.237	26%
Total	999.720.143	100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification

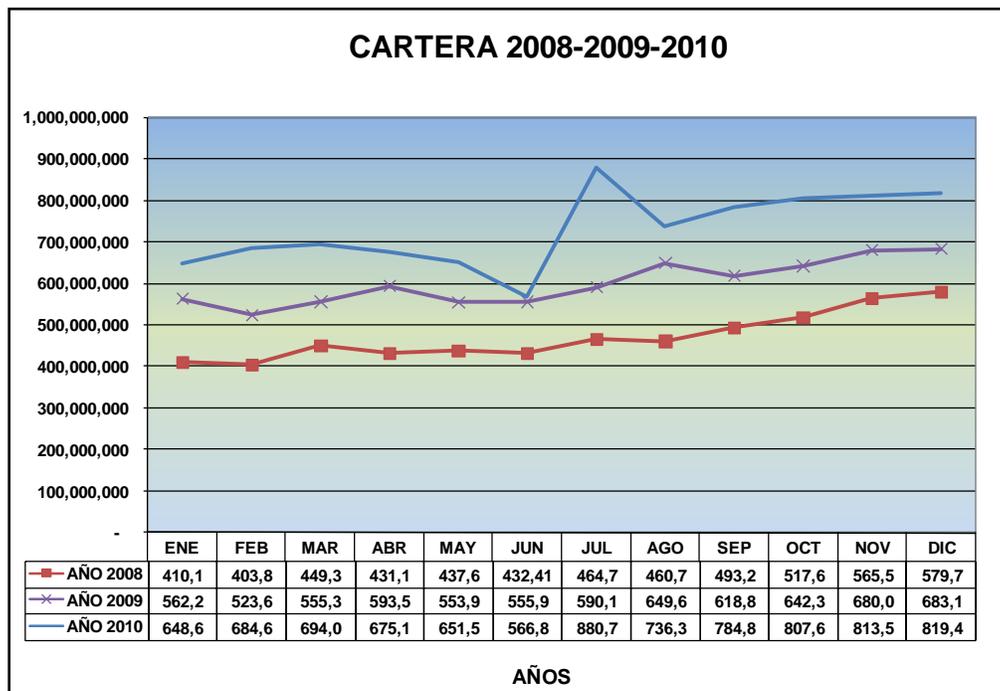


3.2.5.8 CARTERA

ANALISIS DE LA CARTERA AL MES DE JULIO DE 2010

La cartera presentó un comportamiento normal hasta el periodo del mes de Junio, en el mes de julio y Agosto su comportamiento fue atípico como consecuencia de la implementación y puesta en marcha del proyecto de facturación en sitio el cual incidió en el número de días de facturación, ciclos de facturación, fechas de pago, cambio del formato de la factura y el impacto que generó en el usuario las modificaciones de las fechas y días de pago.

Por otra parte el incremento que se presentó en el resto del año obedece básicamente al ingreso de usuarios nuevos de los estratos 1, 2 y 3 que han financiado los costos correspondientes a la instalación de acometidas o costos de conexión a los cuales se les financia en cuotas desde 6 hasta 12 meses.





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3.3 PROCESOS DE APOYO

3.3.1 Administrativa

Durante el primer semestre del año 2010 el proceso se enfocó en administrar y direccionar la correspondencia de la entidad, suministrar los recursos físicos y contribuir al desarrollo del Talento Humano, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la entidad. Las actividades más destacadas se relacionan a continuación:

- ✓ Elaboración de las Tablas de Retención Documental con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en Ley 594 de 2000, MECI 1000:2005 y la NTCGP 1000:2009, en cuanto al manejo de documentos; estas fueron aprobadas por el Consejo Municipal de Archivo. Se llevo a cabo su implementación y actualmente se viene adelantando todo lo pertinente para alcanzar el 100% en todos los procesos de la organización.
- ✓ Implementación y puesta en marcha de la Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia en cumplimiento del Acuerdo No 060 de 2001, con la responsabilidad de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera que contribuya al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en el archivo de gestión, central e histórico.
- ✓ Ubicación e instalación de la Señalización (sede administrativa y Plantas de Tratamiento) de las diferentes rutas de evacuación y demás elementos necesarios de acuerdo a las exigencias de la normatividad vigente en lo referente a prevención y atención de emergencias.
- ✓ Instalación en puntos estratégicos de cámaras de vigilancia en la sede administrativa, con el propósito de disminuir o mitigar el riesgo de pérdida de elementos por hurto, al igual que el cumplimiento de las actividades y directrices establecidas para cada uno de los puestos de trabajo de la entidad.
- ✓ Participación activa en asocio con diferentes entidades municipales en la aplicación de la encuesta para el diagnóstico participativo para la población desplazada y vulnerable con la orientación de ACNUR Agencia de la ONU para los refugiados.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001:2008
BUREAU VERITAS
Certification



- ✓ Elaboración, implementación y puesta en marcha del Plan de Bienestar e Incentivo laboral, como asimismo el Plan de Formación, Capacitación y Desarrollo en cumplimiento de la normatividad vigente que regula la materia. Lo anterior con el ánimo de generar mayor compromiso y sentido de pertenencia de los servidores públicos en el logro de los objetivos empresariales.
- ✓ Actualización de la Estructura Orgánica, Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales, Perfiles y Requisitos (210-MA-01), Manual de Procesos y Procedimientos (210-MA-02), en cumplimiento de la normatividad vigente y con el ánimo de lograr una mayor efectividad en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso, con miras al logro de la certificación de calidad según lo establecido por la Norma NTCGP 1000:2009 o su equivalente ISO 9001:2008.
- ✓ Elaboración del Manual de Dotación y Elementos de Protección Personal para todos los servidores públicos de la entidad, con el propósito de establecer el cumplimiento por parte de los funcionarios y del empleador de las normas de seguridad industrial.
- ✓ Búsqueda, recopilación, organización y disposición de las convenciones colectivas de acuerdo a lo establecido por las Tablas de Retención Documental, con el fin de recuperar la memoria institucional y de esta manera dar cumplimiento a lo establecido en las mismas.
- ✓ Implementación de los Acuerdos de Gestión (210-F-18) de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y las consultas realizadas al Departamento Administrativo de la Función Pública esto con el ánimo de hacer seguimiento y evaluación de la gestión de los cargos de nivel directivo.
- ✓ Diseño y documentación del Procedimiento y Evaluación del Desempeño (210-P-05) de la Evaluación del Desempeño (210-F-19) para los trabajadores de la entidad con el propósito de garantizar las competencias laborales en el logro de la calidad en la prestación de los servicios.
- ✓ Se proyecto e implemento el cronograma de mantenimiento del parque automotor (200-F-17) de la entidad con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento, disminución de costos por falta de mantenimiento preventivo, apoyando a los procesos misionales y de manera garantizar la prestación de los servicios de manera oportuna y con calidad.





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



- ✓ De igual manera se realizo cronograma de mantenimiento preventivo de edificios y zonas aledañas (200-F-11), con el fin de mantener la infraestructura evitando su deterioro e imagen negativa en los funcionarios y usuarios de la entidad.



3.3.2 Financiera

ANALISIS FINANCIERO 31 DE DICIEMBRE DE 2010

BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADO DEL 2007 - 2009 Y 1ER SEMESTRE 2010

CONCEPTO	2007	2008	2009	2010
ACTIVO	45,098,845	44,093,104	45,313,682	47,283,125
PASIVO	2,840,703	2,040,403	1,972,267	3,487,672
PATRIMONIO	42,258,143	42,052,701	43,341,414	43,795,453
INGRESOS	10,264,105	10,976,790	13,035,304	12,848,843
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	1,769,298	1,777,914	2,501,131	2,089,026
OTROS GASTOS	138,194	276,470	82,815	16,828
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	8,094,789	8,360,520	9,181,294	9,044,544
EXEDENTES	261,824	561,886	1,270,064	1,698,445



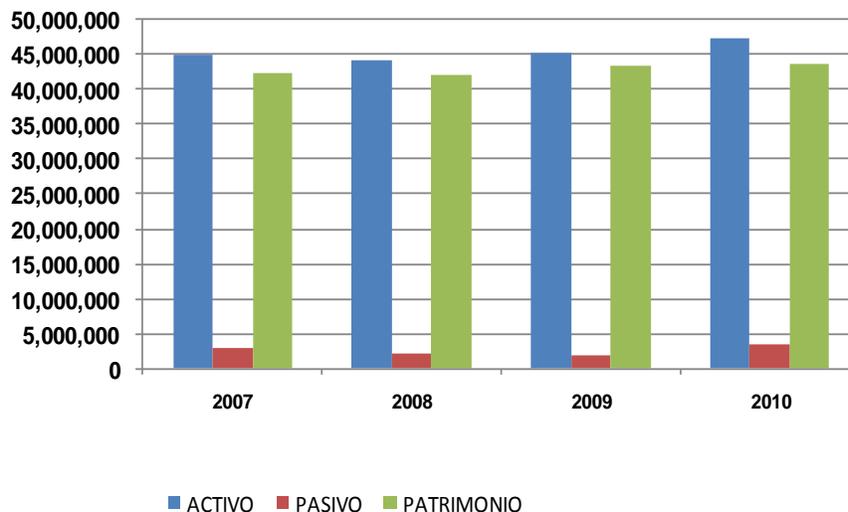
NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



BALANCE GENERAL 2007-2010



ACTIVO

Se refleja un incremento en el activo de propiedad y equipo del año 2010, debido a la compra del predio Betanía Baja, con una extensión 15.5 Ha donde se construirá la planta de tratamiento de aguas residuales resguardo en el municipio de Fusagasugá.

PASIVO

La cuenta contable refleja un incremento en el pasivo en el mes de septiembre de 2010, respecto a una deuda pública que adquirió EMSERFUSA E.S.P. con el BBVA por valor de \$1.300.000.000 destinados para la inversión, con destino a la compra de un terreno para la compra del predio Betanía Baja, con una extensión 15.5 Ha. donde se construirá la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Resguardo en el municipio de Fusagasugá.

PATRIMONIO

PATRIMONIO INSTITUCIONAL

Corresponde al valor del Patrimonio de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá a 31 de Diciembre de 2010, donde se incluye el capital fiscal, utilidades acumuladas y revalorización del patrimonio.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



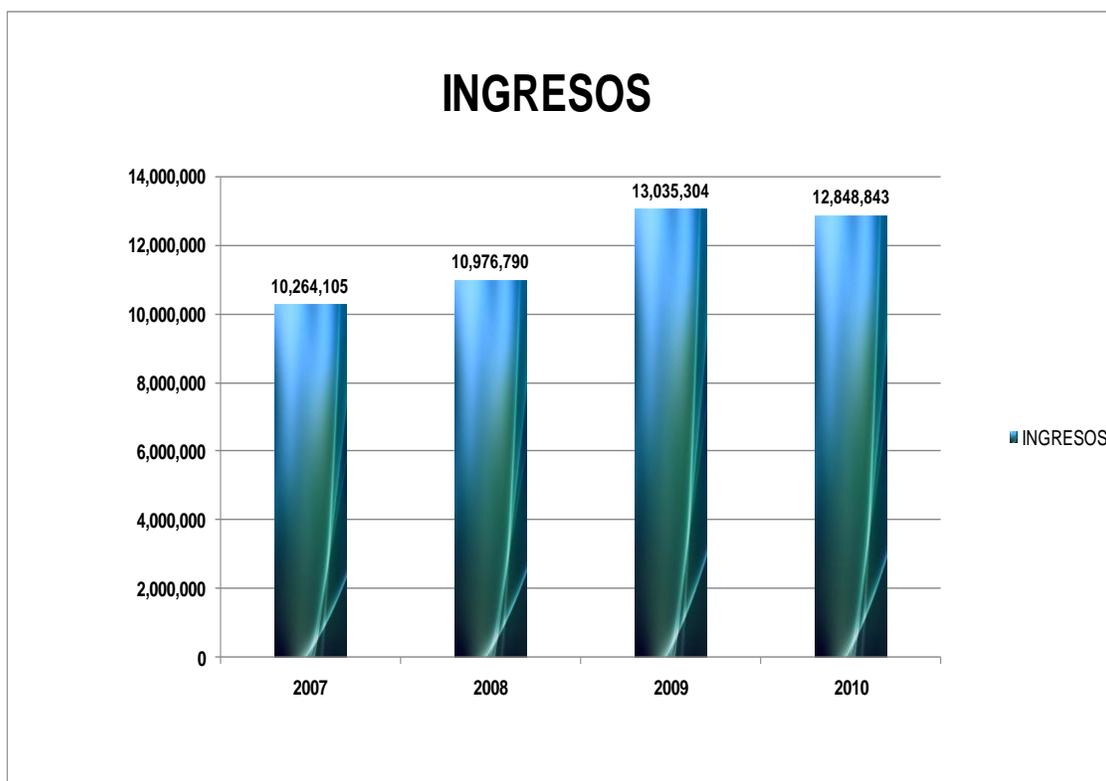
ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



INGRESOS, GASTOS Y COSTOS 2007-2010

Las cifras plasmadas en estos rubros reflejan el giro ordinario de la empresa, es decir el valor de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, tanto en la parte de ingresos como en la parte relacionada con los gastos y costos,

- ✓ Los porcentajes de participación en determinación de ingresos por servicios se representaron de la Acueducto 42.52%, Alcantarillado 29.08%, Aseo 28.39%.

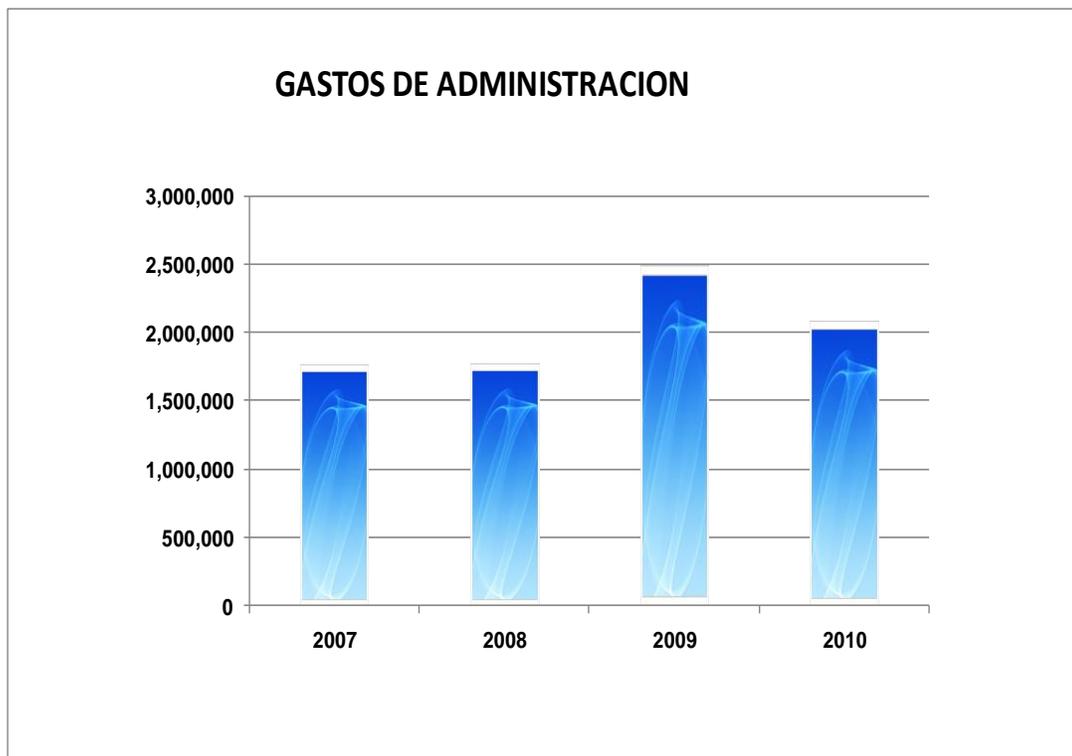




NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



EXCEDENTES A DICIEMBRE DE 2010

Al cierre del 4to trimestre del 2010 Emserfusa genero unos excedentes por un valor de \$1.698.445.760 que corresponde para acueducto \$795.669.347 para alcantarillado \$849.643.754 y aseo \$ 53.132.659 debido a la ejecución de los planes propuesto por la alta dirección los cuales permitieron mejorar los aspectos administrativos operativos, técnicos y financieros.



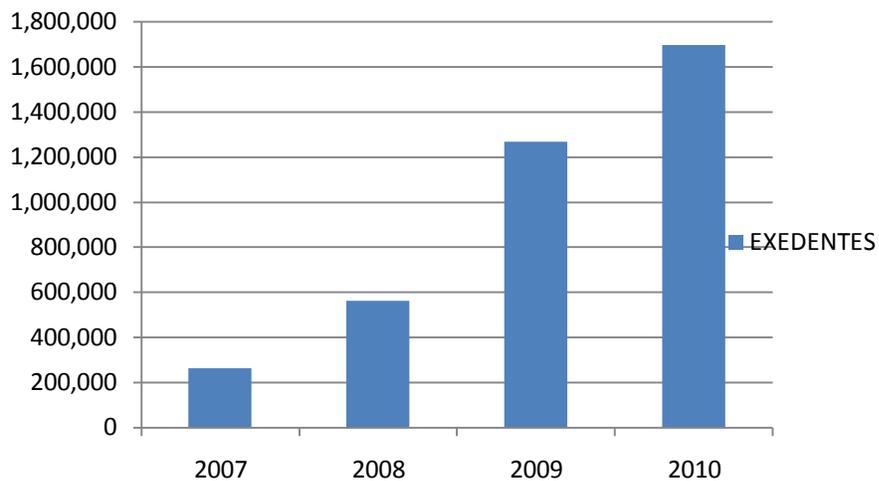
NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



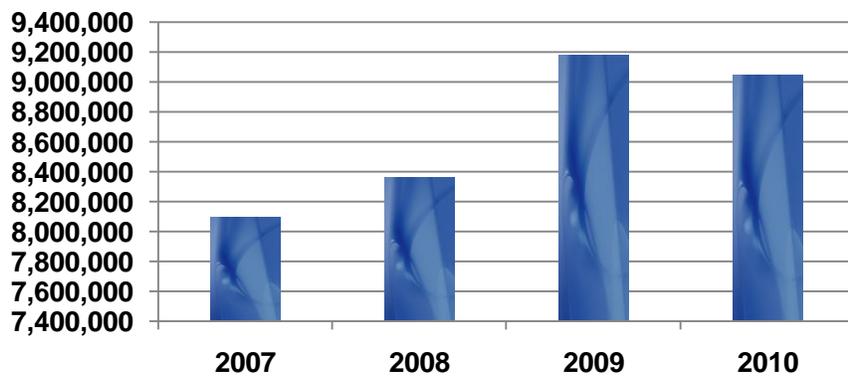
ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



EXEDENTES



COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



INDICADORES FINANCIEROS	2008	2009	2010
DE LIQUIDEZ			
Activo Corriente/Pasivo Corriente	1.32%	1.94%	1.20%
DE ENDEUDAMIENTO			
Pasivo Total/Activo Total	4.62%	4.35%	7.38%
Patrimonio/Pasivo Total	21%	22%	13%
DE ESTRUCTURA DE DEUDA			
Pasivo Corriente/Pasivo Total	100.0%	100.0%	100.0%
DE RENTABILIDAD			
Utilidad Operacional (En \$000)	\$ 682,319	\$ 1,031,702	1,644,873.00
Utilidad Neta (En \$000)	\$ 561,885	\$ 1,270,063	1,698,446.00
Utilidad de Operación/Ingresos de Operación	6.31%	8.11%	12.87%
Utilidad Neta/Ingresos de Operación	5.19%	9.00%	13.29%
Utilidad Neta/Patrimonio	1.34%	2.90%	3.88%
Utilidad neta+Gastos Financieros/Activo Total	0.62%	2.99%	3.63%
DE CUBRIMIENTO DE COSTOS			
Ingresos de Operación/(Costos y Gastos de OA&M)	107.00%	108.00%	115.00%

ANALISIS DE LOS INDICADORES A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

La Razón Corriente o de Capital de Trabajo:

Mide la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones en el corto plazo, es decir, la capacidad que tiene Emserfusa para cancelar las deudas de su pasivo corriente con los recursos que tiene en sus activos corrientes. A 31 de diciembre 2010, tenemos una razón corriente ideal, por cuanto está de 1.20, o sea que por cada peso que se debe en el corto plazo se tienen 1.20 centavos como respaldo.

La Razón de Endeudamiento:

Indica que Emserfusa financiara con dinero de terceros \$7.38 de cada cien pesos que posee en sus activos totales. Lo que nos reafirma que la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá no tendrá problemas para pagar obligaciones. En cuanto a la **Razón de Autonomía**, indica que Emserfusa financiara con recursos propios \$93,00 de cada \$100,00 que posee en sus activos totales. La **Razón de Estructura de Deuda**, nos indica que el 100% de sus pasivos son pasivos corrientes (a corto plazo).



