



emserchía a.a.a
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN 2012-2015

*EMSERCHÍA SU EMPRESA,
NUESTRA EMPRESA, LA EMPRESA DE TODOS*

CONTENIDO

EMSERCHÍA E.S.P. EN CIFRAS

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES

POSTULACIONES A PREMIOS

PREMIO DE ALTA GERENCIA – Departamento Administrativo de la
Función Pública

Mensaje a nuestros usuarios y comunidad en general

01 SOBRE EMSERCHÍA

PERSPECTIVA HISTÓRICA

MARCO ESTRATÉGICO

RESPONSABILIDAD FRENTE A NUESTROS USUARIOS Y LA COMUNIDAD

TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

SUMINISTRADA

ESTRUCTURA DE CONTROL

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2014

02 NUESTROS SERVICIOS

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

ASEO

COMERCIAL

CONTRATACION

03 DIMENSIÓN ECONÓMICA

RESULTADOS FINANCIEROS

PRACTICAS LABORALES

EMSERCHÍA E.S.P.
Oficina Asesora de Planeación
Fotografías - Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa
Chía, febrero de 2016
Calle 11 No. 17-00 Teléfono: +57 1 8630248 Chía, Colombia
www.emserchia.gov.co





Miembros de la Junta Directiva:

Guillermo Varela Romero

Alcalde Municipal

Flor de María Cely López

Gerente EMSERCHÍA

Rafael Antonio Ballesteros

Secretario de Obras Públicas

Luis Francisco Cuervo Ulloa

Director de Urbanismo

Luis Hernán Vargas

Secretario de Hacienda

Ciro Joaquín Vera Rodríguez

Vocal de Control

Guillermo Moncayo

Vocal de Control



Comité Directivo

Flor de María Cely López

Gerente Emserchía

Héctor José Manuel Buitrago Ríos

Director Técnico Operativo AAA

Ángela María Nery Cárdenas

Directora Comercial

Lina Fernanda Ortega Morales

Directora Administrativa y Financiera

Yaklin Chaparro Salinas

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Andrés Julián Fernández

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Yamile Sofía Narváez Gaitán

Jefe Oficina Asesora de Prensa

Ana María Hernández Castañeda

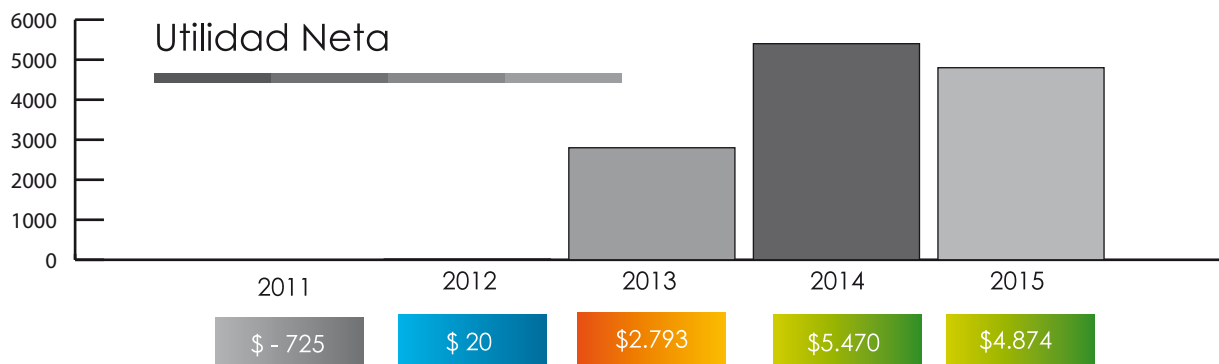
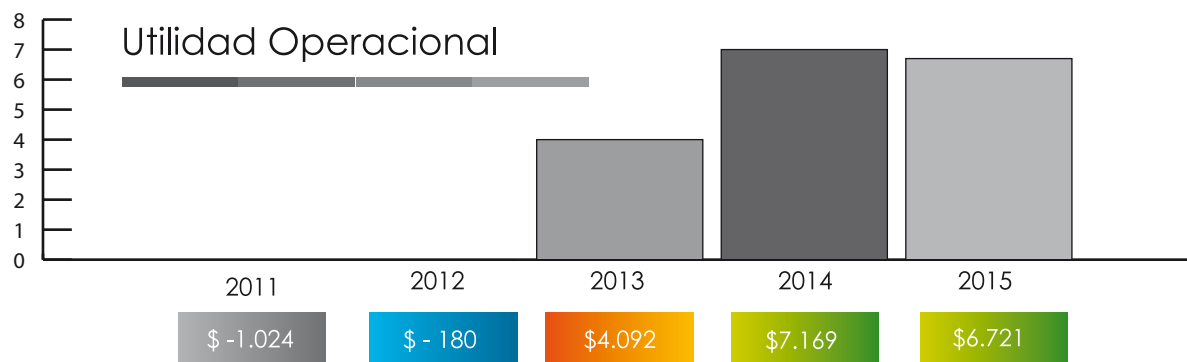
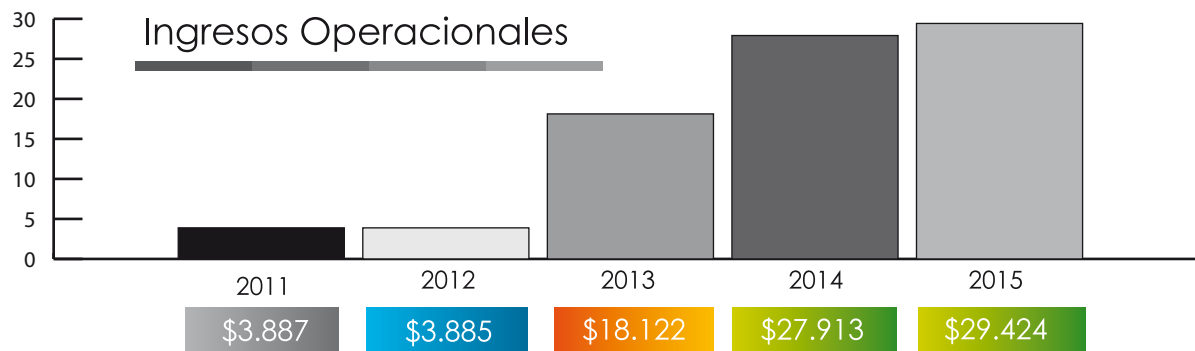
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Jaime Alexis Castro

Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario

EMSERCHÍA E.S.P. EN CIFRAS

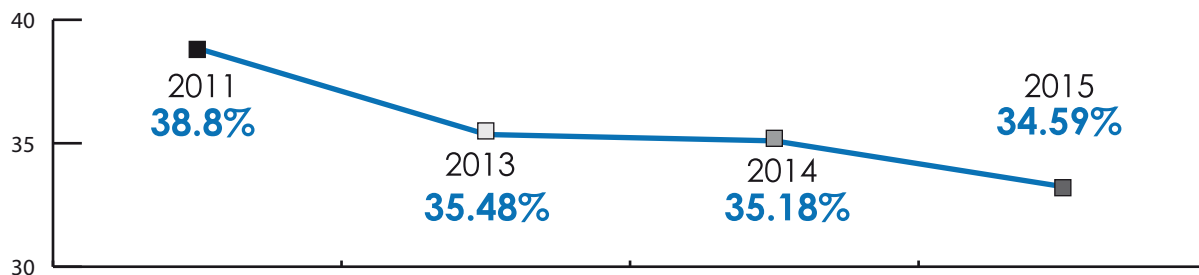
(En millones de pesos)



ACUEDUCTO

Índice de Agua no contabilizada - IANC

Fuente: 2011 Interventoría a Hydros, 2013 - 2014 Dirección Comercial



ASEO

Fuente: Dirección Técnico Operativa Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Recolección de Residuos Sólidos

