

			PLANES DE MEJORAMIENTO										Versión: 4				
													Fecha: Abril 05 de 2021				
													Código EIH 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				
											Proceso Gestión Comercial – Subdirección Operaciones Comerciales – Área Proceso de Facturación – vigencia 2024 EMSEERCHIA E.S.P.						
TIPO DE HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO		FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO								SEGUIMIENTO (APLICA PARA AUDITORES INTERNOS)					
				FECHA DE SUSCRIPCIÓN: Mayo 13 de 2025								FECHA DEL SEGUIMIENTO: Noviembre 14 de 2025					
		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	
OBSERVACIÓN		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.  Página 3 y 4		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	ACCIÓN DE MEJORA	Revisar y actualizar el diagrama de flujo aforo de residuos sólidos Código GCO D16  Normalizar el documento en el SIG			13/05/2025	12/12/2025	Director Comercial Subdirección de operaciones comerciales, Técnico Coordinador de facturación Tecnico Administrativo - Aforos residuos sólidos	Actividades ejecutadas/Actividades planteadas	100%	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.  Documento que se encuentra debidamente normalizado en el SIG		Eficaz	Martha Lucia Avila - Carolina Pabon Quimbayo
NO CONFORMIDAD		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 lectura en firme que utilice este resultado. Al finalizar ese periodo se prorrogará automáticamente por un año más, salvo que la persona prestadora o el usuario decida realizar aforos permanentes o solicitar aforos extraordinarios." 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.  Página 9 y 10		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 técnico operativa).  Actualmente el área comercial cuenta solo con un Operario Comercial asignado a las labores de reconocimiento, notificación de inicio de aforos, ejecución de aforo ordinario durante 1 mes, notificación de resultados de aforo; La planeación y ejecución de los aforos se ajustan a los recorridos de las microrutas que sean posibles aforar en los mismos tiempos cubriendo las dos jornadas de recolección de residuos sólidos (mañana y noche).	ACCIÓN DE MEJORA	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"  Para la vigencia 2025 a partir de la fecha se actualizará el 20% de los aforos vencidos.  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.			13/05/2025	12/05/2026	Director Comercial Subdirección de operaciones comerciales, Técnico Coordinador de facturación Tecnico Administrativo - Aforos residuos sólidos	Actividades ejecutadas/Actividades planteadas	75%	En el seguimiento realizado se evidencio la evaluación de alternativas para actualizar la vigencia de los aforos conforme a la resolución CRA 943 del 2021 en el Artículo 5.7.1.3. "Vigencia del resultado del aforo ordinario" las cuales se presentarán para aprobación por parte de gerencia: 1) Disponer de 2 operarios asignados al proceso de aforos y que dispongan de moto. 2) Que los aforos, previa capacitación a los conductores y operarios, sean realizados durante el proceso de recolección de cada ruta por parte del equipo operativo de aseo con supervisión del técnico comercial encargado de aforos 3) Continuar con el equipo actual con limitaciones al cumplimiento de la norma.  Respecto a la actualización de aforos vencidos para la vigencia 2025 se actualizó el 25%, habiendo dejado como meta el 20%.		Eficaz	Martha Lucia Avila - Carolina Pabon Quimbayo
OBSERVACIÓN		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 no 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.  Página 10		EMSEERCHIA E.S.P. inicio la implementación del sistema de telemetría apartir del segundo semestre del 2023, con el proposito de monitorear y controlar remotamente el consumo de agua en tiempo real proporcionando eficiencia en la gestión del agua.  En 2024 se consolido el equipo de control de pérdidas al cual se le asigno el programa de lectura remota. Actualmente se cuenta con 14 antenas instaladas en diferentes puntos del municipio y mas de 5.900 medidores equipados para lectura remota.  El diagrama de flujo y los formatos nuevos que se estan utilizando actualmente han estado en constantes cambios con el fin de ajustar el proceso a los requerimientos de la empresa.	ACCIÓN DE MEJORA	La Dirección Comercial y Subdirección de operaciones comerciales definirá y aprobará el procedimiento de telemetría y formatos de ser necesario, para posteriormente normalizarlos en el SIG.			13/05/2025	12/05/2026	Dierccion Comercial, Subdirector de operaciones comerciales	Procedimiento y formatos normalizados en el SIG	100%	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 planilla de seguimiento de Alertas con código GCO F90 por de los Gateways		Eficaz	Martha Lucia Avila - Carolina Pabon Quimbayo
OBSERVACIONES:																	

  
ANGELA MARIA NERY CARDENAS  
DIRECTORA COMERCIAL

  
JUAN QUINTERO BENITEZ  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

  
ANDRES NIVAL BOLANOS MORENO  
SUBDIRECTOR DE OPERACIONES COMERCIALES

  
JHON NIVAL BOLANOS MORENO  
TECNICO ADMINISTRATIVO

  
JOSE ARTURO MELO ARANGO  
TECNICO COORDINADOR DE FACTURACION