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA) A DICIEMBRE 2010

CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO – 2010

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a lo dispuesto en la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, presenta los resultados de la clasificación por nivel de riesgo de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo para el año 2010, a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA E.S.P** se clasifica para los tres servicios la clasifica con un indicador del nivel de riesgo bajo.

SE REALIZO EL INSTRUCTIVO PARA CIERRE CONTABLE 300-I-01

La División financiera creó el instructivo para el cierre contable (300-I-01) con el propósito de establecer las directrices relacionadas con el cierre contable aplicando lineamientos de la contaduría general de la nación, revisando, depurando e involucrando todas las áreas que afectan directamente al proceso financiero y garantizando la integridad de la información, de los estados contables.

PRESUPUESTO

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA “EMSERFUSA E.S.P.”** dentro de su plan presupuestal de gestión 2010, presenta los recaudos acumulados durante la vigencia fiscal, con sus respectivos indicadores, discriminando los recursos propios, recursos por convenios y recursos por créditos a través entidades financieras.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010			
CONCEPTO	APROPIACIONES	TOTAL INGRESOS	%
INGRESOS- 2010	2010	ACUMULADOS	% DE
		Dic-2010	RECAUDO
RECURSOS PROPIOS			
VENTA DE BIENES			
Venta de Bienes Comercializados	360,000,000	329,176,475	91.44%
SERVICIOS	16,303,293,020	12,491,734,525	76.62%
Servicio de Acueducto	7,095,609,676	5,399,853,116	76.10%
Servicio de Alcantarillado	5,627,761,489	3,830,575,198	68.07%
Servicio Aseo	3,579,921,855	3,261,306,212	91.10%
Otros Ingresos	500	-	0.00%
APORTES	444,082,801	400,126,146	90.10%
Fondo de Solidaridad	444,082,801	400,126,146	90.10%
RENDIMIENTOS			
Rendimientos Financieros	10,001,500	5,093,540	50.93%
Excedentes de Caja	346,823,583	346,823,583	100.00%
Disponibilidad Inicial	653,584,797	653,584,797	100.00%
TOTAL RECURSOS PROPIOS	18,117,786,201	14,226,539,066	78.52%
RECURSOS POR CONVENIOS			
Convenio Interadministrativo	1,138,925,316	1,115,929,316	97.98%
	2,706,073,939	2,706,073,939	100.00%
TOTAL RECURSOS POR CONVENIOS	3,844,999,255	3,822,003,255	



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010			
CONCEPTO	APROPIACIONES	TOTAL INGRESOS	%
INGRESOS- 2010	2010	ACUMULADOS	DE
		Dic-2010	RECAUDO
RECURSOS POR CREDITO			
Créditos	1,300,000,000	1,300,000,000	100.00%
TOTAL RECURSOS POR CREDITOS	1,300,000,000	1,300,000,000	100.00%
TOTAL INGRESOS	23,262,785,456	19,348,542,321	83.17%

La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA “EMSERFUSA E.S.P.” dentro de su plan presupuestal de gestión 2010, presenta el comportamiento de los gastos de funcionamiento acumulados durante la vigencia fiscal, con sus respectivos indicadores, detallando de acuerdo al siguiente cuadro

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010				
COMPORTAMIENTO GASTOS				
		PASIVA	CUENTAS	%
GASTOS -2010	APROPIACIONES	ACUMULADA	POR PAGAR	DE
	2010	DICIEMBRE-2010	DICIEMBRE-2010	EJECUCION
Pago a Empleados seguridad Social y aportes	4,171,661,714	3,768,716,060	73,370,177	90%
Honorarios y servicios técnicos	523,400,000	311,040,517	57,505,700	59%
Aprendiz Sena	35,000,000	32,788,334	-	94%
Personal temporal	663,000,000	624,013,121	37,029,576	94%
Convenio Interadministrativo	130,000,000	111,145,105	2,479,011	85%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010				
COMPORTAMIENTO GASTOS				
		PASIVA	CUENTAS	%
GASTOS -2010	APROPIACIONES	ACUMULADA	POR PAGAR	DE
	2010	DICIEMBRE-2010	DICIEMBRE-2010	EJECUCION
Vigencias Futuras	110,000,000	97,783,491	6,778,207	89%
Mantenimiento Vehículos	483,000,000	456,671,763	13,085,553	95%
Combustibles Vehículos	458,000,000	406,130,878	25,535,822	89%
Seguros	112,000,000	96,503,641	-	86%
Materiales y suministros	170,000,000	161,013,427	2,219,526	95%
Impuestos	1,534,300,000	1,442,602,094	-	94%
compra de Equipo	40,000,000	27,319,111	3,993,300	68%
QUIMICOS	600,000,000	564,039,305	35,390,205	94%
Peajes y Viáticos	35,000,000	27,480,424	-	79%
Bienes para la venta	240,000,000	238,331,682	-	99%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA
 EMSERFUSA E.S.P
 INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010**

COMPORTAMIENTO GASTOS

		PASIVA	CUENTAS	%
GASTOS -2010	APROPIACIONES	ACUMULADA	POR PAGAR	DE
	2010	DICIEMBRE-2010	DICIEMBRE-2010	EJECUCION
Dotación Uniformes	80,000,000	77,903,597	-	97%
Servicios Públicos	120,000,000	104,293,852	1,421,000	87%
Impresos y Publicaciones	115,000,000	95,776,716	4,226,666	83%
Bienestar Social	80,000,000	58,269,752	-	73%
Capacitación	40,000,000	8,673,800	-	22%
Arrendamientos	560,000,000	529,240,522	1,294,496	95%
Otros Gastos Generales	112,000,000	74,565,393	-	67%
Transferencias	189,000,500	44,662,350	3,291,750	24%
Publicidad	40,000,000	25,402,575	417,600	64%
Cuentas por Pagar-2009		141,672,817	-	100%
TOTAL GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	10,641,362,214	9,526,040,327	268,038,589	90%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA “EMSERFUSA E.S.P.”** dentro de su plan presupuestal de gestión 2010, presenta el comportamiento de los gastos de servicio de la deuda y gastos de inversión acumulados durante la vigencia fiscal, con sus respectivos indicadores, detallando por cada sección los programas y que se desarrollo con recursos propios y cuales por convenios de acuerdo al siguiente cuadro:

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P				
INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010				
COMPORTAMIENTO GASTOS SERVICIO DE LA DEUDA E INVERSION				
GASTOS -2010	APROPIACIONES	PASIVA	CUENTAS	%
		ACUMULADA	POR PAGAR	DE
		DICIEMBRE-2010	DICIEMBRE-2010	EJECUCION
SERVICIO DE LA DEUDA APROPIADA 2010	85,001,000			
SERVICIO DE LA DEUDA 2010	85,001,000	22,943,917	7,654,833	27%
GASTOS APROPIADOS PARA INVERSION	12,536,422,242	5,667,338,439	1,220,939,491	45%
ACUEDUCTO	2,978,289,722	934,937,419	521,711,827	31%
Expansión (Recursos propios)	541,000,000	319,015,900	67,563,887	59%
Expansión (Convenios Interadministrativos)	703,010,386	149,063,034	9,000,000	21%
Expansión (Recursos convenios Sin situación de fondos)	1,004,278,836	184,930,315	431,504,070	18%
Reposición (Recursos propios)	585,000,000	157,063,504	13,643,870	27%
Reposición (Convenios Interadministrativos)	500	-	-	0%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P
INFORME PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2010
COMPORTAMIENTO GASTOS SERVICIO DE LA DEUDA E INVERSION

GASTOS -2010	APROPIACIONES	PASIVA	CUENTAS	%
		ACUMULADA	POR PAGAR	DE
		DICIEMBRE-2010	DICIEMBRE-2010	EJECUCION
Rehabilitación (Recursos Propios)	145,000,000	124,864,666	-	86%
ALCANTARILLADO	7,471,298,330	3,716,804,331	625,066,013	50%
Expansión (Recursos propios)	4,190,000,000	2,861,165,091	103,676,274	68%
Expansión (Convenios Interadministrativos)	940,106,547	384,393,708	386,923,530	41%
Expansión (Recursos convenios Sin situación de fondos)	1,701,795,103	-	-	0%
Reposición (Recursos Propios)	500,001,000	359,817,848	126,257,877	72%
Reposición (Convenios Interadministrativos)	15,821,416	7,901,250	-	50%
Rehabilitación (Recursos Propios)	120,001,000	103,526,434	8,208,332	86%
Rehabilitación (Convenios Interadministrativos)	3,573,264	-	-	0%
ASEO (Recursos Propios)	790,000,500	525,406,778	46,351,728	67%
OTRAS INVERSIONES (Recursos Propios)	1,296,833,690	490,189,911	27,809,923	38%



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



INFORMACION PRESENTADA A LOS ENTES DE CONTROL

Informes a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

A 31 de enero de 2011 se encuentra los informes, requerimiento e impuestos encuentra debidamente presentado y cancelado en su totalidad.

- ✓ Requerimiento de la DIAN -2008-2009-2010-Enero 2011
- ✓ Retención en la fuente 2008-2009-2010-Enero 2011
- ✓ IVA 2008-2009-2010-Enero 2011
- ✓ Renta 2008-2009-2010-Enero 2011
- ✓ Impuesto al patrimonio de 2007-2010

En cuanto a la información a reportar por parte de la División Financiera a la Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante la vigencia 2010 se realizaron 54 reportes entre cargues masivos y formularios.

3.3.3 Jurídica

La Oficina Jurídica ha venido desarrollando de manera normal las actividades a cargo, para efectos de los indicadores establecidos en la caracterización del proceso de jurídica, de las actividades llevadas a cabo durante el año 2010 los resultados corresponden a los siguientes:

Indicador de eficiencia en el tiempo de trámite del contrato solicitado

Para el primer semestre del año 2010 se solicitaron y se perfeccionaron 382 contratos de los cuales 56 son con formalidades plenas y 326 sin formalidades plenas, es decir de 216, lo que indica que el indicador alcanzó un nivel de cumplimiento del 100% durante el primer semestre de 2010.

Con relación al indicador de eficiencia en la respuesta de los derechos de petición.

Durante el año 2010 se recibieron 588 peticiones de terceros a las cuales se les dio trámite dentro del término legal establecido, lo que evidencia que el indicador tuvo un nivel de cumplimiento del 100%.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Ahora respecto a las actividades de asesoría y acompañamiento a todos los procesos, para la vigencia 2010 esta actividad se viene realizando de manera permanente de forma verbal o escrita. De forma escrita solo se presentó una solicitud de concepto, respecto de la información a reportar en el Sistema de Información de Gestión de Activos “SIGA”, solicitado por la División Administrativa de la Entidad, a la cual se le dio el trámite respectivo, dentro del término legal cumpliendo al 100% los requerimientos al respecto.

Con relación al ejercicio de secretaria de la Junta Directiva, debo informar que esta labor se llevó a cabo cada vez que hay reunión, que para el primer semestre se llevaron a cabo 13 reuniones de Junta Directiva.

Para el caso de acompañamiento al Gerente en los procesos disciplinarios en segunda instancia, no hubo proceso alguno.

3.3.4 Planeación e Informática

3.3.4.1 Certificación de Calidad

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, consciente de la importancia que tiene la implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, complementaria a la ISO 9001:2008 y el mejoramiento continuo de la entidad, y dando cumplimiento a la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4485 de 2009, estableció el Sistema de Gestión Integrado SGI, el cual integro la norma NTC GP 1000 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, con el fin de mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que responda a las necesidades y expectativas de los clientes.

Durante el año 2010 el principal proyecto establecido en el plan de acción de la oficina de Planeación e Informática se enfoco en el liderazgo, implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión Integrado SGI de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, para todos los procesos de la entidad con el fin de lograr la certificación para la entidad, en concordancia con lo anterior la empresa adelanto el proceso de preauditoría y Auditoria de Certificación por parte de la firma BVQi - Bureau Veritas de Colombia los resultados fueron muy positivos frente al Sistema de Gestión Integrado SIG diseñado e implementado para la entidad.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Res. No. 5284 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



Como resultado de este trabajo, la entidad identifico 12 procesos de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
Proceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico Responsabilidad Social
Procesos Misionales	Plantas de Tratamiento Acueducto Alcantarillado Aseo Comercial
Procesos de Apoyo	Administrativa Financiera Jurídica Informática Promoción y Divulgación
Procesos de Control y Seguimiento	Proceso de Evaluación, Seguimiento y Mejora (Control Interno y Control Disciplinario Interno).

Para el proceso de implementación del Sistema de Gestión Integrado SGI se establecieron cinco fases (diagnóstico, planeación, diseño, implementación y evaluación), las cuales se desarrollaron de manera secuencial y sistemática con el propósito de garantizar la adopción de la norma y su aplicación en la entidad.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- 1. Etapa de Diagnóstico:** Esta etapa se realizó una evaluación inicial del estado de la entidad en cada uno de los procesos, respecto del cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009. Los resultados obtenidos de la ejecución de esta etapa evidenciaron que no existía documentación que diera cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma.
- 2. Etapa de planeación:** Los resultados obtenidos en esta fase constituyeron un insumo para dar inicio a la etapa de diseño del SGI, ya que permitieron estructurar las actividades propias de esta etapa, los responsables y tiempos de ejecución de las mismas. De igual forma, constituyó una herramienta de evaluación y seguimiento acerca del cumplimiento en la ejecución del proyecto y de quienes intervinieron en el mismo.
- 3. Etapa de diseño:** En esta etapa se esquematizó el modelo, de acuerdo con las exigencias de la norma NTCGP 1000:2009 y bajo el ciclo PHVA (Planificar– Hacer– Verificar-Actuar). En este sentido, la fase de diseño dio respuesta a la Planificación del SGI, en lo relativo a “establecer los objetivos y procesos necesarios para lograr los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad”.
- 4. Etapa de implementación:** En el desarrollo de esta etapa se realizó la divulgación y aplicación del soporte documental que sirve como mecanismo de control y evidencia documental de la ejecución de las actividades propias de cada proceso.
- 5. Etapa de Verificación:** Esta se llevó a cabo con el desarrollo de las auditorías internas programadas por procesos para la vigencia 2010, la preauditoría y Auditoría de Certificación realizada por la firma BVQI Bureau Veritas de Colombia, a través de las cuales la entidad busca conocer el cumplimiento de los requisitos exigidos por norma Técnica NTCGP 1000:2009 o su equivalente ISO 9001:2008.

Una vez cumplidas las etapas requeridas para la implementación de las normas en mención y conscientes de que el sistema es una herramienta de gestión sistemática que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y la satisfacción de nuestros usuarios, la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, recibió la doble certificación de calidad en las normas NTCGP 1000:2009 / ISO 9001:2008, con el firme compromiso de continuar trabajando en la optimización de los procesos, brindar una mejor calidad y oportunidad en la atención al usuario y en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



REGISTROS FOTOGRAFICOS CERTIFICACIÓN DE CALIDAD





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Los resultados de la Implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión Integrado SGI son los siguientes:

JERARQUIA DE LA DOCUMENTACIÓN	RESULTADOS ETAPA DE DISEÑO
Manuales	11
Caracterizaciones de Proceso	13
Procedimientos	43
Instructivos	27
Documentos Internos y Externos	Resoluciones y normatividad
Formatos	208

Por otra parte la oficina de planeación desarrollo las siguientes actividades en cumplimiento de sus funciones como oficina asesora:

- ✓ Asesoría y acompañamiento a los procesos de la entidad en la formulación de los planes de Acción propuestos para la vigencia 2010 y en concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal y con las directrices internas de la entidad.
- ✓ Se realizo el seguimiento correspondiente al cumplimiento de los planes de acción propuestos por cada proceso durante la vigencia 2010.
- ✓ La Oficina de Planeación e Informática realizo un acompañamiento y apoyo permanente a todos los procesos de la entidad, de manera especial en lo relacionado con el Sistema de Gestión Integrado SGI, con el propósito de mejorar continuamente los procesos y el soporte documental necesario para evidenciar el cumplimiento de los mismos y lo establecido por las Normas NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 e ISO 9001:2008.
- ✓ Se realizo la programación de las Auditorías Internas de Calidad las cuales fueron aprobadas mediante el Acta No 1 del Comité de Calidad de la Alta Dirección realizado el día 15 de enero de 2010; estas se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas y Externas (120-P-01) y según la programación establecida en el formato (120-F-01) Programa Anual de Auditorias de Calidad con los siguientes resultados:



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



En cumplimiento del Programa Anual de Auditorias de Calidad se realizaron diez (10) auditorias, las cuales corresponden a los siguientes procesos:

1. Direccionamiento Estratégico
2. Plantas de Tratamiento y Acueducto
3. Alcantarillado
4. Aseo
5. Comercial
6. Administrativa
7. Jurídica
8. Informática
9. Promoción y Divulgación
10. Evaluación, Seguimiento y Mejora

El proceso financiero no se audito por parte de los responsables en los tiempos establecidos razón por la cual se generaron las acciones correctivas No 059 y 060 con el propósito de corregir esta falencia.

Resultado del Indicador de eficiencia de las Auditorias de Calidad:

NOMBRE	FORMULA	META	RESULTADO
Eficiencia de Auditorias de Calidad	$(N^{\circ} \text{ de auditorías de calidad realizadas} / N^{\circ} \text{ de auditorías de calidad planeadas}) * 100$	Cumplir el 80% del cronograma establecido.	Se evidencia un cumplimiento del 91% en el Programa Anual de Auditorias de Calidad.

- ✓ Identificación de los factores Internos y Externos de Riesgo (140-F-11), Identificación de Riesgos (140-F-12), Calificación y Evaluación del Riesgo (140-F-13), acompañamiento en la elaboración de los Mapas de Riesgos (140-F-14), identificación de Controles Óptimos para Administración del Riesgo (140-F-15), análisis de los Controles existentes (140-P-16), para cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, seguimiento y mejora de la entidad.
- ✓ Se brindo el soporte técnico y acompañamiento a todos los puestos de trabajo para el manejo de las TIC's y mantenimiento del Hardware y Software.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- ✓ Se ha realizado la revisión y ajustes permanentes a la Página Web de la entidad de conformidad con lo solicitado por la Gerencia, la oficina de Promoción y Divulgación y los diferentes dueños de proceso que lo han requerido.
- ✓ Acompañamiento y soporte técnico de manera permanente en las pruebas, manejo de bases de datos y dispositivos necesarios para llevar a cabo la implementación de los aplicativos para el trámite de la correspondencia interna y externa, el modulo de servicios públicos y la puesta en marcha del proyecto de facturación en sitio, que lidero la División Comercial de la entidad.
- ✓ Se realizo la compra de diez (10) equipos de computo, con el propósito de fortalecer el Hardware y software de la entidad y de esta manera contribuir al desarrollo de las actividades de los diferentes procesos.
- ✓ Se renovó la licencia del antivirus corporativo por un periodo de dos años con el fin de proteger los recursos informáticos de la entidad.
- ✓ Se realizo la ampliación del alojamiento de la pagina Web (Hosting) con el propósito de ampliar los servicios para divulgación de información corporativa a los clientes y partes interesadas.
- ✓ Acompañamiento y soporte técnico de manera permanente en las pruebas, manejo de bases de datos para la implementación y puesta en marcha del Sistema de Información Geográfico (Catastro de Usuarios) de la entidad.
- ✓ Se adelanto el diagnostico para el cambio del cableado estructurado de la entidad con el acompañamiento de posibles proveedores, con el propósito de llevar a cabo este proyecto en la vigencia 2011.
- ✓ En coordinación con la Oficina de Gestión humana se realizaron capacitaciones del modulo financiero (contabilidad, presupuesto y tesorería), así como el acompañamiento en la generación y reporte de informes a entidades de Control y Vigilancia.
- ✓ Se realizaron los reportes correspondientes al Sistema Único de Información SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se generaron los Ticket correspondientes para solicitar la revisión y deshabilitación de formularios que ya habían sido reportados a través de cargues masivos o en línea. Es pertinente informar



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



que la oficina de planeación e Informática se encuentra al día en los reportes que tiene a su cargo durante la vigencia 2010.

- ✓ Se realizó como administrador de trámites y servicios y contenidos del SUIT lo correspondiente para la inscripción de la entidad en el Portal del Estado Colombiano, el estudio del material de capacitación a través del mismo portal y se presentó la evaluación correspondiente para la solicitud de usuario y asignación de contraseña, respecto a este tema está pendiente que por parte del presidente del Comité Antitrámites y de Gobierno en línea se programen y convoquen las reuniones correspondientes de acuerdo a lo establecido en la Resolución No 361 de 2009, para determinar los trámites que se deben cargar a través del Portal del Estado colombiano.
- ✓ Se adelantó la gestión correspondiente para dar cumplimiento a la convención colectiva suscrita entre la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá y el Sindicato de Trabajadores para la vigencia 2010 – 2011, en lo referente al grupo de control de pérdidas.