2011	2012	2013	2014	2015
28.201 TON	27.487 TON	29.391 TON	30.539 TON	30.859 TON

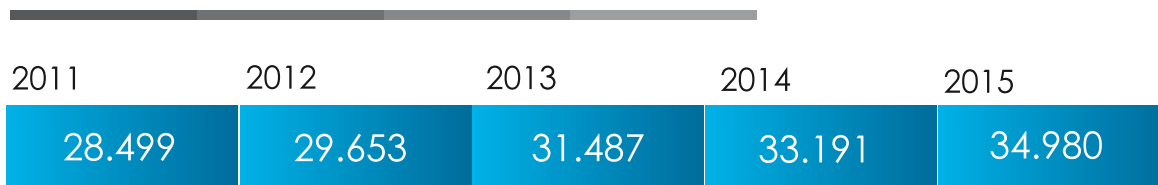
Producción PER - CÁPITA

2011	2012	2013	2014	2015
0.661 Kg	0.629 Kg	0.638 Kg	0.627 Kg	0.601 Kg

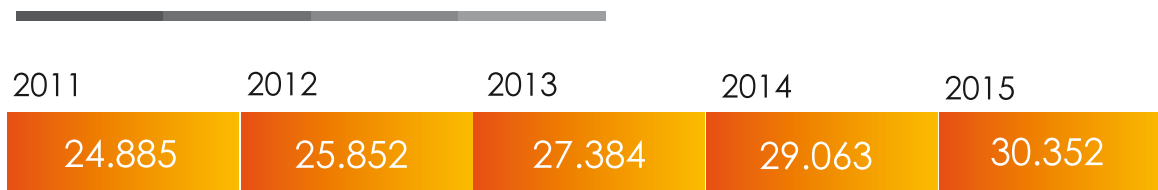
COMERCIAL

Fuente: Dirección Comercial

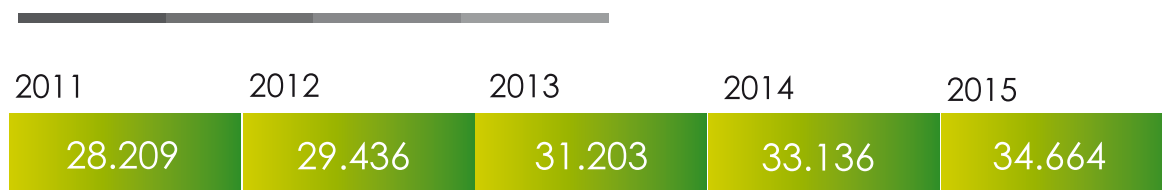
Usuarios Acueducto



Usuarios Alcantarillado



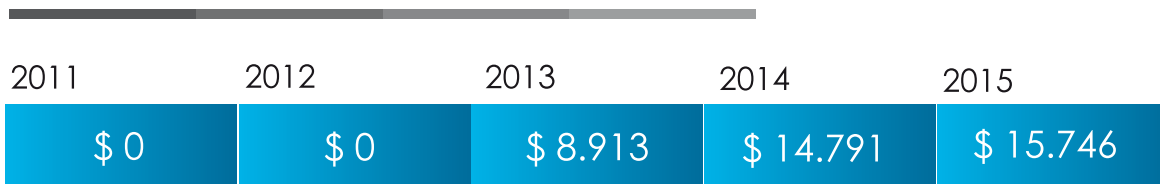
Usuarios Aseo



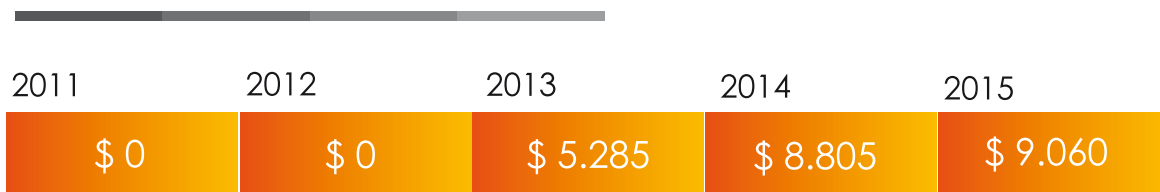
FACTURACIÓN

Fuente: Contabilidad

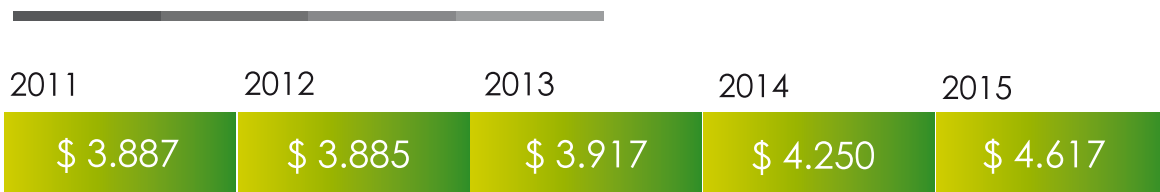
Facturación Acueducto



Facturación Alcantarillado



Facturación Aseo



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2012-2015

PLAN DE INVERSIONES EJECUTADO VIGENCIA 2012

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)	
ASEO	Plan de gestión integral de residuos solidos	135	\$911
	Compra de maquinaria y equipos	691	
	Actualización de sistemas de información	85	

PLAN DE INVERSIONES EJECUTADO VIGENCIA 2013

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)			
ACUEDUCTO	Estudio de costos y tarifas	33	\$350	INVERSIÓN VIGENCIA 2013	
	Compra de maquinaria y equipos	315			
	Actualización equipos de comunicación	2			
ALCANTARILLADO	Mejora instalaciones sede administrativa	10	\$255		
	Estudio de costos y tarifas	59			
	Compra de maquinaria y equipos	184			
	Actualización equipos de comunicación	2			
ASEO	Plan de gestión integral de residuos sólidos	148	\$167		\$772
	Mejora instalaciones sede administrativa	7			
	Compra de maquinaria y equipos	11			
	Actualización equipos de comunicación	1			

PLAN DE INVERSIONES EJECUTADO VIGENCIA 2014

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)			
ACUEDUCTO	Reposición de Macro medidor para la Estación de Medición La Caro	23	\$522	INVERSIÓN VIGENCIA 2014	
	Reposición de redes de Acueducto	30			
	Programa de uso y ahorro eficiente del agua	26			
	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	46			
	Estudios y Diseños ampliación instalaciones Sede Administrativa	32			
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona rural y Urbana	365			
ALCANTARILLADO	Renovación de redes de alcantarillado	287	\$2.625		
	Construcción de redes nuevas de alcantarillado	182			
	Actualización del Plan Maestro de Alcantarillado y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	1.900			
	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	28			
	Estudios y Diseños ampliación instalaciones Sede Administrativa	16			
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	213			
ASEO	Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos	80	\$1.360		\$4.507
	Compra de maquinaria	1.230			
	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	16			
	Estudios y Diseños ampliación instalaciones Sede Administrativa	4			
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	30			

PLAN DE INVERSIONES EJECUTADO VIGENCIA 2015

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)	
ACUEDUCTO	Ampliación Estación Reguladora de Presiones Sector La Caro	46	\$14.013
	Programa para Reducir el Índice de Agua No Contabilizada	35	
	Construcción redes de Acueducto	68	
	Reposición de redes de acueducto	107	
	Reposición de Equipos de Bombeo	73	
	Actualización Plan Maestro de Acueducto	1.701	
	Red expresa y tanque de almacenamiento	11.079	
	Certificación en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009	5	
	Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana	34	
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa y mobiliario	744	
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	121	
ALCANTARILLADO	Reposición de redes de alcantarillado	796	\$7.497
	Construcción de redes de alcantarillado	228	
	Construcción de colectores alcantarillado Calle 29	5.469	
	Certificación en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009	5	
	Construcción Ptar Chía 2	500	
	Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana	5	
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa y mobiliario	385	
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	109	
ASEO	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	67	\$271
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa y mobiliario	192	
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	12	
			INVERSIÓN A DICIEMBRE 2015
			\$21.781

Ampliación de la
línea de 6" a 10" de
la estación
reguladora de
presiones "La Caro"



Reposición de tubería
sanitaria calle 3 con
Carrera 11 "Sector
Andres Carne de Res"



Reposición y
rehabilitación red de
alcantarillado de
aguas residuales,
carrera 2 este
"Delicias Sur"



Construcción de red
de aguas lluvias y
reposición de red de
alcantarillado de
aguas residuales
"Conjunto La Alegría"



Construcción de
colectores aguas
lluvias "Cale 29"



Reposición de tubería
sanitaria, calle 5 entre
carrera 10 y 12



Proyecto para
disminuir el Índice de
Agua No
Contabilizada
(Sonda intrusiva,
equipo
especializado de
detección de fugas
y equipo de
telemetría)



Actualización Plan
Maestro de
Acueducto

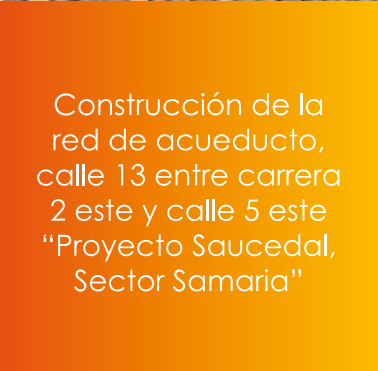




Construcción
ampliación y
remodelación de las
instalaciones de la
empresa



Reposición redes de
acueducto "Sector
Universidad de la
Sabana"



Construcción de la
red de acueducto,
calle 13 entre carrera
2 este y calle 5 este
"Proyecto Saucedal,
Sector Samaria"



Reubicación de 140
metros lineales de red
de acueducto de 2"
en el "Sector en
Daren, Vereda
Bojaca"



Certificación en el
Sistema de Gestión de
Calidad bajo las
normas ISO 9001:2008
y NTCGP 1000:2009



Modernización de
equipos de bombeo
para permitir una ade-
cuada presión del



Construcción de la
primera etapa de la
Red Expresa de
acueducto para el
suministro del Futuro
Sistema de
Almacenamiento de
Agua



Construcción del
Tanque de
Almacenamiento,
estación de bombeo,
red de impulsión y la
segunda etapa de la
Red Expresa de
Acueducto



PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Acompáñame Compadre



Este programa tiene como objetivo el apoyo por parte de EMSERCHÍA E.S.P. a los recuperadores ambientales del municipio, contribuyendo con ello al trabajo, el fomento del empleo digno, formalizado, reconocido y con mayor efectividad, de las personas que se han desempeñado en la labor de los recuperadores ambientales (recicladores de a pie), mediante su organización, estandarización de prácticas, capacitación continuada, mantenimiento de sus herramientas de trabajo y promoción del apadrinamiento de estos, desde los grandes generadores, conjuntos residenciales, centros comerciales y la comunidad en general del municipio de Chía.

