



		PLANES DE MEJORAMIENTO									Versión: 4		
		Proceso Gestión Comercial – Subdirección Operaciones Comerciales – Área Proceso de Facturación – vigencia 2024 EMSERCHIA E.S.P									Fecha: Abril 05 de 2021		
											Código EIN F06		
FECHA AUDITORÍA:	Del 19 de marzo al 8 de abril	TIPO DE AUDITORÍA		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		PROCESO AUDITADO:		Gestión Comercial y Atención al Usuario					
TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO		FECHA DE SUSCRIPCIÓN: Mayo 13 de 2025		SEGUIMIENTO (APLICA PARA AUDITORES INTERNOS)		FECHA DEL SEGUIMIENTO: Noviembre 14 de 2025					
OBSERVACIÓN	<p>Diagramas de flujo y formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. Se solicita revisar y actualizar el diagrama de flujo aforo de residuos sólidos Código GCO D16, por cuanto en el ejercicio auditor se evidencio que el formato GCO F03 no se utiliza y por ende deben ser eliminados del diagrama en el SIG.</p> <p>Página 3 y 4</p>	Debido a la migración a Sysman Web nos encontramos en un proceso de gestión de cambio motivo por el cual no se habían actualizado en el SIG	CAUSAS	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA INICIO DE ACCIONES	FECHA FINAL DE ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / META	% EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES	DESCRIPCIÓN DE LO EVIDENCIADO	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO (Eficaz, eficiente, efectivo)	NOMBRE AUDITOR QUE REALIZA EL SEGUIMIENTO
NO CONFORMIDAD	<p>Aforos: De acuerdo a lo señalado por la Resolución CRA 943 del 2021 en el Artículo 5.7.1.3. "Vigencia del resultado del aforo ordinario. El resultado del aforo ordinario tendrá una vigencia de un año contado a partir de la primera factura en firme que utilice este resultado. Al finalizar ese periodo se promorará automáticamente por un año más, salvo que la persona prestadora o el usuario decida realizar aforos permanentes o solicitar aforos extraordinarios."</p> <p>Respecto a la observación No 2 del PREINFORME Aforos: Se presentó al equipo auditor posteriormente a la presentación del preinforme un archivo en Excel donde se realiza la liquidación de los usuarios aforados, en el cual se observó que la vigencia del aforo está vencida en más del 50% de estos usuarios, incumpliendo lo establecido en la Resolución CRA 943 del 2021 en el Artículo 5.7.1.3. Por lo que requiere realizar un plan de mejora con el fin de actualizar las vigencias de los aforos y determinar si es necesario normalizar el archivo de liquidación de aforados en el SIG.</p> <p>Página 9 y 10</p>	Emserchia como prestadora del servicio ordinario de aseo en su esquema del proceso de aforos cuenta con 628 usuarios aforados, los cuales se encuentran distribuidos en 34 microrutas existentes. (anexamos relación de microrutas, las cuales son diseñadas y operadas por el área técnica operativa).	ACTUACIÓN DE MEJORA	<p>La Dirección comercial realizará la evaluación de alternativas, las cuales presentará a la Gerencia General con el fin de establecer la más viable técnica, económica y funcional, que se ajusten a la eficiencia de la prestación del servicio de aseo y el cumplimiento a la Resolución CRA 943 del 2021 en el Artículo 5.7.1.3. "Vigencia del resultado del aforo ordinario"</p> <p>Para la vigencia 2025 a partir de la fecha se actualizará el 20% de los aforos vencidos.</p> <p>Para la vigencia 2026 se actualizará como mínimo el 30% de los aforos vencidos con la finalidad de avanzar en el proceso de actualización de la vigencia de los aforos.</p>	13/05/2025	12/12/2025	Director Comercial Subdirección de operaciones comerciales, Técnico Coordinador de facturación, Técnico Administrativo - Aforos residuos sólidos	Actividades ejecutadas/Actividades planeadas	100%	<p>Revisado el Sistema Integrado de Gestión - SIG, se evidencio que el diagrama de flujo aforo de residuos sólidos Código GCO D16, fue actualizado Versión 2 - 11/07/2025.</p> <p>Documento que se encuentra debidamente normalizado en el SIG</p>	Eficaz	Martha Lucia Avila - Carolina Pabon Quimbayo	
OBSERVACIÓN	<p>Telemetría: Al revisar el Sistema Integrado de Gestión - SIG, no se encontró un procedimiento y/o diagrama de flujo establecido para el proceso de telemetría, sin embargo la profesional universitaria suministró las evidencias de la solicitud en el SIG, las cuales han sido aprobadas. Por lo que se recomienda revisar que el diagrama de flujo contenga todos los elementos y cumpla con las características para ser aprobado por los responsables y normalizado en el SIG.</p> <p>Página 10</p>	EMSERCHIA ESP inicio la implementación del sistema de telemetría apartir del segundo semestre del 2023, con el propósito de monitorear y controlar remotamente el consumo de agua en tiempo real proporcionando eficiencia en la gestión del agua.	ACTUACIÓN DE MEJORA	<p>En 2024 se consolidó el equipo de control de pérdidas al cual se le asignó el programa de lectura remota. Actualmente se cuenta con 14 antenas instaladas en diferentes puntos del municipio y mas de 5.000 medidores equipados para lectura remota.</p> <p>El diagrama de flujo y los formatos nuevos que se están utilizando actualmente han estado en constantes cambios con el fin de ajustar el proceso a los requerimientos de la empresa.</p>	13/05/2025	12/05/2026	Dirección Comercial, Subdirector de operaciones comerciales	Procedimiento y formatos normalizados en el SIG	100%	<p>Se evidencia que en el Sistema integrado de gestión (SIG), se encuentra el diagrama de flujo del proceso de Telemetría con el código DGO F16, con su esquema respectivo del proceso detallado. Así como, los formatos de Notificación de Visita de Telemetría con código GCO F91, como la plantilla de seguimiento de Alertas con código GCO F90 por de los Gateways.</p>	Eficaz	Martha Lucia Avila - Carolina Pabon Quimbayo	
OBSERVACIONES:													

ANGELA MARIA JERY CARDENAS
DIRECTORA COMERCIAL

LAURA GUERRERO MARTINEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

ANDRES ANGEL BOLANOS MORENO
SUBDIRECTOR DE OPERACIONES COMERCIALES

JOHANNA MORA
TECNICO ADMINISTRATIVO

JOSE ALEJANDRO HENAO ORTIZ
TECNICO COORDINADOR DE FACTURACION