Sin embargo es pertinente informar que los resultados de este estudio se deben presentar de manera conjunta con los representantes del sindicato.

- ✓ Se realizó el informe de Revisión por la Dirección de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión Integrado SGI (140-P-06), mediante el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento la Alta Dirección conformada por el Gerente y los Jefes de Oficinas y Divisiones (dueños de proceso) revisaron los resultados obtenidos del Sistema de Gestión Integrado SGI con el propósito de tomar decisiones para mejorarlos, asegurando su conveniencia y eficacia continua.

Se realizó el acompañamiento para que todos los dueños de procesos revisaran y analizaran todos los elementos de entrada (los resultados obtenidos en las auditorías internas de calidad, la retroalimentación con el cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto o servicio mediante indicadores, el estado de acciones correctivas y preventivas y la adecuación y conveniencia de la política de calidad y objetivos de calidad), buscando el mejoramiento continuo de los procesos y sostenimiento del Sistema de Gestión Integrado SGI.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- ✓ Se realizó el monitoreo y los reportes correspondientes (30 de Marzo, 30 de Junio, 30 de Septiembre y 30 de Diciembre) de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Cundinamarca (PLANES DE MEJORAMIENTO No CO910000407 SUSCRITO EL 16 DE DICIEMBRE DE 2009 Y No CO926200595 SUSCRITO EL 5 DE NOVIEMBRE DE 2009 VIGENCIA 2008) dentro de los términos y tiempos establecidos por esta entidad y su estado corresponde a:

El Plan de mejoramiento de la vigencia 2008, aprobados bajo los números C0926200595 y C0910000407 con 13 y 5 hallazgos respectivamente, los cuales contaron con 23 actividades ejecutadas al 100% durante la vigencia 2010, con cumplimiento de avances trimestrales en los tiempos establecidos:

El avance con corte a Diciembre de 2010 presentó el siguiente comportamiento:

No. Actividades con vencimiento Diciembre de 2009	1
No. Actividades con vencimiento Enero de 2010	1
No. Actividades con vencimiento Marzo de 2010	1
No. Actividades con vencimiento Junio de 2010	2
No. Actividades con vencimiento Noviembre de 2010	1
No. Actividades con vencimiento Diciembre de 2010	17

FUNCION DE ADVERTENCIA FADM No. 47

Con oficio No. 100-O-371-09 del 21 de septiembre de 2009, la entidad envió el tratamiento a estas advertencias:

1. Parque Automotor:

La empresa cuenta con tres (3) vehículos que no están prestando servicio a la entidad territorial por las condiciones técnicas y mecánicas en que encuentran, implicando costos administrativos a la Empresa, por tener que prestar vigilancia a dichos bienes, con los riesgos que implica la custodia y por tener que reconocer los correspondientes impuestos que se generen; se hace procedente que la entidad realice las gestiones tendientes a lograr en el menor tiempo posible la solución a esta observación.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001

AVANCE: META CUMPLIDA

Las estrategias descritas en el Plan de Mejoramiento (Actividad No.4) presentan los siguientes avances:

- Venta por martillo y/o chatarrización de los vehículos inservibles de la entidad :
Plazo de la meta: Diciembre de 2010

Meta cumplida al 100%, se solicito a la gerencia del Martillo Banco Popular, una vez agotados todos los proceso internos, para que proceda a realizar la venta por subasta de los automotores OIE 012, OIE 013 y el remolque tipo volcó de placa No R28238; con referencia al tracto camión cabezote de placas OJF 689 se dará en comodato a la Secretaria de Obras Públicas del Municipio de Fusagasugá.

De los 26 automotores que posee la entidad, se encuentran funcionando 26, es decir el 100%.

La entidad a través del Sistema de Gestión Integrado SGI estableció los documentos necesarios para dar de baja los bienes inservibles para proceder a dar su baja.

- ✓ Se cuenta con los conceptos técnicos requeridos para proceder a la baja.
- ✓ Se realizo el proceso de vinculación de la entidad al martillo del Banco popular a través de la tarjeta identificación de entidades Se diligenciaron las tarjetas de identificación de vehículos y los documentos adicionales solicitados por el Banco Popular
- ✓ Se recibió visita de la Gerencia del martillo Banco Popular quien realizo inspección de los vehículos.
- ✓ Se recibo informe 913-7969-20010 acorde a la solicitud C00636010523 con los resultados de la inspección practicada a los bienes de propiedad de la entidad

2. Almacén e Inventarios:

Acceso y registro de datos en el Software Sysman (Modulo de Almacén) por parte del almacenista en tiempo real desde su lugar de trabajo (almacén). **Plazo de la meta: Marzo de 2010.**



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



META CUMPLIDA

- ✓ Se solicitó al proveedor propuesta de servicios para acceso a internet ADSL para el almacén de la entidad la cual fue aprobada por la Gerencia de EMSERFUSA ESP el 09 de noviembre de 2009.
 - ✓ Se inicia instalación el 10 de noviembre de 2009 por la firma telefónica
 - ✓ Al 31 de Marzo de 2010 el funcionario a cargo del almacén de la entidad registra el 100% de los datos que se generan en el almacén en el aplicativo SYSMAN, sin que tenga que desplazarse a la sede administrativa.
- Saneamiento de elementos inservibles o elementos en desuso **Plazo Diciembre de 2010.**

META EN CUMPLIDA

Se depuraron y chatarrizaron los bienes dados de baja en la vigencia 2010, dando como resultado la venta directa de 160 elementos y herramientas menores ya deteriorados e inservibles (palas, picas, entre otros) por un valor de \$481.250 según factura No 0760 del Depósito el Dorado; dando cumplimiento al 100% de esta manera a la estrategia programada para la vigencia 2010.

CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR

Se dieron de baja 160 de los 160 proyectados con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

- Actualización de los Inventarios en almacén: Plazo de la **meta Diciembre de 2010.**

META CUMPLIDA

Con el cierre de la vigencia 2010 se realizó el inventario de los bienes de la entidad dando como resultado un inventario que arrojó 604 ítems y un total de 35.953 unidades inventariadas y actualizadas cumpliendo en un 100% el indicador propuesto para la vigencia 2010.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3. Convenios: Verificadas las fechas de ejecución de los siguientes convenios se establece que dichos términos se encuentran vencidos, sin que exista dentro del contenido de la carpeta allegada soporte alguno que acredite prórroga alguna, ni existe documento que permita establecer la liquidación de los mismos.

Convenio 20060022 del 27 de noviembre de 2006.

Entre el Municipio de Fusagasugá y la Empresa de servicios públicos de Fusagasugá, cuyo objeto es aunar esfuerzos para llevar a cabo, la ejecución de las siguientes obras: Alcantarillado rurales del municipio de Fusagasugá, 2. Alcantarillado rurales del municipio de Fusagasugá. 3. Acueductos urbanos del Municipio de Fusagasugá. 4. Acueductos rurales del Municipio de Fusagasugá, por valor de \$590.616.308 plazo 6 meses.

META CUMPLIDA

Con relación al convenio 022 de 2006, ya fue liquidados de mutuo acuerdo entre las partes, es decir entre el municipio de Fusagasugá y la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.

Convenio Interadministrativo No. 20060017.

Suscrito el 11 de octubre de 2006, entre el Municipio de Fusagasugá y la Empresa de servicios públicos de Fusagasugá, "EMSERFUSA, "cuyo objeto es aunar esfuerzos para llevar a cabo la ejecución de las obras para el cerramiento del área perimetral del predio denominado "el alto" ubicado en el sector la venta, donde funciona el botadero de residuos sólidos a cielo abierto de Fusagasugá. Valor convenio \$53.000.000. Plazo 1 mes.

META CUMPLIDA

Con relación al convenio 017 de 2006, ya fue liquidados de mutuo acuerdo entre las partes, es decir entre el municipio de Fusagasugá y la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Convenio Inter Administrativo No.20050011

Suscrito entre el Municipio de Fusagasugá y la Empresa de servicios públicos de Fusagasugá, “EMSERFUSA” cuyo objeto es las obras prioritarias de la continuación de la construcción de los colectores del plan maestro de alcantarillado la pampa la venta del municipio de Fusagasugá, por valor de \$400.000.000 por una vigencia de 10 meses.

META CUMPLIDA

Con relación al convenio 011 de 2006, ya fue liquidados de mutuo acuerdo entre las partes, es decir entre el municipio de Fusagasugá y la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá. Anexo 14, cuatro (4) folios.

FUNCION DE ADVERTENCIA TECNICA No. 76

Con oficio No. 100-O-641-09 del 30 de Diciembre de 2009, la entidad envió el tratamiento a estas advertencias.

Del Convenio Interadministrativo No. 2206022 suscrito entre el municipio de Fusagasugá y EMSERFUSA por valor de \$590.616.308, del cual se origino el contrato 017/07, macro medidor de 3" cuyo objeto fue construcción obra civil e instalación de macro medidor de 3" en el sector planta central, avenida las palmas carrera 8, Fusagasugá. Por un valor de \$6.598.532, suscrito el 09-02-2007 y liquidado el 28-12-2007. Del informe técnico se desprende lo siguiente:

CANTIDADES DE OBRA

“De la inspección de campo se encontró que las obras adelantada con este contrato a la fecha de visita técnica no existen toda vez que en el sitio donde se construyo una vía y el macro medidor fue desmontado y la caja donde está ubicado fue demolida, sin embargo el señor Pedro Pablo Mayorga, Inspector de acueducto de Emserfusa ESP., indica que este si se construyo en su momento según lo indicado en el contrato y se constato con los vestigios de la demolición de la caja en concreto (ver registro fotográfico) , lo que indica que la obra su se construyo en su momento. Como a la fecha de la visita la obra no existe por la demolición que fue objeto por la ampliación de la vía (ver registro fotográfico).



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001

META CUMPLIDA

Frente a este hallazgo, es importante aclarar que el Sr. Pedro Mayorga no es inspector de Acueducto de EMSERFUSA ESP sino el contratista que suscribió el contrato No. 154 de 2006.

Con oficio No. 100-O-619-09 del 23 de diciembre de 2009 se requirió al Ingeniero Jorge Arnulfo Pachón, Centro comercial Fusacatan, oficina 214 en Fusagasugá, quien según información obtenida por nuestra entidad fue la persona que desmonto el macro medidor y construyó la vía.

Con oficio No. 100-O-212-10 del 18 de marzo de 2010, se realiza un segundo requerimiento al Ingeniero Jorge Arnulfo Pachón, Concejo Municipal de Fusagasugá,

Se recibió respuesta al requerimiento el día 29 de marzo de 2010, en el cual se informó que durante la apertura y construcción de la carrera 74 se encontró una cámara de Inspección perteneciente a EMSERFUSA ESP. Funcionarios de la División de acueducto de esta empresa se hicieron presentes para realizar el traslado o reubicación de las redes de acueducto y autorizaron la demolición de la caja, ya que esta se encontraba ubicada en el área correspondiente a la calzada de la vía.

Por lo tanto la constructora no efectuó el retiro del macro medidor y ejecuto la demolición de la cámara después de haber sido autorizada por parte de EMSERFUSA. De acuerdo a lo anterior se abrió indagación preliminar No 018 de 2010 agotando de esta manera los trámites internos de competencia de la entidad.

Convenio 2005-0033, suscrito entre el Municipio y “EMSERFUSA” por un valor de \$709.788.900 del cual se origino el contrato 105/05, alcantarillado, cuyo objeto fue construcción colector de alcantarillado de aguas residuales en la vereda Bethel Alta, en diámetro de 10” suscrito el 21-12-2005, por un valor de \$74.400.896 y liquidado el 24-05-2006. Del informe técnico se tiene lo siguiente.

CALIDAD. “De la revisión de campo se constato que las obras construidas en general son de buena calidad exceptuando los aros tapas que en su mayoría están rotos, lo anterior debido a que los pozos están construidos sobre la vía y los aro tapas colocados no son para tráfico pesado y por el peso de los vehículos estos se han partido 4 de los 8 colocados. Por lo anterior, y debido a que se debió colocar aro tapas para tráfico pesado,



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



esta comisión estima que el valor de los aro tapas establecidos en el contrato se estimarían como daño al patrimonial “

Valoración del daño: Para efectos de la cuantificación del daño se tendrán en cuenta los ocho aro tapas pactados en el contrato valorados al precio pactado en el contrato, mas el AIU establecido en el contrato (24.30%)

$109.696,00 \times 8 = 877.568,00$

$\text{AIU (24.30\%)} = \$877.568,00 \times 24,30 = \$213.249,00$

Total.....\$1.090.817,00

Realizado el cálculo del daño este asciende a la suma de \$1.090.817,00

META CUMPLIDA

Con oficio radicado No. 600-O-449-08 de fecha 01 septiembre de 2009, se requirió a CONSTRUCCIONES MAC LTDA., contratista JOSE GIRALDO BOHORQUEZ SANTANA, calle 14 No. 54-33 en la ciudad de Bogotá para que llevara a cabo las reparaciones necesarias para restaurar la calidad de la obra, encontrándose vigente la póliza de garantía el cumplimiento de la cláusula séptima del citado contrato específicamente la calidad de la obra.

El contratista atendió la solicitud efectuada por esta entidad en el mes de septiembre de 2009, reemplazando 8 aro tapas de tráfico pesado, hecho este que fue corroborado por esta entidad en visita técnica al lugar el 10 de septiembre de 2009.

Es importante mencionar que el Plan de mejoramiento de la vigencia 2008 no fue evaluado en la auditoria 2009 por cuanto este se encontraba en ejecución de acuerdo con los plazos establecidos y aprobados en el mismo, situación que no permitió que el equipo auditor determinara una calificación, a pesar de haber efectuado un seguimiento relacionado con el avance de las actividades planteadas en el mismo. Por tal razón el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la vigencia 2008 será evaluado en la próxima auditoria.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Cumplimiento de los Indicadores del Proceso de Planeación e Informática:

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD CON EL QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AVANCE CUARTO TRIMESTRE
Cumplimiento de los objetivos de calidad	(Nº de metas cumplidas asociadas a los objetivos de calidad/Nº de metas asociadas a los objetivos de calidad)*100	Dar cumplimiento a las metas asociadas a los objetivos del Sistema de Gestión Integrado SGI.	Dar cumplimiento en un 70% de los objetivos propuestos en el Sistema de Gestión Integrado SGI.	Trimestral	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9		El análisis del resultado de los indicadores de los procesos misionales de la entidad evidencia un cumplimiento del 88% de los objetivos de calidad propuestos por EMSERFUSA E.S.P, es decir, la meta para este indicador fue superada.
Seguimiento a los Planes de Acción	Informes de seguimiento elaborados/Cuatro (4) informes planeados	Realizar los respectivos informes de seguimiento a los diferentes procesos del Sistema de Gestión Integrado SGI.	Realizar cuatro seguimientos a los planes de acción de todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado durante la vigencia. (Trimestral).	Trimestral		Eficacia	Durante la vigencia 2010 se realizaron los cuatro informes programados para el año la meta se cumplió en un 100%.
Mantenimiento de hardware y software	Nº de mantenimientos atendidos/Nº de solicitudes recibidas *100	Garantizar el funcionamiento y operación de los equipos de cómputo con acciones de revisión preventiva y/o correctiva para asegurar el desarrollo de las actividades de los diferentes procesos.	Garantizar el funcionamiento y operación de los equipos de cómputo en un 85%.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	Se atendieron el 100% de las solicitudes de mantenimiento recibidas en la OPEI, en cuanto al funcionamiento de los equipos de cómputo de los diferentes procesos.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD CON EL QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AVANCE CUARTO TRIMESTRE
Solicitudes atendidas en tiempo estipulado	(Nº de solicitudes atendidas en tiempo/Nº total de solicitudes) *100	Atender de manera oportuna las solicitudes de todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado en cuanto al funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cómputo.	Atender el 100% de las solicitudes de todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	Se entendieron el 100% de las solicitudes recibidas por parte de los diferentes procesos de tal forma que los equipos se encuentran funcionando de manera correcta.
Implementación de nuevas aplicaciones software y/o hardware	Nº de soluciones software y/o hardware desarrolladas/Nº de solicitudes de desarrollo de software y/o hardware	Implementar tecnologías y recursos informáticos que permitan mejorar todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo a las necesidades y presupuesto asignado.	Implementar en un 80% las tecnologías y recursos informáticos solicitados por los procesos del Sistema de Gestión Integrado.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	Durante el año 2010 se recibió una solicitud para el desarrollo e implementación de tecnologías (Facturación en sitio) el cual se apoyo y acompañó e implemento en un 100%.
Niveles de disponibilidad del servicio de Internet	Σ (tiempos fuera de servicio)/Tiempo de actividad del servicio	Garantizar la continuidad en el servicio de Internet, del stream hacia el interior de las instalaciones de la organización.	Mantener en un 95% la continuidad de servicio de Internet al interior de la organización.	Trimestral	4, 5 y 9	Eficacia	La disponibilidad del servicio de internet durante el año 2010 corresponde al 98.62%. Durante el año se presentaron fallas en el servicio durante 5 días.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3.3.5 Promoción y Divulgación

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá **EMSERFUSA E.S.P** a través de la Oficina de Promoción y Divulgación durante el 2010 avanzó en el fortalecimiento de la imagen institucional con los programas Fusagasugá Limpia y Corrientes de Vida en la Ciudad Jardín promoviendo el ejercicio de la cultura ciudadana y el cuidado y protección de nuestro medio ambiente.

Fusagasugá Limpia:

El Combo Triple A:

En total se adelantaron 39 jornadas en los barrios Pablo Bello, El Edén, Los Cambulos, Antonio Nariño, Fusacatan, Ciudadela Comfenalco, Obrero, Mirador, Santa Anita, Villa Leydi, Macarena, Comuneros, Prados De Altagracia, Cooviprof, Ebenezer, Independencia, Porvenir La Salle, Santa Bárbara, Pardo Leal, Luxemburgo, Nueva Esperanza, Mandalay, zona centro, Mi Tesoro, Santander, Aires del Quinini, Las Américas, Prados de Altagracia, Urbanización San Jorge, Villa Patricia, Altamira, El Comboy, San Antonio, Villa Celeste, Gaitán II Sector, Teresita y San Diego.



Durante las jornadas de aseo y limpieza se llevaron a cabo visitas a los predios y establecimientos de comercio socializando las campañas de cultura ciudadana y promoviendo la ley de compendio ambiental.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Nuestro Barrió Mi Jardín y Premio Municipal Cochinitos:

Estas dos campañas durante el 2010 se unieron con el propósito de mejorar la imagen de aquellos barrios que figuraron en el Top 10 Cochinitos.

La iniciativa surgió por parte de los comunales y fue apoyada por Familias en Acción, La Red Juntos, Policía Nacional y la empresa privada.

Liderado por los facilitadores pedagógicos y las JAC se llevaron a cabo 26 jornadas en diferentes puntos de la ciudad con el propósito de cambiar el aspecto desagradable de aquellos puntos críticos y fortalecer la imagen de ciudad con muy buenos resultados.

1. Av. Las Palmas
2. Comuneros
3. Robles
4. Pablo Bello
5. Pardo Leal
6. Prados de Altagracia
7. Villa Leydi
8. Las Brisas
9. Coburgo
10. Mandalay
11. Macarena
12. Pekín
13. Santa María de los Ángeles
14. La Florida
15. Rotonda Filipo Hacia Pekín
16. Saludcoop
17. Villa Armerita
18. Colegio TAV
19. Jardín Infantil Pekín
20. Villas Del Mediterráneo
21. El Indio
22. FANAL
23. Restaurante Materile
24. Colegio Acción Comunal
25. Colegio Gimnasio Campestre
Fusagasugá
26. EMSERFUSA.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



II Versión Concurso Nuestro Barrio Mi Jardín:

En el 2010 se inscribieron 48 participantes en las modalidades:

-  Mejor barrio
-  Mejor conjunto cerrado
-  Mejor cuadra o sector
-  Mejor colegio

La participación fue activa y las comunidades trabajaron en equipo con el propósito de hacer de Fusagasugá el verdadero Jardín de Colombia.