Las actividades que se desarrollaron durante la vigencia 2012 - 2015 fueron: reuniones con recuperadores, apadrinamiento de recuperadores, capacitación y formación en emprendimiento, capacitación y formación de empresas, inclusión en el proyecto Ruta Pionera y mejoramiento técnico del proceso

Actividades
8
Personas
Beneficiadas
272

2012

Actividades
69
Personas
Beneficiadas
545

2013

Actividades
149
Personas
Beneficiadas
830

2014

Actividades
132
Personas
Beneficiadas
3.568

2015

Redes que nos Unen

Este programa tiene por objeto apoyar técnicamente y facilitar el acceso a acueducto y alcantarillado a comunidades asentadas en áreas donde es viable la conexión a las redes de servicios públicos, pero sus vías de acceso son privadas y por tanto para adquirir el servicio de acueducto y/o alcantarillado, deben extender las redes internas propias, hasta redes públicas, en donde las longitudes son considerables y que por la falta del planteamiento de soluciones conjuntas, se hayan desprovistas de ellos, para que entre todos, comunidad, empresa y administración municipal ejecuten la construcción de redes. Este proyecto que dio inicio en 2014 cuenta con los siguientes resultados:



2014

Los proyectos ejecutados en 2014 fueron:

- SAMARIA - CALLE 6B # 1E-51 - FAMILIA CASTRO
- FAGUA – SECTOR EL COLEGIO – FLIA VAQUERO
- CERCA DE PIEDRA – CAMINO LOS LAVADEROS
- CALLE 9º CARRERA 7ª – TRANQUILANDIA
- LA Balsa – SECTOR LOS HERRERA
- FAGUA – FAMILIA RIAÑO
- FONQUETA – FAMILIA ROA
- FONQUETA – FAMILIA VALBUENA
- TIQUIZA – FAMILIA CÁRDENAS

2015

Los proyectos ejecutados en 2015 fueron:

- VEREDA FAGUA – LOS ALDANA ENTRADA 1, 2, 3 Y 4
- VEREDA LA Balsa – SECTOR LOS HERRERA
- VEREDA BOJACA – SAN VALENTÍN
- VEREDA FONQUETA – SANTA BÁRBARA
- VEREDA BOJACA – FERNANDO RAMÍREZ
- VEREDA LA Balsa – JAVIER SUTA
- VEREDA SAMARIA – SECTOR EL RINCONCITO
- VEREDA BOJACA – MERCEDES DE CALAHORRA
- VEREDA TIQUIZA – JUAN PABLO RODRÍGUEZ

Redes de Acueducto	Redes de Alcantarillado	Pozos de inspección	Familias Beneficiadas
1060 ml	2062 ml	52 unidades	192

Ruta Pionera



El proyecto “Ruta Pionera” es el proceso mediante el cual se generó un cambio cultural de los habitantes del municipio de Chía, hacia una sociedad conocedora, respetuosa, cuidadora del medio ambiente y partícipe activa de la transformación hacia un enfoque de desarrollo sostenible en conciliación con lo ambiental, que da como resultado la separación en la fuente del material potencialmente recuperable, y la recolección selectiva que realiza la empresa a través de la ruta pionera, contribuyendo a la disminución de la contaminación ambiental al disminuir los residuos que van al relleno sanitario.

PROGRAMA		2012	2013	2014	2015
ACOMPÑAME	RECUPERADORES	-	-	462.341	453.812
COMPADRE	BODEGUEROS	-	-	1.082.546	2.271.679
RECICLA DIARIO		41.756	108.079	76.632	71.558
RECICLATÓN COMUNAL				840	1.135
RECICLATÓN ESCOLAR				550	3.568
TOTAL		41.756	108.079	1.662.909	2.801.752

4.614.496 KG
DE RESIDUOS SOLIDOS
APROVECHADOS
DE 2012 A 2015

MENSAJE A NUESTROS USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL

Hoy, casi a tres años después de iniciar el proceso de transformación en la que se recibió la Prestación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado en abril de 2013, podemos participarles que hemos cumplido con la misión encomendada de rescatar a una empresa que inclinaba sus resultados rumbo al fracaso y que actualmente es ejemplo de solidez, rentabilidad y competitividad.

Gracias al compromiso de todo un equipo trabajo, del que hacen parte todos y cada uno de nuestros Trabajadores y Miembros de Junta Directiva, demostramos que una Empresa Industrial y Comercial del Estado, sí puede ser viable y exitosa. Hemos alcanzado logros sin precedentes en los 36 años de historia de EMSERCHÍA E.S.P.

Hemos logrado incrementar los ingresos de la empresa por cuarto año consecutivo, después de 10 años en los que se observó una continua disminución en sus utilidades por la entrega de la empresa a un operador externo, demostrando con los actuales resultados que la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado eran los servicios que en mayor grado generaban ingresos a la empresa.

Como diagnóstico inicial al recibir la empresa se comprobó que existían necesidades prioritarias en inversión que permitieran una adecuada organización en la operación y prestación adecuada de los servicios, por lo que la empresa considero que se efectuaran Estudios como el de costos y tarifas, la elaboración del plan de uso y ahorro eficiente del agua, censo/catastro de usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona rural y urbana, plan maestro de acueducto y alcantarillado y el plan de saneamiento y manejo de vertimientos, permitiendo a la empresa contar con un horizonte más claro frente al crecimiento organizacional y municipal.

Hoy contamos con más de 34.980 usuarios en la prestación del servicio de acueducto, 30.352 usuarios para el servicio de alcantarillado y 34.664 usuarios para el servicio de aseo, a los que además de ello se les ofrecen servicios especiales como los de recolección de escombros, colchones, muebles y podas.



EMSERCHÍA E.S.P., presta servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, los cuales son un vital necesario para los más de 135.000 habitantes del municipio de Chía; debido al crecimiento exponencial con el que ha contado el municipio, se han proyectado y priorizado inversiones importantes en redes de Acueducto y Alcantarillado durante los periodos 2014-2015, ejecutando inversiones por \$2.871 millones en redes de Acueducto y \$6.961 millones en redes de Alcantarillado, inversiones que permitirán mejorar la calidad en la prestación de éstos servicios y la Calidad de Vida de nuestros usuarios.

Asimismo, y para la prestación del servicio de aseo se efectuaron inversiones en la compra de maquinaria, equipos y flota de transporte por \$1.932 millones, garantizando la continuidad en la prestación del servicio.

Durante el periodo 2012-2015 adicional a las obras ejecutadas, se planearon y ejecutaron inversiones que han permitido un crecimiento organizacional mediante la compra de maquinaria y equipos, actualización de sistemas de información, de equipos de cómputo y comunicación y la actualización e implementación del sistema integrado de gestión bajo las normas NTC GP 1000 e ISO 9001, proyectos gestionados en analogía con el resurgimiento de la empresa.

Cumplimos con los Derechos Humanos, seguridad y salud ocupacional, y condiciones laborales equitativas con actividades como la formación hacia el talento de alto potencial, evaluación de desempeño, bienestar social, incremento de la planta de talento humano, política de NO discriminación, prácticas para evitar el acoso laboral y salud e higiene industrial.

En materia social EMSERCHÍA E.S.P. planteo la elaboraron e implementaron desde 2012 de programas de Responsabilidad Social Empresarial que han beneficiado no solo a la comunidad en general con las actividades que efectúa el área de Gestión, Participación y Educación Ambiental y Ciudadana, sino que

ha permitido que familias enteras que participan en éstos cuenten con un sustento diario, mejorando su calidad de vida, programas que cuentan con una inversión social que asciende a los \$430 millones a diciembre de 2015.

Con nuestros programas acompañame compadre, ruta pionera y redes que nos unen, ratificamos durante esta administración nuestro compromiso en relación con iniciativas mundiales como lo son Global Reporting Initiative (GRI), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), ISO 26000 y los indicadores ETHOS 2011 de responsabilidad empresarial, en entornos de trabajo y social, desempeño social y ambiental y Buen Gobierno Corporativo.

Todo lo anterior confirma el éxito de EMSERCHÍA E.S.P., su empresa, nuestra empresa, la empresa de todos, enmarcado siempre en el cumplimiento de nuestras metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), logrando un cumplimiento del 94% para el periodo comprendido entre 2012 a 2015.

Nuestro foco principal es el servicio al cliente, para ello creamos desde 2013 la Dirección Comercial dedicada a este tema e inauguramos el centro de atención al usuario, donde son atendidos sus requerimientos e inquietudes.

También, en estos espacios, los ciudadanos pueden realizar las solicitudes para la prestación de los servicios que ofrece la empresa, en donde son asesorados por personal altamente competente.

Se desarrollaron proyectos para reforzar y mejorar nuestros canales directos de comunicación con nuestros usuarios, entre los cuales se destacan: nuestra página WEB, Facebook, Twitter e Instagram. Asimismo facilitamos a nuestros usuarios el acceso a la factura en línea a través de nuestra página web.

Además con el censo/catastro de usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo, se buscó tener, un mapa de navegación más completo de cada uno de nuestros usuarios y los servicios que tienen con nosotros

También contamos con datos centralizados sobre sus inquietudes y las soluciones que les hemos brindado cada vez que tienen contacto con nosotros a través de nuestros canales de atención.

Desde 2013, se dio una nueva revolución en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Chía gracias a EMSERCHÍA E.S.P., su empresa, nuestra empresa, la empresa de todos, estando presente y contribuyendo durante 36 años, con el crecimiento y desarrollo de Chía y sabana norte.