Resultados:

Categoría Mejor Barrio:

1. Los Robles



2. Mandalay
3. Ciudad Jardín
4. Villa Leydi

Categoría Mejor Conjunto Cerrado:

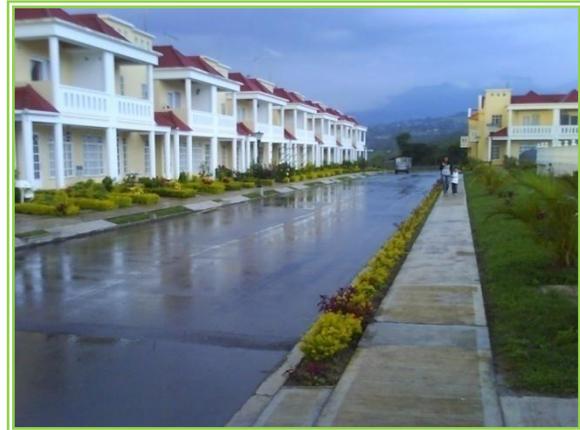
1. Multifamiliar El Comboy



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



2. Ciudadela Comfenalco
 3. Conjunto Cerrado Socaire
 4. Conjunto Santo Domingo
 5. Conjunto La Arboleda
- El Encanto

Categoría Mejor Cuadra o Sector:

1. Rotonda Prados De Altagracia



2. Prados De Altagracia CRA 2 No. 21-14
3. Casona El Mirador



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Categoría Mejor Colegio

1. Acción Comunal



2. Colegio Gimnasio Campestre
3. Colegio Teodoro Aya Villaveces



Ecopuntos:

Durante el 2010 se adelantaron dos jornadas denominadas Reciclación en donde se contó con el apoyo de la Corporación Ambiental Empresarial, la Cámara de Comercio, la Policía Nacional y a Oficina Medio Ambiente.

La primera jornada se realizó en la plaza mayor con la participación de los comerciantes de los alrededores.

Total material reciclado: 350 kilos entre papel, cartón y plástico.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Res. No. 5284 de la
Superintendencia de
Industria y Comercio.
22 de Febrero de 2008

ACREDITADO



REGISTRO FOTOGRAFICO JORNADA DE RECICLACION EN LA PLAZA MAYOR



La segunda jornada tuvo como epicentro el colegio Teodoro Aya Villaveces.

REGISTRO FOTOGRAFICO JORNADA COLEGIO TEODORO AYA VILLAVECES



Total material reciclado: 217 kilos entre papel, cartón y botellas plásticas.

De otra parte se visitaron los Ecopuntos de los colegios Teodoro Aya Villaveces, La Presentación, Santo Domingo Sabio, Acción Comunal y Pantano de Vargas con el propósito de fortalecer la cultura del reciclaje y replicarlo en las demás unidades educativas.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Programa Corrientes de Vida en la Ciudad Jardín: Cuidemos El Recurso Hídrico:

Durante el 2010 se adelantaron 9 jornadas de limpieza y mantenimiento de las quebradas Sabaneta, Coburgo, El Arrastradero, Manila, Verdebel, Limones y San Antonio en donde además se sensibilizó a la comunidad de la importancia de cuidar las fuentes hídricas y se firmaron actas de compromiso con los habitantes de la rondas de las quebradas para el cuidado y protección de las mismas.

REGISTRO FOTOGRAFICO JORNADA DE LIMPIEZA DE QUEBRADAS



Tu Agua, Nuestra Agua:



En la vigencia 2010 se trabajó arduamente a comienzo de año cuando se presentó el fuerte verano sensibilizando a la comunidad educativa, salones de belleza, centros comerciales y a la comunidad en general de la importancia de ahorrar agua.

De igual manera y con apoyo de la CAR y el colegio Manuel Humberto Cárdenas Vélez se continuó con la instalación del software de Ahorro y Uso Eficiente del Agua.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Para resaltar la participación en la Primera Feria del Agua en la ciudad de Zipaquira en donde **EMSERFUSA E.S.P** fue invitada como experiencia exitosa en el tema de cultura ciudadana en el departamento.



De igual manera la Entidad participo en la Cámara Ambiental de ANDESCO en donde se dieron cita representantes de las más importantes empresa prestadoras de servicios públicos del país para conocer las campañas de cultura ciudadana que lidera **EMSERFUSA E.S.P**. Una experiencia exitosa que además nos permitió conocer detalles de los programas de cultura ciudadana que manejan en otras regiones del país.



Por otra parte, **EMSERFUSA E.S.P** fue invitada nuevamente para presentar las campañas de cultura ciudadana a la región del Sumapaz en al Foro Ambiental que convoca la UNAD cada año.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



EMSERFUSA E.S.P también tuvo su presentación en el IV Foro Ambiental *Un Bicentenario con Historia Ambiental* que convocó el colegio Teodoro Aya Villaveces y en donde la Entidad expuso los programas de cultura ciudadana y su impacto en la ciudad.





NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



3.4 PROCESOS DE EVALUACION, SEGUIMIENTO Y MEJORA

3.4.1 Control Interno

El Plan de acción 2010 proyecto 52 actividades y cumplió en un 100% en su ejecución tal y como se muestra en el plan de acción evaluado y reportado a la oficina OPEI. Igualmente fueron enviados los cortes trimestrales y anuales así como los semestrales a la Gerencia.

El cumplimiento de los indicadores acorde al propósito del proceso es como sigue:

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO CALIDAD CON LOS QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AÑO 2010
Lineamientos del desarrollo del Sistema de Control Interno de EMSERFUSA ESP	Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Contribuir al desarrollo del sistema de control Interno de la entidad con procedimientos de control que se aplicaran a todos los procesos de la entidad para el cumplimiento de la Misión que le asigna la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios.	Versión actualizada del Manual acorde a los cambios en la normatividad.	ANUAL	4, 5 y 9	EFICIENCIA	100%
Eficiencia del Plan de acción OCI	Actividades cumplidas/Actividades programadas	Medir la eficiencia del plan de acción de la oficina de Control Interno con la periodicidad establecida por la entidad	Plan de acción OCI evaluado	TRIMESTRAL		EFICIENCIA	100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO CALIDAD CON LOS QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AÑO 2010
Eficiencia de Auditorias de Gestión	Nº de auditorías de gestión realizadas/Nº de auditorías de Gestión planeadas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de Gestión	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%
Eficiencia de Auditorias de Calidad	Nº de auditorías de calidad realizadas/Nº de auditorías de calidad planeadas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de calidad	Cumplir el 80% del cronograma establecido.	TRIMESTRAL	5	EFICIENCIA	100%
eficiencia y eficacia del SGI	Nº de hallazgos cerrados/Nº de hallazgos encontrados	Verificar el cumplimiento de los procesos identificados en el SGI de la entidad con independencia, neutralidad y objetividad con el fin de lograr una mejora continua	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	TRIMESTRAL	4,5 y 9	EFFECTIVIDAD	100%
Eficiencia del plan de auditorias	Sumatoria (Fecha programada de entrega del informe de auditoría - fecha real de entrega del informe)/numero de procesos auditados	Evaluar la oportunidad en la entrega del informe de auditoría como insumo para emprender las acciones	10 días	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%
Eficacia cumplimiento de acciones emprendidas	Número de mejoras realizadas / total de mejoras formuladas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de Mejoramientos (Mejoras cerradas producto de la evaluación y seguimiento de la evaluación del Sistema de Control Interno)	90%	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICACIA	100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO CALIDAD CON LOS QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AÑO 2010
Eficiencia en la evaluación del sistema de control interno	Fecha de Entrega del informe de evaluación del sistema de control interno - Fecha estipulada por el DAFP	Evaluación del MECI en la fecha prevista	0 días	ANUAL - EVENTUAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%
Eficiencia en reportes a entes externos	Nº informes presentados A ENTES EXTERNOS por la OCI / Nº de informes de entes externos a cargo de la OCI	Dar respuesta oportuna a los requerimientos de los entes externos con el fin de dar cumplimiento a las exigencias de ley.	Dar respuest a al 100% de los informes solicitados por entes externos.	TRIMESTRAL	4, 5 y 9	EFICIENCIA	100%
Eficiencia en acciones preventivas y correctivas	No. De acciones preventivas implementadas / Total de acciones preventivas determinadas	Eficiencia en el tratamiento de las acciones preventivas y correctivas	Dar cumplimiento en un 75% a las acciones preventivas y correctivas determinadas en un plazo de 3 meses	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



3.4.1.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Lineamientos del desarrollo del Sistema de Control Interno de EMSERFUSA ESP	(Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Versión actualizada del Manual acorde a los cambios en la normatividad.	ANUAL	Manual de Control Interno 120 MA-01 (150 páginas) Versión 01 Octubre 15 de 2010
Eficiencia del Plan de acción OCI	(Actividades cumplidas/Actividades programadas	Medir la eficiencia del plan de acción de la oficina de Control Interno con la periodicidad establecida por la entidad	Plan de acción OCI evaluado	Trimestral	De 52 actividades planteadas, 52 se cumplieron lo que corresponde a 100% CUMPLIMIENTO
Eficiencia de Auditorías de Gestión	(Nº de auditorías de gestión realizadas/Nº de auditorías de Gestión planeadas *100	Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	ANUAL	Se realizaron 10 auditorías de Gestión de las 10 Programadas (10/10)*100 = 100%
Eficiencia de Auditorías de Calidad	(Nº de auditorías de calidad realizadas/Nº de auditorías de calidad planeadas) *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de Gestión	Cumplir el 80% del cronograma establecido.	ANUAL	Se realizaron 9 auditorías de Gestión de las 10 Programadas (10/10)*100 = 100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUE NCIA	RESULTADO
eficiencia y eficacia del SGI	Nº de hallazgos cerrados/Nº de hallazgos encontrados	Verificar el cumplimiento de los procesos identificados en el SGI de la entidad con independencia, neutralidad y objetividad con el fin de lograr una mejora continua	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	ANUAL	De 31 hallazgos y 2 observaciones por auditorías internas de calidad 32 están cerrados para un 97%
Eficiencia del plan de auditorias	Sumatoria (Fecha programada de entrega del informe de auditoría - fecha real de entrega del informe)/numero de procesos auditados	Evaluar la oportunidad en la entrega del informe de auditoría como insumo para emprender las acciones	10 días	ANUAL	100% cumplimiento Auditorias de Gestión,
Eficacia cumplimiento de acciones emprendidas	Número de mejoras realizadas / total de mejoras formuladas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de Mejoramientos (Mejoras cerradas producto de la evaluación y seguimiento de la evaluación del Sistema de Control Interno)	90%	TRIMES TRAL	78 acciones correctivas y preventivas , 78 tratadas en el periodo para un cumplimiento del 100%
Eficiencia en la evaluación del sistema de control interno	Fecha de Entrega del informe de evaluación del sistema de control interno - Fecha estipulada por el DAFP	Evaluación del MECI en la fecha prevista	0 días	ANUAL - EVENTU AL	Fecha máxima de presentación informe 28 de febrero de 2011- Fecha de presentación 08 de febrero de 2011



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia en reportes a entes externos	Nº informes presentados A ENTES EXTERNOS por la OCI / Nº de informes de entes externos a cargo de la OCI	Dar respuesta oportuna a los requerimientos de los entes externos con el fin de dar cumplimiento a las exigencias de ley.	Dar respuesta al 100% de los informes solicitados por entes externos.	TRIMESTRAL	Se presentaron 12 de los 12 informes por reportar a los entes de control por parte de la OCI para un cumplimiento del 100%
Eficiencia en acciones preventivas y correctivas	No. De acciones preventivas implementadas / Total de acciones preventivas determinadas No. De acciones correctivas implementadas / Total de acciones correctivas determinadas	Eficiencia en el tratamiento de las acciones preventivas y correctivas	Dar cumplimiento en un 75% a las acciones preventivas y correctivas determinadas en un plazo de 3 meses	TRIMESTRAL	54 Acciones correctivas cerradas en el periodo y 12 preventivas en el periodo con un cumplimiento del 100%

3.4.1.2 AUDITORIAS DE GESTION

En cumplimiento al programa Anual de Auditorias de Gestión de la Vigencia 2010, se realizó auditoría a los procesos de:

- ✓ ADMINISTRATIVA
- ✓ DIRECCIONAMIENTO – PROMOCION Y DIVULGACION
- ✓ PLANTAS DE TRATAMIENTO Y ACUEDUCTO
- ✓ ASEO
- ✓ ALCANTARILLADO
- ✓ COMERCIAL
- ✓ FINANCIERO
- ✓ INFORMATICA
- ✓ JURIDICO
- ✓ EVALUACION Y SEGUIMIENTO



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR: (10/10)*100 = 100%

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META
Eficiencia de Auditorias de Gestión	(Nº de auditorías de gestión realizadas/Nº de auditorías de Gestión planeadas) *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de Gestión	Cumplir el 90% del cronograma establecido.

EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE GESTION 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO O ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
ADMINISTRATIVA*	09-Abr-10	23-Abr-10	14-Abr-10	SI
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	09-Abr-10	23-Abr-10	19-Abr-10	SI
PROMOCION Y DIVULGACION				
ACUEDUCTO - PLANTAS TRATAMIENTO	04-May-10	19-May-10	18-May-10	SI
ASEO	27-May-10	11-Jun-10	08-Jun-10	SI
ALCANTARILLADO	22-Jun-10	07-Jul-10	29-Jun-10	SI
COMERCIAL	06-Julio-10	21-Jul-10	19-Jul-10	SI
FINANCIERA	09-Ago-10	24-Ago-10	13-Ago-10	SI



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE GESTION 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO O ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
INFORMATICA	24-Ago-10	07-Sep-10	02-Sep-10	SI
JURIDICA	15- Sep-10	29- Sep-10	21- Sep-10	SI
EVALUACION Y SEGUIMIENTO OCI**	04- Oct-10	19- Oct-10	15- Oct-10	SI
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	04- Nov-10	19- Nov-10	05- Nov-10	SI

*, ** Auditoria Integral Realizada por los Auditores de calidad designados

RESULTADOS DE LA AUDITORIA AL PROCESO ADMINISTRATIVO:

La Auditoria al Proceso Administrativo se realizo integrada (Gestión y calidad) por las razones expuestas en Comité de calidad de la Alta Dirección. Su resultado fue 11 hallazgos y 2 observaciones los cuales fueron objeto de tratamiento a través de plan de mejoramiento por parte del dueño de Proceso del cual se anexa 6 folios.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Registro de Hallazgos 120-F-06
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Seguimiento a Hallazgos y sus acciones 120-F-09
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21
- ✓ Plan de Mejoramiento 140-F-28



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 29 marzo de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 9 de abril de 2010

CUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 14 de abril de 2010

Fecha de vencimiento: 22 de abril de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

AUDITORES CALIDAD

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. SANTIAGO BUENAVENTURA	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	4
DESEMPEÑO AUDITOR	4
2. ISABEL BELTARN	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	4
DESEMPEÑO AUDITOR	4



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



RESULTADOS DE LA AUDITORIA AL PROCESO DIRECCIONAMIENTO – PROMOCION Y DIVULGACION

Su resultado fue 2 acciones correctivas (No. 6 y 7) y 1 preventiva (No. 1) que a la fecha están cerradas:

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Formato de Acciones Correctivas y preventivas 120-F-14
- ✓ Cuadro Resumen de acciones 120-F-15
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 29 marzo de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 9 de abril de 2010

CUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 19 de abril de 2010

Fecha de vencimiento: 23 de abril de 2010.

CUMPLIO



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1 CARLOS GONZALO REYES	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5
3. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

RESULTADOS DE LA AUDITORIA AL PROCESO ACUEDUCTO – PLANTAS DE TTO

Como resultado de la auditoria se generaron 2 acciones a Acueducto: 1 correctiva (08) y 1 preventiva (02) que a la fecha se encuentran cerrada.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Formato de Acciones Correctivas y preventivas 120-F-14
- ✓ Cuadro Resumen de acciones 120-F-15
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Res. No. 5264 de la
Superintendencia
de Industria y Comercio.
22 de Febrero de 2008



Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 13 abril de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 04 de mayo de 2010

CUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 18 de mayo de 2010

Fecha de vencimiento: 24 de mayo de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. CARLOS GONZALO REYES	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5
2. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

RESULTADOS DE LA AUDITORIA AL PROCESO ASEO

Resultado con sugerencias de mejora en indicadores

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 18 de mayo de 2010
Fecha Inicio (Acta de apertura) 27 de mayo de 2010

CUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 08 de junio de 2010
Fecha de vencimiento: 15 de junio de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER
CALIFICACION DE 1 A 5

1. CARLOS GONZALO REYES	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

RESULTADOS DE LA AUDITORIA AL PROCESO ALCANTARILLADO

No se registraron acciones correctivas ni preventivas teniendo en cuenta que el proceso realizo las correcciones que fueron resultados de la Pre auditoria de Certificación.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 18 de Junio de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 22 de Junio de 2010

CUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 29 de junio de 2010

Fecha de vencimiento: 13 de julio de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

AUDITORIA FINANCIERA

La Auditoria al Proceso Financiero se realizo el 6 de agosto de 2010. Como resultado de la misma se generaron 6 acciones, 3 correctivas y 3 preventivas las cuales a la fecha se encuentran cerradas cuatro (4), abierta una (1) y en proceso una (1).



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Formato de Acciones Correctivas y preventivas 120-F-14
- ✓ Cuadro Resumen de acciones 120-F-15
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: Procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 30 de julio 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 9 de agosto 2010 **CUMPLIO**

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 13 de agosto de 2010

Fecha de vencimiento: 23 de agosto de 2010. **CUMPLIO**

Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. CARLOS GONZALO REYES PROMEDIO

REALIZACION AUDITORIA 5

DESEMPEÑO AUDITOR 5

2. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL) PROMEDIO

REALIZACION AUDITORIA 5

DESEMPEÑO AUDITOR 5



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



AUDITORIA INFORMATICA

La Auditoria al Proceso Informático se realizo el 20 de agosto de 2010. Se generaron 4 acciones correctivas y 6 acciones Preventivas de las cuales a la fecha están cerradas 5, abiertas 4 y en proceso 1

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Formato de Acciones Correctivas y preventivas 120-F-14
- ✓ Cuadro Resumen de acciones 120-F-15
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: Procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 30 de julio 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 20 de agosto 2010 **CUMPLIO**

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 02 de septiembre de 2010

Fecha de vencimiento: 02 de septiembre de 2010. **CUMPLIO**

Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. GONZALO REYES

REALIZACION AUDITORIA 5

DESEMPEÑO AUDITOR 5



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



2. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL) PROMEDIO REALIZACION AUDITORIA 5 DESEMPEÑO AUDITOR 5

AUDITORIA JURIDICA

La Auditoria al Proceso Jurídico se realizo el 15 de septiembre de 2010. Se generaron 2 acciones preventivas número 18 y 19, las cuales a la fecha se encuentran cerradas.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Formato de Acciones Correctivas y preventivas 120-F-14
- ✓ Cuadro Resumen de acciones 120-F-15
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: Procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 08 de septiembre de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 15 de septiembre de 2010 **CUMPLIO**

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 21 de septiembre de 2010

Fecha de vencimiento: 4 de octubre de 2010. **CUMPLIO**

Evaluación de Auditores:

AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO

RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. CARLOS GONZALO REYES

PROMEDIO

REALIZACION AUDITORIA

5

DESEMPEÑO AUDITOR

5



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



2. OLGA PATRICIA CASTILLO R (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

AUDITORIA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

La Auditoria al Proceso de Evaluación y Seguimiento del cual hace parte la oficina de Control Interno y Control Disciplinario Interno, se realizo por parte de los auditores de calidad el 08 de octubre y el 04 de Noviembre de los corrientes respectivamente. Esta Auditoria fue integral y no arrojó hallazgos, acciones correctivas ni preventivas.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Acta de Cierre de Auditoria 120-F-07
- ✓ Informe de Auditoría 120-F-08
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: Procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 04 de Octubre de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 08 de octubre de 2010 **CUMPLIO**

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 15 de octubre de 2010

Fecha de vencimiento: 25 de octubre de 2010. **CUMPLIO**

Evaluación de Auditores:

AUDITORES CALIDAD

RANGOS: (AL) = AUDITOR LIDER

CALIFICACION DE 1 A 5

1. ISABEL BELTRAN	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	4



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



2. SANDRA LILIANA GUTIERREZ (AL) PROMEDIO

REALIZACION AUDITORIA 5
DESEMPEÑO AUDITOR 4

AUDITORIAS DE CALIDAD:

Para la Vigencia 2010: Se auditaron los procesos de:

- ✓ DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO - PROMOCION Y DIVULGACION
- ✓ PLANTAS DE TTO Y ACUEDUCTO (Auditoría externa)
- ✓ ALCANTARILLADO
- ✓ ASEO
- ✓ COMERCIAL
- ✓ ADMINISTRATIVA
- ✓ JURIDICA
- ✓ INFORMATICA
- ✓ EVALUACION Y SEGUIMIENTO

CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR: (9/10)*100 = 90%

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META
Eficiencia de Auditorias de Calidad	(Nº de auditorías de calidad realizadas/Nº de auditorías de calidad planeadas) *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de calidad	Cumplir el 80% del cronograma establecido.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	19-Abr-10	03-mayo-10	08 de junio de 2010	NO (1)
PROMOCION Y DIVULGACION	14 abril -10	28- abril-10	26- abril-10	SI
ACUEDUCTO - PLANTAS TRATAMIENTO	07-May-10	24-May-10	No se realizo	NA (2)
ALCANTARILLADO	25-Jun-10	12-Jul-10	07-Jul-10	SI
ASEO	28-May-10	15-Jun-10	09-Jun-10	SI
COMERCIAL	21-Julio-10	04-Agos-10	02-Agos-10	SI
ADMINISTRATIVA	09-Abril-10	23-Abril-10	14-Abril-10	SI

EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
FINANCIERA	06-Ago-10	No se realizo	No se realizo	NO (3)
INFORMATICA	20-Ago-10	03- Sep-10	01- Sep-10	SI
JURIDICA	17- Sep-10	01- Oct-10	24- Sep-10	SI
EVALUACION Y SEGUIMIENTO OCI**	08- Oct-10	25- Oct-10	15- Oct-10	SI
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	04-Nov-10	19-Nov-10	05-Nov-10	SI



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



- (1) Fue objeto de acción correctiva No. 09 de 2010 la cual cumplió
- (2) Fue objeto de Auditoría externa de certificación por tanto no se audito internamente a criterio de los auditores internos designados para ello.
- (3) Fue objeto de acción correctiva No. 59 la cual no cumplió y origino la apertura de la acción correctiva No. 60.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA CALIDAD AL PROCESO ADMINISTRATIVO:

La Auditoria al Proceso Administrativo se realizo integrada (gestión y calidad) por las razones expuestas en Comité de calidad de la Alta Dirección. Su resultado fue 11 hallazgos y 2 observaciones las cuales se encuentran en tratamiento por parte del dueño de Proceso y a la espera de su envío en el formato 120-F-09 Seguimiento a Hallazgos y sus acciones para su monitoreo por parte de la OCI.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Registro de Hallazgos 120-F-06
- ✓ Seguimiento a Hallazgos y sus acciones 120-F-09
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 29 marzo de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 9 de abril de 2010

CUMPLIO



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 14 de abril de 2010
Fecha de vencimiento: 22 de abril de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

**AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD
NTCGP1000:2004 CERTIFICADOS BUREAU VERITAS:**

RANGOS:

**(AL) = AUDITOR LIDER
CALIFICACION DE 1 A 5**

1. ISABEL BELTRAN VARELA	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	4
DESEMPEÑO AUDITOR	4

2. SANTIAGO BUENAVENTURA (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	4
DESEMPEÑO AUDITOR	5

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD AL PROCESO DIRECCIONAMIENTO
– PROMOCION Y DIVULGACION**

Su resultado fue 3 hallazgos que a la fecha son objeto de tratamiento por el dueño de proceso.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Registro de Hallazgos 120-F-06
- ✓ Seguimiento a Hallazgos y sus acciones 120-F-09
- ✓ Evaluación de Gestión por Dependencia 120-F-21
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13
- ✓ Acciones Correctivas y Preventivas 120-F-14
- ✓ Cuadro Resumen de acciones 120-F-15



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 29 marzo de 2010
Fecha Inicio (Acta de apertura) 09 de abril de 2010

INCUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 08 junio de 2010
Fecha de vencimiento: 23 de abril de 2010.

INCUMPLIO

Evaluación de Auditores:

**AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD
NTCGP1000:2004 CERTIFICADOS BOREAU VERITAS:**

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER

1. NESLON ALFREDO FORIGUA (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	4
DESEMPEÑO AUDITOR	4
2. CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	4
DESEMPEÑO AUDITOR	4

Para el incumplimiento de los tiempos de envío de informe, se registro una acción correctiva la cual se encuentra cerrada a la fecha.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD AL PROCESO ACUEDUCTO – PLANTAS DE TTO

No se realizo Auditoria de calidad por cuanto los Auditores acompañaron al Auditor externo con los siguientes resultados:



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Los resultados se pueden observar en el informe de Pre auditoria de Certificación

NO se miden indicadores por cuanto obedeció a auditoria de Pre certificación.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD AL PROCESO ASEO

No se encontraron hallazgos

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Fecha programada: 28 mayo

Aviso el 09 de junio de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 09 de junio de 2010

INCUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega 10 de junio de 2010

Fecha de vencimiento: 15 de junio de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

NTCGP1000:2004 CERTIFICADOS BOREAU VERITAS:

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



1. RICARDO BARRERO CLAVIJO (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	3
DESEMPEÑO AUDITOR	4
2. MILENA CASTIBLANCO GUTIERREZ	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	3
DESEMPEÑO AUDITOR	4

RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE CALIDAD AL PROCESO ALCANTARILLADO

No se registraron hallazgos teniendo en cuenta que el proceso realizo las correcciones que fueron resultados de la Pre auditoria de Certificación.

Los registros Resultados de esta Auditoria son:

- ✓ Plan de Auditoria 120-F-03
- ✓ Acta de Apertura de Auditoria 120-F-04
- ✓ Lista de chequeo 120-F-05
- ✓ Evaluación de Auditores 120-F-13

INDICADORES:

Cumplimiento de tiempos establecidos en el Procedimiento 120-P-01: procedimiento de Auditoría Interna y externa:

Aviso: 5 días de antelación

Aviso el 21 de Junio de 2010

Fecha Inicio (Acta de apertura) 25 de Junio de 2010

CUMPLIO

Entrega de Informe: 10 días hábiles contados a partir de la fecha del Acta de Apertura:

Fecha de entrega: 29 de junio de 2010

Fecha de vencimiento: 13 de julio de 2010.

CUMPLIO

Evaluación de Auditores:

AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

NTCGP1000:2004 CERTIFICADOS BOREAU VERITAS:

RANGOS:

(AL) = AUDITOR LIDER



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



1. ADRIANA TORRES ESPITIA (AL)	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

2. HECTOR GOMEZ MORALES	PROMEDIO
REALIZACION AUDITORIA	5
DESEMPEÑO AUDITOR	5

AUDITORIAS ESPECIALES:

TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO.

Por solicitud de la Gerencia oficio 100-o-285-10 abril 21 de 2010, se realizo la auditoria especial a los trámites de solicitudes de prestación de servicio de Acueducto, Alcantarillado y aseo encontrándose lo siguiente:

DOCUMENTAL

1. El procedimiento no es conocido por los funcionarios que en el intervienen.
2. Inconformidad en el Procedimiento 400-P-01 : En el Procedimiento intervienen 5 procesos: Comercial –Acueducto – Alcantarillado – Aseo y Direccionamiento estratégico. Cada proceso describe su actividad aislada al procedimiento con actividades que no cuentan con puntos de control en documento pero si lo tienen en la práctica aisladamente cada proceso.
3. No se pudo establecer los tiempos y movimientos puesto que en la práctica cada proceso establece su control en su actividad y no registra
4. tiempos de entrega de la solicitud de un proceso al otro.
5. El documento no incluye la vigencia de la solicitud de 6 meses
6. El procedimiento no se ajusta a la realidad del trámite ni a las actividades desarrolladas por los funcionarios que participan en él.
7. La hoja de ruta no se utiliza, se lleva en el PC del Jefe comercial pero no se actualiza.

PRACTICA

1. Subutilización del aplicativo SYSMAN por parte de los funcionarios encargados de ingresar datos en el mismo.
2. Se cuenta con planillas de control eficiente por parte del área técnica y asistente de Gerencia pero no hacen parte del Procedimiento.
3. Desconocimiento de los funcionarios del procedimiento y de las actividades que debe desarrollar en el mismo.
4. Ausencia de control y seguimiento por parte de la División Comercial.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



SUGERENCIAS:

1. Revisar, analizar y concertar con los funcionarios encargados de los 5 procesos el flujo grama del procedimiento desde su inicio hasta su finalización con el fin de describir las actividades vitales para el mismo y mejorar el procedimiento.
2. Confrontar los tiempos y documentos exigidos contra el Contrato de Condiciones Uniformes capitulo 2 Clausula sexta y séptima
3. Determinar los puntos de control que permitan realizar seguimiento a actividades vitales y a los tiempos en los mismos.
4. Acompañar al grupo de factibilidades de la hoja de ruta alimentada en el sistema y manualmente mientras se estandariza adecuadamente el procedimiento.
5. Realizar pruebas pilotos antes de la implementación del procedimiento que permitan ajustar y mejorar la atención, el servicio y los tiempos en la respuesta.
6. Realizar seguimiento permanente de las mismas y reporte de resultados en las estadísticas de la División Comercial.
7. Socializar y sensibilizar con los funcionarios que intervienen para darle celeridad al procedimiento.

OFICINA PQR

Esta Auditoria fue solicitada por la Gerencia con número de radicado 6559 del 14 de Octubre de los corrientes. En el desarrollo de la Auditoria, se revisaron los siguientes registros:

1. Control Respuesta de Peticiones Quejas y Recursos (410-F-01)
2. Solicitud de concepto técnico por parte de PQR - División Comercial (410-F-02)
3. Control de Llamadas Recibidas en la Entidad (410-F-03)
4. Comentarios y Sugerencias (400-F-17)
5. Encuesta de Satisfacción (400-F-18)
6. Registro de atención al cliente (400-F-19)
7. Archivos físicos (carpeta Septiembre de 2010) de respuesta a PQR.
8. Reporte al Sistema Único de Información SUI
9. Modulo de correspondencia
10. Modulo de auditoría facturación SYSMAN



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Los resultados encontrados en la auditoria, así como los hallazgos con ocasión de la misma fueron dados a conocer oportunamente a la Profesional de PQR, Jefe de la División Comercial y auxiliar administrativa.

Como resultado de la auditoria adelantada a la Oficina de PQR se detecto en términos generales un inadecuado manejo procedimental con relación a lo establecido en el Manual de Procedimiento para la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos adscrito a la División Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, (400-MA-01).

Se evidencio que lo informado por el Jefe de la División Comercial en lo referente a los puntos 1 al 7 es veraz como se muestra a lo largo de este informe; adicional a lo anterior se detecto la ausencia de autocontrol lo que no permitió ni facilito la revisión de la totalidad de las carpetas de las respuestas a los usuarios, por cuanto solo se suministro información correspondiente al mes de septiembre de la vigencia 2010 por parte del Profesional Universitario de PQR y según información suministrada por la Funcionaria las demás carpetas se encontraban en desorden.

Por lo anterior, el punto 4 del informe 400-O-0882-10, no fue posible confrontarlo en todas las respuestas generadas por parte del Profesional Universitario de PQR, la funcionaria solo presento la carpeta correspondiente al mes de Septiembre que contenía 174 folios, en los cuales se registraba solo dos respuestas notificadas a los usuarios.

Al solicitar los registros enunciados, se detecto tal desorganización en el manejo y disposición de los archivos comprometiendo seriamente el cumplimiento al control de registros y gestión documental estipulado por el SGI, con un alto riesgo por pérdida y deterioro de documentos y a su vez de información valiosa para la entidad y el procedimiento de PQR. La anterior situación evidencia el incumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000 y a las Tablas de Retención Documental de la Entidad TDR específicamente lo relacionado al proceso comercial - Oficina de PQR.

1. Control Respuesta de Peticiones Quejas y Recursos (410-F-01):

Frente a este registro para el mes de septiembre de 2010, confrontado con la única carpeta suministrada por la funcionaria, se encontró que no existe concordancia de los datos registrados en el formato (410-F-01), frente a los consecutivos de la carpeta de recepción de PQR de los usuarios. Para ese mismo mes hacen falta los radicados 5726,



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



5727, 5728, 5729, 5730, 5740, 5741, 5752, 5753, 5764, 5331, 5765, 5786, 5797, 5799, 5811, 5820, 5840, 5848, 5880, 5797, 5887, 5891, 5896, 5909, 5910, 5915, 5918, 5920, 5930, 5951, 6203, sin que se manifieste por parte de la funcionaria el lugar de disposición o ubicación de los documentos faltantes.

No se encontraron los soportes correspondientes de notificación al usuario, orden de trabajo, solicitud de concepto técnico por parte de PQR – División Comercial (410-F-02) para los casos en que aplique y pese a que se solicitó a la Funcionaria los respectivos registros, estos no fueron allegados a la fecha de cierre de esta auditoría.

2. Solicitud de Concepto Técnico por parte de PQR – División Comercial (410-F-02):

Revisados los registros (410-F-02), la Funcionaria presentó una carpeta que contenía 10 folios con conceptos técnicos que a la fecha de cierre de esta auditoría no se pudo determinar a qué solicitud pertenecían y en la revisión de estos documentos se encontró archivada una solicitud de un Usuario.

3. Control de Llamadas Recibidas en la Entidad (410-F-03)

De este registro la Funcionaria a cargo de la Oficina de PQR presentó dos carpetas: una en 50 folios en la que Plantas de Tratamiento reporta desde el mes de enero de 2010 a abril de 2010 las llamadas recibidas por parte de los usuarios a las plantas de Tratamiento y la otra carpeta en 21 folios del Auxiliar Administrativo (encargada de la Ventanilla de PQR) en la que registra las llamadas telefónicas recibidas desde febrero a agosto de 2010.

El Profesional Universitario de PQR al cierre de la auditoría no presentó el consolidado y análisis de esta información según lo establecido en el Manual de Procedimiento para la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos Adscrito a la División Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, (400-MA-01) el cual establece que se debe realizar el seguimiento y control de las llamadas recibidas; por otra parte no se encontraron los respectivos informes reportados al Jefe de la División Comercial y a la Oficina de Planeación e informática.

De la carpeta No. 2 que contiene un total de 21 folios, solo 7 folios registra en la casilla cerrada, las demás no tienen ningún tipo de seguimiento por parte de la funcionaria a



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



cargo, factor que genera un alto riesgo por el incumplimiento de los términos establecidos en la Ley para dar respuesta a peticiones de los usuarios

4. Registro de Comentarios y Sugerencias (400-F-17)

Frente a estos registros, el Profesional Universitario de PQR no presento ningún tipo de evidencia y su respuesta ante la pregunta de su responsabilidad en el procesamiento, análisis, informe y seguimiento descrito en la página 3 del instructivo de Enfoque de satisfacción y Atención al Usuario (400-I-04), y argumento que esta actividad era responsabilidad del Profesional Universitario Jefe de Cartera y según lo manifestado por la funcionaria es él quien lleva los registros.

5. Encuesta de Satisfacción (400-F-18)

En el desarrollo de la Auditoria se le solicito a la Funcionaria a cargo de la Oficina de PQR aportar los registros correspondientes a la aplicación de la encuesta de satisfacción y esta no allego ninguna evidencia de los registros respectivos; esta situación evidencia el incumplimiento de lo establecido en el Instructivo de Enfoque de Satisfacción y Atención al Usuario (400-I-04), en la página 4, en donde se establece que el Profesional Universitario de PQR junto con el personal de ventanilla de la División Comercial realizaran las encuestas de satisfacción con una periodicidad semestral que permitan conocer el nivel de satisfacción del cliente, de acuerdo al formato (400-F-18).

La información resultante de la aplicación de estas encuestas deberá ser procesada y analizada por parte del profesional Universitario de PQR, revisada por el Jefe de la División Comercial, de igual forma deberá ser comunicada al comité de calidad de la Alta Dirección o a la Gerencia para que esta información constituya un instrumento para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los proceso y la prestación de los servicios. Se evidencio que para la revisión realizada por parte de la Alta Dirección al Sistema de Gestión Integrado se dio cumplimiento a lo establecido en este instructivo sin que el Profesional Universitario de PQR participara del mismo.

6. Registro de Atención al Cliente (400-F-19)

Se proporciono por parte del Profesional Universitario de PQR una carpeta que contiene registros de atención al cliente en 21 folios. Al realizar la revisión de este soporte



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



documental se encontró únicamente el reporte del registro (400-F-19) del Profesional Universitario Jefe de Cartera que corresponde a los meses de junio y julio de 2010. Además, en esta carpeta se encontraron registros de Control de Llamadas (410-F-03) del Auxiliar Administrativo encargado de la Ventanilla de PQR del mes de agosto de 2010.

Lo anterior no da cumplimiento a la responsabilidad establecida en el Instructivo de Enfoque de Satisfacción y atención al Usuario (400-I-04), ya que determina que los jefes de oficinas y divisiones son responsables por el diligenciamiento del formato y la remisión del mismo los días viernes a más tardar a las 4:00 p. m al Profesional Universitario de PQR para que este realice el respectivo procesamiento, análisis, elaboración y presentación del informe mensual con destino al Jefe de la División Comercial, Gerencia y Control Interno.

7. Archivos físicos (carpeta Septiembre de 2010) de respuesta a PQR:

La única carpeta de respuesta a los PQR de los usuarios suministrada en el desarrollo de la auditoria por parte del Profesional Universitario de PQR correspondió al mes de septiembre de 2010 en 174 folios; en la revisión del soporte documental se encontró los originales de peticiones radicadas por los usuarios con copia de la respuesta dada por la funcionaria a cargo de la Oficina de PQR, sin el debido soporte de notificación o recibido por el usuario.

Se solicito las respectivas notificaciones o constancias de los recibidos de notificación del usuario. La Funcionaria (Profesional PQR) presento 19 respuestas originales en hojas sueltas e informa que la persona encargada de entregar la correspondencia conserva el resto de respuestas. Al cierre de la auditoria la Profesional PQR no presento las respectivas respuestas hecho que no permitió confrontar la adecuada y oportuna respuesta de fondo al PQR en los términos establecidos por la Ley.

SEGUIMIENTO A HALLAZGOS:

Se detectaron 31 hallazgos y 2 observaciones como resultado de las auditorias de calidad 2010.

El seguimiento a los hallazgos se encuentra registrado en seguimiento a hallazgos y sus acciones 120-F-09



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



3.4.1.3 RESULTADOS INDICADORES DE LA OCI

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO CALIDAD CON LOS QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AÑO 2010
Lineamientos del desarrollo del Sistema de Control Interno de EMSERFUSA ESP	Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Contribuir al desarrollo del sistema de control interno de la entidad con procedimientos de control que se aplicaran a todos los procesos de la entidad para el cumplimiento de la Misión que le asigna la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios.	Versión actualizada del Manual acorde a los cambios en la normatividad.	ANUAL	4, 5 y 9	EFICIENCIA	100%
Eficiencia del Plan de acción OCI	Actividades cumplidas/Actividades programadas	Medir la eficiencia del plan de acción de la oficina de Control Interno con la periodicidad establecida por la entidad	Plan de acción OCI evaluado	TRIMESTRAL		EFICIENCIA	100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Res. No. 524 de la
 Superintendencia de
 Industria y Comercio.
 22 de Febrero de 2008



NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO CALIDAD CON LOS QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AÑO 2010
Eficiencia de Auditorías de Gestión	Nº de auditorías de gestión realizadas/Nº de auditorías de Gestión planeadas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de Gestión	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%
Eficiencia de Auditorías de Calidad	Nº de auditorías de calidad realizadas/Nº de auditorías de calidad planeadas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de auditoría de calidad	Cumplir el 80% del cronograma establecido.	TRIMESTRAL	5	EFICIENCIA	100%
eficiencia y eficacia del SGI	Nº de hallazgos cerrados/Nº de hallazgos encontrados	Verificar el cumplimiento de los procesos identificados en el SGI de la entidad con independencia, neutralidad y objetividad con el fin de lograr una mejora continua	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	TRIMESTRAL	4,5 y 9	EFFECTIVIDAD	100%
Eficiencia del plan de auditorías	Sumatoria (Fecha programada de entrega del informe de auditoría - fecha real de entrega del informe)/numero de procesos auditados	Evaluar la oportunidad en la entrega del informe de auditoría como insumo para emprender las acciones	10 días	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%
Eficacia cumplimiento de acciones emprendidas	Número de mejoras realizadas / total de mejoras formuladas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de Mejoramientos (Mejoras cerradas producto de la evaluación y seguimiento de la evaluación del Sistema de Control Interno)	90%	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICACIA	100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	PERIODICIDAD	OBJETIVO CALIDAD CON LOS QUE SE RELACIONA	TIPO DE INDICADOR	AÑO 2010
Eficiencia en la evaluación del sistema de control interno	Fecha de Entrega del informe de evaluación del sistema de control interno - Fecha estipulada por el DAFP	Evaluación del MECI en la fecha prevista	0 días	ANUAL - EVENTUAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%
Eficiencia en reportes a entes externos	Nº informes presentados A ENTES EXTERNOS por la OCI / Nº de informes de entes externos a cargo de la OCI	Dar respuesta oportuna a los requerimientos de los entes externos con el fin de dar cumplimiento a las exigencias de ley.	Dar respuesta al 100% de los informes solicitados por entes externos.	TRIMESTRAL	4, 5 y 9	EFICIENCIA	100%
Eficiencia en acciones preventivas y correctivas	No. De acciones preventivas implementadas / Total de acciones preventivas determinadas	Eficiencia en el tratamiento de las acciones preventivas y correctivas	Dar cumplimiento en un 75% a las acciones preventivas y correctivas determinadas en un plazo de 3 meses	TRIMESTRAL	4 y 5	EFICIENCIA	100%

Lineamientos del desarrollo del Sistema de Control Interno de EMSERFUSA ESP

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Lineamientos del desarrollo del Sistema de Control Interno de EMSERFUSA ESP	(Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Versión actualizada del Manual acorde a los cambios en la normatividad.	ANUAL	Manual de Control Interno 120 MA-01 (150 páginas) Versión 01 Octubre 15 de 2010