Agradecemos el voto de confianza que todos ustedes han depositado en esta transformación y en el Plan Estratégico Institucional, así como destacamos el apoyo y compromiso de todos y cada uno de los ciudadanos y de nuestros usuarios para impulsar y proyectar a EMSERCHÍA E.S.P., en favor no solo del municipio sino de la región.

Guillermo Varela Romero
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

Flor de María Cely López
GERENTE EMSERCHÍA E.S.P.



01 SOBRE EMSERCHÍA

PERSPECTIVA HISTÓRICA

1979

Se Crea la Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chía "Emserchia"
(Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Admon matadero y plaza municipal)

1981

El municipio firmo contrato con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para la compra de agua en bloque por 20 años.

1997

Acuerdo 04 de mayo 24 de 1997

Naturaleza jurídica Empresa Industrial y Comercial del Estado sigla EMSERCHIA E.S.P.
(Se entrega en comodato el manejo del matadero y la plaza de mercado)

2003

Emserchia deja de prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

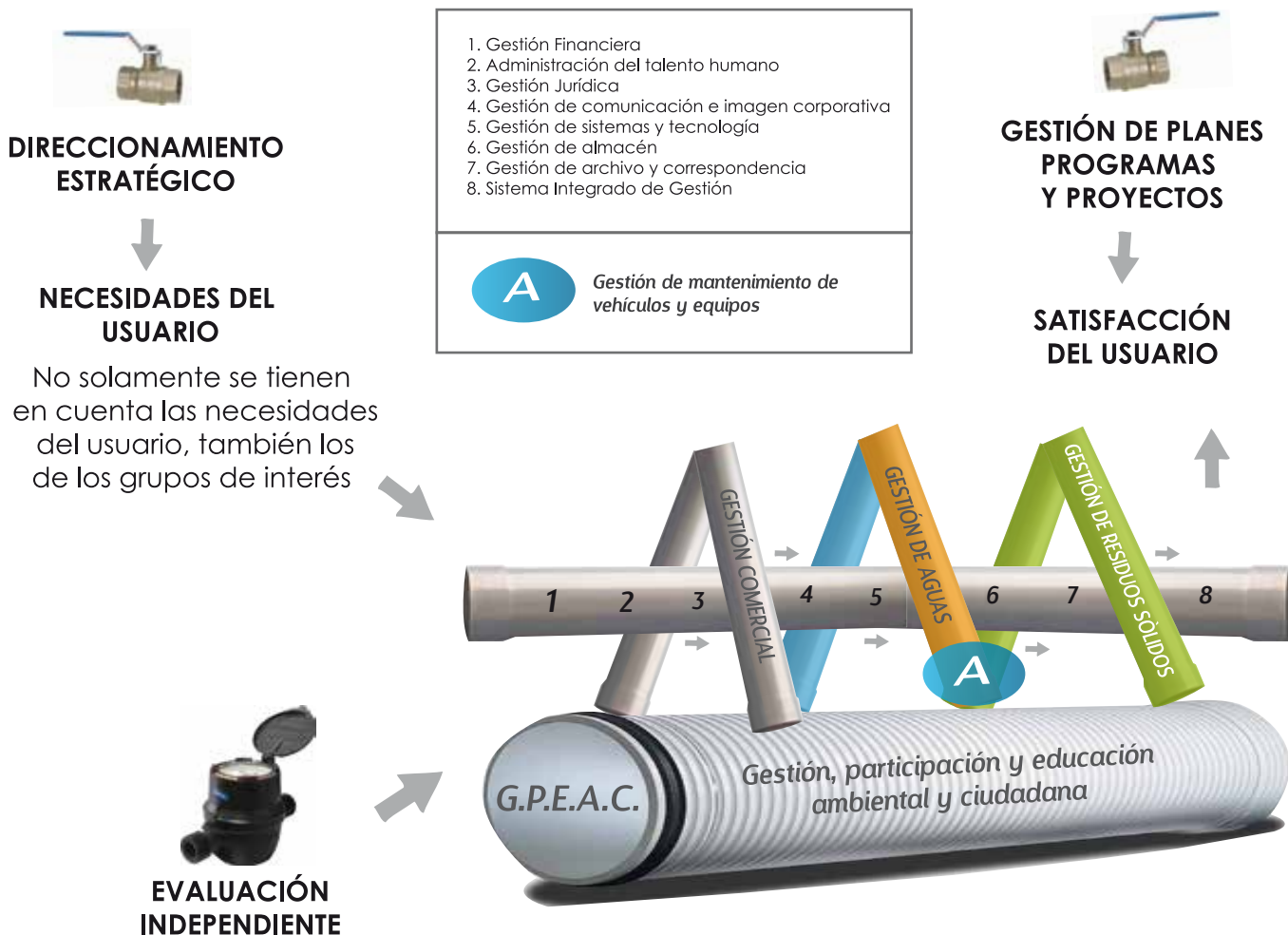
2013

En abril Emerchía E.S.P, recupera la Prestacion de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Chía.

2015

Emserchia se consolida como una empresa Prestadora de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Chía, con solidez financiera, importantes inversiones en redes e infraestructura para la prestacion de los servicios y enmarcada en programas de RSE.

MARCO ESTRATEGICO MAPA DE PROCESOS



MISIÓN

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con alta calidad y satisfacción, implementando y mejorando planes y programas acordes al crecimiento y desarrollo municipal y regional. Generando sentido de pertenencia en nuestros trabajadores y usuarios hacia la empresa, conciencia en el cuidado, aprovechamiento y conservación de los recursos, propendiendo por el mejoramiento del entorno, la sostenibilidad ambiental, el bienestar de sus trabajadores y los habitantes del municipio.

VISIÓN

En el 2020 EMSERCHÍA E.S.P. será reconocida a nivel regional como una empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, la más sólida y eficiente del Departamento, con una Gestión Participativa enfocada al cliente. Manteniendo siempre la innovación y tecnología en sus procesos, comprometida con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, para confirmar que EMSERCHÍA es, "Su Empresa, Nuestra Empresa, La Empresa de Todos"

POLÍTICAS DEL SIG

En EMSERCHÍA E. S. P. nuestro compromiso es prestar de manera eficiente los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con estándares de alta calidad, en cumplimiento de la normatividad vigente, los requisitos y necesidades de nuestros usuarios, bajo un enfoque de mejora continua y autocontrol en todos los procesos, para incrementar los niveles de satisfacción y superar las expectativas de la comunidad. Promovemos de manera permanente, la formación integral, el bienestar, la seguridad y la salud de nuestro equipo de trabajo; acciones que nos permiten participar activamente en el crecimiento y desarrollo municipal y regional, con planes y programas enmarcados en la responsabilidad social empresarial y ambiental.

OBJETIVOS DEL SIG

1. Posicionarse como líder a nivel regional en la prestación de servicios públicos domiciliarios.
2. Mantenerse en el mercado como una empresa competitiva y sostenible.
3. Cumplir las expectativas generadas por nuestros usuarios, creando preferencia.
4. Mantener un equipo de trabajo altamente comprometido que sienta que EMSERCHÍA ESP., es el mejor lugar para trabajar.
5. Involucrar a la comunidad a través de programas de responsabilidad social empresarial y ambiental.
6. Mejorar los resultados de los procesos mediante la identificación e implementación de acciones correctivas y preventivas eficaces.
7. Asegurar que se cuente en EMSERCHÍA con Proveedores competentes y Calificados por la aplicación de criterios claros de selección y evaluación

PRINCIPIOS Y VALORES

Responsabilidad

Cumplimiento

Comunicación

Celeridad

Compromiso

Moralidad

Transparencia

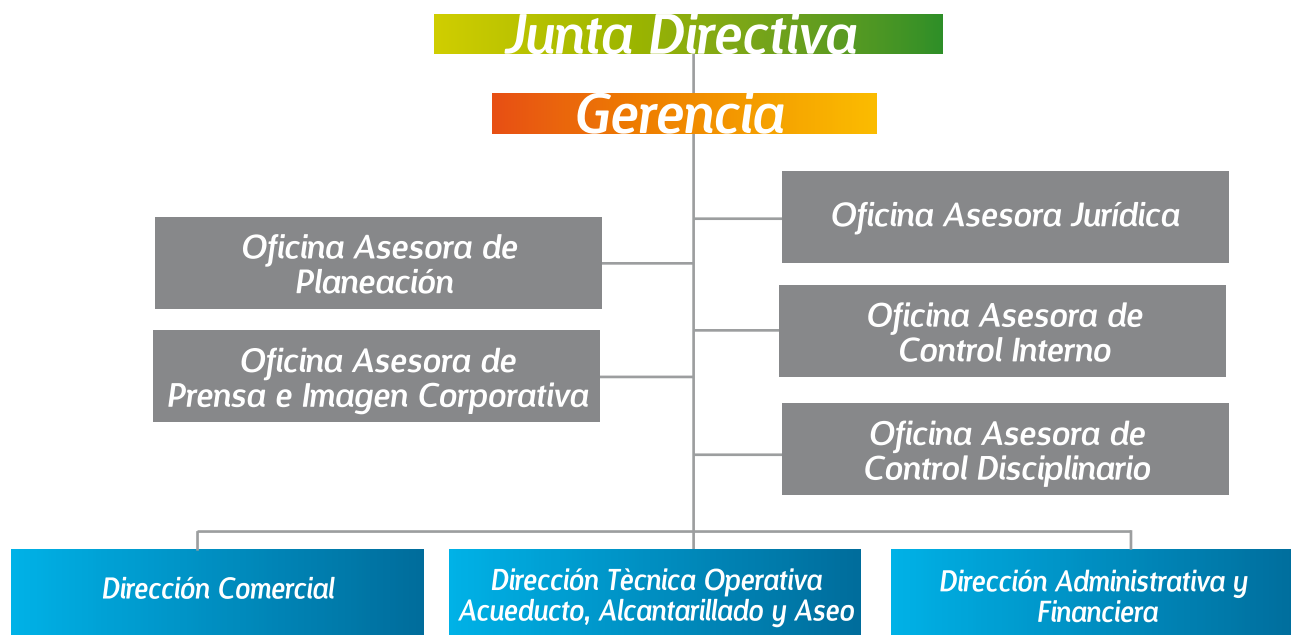
Servicio

Productividad

Ética

Respeto

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



RESPONSABILIDAD FRENTE A NUESTROS USUARIOS Y LA COMUNIDAD

Emserchía entiende la responsabilidad frente a nuestros Usuarios y la Comunidad, sobre el impacto que sus decisiones y actividades ocasionan en la empresa y el medioambiente, mediante un comportamiento ético y transparente, a partir del reconocimiento de sus expectativas y de la adopción de prácticas y comportamientos que busquen el beneficio mutuo, con el propósito de apalancar el logro de los objetivos empresariales, contribuir al desarrollo sostenible del entorno, fomentar el respeto a los usuarios y comunidad en general y asegurar la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