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



Eficiencia del Plan de acción OCI

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia del Plan de acción OCI	(Actividades cumplidas/Actividades programadas)	Medir la eficiencia del plan de acción de la oficina de Control Interno con la periodicidad establecida por la entidad	Plan de acción OCI evaluado	Trimestral	De 52 actividades planteadas, 52 se cumplieron lo que corresponde a 100% CUMPLIMIENTO

3. Eficiencia de Auditorías de Gestión

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia de Auditorías de Gestión	$(\text{N}^\circ \text{ de auditorías de gestión realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de auditorías de Gestión planeadas}) * 100$	Manual de Control Interno actualizado acorde a la normatividad vigente	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	ANUAL	Se realizaron 10 auditorías de Gestión de las 10 Programadas $(10/10) * 100 = 100\%$

Eficiencia de Auditorías de Calidad

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia de Auditorías de Calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de auditorías de calidad realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de auditorías de calidad planeadas}) * 100$	Revisión de Ejecución los Planes de auditoría de Gestión	Cumplir el 80% del cronograma establecido.	ANUAL	Se realizaron 9 auditorías de Gestión de las 10 Programadas $(10/10) * 100 = 100\%$



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



Eficiencia y eficacia del Sistema de gestión integrado SGI

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
eficiencia y eficacia del SGI	Nº de hallazgos cerrados/Nº de hallazgos encontrados	Verificar el cumplimiento de los procesos identificados en el SGI de la entidad con independencia, neutralidad y objetividad con el fin de lograr una mejora continúa.	Cumplir el 90% del cronograma establecido.	ANUAL	De 31 hallazgos y 2 observaciones por auditorías internas de calidad 32 están cerrados para un 97%

No.	HALLAZGO	PROCESO	ESTADO
1	El procedimiento mantenimiento general del parque automotor 200-P-03 establece que para la realización de un arreglo determinado de vehículo se debe diligenciar el formato 200-F-03 antes de iniciar el arreglo. Al indagar sobre el uso del mencionado formato al jefe de la División, este indico que no se ha diligenciado, así mismo se evidencio que no existe un punto de control por parte del proceso, esto no permite llevar un control sobre los mantenimientos realizados y el control sobre el estado de cada vehículo así el procedimiento y el numeral 6.3 de la norma	ADMINISTRATIVO	CERRADO
2	En el mismo Procedimiento 200 –P-03 se establece el diligenciamiento de hojas de vida vehicular cada vez que se realice una reparación a un vehículo formato 200-F-18 y en donde cada dos meses esta información debe ser remitida a la División administrativa por los Jefes que tengan a su cargo vehículos. Al solicitar mencionados formatos se evidencio que solo existen los entregados por la División de Aseo, por lo cual no se lleva un control sobre el resto del parque automotor, incumpliendo así el procedimiento y el numeral 6.3 de la norma NTCGP1000:2004	ADMINISTRATIVO	CERRADO
3	Al revisar el formato 200-F-15 lista de actualización de los vehículos no se encontró relacionado la revisión tecno mecánica de los vehículos OIE -133 OIE 364 OIE 111, OIE 061. Al verificar directamente en los vehículos se pudo evidenciar que el OIE 364 y OIE 111 no cuentan con el debido certificado, lo cual puede afectar directamente la prestación del servicio de aseo, incumpliendo así el requisito 6.3 de la norma NTCGP1000.: 2004	ADMINISTRATIVO	CERRADO



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



No.	HALLAZGO	PROCESO	ESTADO
4	Al preguntar sobre el almacenamiento de la información generada en la División, se evidencio que la misma no está cumpliendo con lo reglamentado en las tablas de retención documental incumpliendo así el requisito 4.2.4 de la norma NTCGP1000:2004	ADMINISTRATIVO	CERRADO
5	En el instructivo 140 – I -01 se establecen los lineamientos para la elaboración de documentos, identificado con el código 210 a la oficina de Gestión Humana, sin embargo al revisar las TRD de la División Administrativa dicho código no existe por lo cual no es carro el almacenamiento de la información generada en la oficina y es contradictorio con el instructivo incumpliendo así el requisito 4.2.4 de la norma NTCGP1000:2004	ADMINISTRATIVO	CERRADO
6	El procedimiento 210-P-02 de inducción y re inducción de personal no determina la inducción para traslados internos de funcionarios en la organización lo cual puede afectar el funcionamiento de la misma incumpliendo así el requisito 6.2.2 de la norma NTCGP1000:2004	ADMINISTRATIVO	CERRADO
7	Al momento de realizar las entrevistas tanto el funcionario de ventanilla única de correspondencia y el archivo central se evidencio que en ambos lugares no se encontró el manual de archivo y correspondencia el cual describe las tareas de cada uno incumpliendo así el requisito 4.2.3 de la norma NTCGP1000:2004	ADMINISTRATIVO	CERRADO
8	Dentro de la TRD de la división administrativa existe el código 200-5 para la serie comprobantes de almacén, al realizar visita a almacén de la organización se evidencio que dicha información no está almacenada según las indicaciones de las tablas incumpliendo así el requisito 4.2.4 de la norma NTCGP1000: 2004.	ADMINISTRATIVO	CERRADO
9	Al momento de auditar el almacén de la empresa se le solicita al almacenista el registro de existencias en bodega de elementos de consumo de las bolsas para el barrido de las calles en donde nos muestra entrada de 100.000 bolsas y dos salidas por una cantidad total de 31.000 bolsas. Al solicitar evidencia de la solicitud de las ordenes de materiales se ve que está firmada el día 13 de abril de 2010, sin embargo la orden de requisición y registro fue diligenciada con fecha 21 de abril de 2010. Así mismo se pudo evidenciar que las ordenes de marzo están todas sin firmas de los dueños de proceso incumpliendo el procedimiento 200-P-01 y el requisito de la norma NTCGP1000:2004	Administrativa	CERRADA



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



No.	HALLAZGO	PROCESO	ESTADO
10	En visita a almacén de la empresa se encontró gran cantidad de elementos inservibles que llevan más de dos años almacenados y no se han realizado las gestiones pertinentes para la baja de dichos elementos , al mismo tiempo se evidencio falta de organización en todo el almacén y fuera de él. Al preguntar al almacenista que si conoce los procedimientos a seguir para dar de baja los materiales inservibles y demás procedimientos aplicables al almacén, el funcionario indicó que le habían dado hasta hace poco los documentos y que no los había revisado. Incumpliendo así el procedimiento 200-P-01 el instructivo 200-I -02 Y el requisito 6.2.2 de la norma NTCGP100: 2004	Administrativa	CERRADA
11	En el archivo central se evidencia que existe mucha información que no se encuentra almacenada en el lugar indicado según las TRD. Al preguntar al funcionario encargado porque no se había archivado dicha información la funcionaria manifestó que no contaba con las cajas necesarias para continuar con el proceso, que se las había pedido al jefe de la División y el mismo argumento que debido a la ley de garantías no se podían adquirir. Esto demuestra una falta de planeación en el suministro de elementos de trabajo necesarios para las tareas propias del archivo central incumpliendo así los requisitos 6.3 y 7.1 de la norma NTCGP1000:2004	Administrativa	CERRADA
12	OBSERVACION: Al preguntarle al guardia de seguridad sobre la política de calidad de la organización este manifestó desconocerla y que nunca ha tenido capacitación al respecto, incumpliendo así los requisitos 5.3 y 6.22 de la Norma NTCGP1000:2004	Administrativa	CERRADA
13	OBSERVACION El procedimiento 200-P-02 establece el mantenimiento de edificios e instalaciones locativas, sin embargo en el mismo no se tuvo en cuenta el mantenimiento de los equipos suministrados por terceros como impresoras y fotocopiadoras los cuales pueden afectar la prestación del servicio incumpliendo así los requisitos 6.3 de la norma NTCGP1000:2004	Administrativa	CERRADA
14	Los puntos de Control (numeral 4.1 literal g) descritos en el mapa de riesgos en lo concerniente a la satisfacción de los clientes están desactualizados y requieren mayor monitoreo y control por parte de la Gerencia	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
15	El manual de calidad 4.2.2 es adecuado a los requerimientos de la norma. Se solicita presentar de manera legible la estructura orgánica y darle mayor divulgación al manual al interior de la entidad indicando el sitio de consulta que sea de fácil acceso a los funcionarios.	Direccionamiento Estratégico	CERRADO



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



No.	HALLAZGO	PROCESO	ESTADO
14	Los puntos de Control (numeral 4.1 literal g) descritos en el mapa de riesgos en lo concerniente a la satisfacción de los clientes están desactualizados y requieren mayor monitoreo y control por parte de la Gerencia	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
15	El manual de calidad 4.2.2 es adecuado a los requerimientos de la norma. Se solicita presentar de manera legible la estructura orgánica y darle mayor divulgación al manual al interior de la entidad indicando el sitio de consulta que sea de fácil acceso a los funcionarios.	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
16	La política de calidad (5.3) es conocida por la mayoría de los auditados, sin embargo se requiere darle una mayor difusión y aprehensión a la misma por parte del conductor de Gerencia al igual que su ubicación dentro de la estructura orgánica de la entidad.	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
17	El archivo de Gestión de la gerencia respecto a las resoluciones se encuentra incompleto y sin foliar.	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
18	El plan de acción de la entidad se mide globalmente y no observa que sea medido individualmente por cada proceso.	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
19	No hay evidencias que permitan verificar la forma en que se mide la satisfacción del usuario	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
20	No se evidencia registros de visita a los usuarios a la página web lo que demuestra ausencia de control y seguimiento a los mecanismos de comunicación con el cliente y retroalimentación con el mismo.	Direccionamiento Estratégico	CERRADO
21	No se registran todos los reportes de Servicio Técnico (140-F-30) se encontraron 5 registros de marzo y abril de 2010. No se registra el consecutivo dentro del mismo, 2 de los 3 no tienen recibido del solicitante, 1 de ellos esta a lápiz lo que no permite el control de los mismos 4.2.4 Control de registros	Informática	CERRADO
22	La hoja de vida y registro de mantenimiento para equipo de computo (140-F-31) se llevan en magnético para 51 de los 53 equipos con que cuenta la entidad. No hay datos consignados del mantenimiento de los mismos en el registro.	Informática	CERRADO
23	El Inventario de Equipos de Computo (140-F-32) esta desactualizado. Según información del dueño de proceso estos equipos son responsabilidad de los Jefes de División y Oficina. Sin embargo se encontró registros del personal del SENA como responsable de los mismos y no hay registros del anexo No. 1 para ellos y si lo hay para un contratista.	Informática	CERRADO



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



No.	HALLAZGO	PROCESO	ESTADO
24	El cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo (140-F-33) esta diligenciado a partir del mes de agosto de 2010. No hay registros de los mantenimientos preventivos allí consignados y los registros de las ordenes de trabajo preventivo que se encontraron no coinciden con lo programado. 4.2.4 Control de registros	Informática	CERRADO
25	Las órdenes de trabajo para mantenimiento 140-F-34 solo registran mantenimientos preventivos que no están programados en el cronograma de mantenimiento. Las fechas no coinciden con la realización de los mantenimientos.	Informática	CERRADO
26	La Hoja de vida de red registra tipo de red de voz y los puntos habilitados. No se encontró registros de datos	Informática	CERRADO
27	Se encontró que las pruebas de conectividad se están llevando adecuadamente, sin embargo la información no está siendo analizada dentro del proceso. No está enlazada con los resultados reportados dentro del Plan de Acción ni indicadores.	Informática	CERRADO
28	Se encontró un solo Registro de entrega de equipos Informáticos 140-F-37 con el consecutivo 01 del 17 de febrero de 2010. Faltan 52 registros.	Informática	CERRADO
29	No se encontraron registros de entrega y devolución de equipos informáticos 140-F-38. No se encontró Registro de solicitud de servicios de internet 140-F-39. Se realiza a través de oficio pero no se consigna el dato dentro del registro de solicitud	Informática	CERRADO
30	Los resultados de los indicadores no son precisos numéricamente. Su resultados se basa en si se ha recibido novedades de no atención al requerimiento por oficio por parte de dueños de proceso y estos reportes de no conformidad no están determinado en el manual de uso ni el proceso lo relaciona. No se puede medir el grado en que se han cumplido los requisitos de los usuarios (administrativo – final) 4.1 REQUISITOS GENERALES literal d y e.	Informática	CERRADO



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



No.	HALLAZGO	PROCESO	ESTADO
31	Las actividades entregadas a terceros como es el desarrollo y modificaciones de módulos SYSMAN, nuevos proyectos (facturación en sitio) Voz y datos con telefónica, cámara de seguridad, entre otros no se relacionan en el proceso. Teniendo en cuenta el propósito del mismo y el control que debe ejercer la entidad sobre actividades con terceros soportadas y apoyadas con personal del proceso Informático, debe estipularse como se relaciona el proceso informático con dichas actividades.	Informática	CERRADO
32	Las ordenes de trabajo deben permitir determinar el grado en que se han cumplido los requisitos de los usuarios (administrativo – final) con un consecutivo para poderlo medir y el recibido a satisfacción del usuario. 6. 3 INFRAESTRUCTURA b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y c) servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación). 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. 8.4 ANÁLISIS DE DATOS	Informática	CERRADO
33	No se realiza los seguimientos de los PQR generados pues dentro del proceso se recibe, luego se traslada a la División técnica respectiva y en el momento de generar los informes al SUI se evidencia la ausencia de información en dichos archivos razón por la cual se desconoce tiempos de respuesta y la trazabilidad del mismo proceso	Comercial	ABIERTA



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



Eficiencia del plan de auditorias

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia del plan de auditorias	Sumatoria (Fecha programada de entrega del informe de auditoría - fecha real de entrega del informe)/numero de procesos auditados	Evaluar la oportunidad en la entrega del informe de auditoría como insumo para emprender las acciones	10 días	ANUAL	100% cumplimiento de Auditorias de Gestión,

EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE GESTION 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
ADMINISTRATIVA*	09-Abr-10	23-Abr-10	14-Abr-10	SI
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	09-Abr-10	23-Abr-10	19-Abr-10	SI
PROMOCION Y DIVULGACION				
ACUEDUCTO - PLANTAS TRATAMIENTO	04-May-10	19-May-10	18-May-10	SI
ASEO	27-May-10	11-Jun-10	08-Jun-10	SI
ALCANTARILLADO	22-Jun-10	07-Jul-10	29-Jun-10	SI
COMERCIAL	06-Julio-10	21-Jul-10	19-Jul-10	SI
FINANCIERA	09-Ago-10	24-Ago-10	13-Ago-10	SI



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE GESTION 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
INFORMATICA	24-Ago-10	07-Sep-10	02-Sep-10	SI
JURIDICA	15- Sep-10	29- Sep-10	21- Sep-10	SI
EVALUACION Y SEGUIMIENTO OCI**	04- Oct-10	19- Oct-10	15- Oct-10	SI
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	04- Nov-10	19- Nov-10	05- Nov-10	SI

*, ** Auditoria Integral Realizada por los Auditores de calidad designados.

EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO O ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	19-Abr-10	03-mayo-10	08 de junio de 2010	NO (1)
PROMOCION Y DIVULGACION	14 abril -10	28- abril-10	26- abril-10	SI
ACUEDUCTO - PLANTAS TRATAMIENTO	07-May-10	24-May-10	No se realizo	NA (2)
ALCANTARILLADO	25-Jun-10	12-Jul-10	07-Jul-10	SI
ASEO	28-May-10	15-Jun-10	09-Jun-10	SI
COMERCIAL	21-Julio-10	04-Agos-10	02-Agos-10	SI
ADMINISTRATIVA	09-Abril-10	23-Abril-10	14-Abril-10	SI



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



EFICIENCIA PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD 2010				
PROCESO	FECHA ACTA DE APERTURA	FECHA DE VENCIMIENTO O ENTREGA INFORME (10 DIAS)	FECHA DE ENTREGA INFORME	CUMPLIO
FINANCIERA	06-Ago-10	No se realizo	No se realizo	NO (3)
INFORMATICA	20-Ago-10	03- Sep-10	01- Sep-10	SI
JURIDICA	17- Sep-10	01- Oct-10	24- Sep-10	SI
EVALUACION Y SEGUIMIENTO OCI**	08- Oct-10	25- Oct-10	15- Oct-10	SI
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	04-Nov-10	19-Nov-10	05-Nov-10	SI

- (1) Fue objeto de acción correctiva No. 09 de 2010 la cual cumplió
- (2) Fue objeto de Auditoría externa de certificación por tanto no se audito internamente a criterio de los auditores internos designados para ello.
- (3) Fue objeto de acción correctiva No. 59 la cual no cumplió y origino la apertura de la acción correctiva No. 60.

3. Eficacia cumplimiento de acciones emprendidas

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficacia cumplimiento de acciones emprendidas	Número de mejoras realizadas / total de mejoras formuladas *100	Revisión de Ejecución de los Planes de Mejoramientos (Mejoras cerradas producto de la evaluación y seguimiento de la evaluación del Sistema de Control Interno)	90%	TRIMESTRAL	78 acciones correctivas y preventivas , 78 tratadas en el periodo para un cumplimiento del 100%



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



ESTADO DE LAS ACCIONES A 31 DICIEMBRE 2010

ESTADO DE LAS ACCIONES A 31 DICIEMBRE DE 2010									
PROCESO	CORRECTIVAS				PREVENTIVAS				TOTAL
	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS	EN PROCESO	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS	EN PROCESO	
ADMINISTRATIVA	10	0	10	0	0	0	0	0	10
INFORMATICA	7	0	7	0	7	4	2	1	14
COMERCIAL	11	1	8	2	2	1	1	0	13
DIRECCIONAMIE	8	0	8	0	1	0	1	0	9
ACUEDUCTO	7	0	7	0	1	0	1	0	8
EVALUACION Y S	4	0	3	0	1	0	1	0	5
JURIDICA	2	0	2	0	3	0	3	0	5
ALCANTARILLADO	3	0	3	0	0	0	0	0	3
PLANTAS DE TRA	3	0	3	0	1	0	1	0	4
ASEO	1	0	1	0	0	0	0	0	1
FINANCIERA	3	0	2	1	3	1	2	0	6
TOTAL	59	1	54	3	19	6	12	1	78

CALIFICACION DE LAS ACCIONES A 31 DICIEMBRE 2010

CALIFICACION DE LAS ACCIONES CERRADAS A 31 DICIEMBRE DE 2010										
PROCESO	CORRECTIVAS					PREVENTIVAS				
	EFICAZ	EFFECTIVA	EFICIENTE	E.E.E	CUMP	EFICAZ	EFFECTIVA	EFICIENTE	E.E.E	NO CUMPLIO
ADMINISTRATIVA	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0
INFORMATICA	6	0	0	1	0	2	0	0	0	0
COMERCIAL	6	1	0	0	1	1	0	0	0	0
DIRECCIONAMIE	4	2	0	2	0	1	0	0	0	0
ACUEDUCTO	6	0	0	1	0	0	0	1	0	0
EVALUACION Y S	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0
JURIDICA	1	0	0	1	0	2	0	0	1	0
ALCANTARILLADO	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
PLANTAS DE TRA	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0
FINANCIERA	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
ASEO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	36	5	2	9	2	8	1	1	2	0



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



Eficiencia en la evaluación del sistema de control interno

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia en la evaluación del sistema de control interno	Fecha de Entrega del informe de evaluación del sistema de control interno - Fecha estipulada por el DAFP	Evaluación del MECI en la fecha prevista	0 días	ANUAL - EVENTUAL	Fecha máxima de presentación informe 28 de febrero de 2011- Fecha de presentación 08 de febrero de 2011

Diligenciado por:	OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL	Fecha:	2/8/2011 9:02:53 AM
Revisado por:	DARIO ALBEIRO LARROTA VASQUEZ	Fecha:	2/8/2011 9:03:31 AM
Aprobado por:	DARIO ALBEIRO LARROTA VASQUEZ	Fecha:	2/8/2011 9:08:52 AM



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



ACREDITADO
Res. No. 5284 de la
Superintendencia de
Industria y Comercio.
22 de Febrero de 2008



Certificado D.A.F.P - Windows Internet Explorer

http://mecicalidad.dafp.gov.co/certificado/certificate.aspx

Departamento Administrativo de la Función Pública

MECI

CERTIFICADOS	
PRIMERA FASE	PRESENTO
Descargar	
SEGUNDA FASE	PRESENTO
Descargar	
TERCERA FASE	PRESENTO
Descargar	
CUARTA FASE	PRESENTO
Descargar	
QUINTA FASE	PRESENTO
Descargar	
INFORME VIGENCIA 2010	PRESENTO
Descargar	

Internet 100%

Inicio 7 Internet Ex... 3 Explorador ... LIBRO JURIDIC... 3 Microsoft Of... 11:06 AM



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3.4.1.4 INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2010

E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA

Radicado No: 382

Subsistema de Control Estratégico

Avances

El ambiente de Control ha avanzado significativamente respecto a vigencias anteriores. El elemento Desarrollo del talento humano sobresalió al interior de la entidad evidenciando procedimientos acordes al propósito del proceso administrativo y cumplimiento las estrategias planteadas en la vigencia anterior para alcanzar el 100%.

Entre las estrategias encontramos la evaluación del desempeño y acuerdos de Gestión realizada a los funcionarios en el 2010 y cuyos resultados arrojaron una calificación por encima del 65% lo que no requirió de planes de mejoramiento individual, así se consigno en el acta de comité de control Interno No. 006 de 27 diciembre 2010.

La medición de clima laboral planteada para su medición en el 2013, permitirá aportar mejora al ambiente laboral que considera los siguientes puntos:

1. Identificación y categorización de las percepciones de los servidores.
2. Análisis de las percepciones que tienen los servidores en relación con diferentes variables relevantes del entorno laboral.
3. Determinación de las principales diferencias que reportan los servidores respecto de las diversas variables que fueron evaluadas.
4. Análisis de fortalezas y debilidades relacionadas con las variables que fueron consideradas para su evaluación.
5. Establecimiento de hipótesis diagnósticas y sugerencia de estrategias de intervención, tomando como punto de partida las debilidades y oportunidades de mejoramiento detectadas.
6. Desarrollo de estrategias de crecimiento y mantenimiento para las dimensiones percibidas como positivas.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



7. Diseño de acciones de intervención específicas para las dimensiones percibidas por los servidores como negativas.

Los instrumentos que servirán de base para este proyecto serán las cartillas diseñadas por el DAFP para apoyar a las entidades en la medición del clima como lo son clima organizacional y la cartilla de calidad de vida laboral construidas según la metodología propuesta por Rensis Likert, la cual ha mostrado ser apropiada para la medición de actitudes frente a los fenómenos sociales que se estudian.

El Proyecto abarca dos etapas

Primera etapa

1. Aplicación de los instrumentos para medir el clima laboral (Prueba piloto) del 01 de marzo de 2011 a mayo 30 de 2011
2. Análisis de resultados y diseño de estrategias para la mejora en la evaluación

Segunda etapa

Diseño de actividades e inclusión en el Plan de Acción Anual de la División Administrativa (Plan de Capacitación, Bienestar e incentivos) de las actividades de ambientación a la medición del clima y adaptación al cambio necesarias para el compromiso de los funcionarios de la entidad.

- Aplicación de La encuesta ajustada para medir el clima laboral del 01 de junio de 2011 a diciembre 30 de 2011.
- Entrega de resultados BIANUAL primera medición marzo 2013.

La estructura organizacional de la entidad migro en el 2009 hacia una planta Global (Resolución 009 de Junta Directiva) teniendo en cuenta el requerimiento de los procesos y su gestión. Es decir la estructura se adapto a las necesidades cambiantes de los procesos y no los procesos a la estructura. De esta manera garantizamos la interacción individual de los funcionarios en cada uno de los procesos demarcados en nuestro mapa de procesos.

Las caracterizaciones de cada proceso relacionan los documentos asociados y el Nomograma que aplica a cada uno tanto en MECI como en la NTCGP1000 lo que facilita a la entidad estar actualizada en el sector dinámico de los servicios Públicos agua potable y saneamiento básico.

La Administración de Riesgos de EMSERFUSA ESP y sus elementos han facilitado la consecución de los objetivos institucionales y la realización adecuada de la gestión con



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



transparencia. Los Procesos cuentan con Mapa de riesgos como herramienta que busca desde el estado real de la entidad identificar y administrar los riesgos que pueden obstaculizar la buena gestión y logro de los objetivos institucionales a través de las acciones de control establecidas por los dueños de los procesos.

La Política de Administración de Riesgos, revisada en comité de control Interno No. 3 del 28 de junio de 2010 permitió confirmar que esta es acorde a la naturaleza y propósito de la entidad así como revisar cada Mapa de Riesgos por Proceso.

Dificultades

El clima laboral en EMSERFUSA ESP está en proceso de adaptación y se considera uno de los aspectos que causa dificultad en nuestra empresa, ya que en sus 45 años de historia, el clima laboral no había sido medido. El personal integrada por personas de distinto carácter y de años de antigüedad promedio de 25 años en la misma, hace que frecuentemente se produzcan problemas de relaciones que alteran la convivencia entre sus miembros afianzando paradigmas que impiden lograr un cambio de actitud frente a las situaciones cambiantes de un sector tan dinámico como el de los servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento básico.

A menudo las pequeñas incomprendiones o malos entendidos, que son fáciles de superar no se asumen ni se solucionan a tiempo, debido a actitudes particulares vistas desde la perspectiva de la personalidad que requerirá un trabajo permanente que acondicionen los escenarios para la medición del clima laboral proyectado para el 2013.

A través de la Evaluación del desempeño, y Acuerdos de Gestión la entidad dio el primer paso de adaptación a la evaluación individual y serán los Planes de mejoramiento individual que aportaran al crecimiento individual y colectivo de los objetivos institucionales. La renuencia de algunos trabajadores de ser evaluados genera climas desfavorables y poco optimismo para enfrentar nuevos retos.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Subsistema de Control de Gestión

Avances

En el primer trimestre del 2010 se actualizó el Manual de Funciones, requisitos y perfiles a través de la Resolución 01 y los cuales incluyen las competencias de los funcionarios que orientaron el ejercicio de sus actividades.

De igual manera se actualizó el Manual de Control Interno acorde a lo establecido en la Resolución 300 del 27 de julio de 2001, artículo décimo, a la actual versión de la norma técnica de calidad para la Gestión Pública NTCGP1000:2009 y a lo descrito en el proceso de evaluación, seguimiento y mejora.

Para el 2010 la entidad inició los trámites de inscripción ante el Sistema Único de Trámites Administrativos SUIT como responsable la Jefe de la Oficina de Planeación e Informática con el fin de garantizar la implementación de la política de racionalización de trámites y servicios administrativos.

El reporte al Sistema de Información de Gestión de Activos - SIGA, como herramienta para el registro del inventario de inmuebles, propiedad de las entidades públicas y su respectiva gestión dentro del Programa de Gestión de Activos, se realizó por el operador autorizado por la empresa, Jefe Financiero y revisado por el aprobador, Jefe Administrativo en línea al link www.centraldeinversiones.com.co/SIGA/.

En el año 2010, la SSPD aprobó con número 201010403193753, la actualización al Registro Único de Prestadores RUPS comunicado a través de oficio No.20104010970751 del 26 de octubre de 2010 y luego de una detallada revisión lo cual condujo a algunas modificaciones de la información reportada en vigencias anteriores.

Se afianzó el Plan de Comunicaciones a través del Proceso de Direccionamiento estratégico, Promoción y Divulgación lo que ha permitido que la información con el cliente sea de dos vías.

Dificultades

La entidad cuenta con un sistema de información con 6 módulos (Presupuesto, contabilidad, tesorería, Almacén, Nómina y servicios Públicos) que procesan la información de manera aislada por medio de interfaces al módulo contable, lo que limita visualizar el manejo contable de manera integrada. Al finalizar la vigencia, la entidad construyó un instructivo contable 140-I-01 que permitirá clarificar las actividades que deben desarrollar los procesos que reporten información al proceso contable.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Las herramientas de auto evaluación del modelo se estandarizaron a partir del 2009 lo que permitió alcanzar el cumplimiento del 100% y evidenciar los resultados a través de las herramientas Auto evaluación del control Interno MECI 120-F-16 y Auto evaluación del control Interno Contable MECI 120-F-17. La auto evaluación ha permitido detectar la oportunidad de las estrategias, generando reacciones inmediatas cuando alguna de estas no cumplen con lo planeado

Las auditorias de Gestión y las Auditorias de calidad se programaron paralelas e independientes, con un cumplimiento del 100% del indicador propuesto para el año 2010. En el 2010 se evaluó la fase 4 y 5 del MECI en los tiempos establecidos lo que permito el cumplimiento a lo dispuesto en la materia por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Dando cumplimiento a la circular externa DAFP No. 100 -002 del 09 de febrero de 2010 la cual ratifica las directrices para fortalecer la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI acorde a lo establecido en el Decreto 3181 de 2009 y circular externa DAFP No. 100-006-2009.

La Evaluación en la quinta fase arroja un cumplimiento del 100% de los elementos que aplican a nuestra entidad haciendo la salvedad dentro de la misma que no se dio respuesta a las 10 preguntas que solo aplicaban a entidades reguladas por la ley 909 de 2004, participación meritocratica, según las instrucciones recibidas por el DAFP en comunicación 12780.

Los 29 elementos están implementados y son conocidos por la totalidad de los funcionarios lo que permite evidenciar el cumplimiento esperado como resultado al compromiso, participación y dedicación de todos los funcionarios desde el 28 de febrero de 2006.

Los resultados detallados por fases, se puede visualizar en el Informe de avance al sistema de Control Interno 120-F-22. De igual forma se han publicado los resultados en las carteleras e Informativo de la OCI.

Los Planes de Mejoramiento de Emserfusa ESP, registro un cumplimiento del 100%, se implemento los planes de mejoramiento individual como parte del resultado de la evaluación del desempeño y acuerdos de gestión cuya calificación fuera inferior al 65% Por su parte los planes de mejoramiento institucional fueron presentados en las fechas establecidas por la contraloría de Cundinamarca. Se conto con la auditoria Gubernamental en agosto de 2010, encontrando 8 hallazgos principalmente en el proceso Financiero que genero un plan de mejoramiento que permitirá evidenciar la mejora para esta vigencia. Los Planes de mejoramiento por Proceso como resultado de las auditorias de calidad fueron generados al proceso administrativo, Direccinamiento estratégico e Informático.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Los Planes de Mejoramiento Institucional con la CONTRALORÍA DE CUNDINAMARCA con un cumplimiento del 100% de las actividades “El Plan de mejoramiento vigente bajo los números C0926200595 y C0910000407 conto con 13 y 5 hallazgos respectivamente, los cuales contaron con 18 actividades, con cumplimiento de avances trimestrales en los tiempos establecidos:

Los Planes de mejoramiento de la entidad, han presentado un avance importante y significativo en cuanto a número de hallazgos y gestión. Para la vigencia 2005 el cual conto con 8 actividades, fue evaluado por la Contraloría de Cundinamarca en la auditoria Gubernamental de la vigencia 2006 y su Resultado fue del 49% de avance lo que significa que la entidad no cumplió. En el Plan de mejoramiento de la vigencia 2006, conto con 37 actividades, fue evaluado por la Contraloría de Cundinamarca en la auditoria Gubernamental de la vigencia 2008 con un cumplimiento del 94,5%.

En cuanto a número de hallazgos se presento una reducción significativa pasando de 43 hallazgos a 18 y 8 en cada vigencia.

Dificultades

Auditorias de Calidad: Por las ocupaciones normales de sus funciones, los Auditores Internos en ocasiones incumplen con la realización de las auditorias de calidad programadas los que ha sido objeto de acciones de mejora con estricto cumplimiento ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMSERFUSA ESP EI MECI EMSERFUSA ESP, presenta un avance del 100% EL Sistema de Control Interno desde su implementación en la entidad ha presentado mejoras evidentes y para el 2010, que se evidencian con la doble certificación NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008 No. Certificados GP0092 y CO232340 respectivamente.

La evaluación de los funcionarios a través de los Acuerdos de Gestión 210-F-18 y el Formato evaluación de desempeño para trabajadores oficiales 120-F-19 permitió realizar un ejercicio importante y un gran avance en lo que respecta a las competencias de los funcionarios.

Estado general del Sistema de Control Interno

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE EMSERFUSA ESP EI MECI EMSERFUSA ESP, presenta un avance del 100% EL Sistema de Control Interno desde su implementación en la entidad ha presentado mejoras evidentes que se concretaron en el 2010, con la doble certificación NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008 No. Certificados GP0092 y CO232340 respectivamente.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



La evaluación de los funcionarios a través de los Acuerdos de Gestión 210-F-18 y el Formato evaluación de desempeño para trabajadores oficiales 120-F-19 permitió realizar un ejercicio importante y un gran avance en lo que respecta a las competencias de los funcionarios.

Los informes y retroalimentación de los elementos del modelo a través de los Grupos primarios han logrado interacción, participación y retroalimentación en temas importantes en las acciones de mejora desde los procesos.

El seguimiento y monitoreo permanente del sistema a través del comité de control Interno han permitido generar y evaluar estrategias para la consecución del cumplimiento del 100% y mantenimiento en todos sus elementos.

Recomendaciones

PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se requiere construir un clima organizacional que aporte al compromiso y confianza en el personal.

Diseñar estrategias conjuntas con el personal para construir en dos temas fundamentales: El Crecimiento Personal y el crecimiento Institucional.

Se recomienda actividades de empoderamiento, talleres de trabajo en equipo, medición del clima laboral y generación de confianza.

Realizar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión.

Generar acciones de mejora o Plan de Mejora sobre las actividades no cumplidas en los Acuerdos de Gestión.

Validar que los acuerdos de gestión permitan una mejora del quehacer con relación a la vigencia anterior.

Propender porque la inducción genere mayor compromiso del funcionario.

Revisar que de los resultados arrojados en los registros de capacitaciones la mayoría de los asistentes consideren haber recibido conocimientos necesarios.

La implementación del MECI y el control Interno Contable mejore el nivel de ejecución presupuestal de la entidad, tanto de funcionamiento como de inversión.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Comunicar permanentemente a los funcionarios los niveles de autoridad y responsabilidad establecidos en la Estructura Organizacional y velar porque estos niveles contribuyan a la ejecución de los procesos.

Incorporar a la Administración de Riesgos el panorama de riesgos Profesionales y los riesgos por contingencias o emergencias en la prestación del servicio.

Realizar seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados y crear nuevos controles en caso de ser necesario.

Revisión por parte de la alta dirección de la entidad de los lineamientos con respecto al tratamiento de los riesgos.

Revisión más profunda de los controles realizando modificaciones a los mismos.

Revisar la pertinencia de los indicadores para evaluar la gestión de los procesos y medición del cumplimiento de los factores críticos de los procesos.

Garantizar que la información reportada por los indicadores facilite la toma de decisiones y genere acciones tanto preventivas como correctivas.

Validar que los mecanismos establecidos para la administración de la información recibida a través de las peticiones, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía, han sido efectivos para su análisis posterior.

Verificar que las estadísticas de PQR se utilicen como insumo para el reporte de indicadores o controles requeridos por la entidad.

Revisar que la información recibida de la ciudadanía y partes interesadas ha servido para determinar el grado de cumplimiento institucional y que se utiliza para determinar acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Realizar revisión de la contribución de Las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) a la mejora en el desarrollo de los procesos. (Ley 594 de 2000).

Verificar que la retroalimentación del cliente interno contribuya a la mejora de los procesos.

Verificar que las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad para el manejo de la información, incluyen responsables y procedimientos claros de acuerdo con los procesos y garantizan la integridad de la información.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Validar que se ha realizado la actualización y mantenimiento a los sistemas de información y que estos contribuyen al mejoramiento en el desarrollo de la gestión de la entidad.

Diseñar estrategias de comunicación que contribuyan en el aumento de la participación de los servidores en la gestión institucional.

Validar que las estrategias de comunicación aporten al desarrollo de un clima laboral favorable validando que se guarden los respectivos registros (encuestas, actas de reuniones, etc.).

Evaluar la rendición de cuenta a la ciudadanía validando que la rendición contribuya a aumentar la participación y reconocimiento por parte de la ciudadanía.

Verificar que los resultados de las evaluaciones sirvan de base en la toma de decisiones para la prestación del servicio.

Mantener actualizada la información disponible para el ciudadano y partes interesadas. Revisar el área de atención al usuario de tal manera que facilite el acceso a la información generada por la entidad.

Continuar con la Publicación en la página web Leyes, Decretos, Actos Administrativos o documentos de interés público, para que sean de fácil acceso a los ciudadanos o partes interesadas. (Ley 962 de 2005) y realizar los enlaces necesarios con el Gobierno en línea.

Sensibilizar a los funcionarios y dueños de proceso en la auto evaluación como herramienta de monitoreo al cumplimiento de los objetivos del proceso.

Generar planes de mejoramiento con base en los informes de la evaluación de la gestión.

Realizar seguimiento programados a los planes de mejoramiento.

Realizar modificaciones a las acciones planteadas en los planes de mejoramiento en caso de requerirse.

Cumplimiento de los planes de mejoramiento como contribución al feneamiento de la cuenta y mejora de la calificación obtenida

Seguimiento a los Planes de Mejora por parte de los responsables de los procesos realizando modificaciones a las acciones planteadas en los planes de mejoramiento en caso de requerirse.

Realizar plan de mejoramiento por procesos y garantizar que cuente con acciones que



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



responden a las recomendaciones de la oficina de control interno.

Evidenciar el mejoramiento de la gestión, producto del plan de mejoramiento por proceso.

Realizar seguimiento programados a los planes de mejoramiento de los funcionarios a su cargo por parte de los Jefes de Oficina o División.

Verificar por parte de los jefes de Oficina o División que las acciones contempladas en los planes de mejoramiento son las pertinentes para minimizar o eliminar las desviaciones encontradas.

Realizar ajustes a los planes de mejoramiento individual.

Evidenciar el mejoramiento de la gestión, producto de los planes de mejoramiento individual.

PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.

Continuar con actividades tendientes a la interiorización y/o mantenimiento de los principios y valores a todo el personal de la entidad.

Continuar en la entrega de código de ética a los nuevos funcionarios en los procesos de inducción.

Continuar con actividades tendientes a disminuir el número de investigaciones disciplinarias.

Continuar con el informe consolidado del proceso de inducción de la vigencia.

Continuar con el cumplimiento del plan de capacitación.

Continuar con un estilo de Dirección que facilitado el ejercicio del control

Mantener actualizado el Mapa de Riesgos por procesos.

Continuar con la revisión permanente del documento soporte de contexto estratégico para determinar nuevos factores de riesgo.

Que los dueños de proceso continúen con la revisen periódica de los riesgos identificados, para detectar nuevos riesgos valorarlos y realizando los cambios en cuanto a probabilidad e impacto de los riesgos identificados y reclasificándolos después de su análisis.

Continuar con la verificación del cumplimiento de las políticas de administración del riesgo.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Continuar con la revisión de los controles.

Mantener actualizado los manuales.

Continuar con el monitoreo de la implementación del MECI que contribuya al mejoramiento de la gestión institucional con relación a la vigencia anterior.

Continuar con las mediciones al Sistema de Control Interno con las herramientas adoptadas para tal fin.

Continuar con las encuestas de auto evaluación del control aplicadas a los servidores que evidencien el fortalecimiento de la cultura del control.

Continuar con la toma de decisiones basada en la evaluación de gestión realizada.

Se ha verificado la efectividad de las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

Continuar con las actividades para fortalecer el MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Mantener actualizado el Normograma identificando las competencias, responsabilidades, cometidos o funciones asignadas a la entidad, por la Constitución Política y las normas con fuerza de ley así como por los decretos ordinarios o reglamentarios.

Continuar con el desarrollo del sistema, lograr el 100% del cumplimiento y posterior estrategia de Mantenimiento del mismo.

Continuar con la evaluación independiente evidenciando la aplicación del MECI por parte de los servidores en el desarrollo del Sistema de Control Interno como herramienta de toma de decisiones y diseño de estrategias para la mejora.

Continuar con las auditorías internas que sirvan de base en la toma de decisiones.

Continuar con el cumplimiento al programa de auditoría y Planes de mejoramiento con base en los informes de la auditoría de gestión que aporten a la mejora.