RENDICIÓN DE CUENTAS.

Durante 2012-2015 se aseguró la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios y comunidad en general, y la existencia de espacios de diálogo y comunicación orientados a asegurar un adecuado relacionamiento. Los canales disponibles son:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Correo electrónico: acliente@emserchia.gov.co
- Línea de atención al usuario: línea telefónica 8630248
- Pagina Web: www.emserchia.gov.co
- Redes Sociales: Facebook - Emserchia ESP, Twitter - @emserchia1 e instagram
- Centro de Atención al Usuario CAU - Calle 11 No. 17-00,
- Chia - Cundinamarca - Horario de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.
- Programa Institucional de Radio "La Hoja": Los viernes de 9 a 10 a.m. por la Emisora Luna Estéreo 106.4 FM

EVENTOS RELEVANTES PARA LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD



El 28 de febrero de 2014, se realizó el lanzamiento de la nueva imagen corporativa de la empresa, evento que pretendía generar en los chienses sentido de pertenencia y apropiación por su empresa, presentando una nueva imagen del renacer de la Emserchia triple A, representando en su logo símbolo los tres servicios acueducto alcantarillado y aseo. Representando la transparencia en sus procesos y presentando el eslogan que la misma comunidad generó y apropió “Emserchia su empresa, nuestra empresa, la empresa de todos”



En el periodo 2012-2015, y con periodicidad anual, EMSERCHÍA y la Alcaldía de Municipal, reconocieron la ardua labor que realizan a diario las más de 35 familias de recuperadores de la asociación ASO AMBIENTAL y ASOECOCLEAN, a los que hemos llamado médicos invisibles del medio ambiente, mediante la celebración del Día del Recuperador y el Reciclaje.



Al finalizar cada vigencia 2012-2015 En audiencia publica se dio a conocer a nuestros usuarios y comunidad en general acerca del manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poderque le fue delegada a la Gerencia de la empresa, en un evento denominado Rendición de Cuentas.

EVENTOS RELEVANTES PARA LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD



Durante las vigencias 2012 - 2015 Emserchía E.S.P realizó la 1ª, 2ª, 3ª, y 4ª Versión del Foro de Comunicación y Periodismo Ambiental, foro que se institucionalizo con el objetivo de mostrar la visión de los diferentes actores de la comunicación y la educación en pro de mejorar la calidad y cantidad de información que estos generan, entorno al desarrollo sostenible y sustentable de los ecosistemas estratégicos de Departamento



El 22 de abril de 2013, luego de una larga batalla jurídica para exigir el cumplimiento de la sentencia que obligaba a Hydroschia a devolver a Emserchia la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para el municipio, Emserchia recupera la prestación de los servicios de Acueducto y alcantarillado, y fue ahí cuando empezó un nuevo horizonte para la empresa, que trajo consigo cambios, que con una adecuada planeación estratégica llevo a la organización a la renovación de sus procesos, con la ejecución de planes programas y proyectos encaminados a solucionar la problemática de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio y estableciendo una estructura sólida para convertirla en una empresa operativa, financiera, ambiental y comercialmente sostenible



En noviembre de 2015, gracias al compromiso de todo el equipo de trabajo, EMSERCHÍA E.S.P por primera vez en su historia, obtiene la certificación del sistema de gestión de calidad bajo las Normas NTC GP 1000 e ISO 9001, otorgada por COTECNA, certificando los 16 procesos que garantizan la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, posicionándola y reconociéndole su nivel competitivo frente a empresas públicas y privadas del mismo sector.



En noviembre de 2015 EMSERCHÍA E.S.P. cumpliendo con los requisitos de ley y adelantándonos a la vanguardia en lo que se refiere a las normas internacionales de información financiera reporta a la Contaduría General de la Nación y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Balance de Apertura de Información Financiera bajo el Marco Normativo de la Resolución 414 emitido por la Contaduría General de la Nación.



En diciembre de 2015, 26 funcionarios de EMSERCHÍA E.S.P. por primera vez obtienen la CERTIFICACIÓN COMO AUDITORES INTERNOS EN SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS NTC GP 1000 e ISO 9001, otorgada por COTECNA.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



ANDESCO. En el marco del 17o Congreso Nacional e Internacional Andesco 2015, en los premios de responsabilidad social empresarial, EMSERCHÍA E.S.P. recibe Reconocimientos en la categoría como Mejor Empresa Pequeña, Mejor Entorno de Trabajo y Mejor Desempeño Ambiental, debido a las buenas practicas presentadas en los programas de responsabilidad social que ejecuta la empresa y que están enfocados al cliente interno y externo

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



ACODAL. En 2015 en el marco del 58o Congreso Internacional Agua, Saneamiento, Ambiente y Energías Renovables, Reconociendo la gestión adelantada por EMSERCHÍA E.S.P. es invitada a participar como conferencista con la experiencia del estudio de lectura automática de medidores en el municipio de Chía, presentando, las lecciones aprendidas en el proceso de implementación de esta alternativa y su viabilidad, para ser replicada en otras empresas pares.



COMFAMILIAR. EMSERCHÍA E.S.P. se postuló a la Séptima Versión del Premio Nacional de Responsabilidad Social Empresarial Comfamiliar 2015, en la Categoría: Sector Público con la Experiencia: Acompáñame Compadre y Ruta Pionera", siendo la empresa la GANADORA del Premio a Nivel Nacional en Responsabilidad social empresarial, como mejor experiencia sector público, por su programa "ACOMPÑAME COMPADRE"



DAFP. En el marco de los premios nacionales de Alta Gerencia de la presidencia de la república, la Empresa de Servicios Públicos de Chía realizó la postulación de varios de sus programas de responsabilidad social empresarial y bienestar institucional compitiendo en la categoría municipal en el orden nivel nacional, obteniendo el Reconocimiento mediante la doble mención de Honor por los Programas "Acompañame Compadre" y "Ruta Pionera"

ESTRUCTURA DE CONTROL CONTROLES EXTERNOS

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

En Colombia la principal autoridad reguladora de las actividades relacionadas con el objeto social de Emserchía es la SSPD.

Antes y después de la recuperación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el año 2013, la SSPD ha ejercido de manera continua su función de vigilancia y control a la empresa, realizando visitas integrales de inspección a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, verificando aspectos generales, administrativos, comerciales, técnico operativos y financieros, estableciendo conclusiones y recomendaciones, pero a la vez ratificando la capacidad técnica de Emserchía E.S.P. para prestar bajo óptimas condiciones de operación los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Contraloría de Cundinamarca

En consecuencia, los resultados de las Auditorías Integrales practicadas para las vigencias 2012, 2013 y 2014, según conceptos de los equipos auditores, indican que los hallazgos presentados no inciden de manera significativa en los resultados de la administración, lo que permite conceputar que la gestión adelantada y las disposiciones que regulan sus hechos y operaciones, cuentan con un sistema de control interno acertado bajo criterios de economía y eficiencia.

Así mismo que la Empresa cumplió para cada vigencia en un porcentaje significativo con las metas y objetivos propuestos.

Secretaría de Salud del Municipio

Durante las vigencias 2012 a 2015 se recibieron diversas visitas integrales de inspección a los tres servicios:

Las visitas al servicio de Acueducto y Alcantarillado abordaron una inspección sanitaria a los sistemas de suministro de agua para consumo humano.

Las visitas al servicio de Aseo contemplaron verificación de instalaciones físicas y sanitarias, personal que labora en la empresa, control de plagas y seguridad y salud en el trabajo.

Sobre el particular se efectuaron correcciones de manera inmediata y se ha dado cumplimiento a los compromisos suscritos; lo cual se puede evidenciar en las actas de visita, bajo concepto favorable y en algunos casos con observaciones.

RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2012 - 2015

PROGRAMA: PLAN MAESTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	100%	Actualizar y ajustar al 80% el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado
	100%	Aumentar la cobertura en la prestación del servicio de Acueducto - 34.544 usuarios a octubre de 2015
	100%	Suministrar Materiales y Tuberías para la reparación de redes de acueducto en el Municipio de Chía
	100%	Aumentar la cobertura en la prestación del servicio de Alcantarillado - 30.172 usuarios a octubre de 2015
	100%	Suministrar Materiales y Tuberías para la reparación de redes de alcantarillado en el Municipio de Chía
	100%	Construir 16.000 ML de redes de alcantarillado de acuerdo al PMAA
	100%	Reducir 11 puntos de vertimiento directo de alcantarillado a los cuerpos de agua
	100%	Optimización de la PTAR Chía I
	60%	Construcción PTAR Chía II

PLAN INSTITUCIONAL

100%

Diagnóstico de la situación actual de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

100%

Protocolo de entrega de la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Chía

100%

Estudio y análisis de la estructura organizacional para EMSERCHÍA.

100%

Esquema institucional, sostenible y estable en el tiempo para la Empresa de Servicios Públicos de Chía.

100%

Asesoría y acompañamiento Jurídico

100%

Garantizar el 100% de disponibilidad de dispositivos, infraestructura, vehículos y demás componentes necesarios para el funcionamiento de los servicios de acueducto , alcantarillado y aseo del Municipio de Chía

100%

Realizar de manera continua 16 auditorías por parte de evaluación independiente al sistema de control interno de EMSERCHÍA.

100%

Asesoría transversal a los servidores públicos de EMSERCHÍA , para un adecuado control preventivo en la gestión y sus instrumentos organizacionales, mediante la implementación adecuada de 29 elementos MECI

100%

Actualizar, implementar y certificar el Sistema de Gestión de calidad

82%

Reportar oportunamente el 100% de informes al SUI

100%

Reportar oportunamente el 100% de informes a entes de control

PROGRAMA: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS

PLAN DE DESARROLLO
MUNICIPAL

0%

Adquirir un predio para la planta de aprovechamiento de los Residuos Sólidos regional, durante el cuatrienio

100%

Aprovechar el 5% de los residuos sólidos aprovechables producidos en el municipio.

0%

Adquirir y adecuar un terreno para la habilitación de la escombrera Municipal, durante el cuatrienio

100%

Disposición final adecuada de los residuos sólidos de construcción producidos en el Municipio

PLAN INSTITUCIONAL

100%

Mantener el barrido y limpieza de vías y áreas públicas dentro de la cobertura del servicio

100%

Recolección y Transporte oportuno de los Residuos Sólidos ordinarios generados dentro de la cobertura del servicio

100%

Disposición final de los Residuos Sólidos - 25.486 a octubre de 2015

100%

Contar con la cantidad y calidad en equipos de recolección.

PLAN INSTITUCIONAL

100%

Aumentar a 8 el número de Organizaciones dedicadas al aprovechamiento de Residuos Sólidos Recuperables.

100%

Realzar 1 500 Asistencias Técnicas para la implementación del Comparendo Ambiental

100%

Apoyar la Formulación, implementación y acompañamiento de PROCEDAS, generados por la comunidad

100%

Disminuir en un 20% los tiempos de atención a usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, 46,4 minutos a octubre de 2015

100%

Responder las PQRs de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, dentro de los términos legales establecidos. Tiempo promedio a octubre de 2015, 12 días.

100%

Adquirir e implementar software de facturación que incluya como mínimo la integración a los sistemas de contabilidad, presupuesto y financiera

100%

Permitir el acceso a facturas por página web para el usuario a través de la cuenta de usuario o código interno

100%

Estudio de costos y tarifas de acueducto y alcantarillado

100%

Actualización de tarifas de acueducto, alcantarillado y costos de aseo

100%

Implementar dos medios de pago adicionales para el recaudo de los servicios

PLAN INSTITUCIONAL

100%

Actualizar el catastro de usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo

86%

Reponer el 98% de los Medidores con lectura superior a vida útil o con problemas de medición identificados.

PROGRAMA INSTITUCIONAL

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

100%

Mantener los subsidios de acueducto a los estratos 1, 2 y 3, durante el período de Gobierno - 22.171 usuarios a octubre de 2015

100%

Mantener los subsidios de alcantarillados a los estratos 1, 2 y 3, durante el período de Gobierno - 20.704 usuarios a octubre de 2015

100%

Mantener los subsidios de aseo a los estratos 1, 2 y 3, durante el período de Gobierno - 22.238 usuarios a octubre de 2015

PLAN INSTITUCIONAL	100%	Garantizar que el recaudo sea superior al 98% de lo facturado por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
	100%	Disminuir en un 3% las pérdidas de agua no contabilizada - IANC a octubre de 2015, 34,4%
	100%	Administración, gestión y desarrollo del talento humano - 57 Actividades de capacitación durante 2012-2015
	100%	Cultura y clima organizacional - 59 Actividades de bienestar durante 2012-2015
	100%	Evaluación y gestión de resultados organizacionales
	69%	Implementación del sistema de archivo y gestión documental durante el cuatrienio
	100%	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo
	100%	Aseguramiento del 100% de bienes y valores de la empresa
	95%	Saneamiento contable
	70%	Depuración de inventarios y almacén
	100%	Consolidación de información presupuestal y contable
	67%	Implementación del Módulo de costos ABC
	100%	Recuperación de cartera

02 NUESTROS SERVICIOS



ACUEDUCTO

INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA

De acuerdo con el artículo 12 del Decreto 1575 de 2007 es el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

INDICE DE PRESION

Muestra el tiempo promedio de prestación del servicio de acueducto en el municipio durante un año.

INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El número de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el Reglamento Técnico del Sector de agua Potable y Saneamiento Básico en función de el número total de puntos medidos.

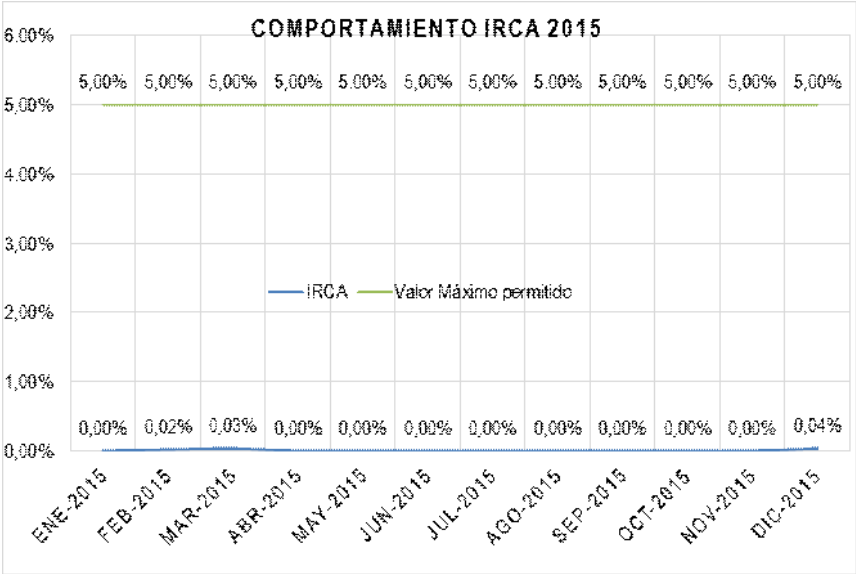
CALIDAD DEL AGUA

En 2015 se realizó muestreo de la calidad del agua según lo determina la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

De acuerdo a los resultados de las muestras analizadas, el agua suministrada se clasifica bajo el Nivel de Riesgo: SIN RIESGO.

Entre los resultados de laboratorio, que efectuamos mediante un contratista, se incluyen contra-muestras tomadas de manera conjunta con la Secretaría de Salud del Municipio, en cumplimiento del programa de vigilancia y control.

El Índice de Riesgo de la calidad del agua se presenta a continuación:



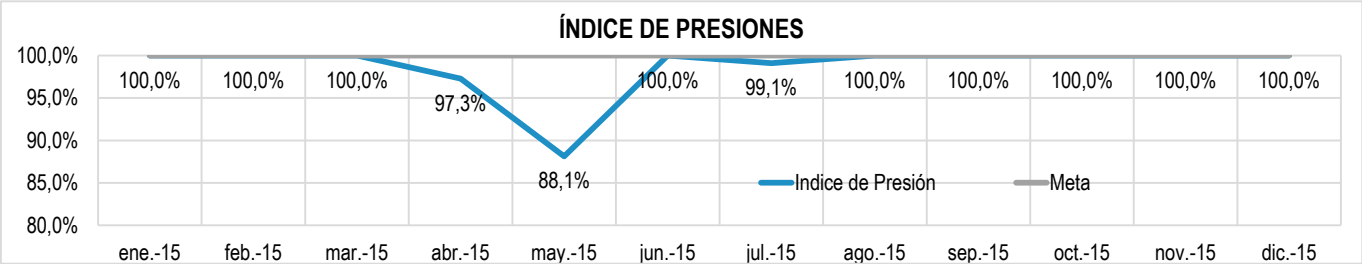
TOMA DE PRESIONES

Para cumplir con la normatividad, se presenta a continuación cuadro donde se especifica la ubicación de los veinte (20) puntos donde se realiza la toma de presión sobre la red de distribución en todo el municipio, así:

PUNTO	UBICACIÓN
1	EMSERCHÍA
2	REYNOSO
3	FAGUA LA CAPILLA
4	VERAGUAS
5	TALLER ARTESANAL
6	CERCA DE PIEDRA – ARRIBA
7	CERCA DE PIEDRA - MONTA LLANTAS
8	PREMEZCLADOS
9	MATADERO
10	LAS JUNTAS- LA Balsa
11	STA. CRUZ-LA Balsa
12	PRADERAS SAMARIA
13	20 DE JULIO
14	PÓRTICO-FUSCA
15	LADRILLERA DEL NORTE
16	UNIV. LA SABANA
17	BOMBEROS
18	CALAHORRA
19	NUEVO MILENIO
20	LA CASONA

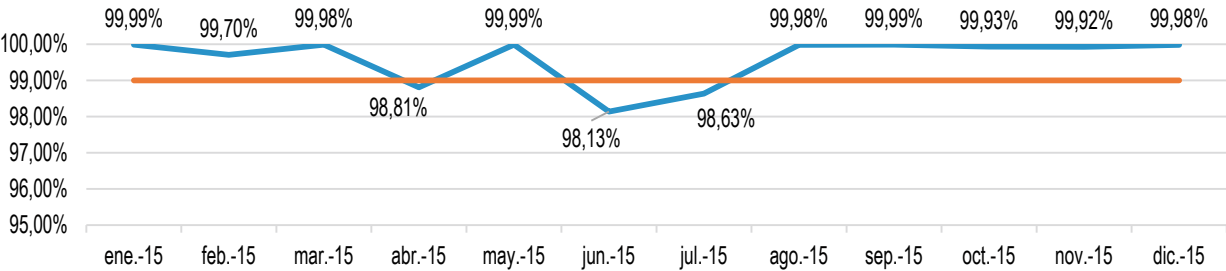
Promedio mensual se toman 124 muestras en los 20 puntos que se tienen predestinados para esta labor, obteniendo resultados de cumplimiento del 100% de acuerdo con la Cláusula 6, parágrafo 6.3. Presiones, del Contrato de Condiciones Uniformes, el cual establece un parámetro mínimo de veintinueve 21 PSI.

Asimismo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en visita de inspección, confirmo que Emserchía cumple con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y los parámetros establecidos en cuanto a la presión de agua en el Municipio.



ÍNDICE DE CONTINUIDAD EN ACUEDUCTO DEL PRESTADOR.

Para 2015 se ubicó en un 99.93% el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto, tendiendo como referente una meta mayor o igual al 99,98%.





ALCANTARILLADO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO (PROGRAMADO) Y CORRECTIVO (ATENCIÓN A PQR)

En 2015 se realizó la labor de mantenimiento preventivo y correctivo de redes, pozos y sumideros con el Equipo Vector con el que cuenta la empresa, cumpliendo además con labores de apoyo el Comité de Riesgo Municipal, así:

39.897 ML

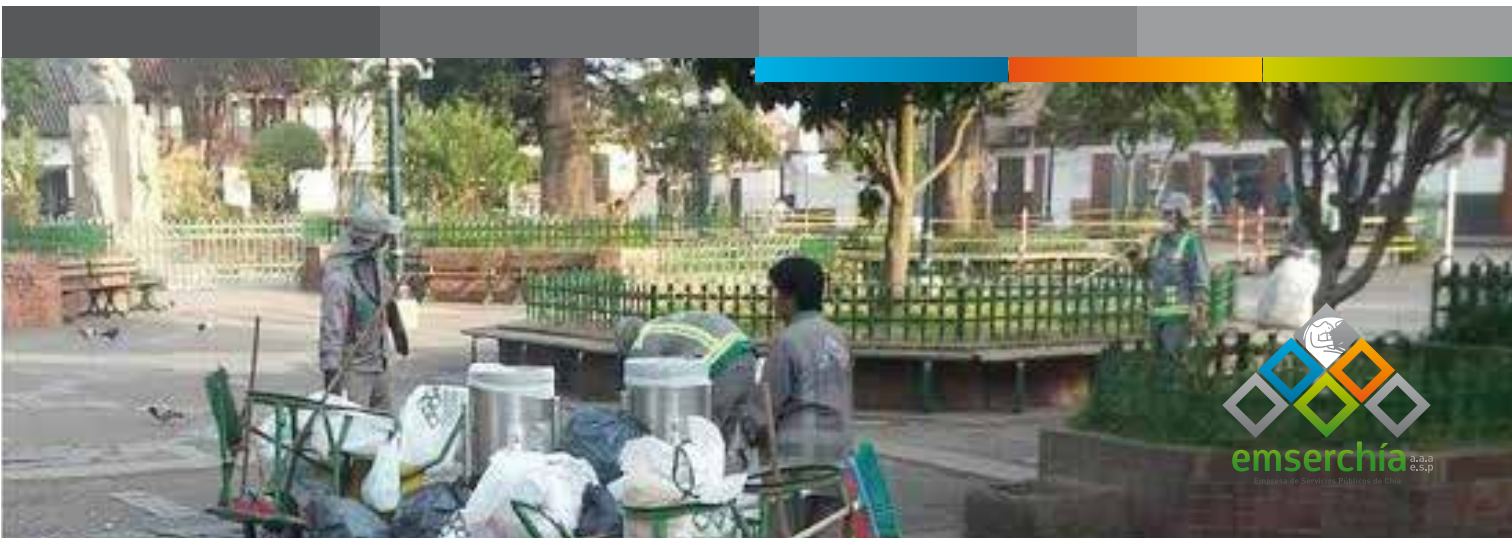
MANTENIMIENTO
DE REDES EN 2015

608 UNID

MANTENIMIENTO
DE POZOS EN 2015

44 UNID

MANTENIMIENTO
DE SUMIDEROS EN 2015



ASEO

RESIDUOS SÓLIDOS

Emserchía presta el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios en la zona rural y urbana del Municipio de manera continua e ininterrumpida a toda la población atendida y las actividades de barrido y limpieza en la zona urbana, buscando cumplir con los principios de eficiencia y eficacia. La empresa presta como servicios especiales la recolección de residuos que por su naturaleza, composición, tamaño y peso, no pueden ser manejados con los residuos sólidos ordinarios (Colchones, Escombros, Muebles, Podas, entre otros), servicios que son solicitados por los usuarios.

RECOLECCIÓN



Durante la vigencia 2015 se logró un cumplimiento del 100% del servicio de recolección donde se dispusieron adecuadamente en el relleno sanitario 30.859 Ton de residuos solidos, teniendo como promedio mensual 2.571 toneladas de residuos solidos.

La cobertura de recolección es de un 100% en las áreas Rural y Urbana del Municipio, actividad que se realiza por medio de 37 rutas de recolección.

SERVICIOS ESPECIALES



En 2015 se cumplio con el 100% de las solicitudes de servicios especiales, así:

COLCHONES: 1.196 Unid.
ESCOMBROS: 4.596 bultos
MUEBLES: 1.046 Unid
PODAS: 16.510 bolsas

BRIGADAS DE ASEO



Emserchía protege y vela por que el municipio sea territorio limpio y ordenado, por lo que realiza actividades que propendar por concientizar a la población en el cuidado de nuestro ambiente.

Con el fin de generar un impacto Ambiental positivo se han efectuado 47 brigadas de aseo dentro del casco urbano y rural del Municipio, así: Fonqueta, Cerca De Piedra, Puente Del Comun, Mercedes de calahorra, Siata, Nuevo milenio, La balsa sector las juntas, Av pradilla, Parque principal, san francisco, san jorge, Fagua, Parque siembra plantas, Las acacias, Calle 19, Las Juntas, Bochica, Bachue, Parque del refugio, Avenida Pradilla, Parque Principal, Coliseo de la Luna, Vereda Fonqueta, Parque del Concejo, Vereda Bojaca, Barrio Ibaro 1, Cerro de la Valvanera, Emserchia.

BARRIDO MANUAL



En 2015 se continuó con la implementación de la estrategia de gestión ambiental, con el fin de aportar a la sostenibilidad ambiental y enfrentar los retos que se tiene en conjunto con el municipio, como lo estableció la Meta 158 del Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 la implementación de la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Contamos con 12 macrorutas de barrido manual urbano.

Durante la vigencia 2015 se han barrido 11.840 KM en la zona urbana y rural del municipio de Chía.

ERRADICACIÓN DE PUNTOS CRITICOS



Emserchía además de prestar el servicio de aseo, tiene un gran compromiso con las comunidades, y es el de transmitir mensajes que fomenten el manejo adecuado de los residuos, la cultura de la no basura, el aseo y cuidado del espacio público, por esta razón con la erradicación de puntos críticos se busca mejorar las condiciones de limpieza y cambiar hábitos inadecuados del comportamiento de la población en cuanto al manejo, disposición y presentación de los residuos, realizando la erradicación de puntos críticos en diferentes sectores del municipio.

ESTRATEGIA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En 2015 se continuó con la implementación de la estrategia de gestión ambiental, con el fin de aportar a la sostenibilidad ambiental y enfrentar los retos que se tiene en conjunto con el municipio, como lo establece la Meta del Plan de Desarrollo Municipal 158 que establece la implementación de la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

El principal impacto social recibido es la positiva intensificación de la participación ciudadana y su involucramiento en las estrategias de desarrollo local ambientalmente sostenible.

Reconociendo la responsabilidad que tenemos todos los ciudadanos de disponer los residuos sólidos de manera adecuada, para que de esta manera se puedan gestionar alternativas frente a su recolección, manejo, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final, la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. cuenta con la implementación de la estrategia ambiental, compuesta por los siguientes programas:

PUEAA: PROGRAMA USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA

PROYECTO: EDUCACIÓN PUEAA



OBJETIVO:

Elaborar programas encaminados al manejo sostenible y eficiente del recurso hídrico, diseñados para implementar de manera adecuada los diferentes métodos y actividades dirigidas a la comunidad usuaria, para lograr la conservación y la preservación de las fuentes hídricas del municipio, dando cumplimiento a la ley 373 de 1997.