Las estrategias que se realizaron para alcanzar el cumplimiento del 100% están consignadas en el registro 120-F-20 estrategias MECI EMSERFUSA E.S.P.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



Diligenciado por:	OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL	Fecha:	2/8/2011 9:02:53 AM
Revisado por:	DARIO ALBEIRO LARROTA VASQUEZ	Fecha:	2/8/2011 9:03:31 AM
Aprobado por:	DARIO ALBEIRO LARROTA VASQUEZ	Fecha:	2/8/2011 9:08:52 AM

3.1.4.5 EFICIENCIA EN REPORTES A ENTES EXTERNOS

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia en reportes a entes externos	Nº informes presentados A ENTES EXTERNOS por la OCI / Nº de informes de entes externos a cargo de la OCI	Dar respuesta oportuna a los requerimientos de los entes externos con el fin de dar cumplimiento a las exigencias de ley.	Dar respuesta al 100% de los informes solicitados por entes externos.	TRIMESTRAL	Se presentaron 12 de los 12 informes por reportar a los entes de control por parte de la OCI para un cumplimiento del 100%

La Oficina de control Interno tiene a su cargo los siguientes informes:

INFORMES Y SEGUIMIENTOS	
1	REGISTRO UNICO DE PRESTADORES
2	INFORME EJECUTIVO ANUAL MECI CADA VIGENCIA
3	INFORME CONTROL INTERNO CONTABLE
4	INFORME DE HALLAZGOS DETECTADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
5	AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL*
6	Copia del Informe de Control Interno, siguiendo los lineamientos dados por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
7	Copia del Informe de Control Interno Contable
8	SEGUIMIENTO REPORTE INFORMACION SUI (ESTADO SUI)
9	ACTUALIZACION MAPA DE RIESGOS DE ACUERDO AL MECI
10	PLAN DE ACCION DE LA OCI
11	SEGUIMIENTO AL AVANCE DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI
12	INFORME SEMESTRAL CON DESTINO A LA GERENCIA QUE INCLUYA EL SEGUIMIENTO A LA OFICINA DE PQR

*De las estrategias como responsable la OCI



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



3.4.1.6 ACTUALIZACION REGISTRO UNICO DE PRESTADORES SERVICIOS RUPS

APROBADO

Con Radicado 20104010970751 del 26 de octubre de 2010, la SSPD, informo la aprobación y las modificaciones en:

Datos Básicos: se modifico la fecha de constitución de 16 de diciembre de 1996 a 26 de marzo de 1965, lo cual coincide con el acuerdo 13 de 1965 de la misma fecha.

Servicios y actividades: se señalo el 1 de diciembre de 2004 como fecha final de operaciones para la actividad de aprovechamiento en el servicio de aseo, dado que el prestador allega certificación con la solicitud de actualización en el mes de febrero.

Junta Directiva: Se excluyo de la Junta Directiva a los señores Wilson Javier Santos García y Sergio Andrés Millán Saldaña, quienes fueron reemplazados por Luz Amparo Bobadilla y Luz Stella Jiménez Ballén.

3.4.1.7 EFICIENCIA EN ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

NOMBRE	FORMULA	OBJETIVO	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Eficiencia en acciones preventivas y correctivas	$\frac{\text{No. De acciones preventivas implementadas}}{\text{Total de acciones preventivas determinadas}}$ $\frac{\text{No. De acciones correctivas implementadas}}{\text{Total de acciones correctivas determinadas}}$	Eficiencia en el tratamiento de las acciones preventivas y correctivas	Dar cumplimiento en un 75% a las acciones preventivas y correctivas determinadas en un plazo de 3 meses	TRIMESTRAL	54 Acciones correctivas cerradas en el periodo y 12 preventivas en el periodo con un cumplimiento del 100%



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



3.4.1.8 AVANCE AL PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA

La actividad que se persigue a la estrategia del ítem No. 1, párrafo 2 que relaciona el plan de mejoramiento a la Contraloría Departamental en el que participa la oficina de control interno, es ejercer autocontrol y seguimiento en la presentación de los reportes a entes de control por parte de los funcionarios responsables y generar a junio 30 de 2010 las herramientas necesarias para lograr dicho resultado.

Al respecto, la Oficina de control Interno diseño el **CRONOGRAMA DE INFORMES A ENTES DE CONTROL 120-F-12** el cual fomenta el autocontrol en la Presentación de Informes a entes de Control y permite la actualización permanente de fechas acorde a los cambios normativos. Es una herramienta en Excel de uso por parte de los dueños de Proceso y responsables de reportar informes a entes de control.

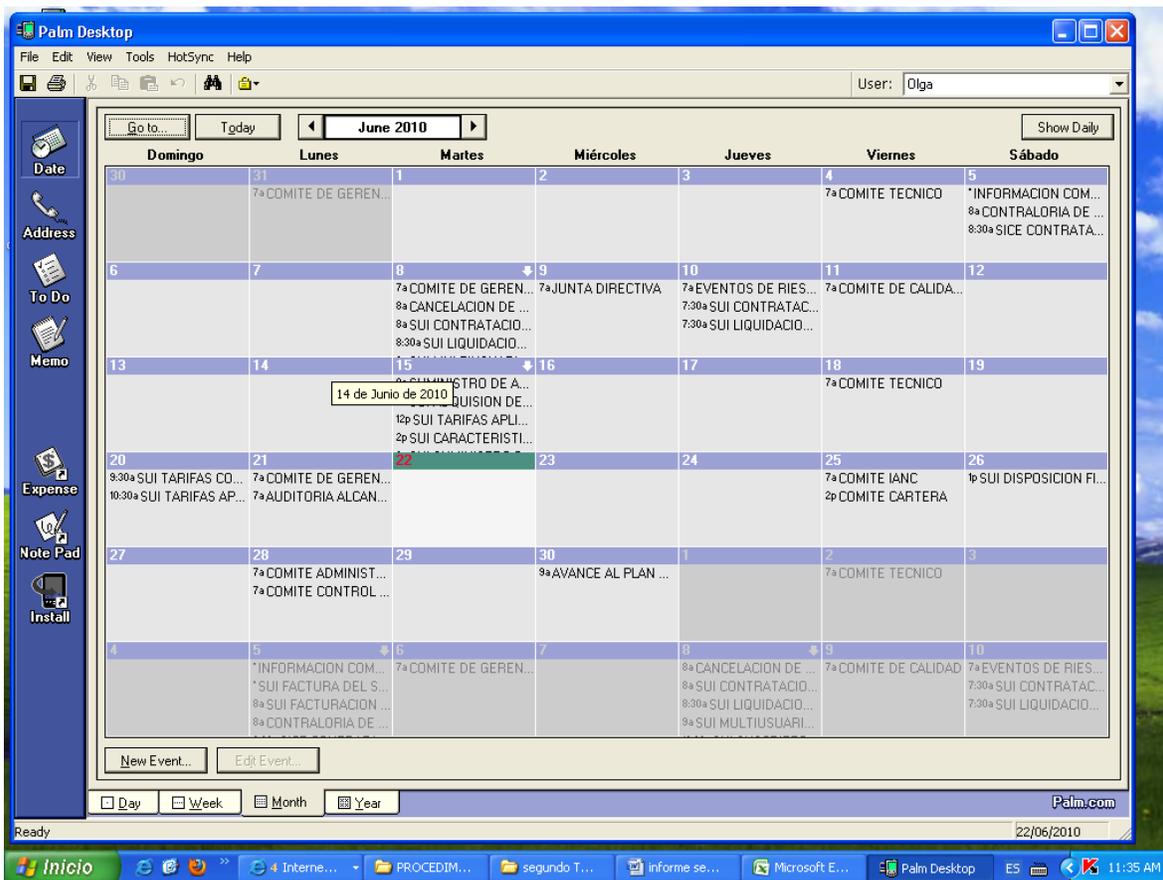
Esta herramienta se actualiza por parte de la Oficina de Control Interno y Jefes de División responsables de reportes de información acorde a los cambios en la normatividad.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



La Palm Desktop Permite generar avisos en la pantalla que indican que tipo de reporte esta por vencerse. Se despliega para ver diaria semanal y mensualmente.

INDICADOR DE REPORTE DE INFORMES A ENTES DE CONTROL ENTIDAD 2010

El Indicador de eficiencia en la presentación de reporte como se muestra en la matriz No.1 relaciona el cumplimiento porcentual de reporte a cada ente de control.

Para el Sistema Único de Información SUI se observa un porcentaje de cumplimiento del 99% debido a 55 reportes pendientes de la División comercial al sistema único de información SUI.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



MATRIZ No. 1 EFICIENCIA EN LA PRESENTACION DE INFORMES A ENTES DE CONTROL PRIMER SEMESTRE 2010	
SUI	99%
SICE	100%
CHIP	100%
DAFP	100%
CONTRALORIA	100%
PROMEDIO	99%

3.4.1.9 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA

El Plan de mejoramiento de la vigencia 2008, aprobados bajo los números C0926200595 y C0910000407 conto con 13 y 5 hallazgos respectivamente, los cuales cuentan con 18 actividades, vigentes en el año 2010, con cumplimiento de avances trimestrales en los tiempos establecidos:

El avance con corte a Diciembre de 2010 presenta el siguiente comportamiento:

No. Actividades con vencimiento Diciembre de 2009	1
No. Actividades con vencimiento Enero de 2010	1
No. Actividades con vencimiento Marzo de 2010	1
No. Actividades vencimiento Junio de 2010	2
No. Actividades vencimiento Noviembre de 2010	1
No. Actividades vencimiento Diciembre de 2010	17

No. Actividades a evaluar: 23 (corte a Diciembre de 2010)

Cumplidas

Cumplió calificadas con 2

No cumplió calificadas con 1



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{\text{total promedio de Puntos} \times 100\%}{2}$$

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \frac{2.0 \times 100\%}{2} = 100\%$$

El referente para verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional es la Resolución 0086 del 04 de febrero de 2010 por la cual se modifica de manera parcial la Resolución 020 del 13 de diciembre de 2001 y se establece la tabla de porcentaje, evaluación de avances y ejecución de cumplimiento de los planes de mejoramiento. Del 86% en adelante se considera plan Cumplido con mejoramiento Positivo.

Plan de mejoramiento de la vigencia 2009

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

El Proceso Financiero envió en los tiempos establecidos el plan de mejoramiento con las acciones para posicionar el indicador IFA en rango BAJO.

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Con ocasión de las auditorías Internas de calidad de la vigencia 2010, los siguientes procesos cuentan actualmente con Plan de mejoramiento:

Administrativa
Direccionamiento Estratégico
Comercial
Informática

PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL

Con ocasión de la evaluación del desempeño y acuerdos de gestión para el primer semestre de 2010, 0 funcionarios tienen planes de mejoramiento individual.



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
 Certification



3.4.1.10 MAPA DE RIESGOS 2010

CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR: 100% MAPA DE RIESGOS ACTUALIZADO 2010

No.	RIESGOS IDENTIFICADOS
1	Desacierto frente a requerimientos y objetivos institucionales
2	Evaluación deficiente del sistema de control interno
3	Evaluación deficiente de auditores
4	Seguimiento deficiente a resultados
5	Desacierto en el análisis de problemas
6	Inconsistencia en formulación y ejecución de acciones
7	Cambio en la Normatividad
8	Inadaptación inmediata a cambios Normativos
9	Falencia en la comunicación con los entes de control
10	Tardanza en el tratamiento de acciones correctivas y preventivas
11	Tardanza en la realización de Auditorías de Gestión
12	Tardanza en la realización de Auditorías de Calidad
13	Extemporaneidad en la Presentación de Informes a entes de control

3.4.1.11 CAMPAÑAS DE AUTOCONTROL- AUTOGESTION – AUTOREGULACION

CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR: 100%

La oficina de Control Interno publico en carteleras para el segundo semestre 6 Boletines y para la vigencia 2010, publico 12:

- Boletín Enero de 2010 Acciones Preventivas y correctivas
- Boletín Enero de 2010 Procedimiento de Acciones Preventivas y correctivas
- Boletín Enero de 2010 Aportando valor al SGI
- Boletín Abril de 2010: Mantenimiento del MECI1000:2005
- Boletín Mayo de 2010: Auditorías de Gestión 2010
- Boletín Junio de 2010: Avance de Acciones correctivas Preventivas.
- Boletín Julio de 2010 Resultados MECI Fase 5
- Boletín Agosto de 2010 Planes de Mejoramiento Individual
- Boletín Septiembre de 2010 Mapa de Riesgos
- Boletín Octubre de 2010 Mantenimiento del SGI



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



Boletín Noviembre de 2010 Resultados de las auditorías Internas
 Boletín Diciembre de 2010 Estado de las acciones preventivas y correctivas 2010

3.4.1.12 SISTEMA DE GESTION INTEGRADO: 100% CUMPLIMIENTO

Para la vigencia 2010, se modifico el Perfil del Auditor conforme a lo establecido en la acción Preventiva No. 03 de 2010 como resultado del la auditoria de pre certificación. Se solicito cambio de código del Instructivo 120-I-03 para diligenciar el SUIP en línea diseñado por la OCI y cuyo reporte es competencia del proceso Administrativo.

PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	ESTADO	Folios	TRD
Evaluación y Seguimiento	Anexo 3 al procedimiento de Auditoria Interna y Externa	Competencias del auditor Interno	1.0	Modificado Acta Comité calidad 11 de 2010	2	120-02.04

COMITÉ DE CONTROL INTERNO

Para el segundo semestre se realizaron los 3 comités programados, para la vigencia 2010 se realizaron los 6 comités programados con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

AVANCE AL CUMPLIMIENTO DEL MECI 100%. Se evaluaron las fases y se alcanzo el cumplimiento del 100% del modelo en la vigencia 2010.

SEGUIMIENTO A LA OFICINA DE PQR

Se realizo Auditoria Especial para el segundo semestre de 2010 con los resultados registrados en el ítem de auditoría de este informe

REVISION DE LA POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

En comité No. 03 de Control Interno, se reviso la Política de Administración de Riesgos encontrándose adecuada al Sistema de Gestión Integrado y facilita la consecución de los objetivos la transparencia y la realización adecuada de la Gestión.



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



OTRAS ACTIVIDADES DESIGNADAS A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTION DE ACTIVOS

Por consulta que realizara esta oficina al Decreto 3297 de 2009 en cuanto al reporte del inventario de inmuebles al Sistema de Información de Gestión de activos SIGA y teniendo en cuenta que a esta entidad no llego ningún tipo de comunicación informándonos sobre tal hecho, la OCI elevo solicitud de aplicabilidad a Central de Inversiones, entidad encargada de la Administración del SIGA el 27 de abril de 2010.

Internamente se realizaron las averiguaciones del caso en coordinación con la Jefe de la División Financiera (e) y el Jefe de la División Administrativa sobre el alcance del Decreto el cual no era claro si aplicaba o no a nuestra entidad hasta que se recibió la respuesta el 11 de mayo de 2010 que se aprecia a continuación donde se determino que EMSERFUSA ESP debería reportar al SIGA

para"emserfusaoci@gmail.com" <emserfusaoci@gmail.com>
fecha11 de mayo de 2010 11:04
asunto: Programa de Gestión de Activos Públicos PROGA
enviado porcentraldeinversiones.com.co

Apreciada Doctora:

Con el fin de darle trámite a su comunicación del día 27 de abril de 2010, donde su entidad EMSERFUSA, solicita le aclaremos si se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto 3297 de 2009, en cuanto al reporte del inventario de inmuebles propiedad de la entidad. Sobre lo anterior atentamente le manifestamos lo siguiente:

El Decreto 1540 de 2010 modifica el artículo segundo del Decreto 3297 de 2009 sobre el ámbito de aplicación, allí se indica que deberán realizar el reporte del inventario de los inmuebles propiedad de la entidad en el Sistema de Información de Gestión de Activos SIGA "todas las entidades públicas del orden nacional y territorial, cualquiera que sea su naturaleza jurídica y los órganos autónomos e independientes"

Teniendo en cuenta lo anterior, EMSERFUSA, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden territorial y nivel descentralizado, por lo tanto es sujeto del ámbito de aplicación del Decreto 3297 de 2009 y esta obligada a reportar en el SIGA el inventario de los bienes inmuebles propiedad de la entidad.

Para cualquier inquietud, no dude en contactarnos en la Coordinación del PROGA al Teléfono 4858990 Ext. 228 Correo rdelatorre@centraldeinversiones.com.co



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001

Cordial saludo,

Luisa Fernanda Pérez Ramírez
Abogada PROGA
Central de Inversiones S.A. - CISA
Teléfono: 5460400 Ext. 4432

Se procedió a bajar el formulario de inscripción y solicitud de claves de acceso de operador y aprobador registrándose la Jefe financiera (e) como operadora encargada del cargue de Información y el Jefe de La división Administrativa como Aprobador de la información cargada por el operador.

Con fecha 2 de Junio de 2010, se recibe información como se muestra en el siguiente correo en donde se establecen plazos máximos de cargue de información 30 de agosto y 30 de noviembre de 2010 así:

“Las entidades públicas del orden territorial cualquiera que sea su naturaleza, jurídica y los órganos autónomos e independientes, deberán reportar por lo menos la información básica correspondiente a la identificación del activo, la situación de ocupación del activo, el valor del activo y las características generales del activo, en el Sistema de Información de Gestión de Activos - SIGA, hasta el 30 de agosto de 2010. Para el resto de la información, ésta deberá ser registrada en el Sistema de Información de Gestión de Activos - SIGA hasta el 30 de noviembre de 2010., La plataforma del PROGA –SIGA continua abierta y se tendrá muy en cuenta el adelanto de la gestión en el ingreso de los inventarios a él SIGA por parte de las entidades.”

De: Gloria Cortes Santamaria <serdan.gmcortes@centraldeinversiones.com.co>

Fecha: 2 de junio de 2010 16:54

Asunto: Información de los decretos 3297 de 2009 y 1540 de mayo de 2010 Empresa de Servicios Públicos Municipales de Fusagasugá (EMERSERFUSA)

Para: "cerlav@gmail.com" <cerlav@gmail.com>, "emserfusaesp@gmail.com" <emserfusaesp@gmail.com>

Cc: Rafael Adolfo De la Torre Quintero <rdelatorre@centraldeinversiones.com.co>, Ariel Solano <servindustriales.asolano@centraldeinversiones.com.co>

Señores

*Empresa de Servicios Públicos Municipales de Fusagasugá (EMERSERFUSA)
Fusagasugá- Cundinamarca*

Referencia: Solicitud

Información de los decretos 3297 de 2009 y 1540 de mayo de 2010



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification





NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



De acuerdo a la obligación establecida en el artículo 2 del decreto 3297 de 2009, Central de Inversiones S.A. – CISA, a través de su coordinación PROGA le informa que para los fines previstos en el artículo anterior. el proceso para la presentación de información para dar cumplimiento a este Decreto, se hace en línea a través de nuestro Sistema de Información para Gestión de Activos SIGA.

En cuanto lo anterior atentamente le notificamos lo siguiente:

El Decreto 3297 de 2009, indica diferentes obligaciones que deben acatar las entidades públicas del orden nacional, territorial y los órganos autónomos e independientes; una de las obligaciones es la de reportar la información general técnica, administrativa y jurídica del inventario de los activos fijos inmobiliarios propiedad de la entidad en el Sistema de Información de Gestión de Activos SIGA

Con referencia al reporte del ingreso de la información, Central de Inversiones a través de su coordinación PROGA, le comunica que el envío de esta información no lo exime de el registro de los inventarios en la plataforma SIGA. Es importante aclarar que la responsabilidad de la información reportada en el SIGA es exclusiva de cada entidad y por ende sus usuarios autorizados (OPERADOR - APROBADOR), Recuerde también que en el SIGA solo se ingresa el informe de los inmuebles que son propiedad de la entidad.

En cuanto a los plazos solicitados le informamos que El Decreto 1540 de mayo de 2010 Indica diferentes plazos para reportar y/o actualizar la información general, técnica, administrativa y jurídica sobre todos los activos fijos inmobiliarios. Las entidades públicas del orden territorial cualquiera que sea su naturaleza, jurídica y los órganos autónomos e independientes, deberán reportar por lo menos la información básica correspondiente a la identificación del activo, la situación de ocupación del activo, el valor del activo y las características generales del activo, en el Sistema de Información de Gestión de Activos - SIGA, hasta el 30 de agosto de 2010. Para el resto de la información, ésta deberá ser registrada en el Sistema de Información de Gestión de Activos - SIGA hasta el 30 de noviembre de 2010., La plataforma del PROGA –SIGA continua abierta y se tendrá muy en cuenta el adelanto de la gestión en el ingreso de los inventarios a él SIGA por parte de las entidades.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida

GLORIA C. SANTAMARIA
serdan.gmcortes@centraldeinversiones.com.co
rdelatorre@centraldeinversiones.com.co
Tel: (091)5-46-04-00 ext. 4082
Calle 63 N° 11-09
Bogotá Colombia



NIT.890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001: 2008
BUREAU VERITAS
Certification



Para la fecha de corte de este informe el operador (Jefe Financiero) consolido la información e inicio el cargue de la misma, para que el aprobador (Jefe Administrativo) realice la revisión y apruebe los datos registrados por el operador.

3.4.2 Control Interno Disciplinario

Los procesos se adelantaron conforme a la normatividad Legal Vigente, dentro de las funciones adicionales se concluyo definitivamente la reconstrucción y recopilación total de las convenciones suscritas con el Sindicato de Trabajadores desde el año 1972 – 2010, es labor fue acompañada por parte del Ministerio de la Protección Social.

Es así como la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá durante la vigencia 2010, presento un importante avance en su posicionamiento como la mejor empresa de servicios públicos del Departamento, con proyección nacional en una gerencia con compromiso social 2008 – 2011.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

DARIO ALBEIRO LARROTA VASQUEZ
Gerente EMSERFUSA E. S. P.

Elaboro: ADRIANA TORRES ESPITIA
Jefe de la Oficina de Planeación e Informática

“Calidad... Sinónimo de Emserfusa”