ACTIVIDADES:

1. Educación PUEAA empresas
2. Educación PUEAA instituciones educativas
3. Educación PUEAA JAC, Barrios, Conjuntos, Edificios

2015

2015

Programa creado desde 2015 de acuerdo a la elaboración del PUEAA

876

ACTIVIDADES

8.914

**PERSONAS
BENEFICIADAS**

PROGRAMA: EDUCACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL

PROYECTO: APROPIACIÓN SOCIAL DEL TERRITORIO



OBJETIVO:

Sensibilizar e integrar a los diferentes grupos poblacionales estableciendo un puente de interlocución con las diferentes entidades que quieren ser parte del proyecto PGIRS, dentro de la contextualización de conceptos propios de la educación ambiental y de la Política Pública.

ACTIVIDADES:

1. CIDEA - Comité técnico interinstitucional de educación ambiental
2. Apoyo y Direccionamiento de PRAES
3. Apoyo y direccionamiento de PROCEDAS
4. Giras Tecnológicas PGIRS
5. Comunicación Ambiental "LA HOJA"
6. Empresarios verdes
7. Eco lúdica
8. Programa de Uso y Ahorro Eficiente del Agua
9. Charlas Comparendo Ambiental

	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	153	306	481	685
PERSONAS BENEFICIADAS	8.370	23.110	35.122	13.020

PROGRAMA: PGIRS A TU BARRIO

PROYECTO: APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS “RUTA PIONERA”



OBJETIVO:

Establecer un proceso técnico-operativo y pedagógico, que propenda por incentivar a la población de usuarios del servicio público de aseo en elevar las actividades de Separación en la Fuente y Aprovechamiento de Residuos potencialmente Recuperables y reciclables.

ACTIVIDADES:

1. Vistas y conceptos Técnicos MIRS
2. Talleres de Capacitación y Formación Técnica MIRS
3. Reunión con los Bodegueros
4. Cruce de Cuentas RUTA PIONERA
5. Ruta pionera circuito programático
6. Ruta Pionera Comercial
7. Reciclación Comunal
8. Reciclación Escolar
9. Reciclarte manufactura

	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	250	1.954	1.096	1.419
PERSONAS BENEFICIADAS	3.297	9.683	10.624	14.706

PROGRAMA: APOYO A LA ORGANIZACIÓN DE RECUPERADORES

PROYECTO: ACOMPÁÑEME COMPADRE



OBJETIVO:

Institucionalizar protocolos para los procesos de integración de la población de recuperadores ambientales (recicladores de a pie), en los estadios asociativos, de emprendimiento y empresarismo.

ACTIVIDADES:

1. Reuniones con Recuperadores
2. Apadrinamiento de Recuperadores
3. Capacitación y Formación en Emprendimiento
4. Capacitación y Formación de Empresas
5. Inclusión en el proyecto RUTA PIONERA
6. Mejoramiento Técnico del proceso

	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	8	149	149	149
PERSONAS BENEFICIADAS	272	830	830	3.814

PROGRAMA:

PROYECTO RECUPERACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS ORGÁNICOS

PROYECTO: AGRICULTURA URBANA



OBJETIVO:

Realizar acciones que propenda en generar un manejo individual e integral de los residuos sólidos orgánicos al interior de pequeños generadores, en pro de fortalecer procesos de seguridad alimentaria.

ACTIVIDADES:

1. Talleres de Formación Compostaje
2. Talleres de Formación Lombricultura
3. Talleres de Formación en Reutilización de tatuco y PET
4. Giras Técnicas

	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	67	339	297	562
PERSONAS BENEFICIADAS	2.299	2.577	2.577	5.246

PROGRAMA: CARACTERIZACIÓN Y CUARTEOS

PROYECTO: CARACTERIZACIÓN PROGRAMÁTICA DE USUARIOS



OBJETIVO:

Dinamizar la información que es relevante de los usuarios para poder tomar decisiones a corto plazo, en los temas de ruteo e implementación de otros proyectos PGIRS.

ACTIVIDADES:

1.	Entrevistas de Caracterización
2.	Enmanzanamiento de Sectores
3.	Erradicación de Puntos Críticos
4.	Georreferenciación
5.	Actualización de Usuarios

	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	33	275	1.142	280
PERSONAS BENEFICIADAS	1.667	1.054	2.667	446

PROGRAMA: ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES

PROYECTO: APOYO A PROCESOS REGIONALES, DEPARTAMENTALES



OBJETIVO:

Acompañar los procesos, programas, proyectos e iniciativas que propendan por la integración de las acciones en el manejo integral de los residuos sólidos con las diferentes dependencias gubernamentales de orden municipal, regional, Departamental y Nacional.

ACTIVIDADES:

1. BRIGADAS DE ASEO "Mejorando tu Entorno"
2. Brigadas comunitarias
3. Deja tu huella positiva
4. Foro regional de comunicación y periodismo ambiental
5. Foro departamental de manejo de residuos solidos
6. Celebración del día del recuperador y del reciclaje
7. Foro municipal de educación ambiental Sena - Emserchía
8. Navidad reciclada concurso de arreglos navideños y pesebres
9. Participación en Otras Ferias y Eventos

	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	17	112	63	55
PERSONAS BENEFICIADAS	433	8.126	1.256	2.059

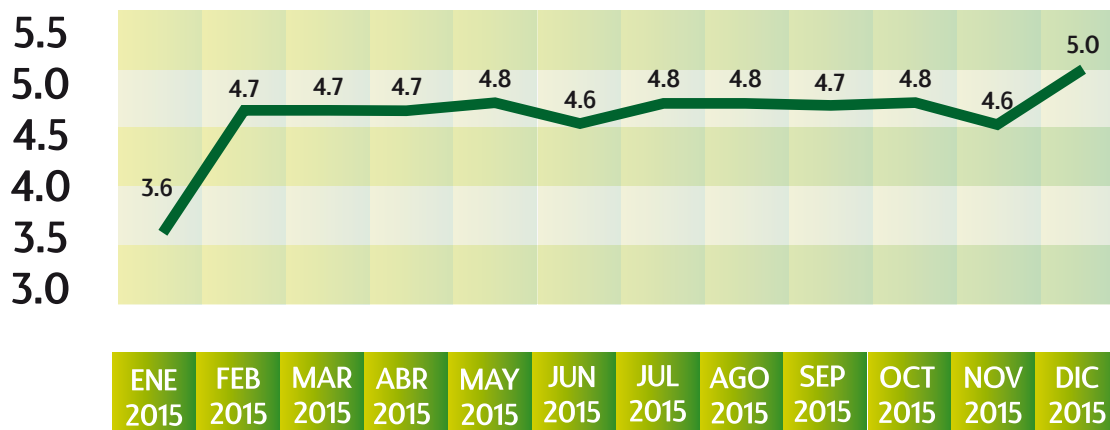
COMERCIAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO - CAU.

Durante 2015 se han realizado 268 encuestas en el Centro de Atención al Usuario sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto a aspectos como el tiempo de espera, tiempo de atención, calidad de la información, amabilidad en el trato y conocimiento en los temas acerca de las solicitudes de los usuarios de los servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por Emserchía, obteniendo como resultado de la evaluación una calificación promedio de 4.8, siendo la calificación máxima 5



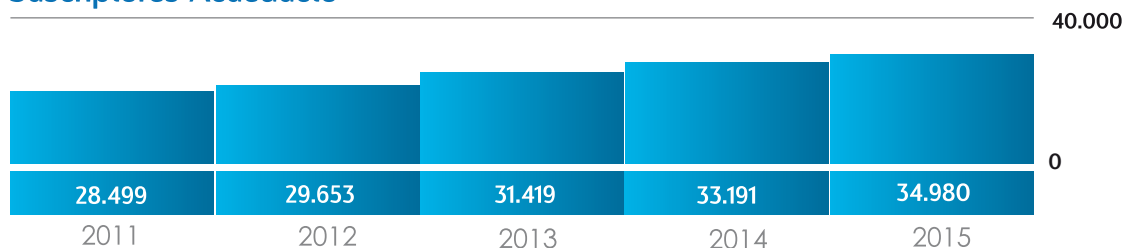
Promedio Calificación Atención en el CAU



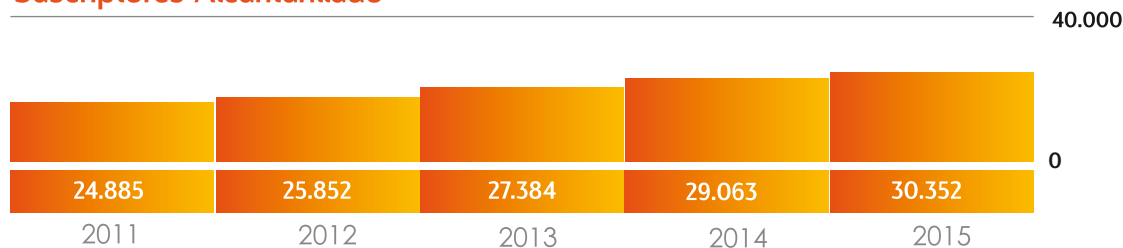
SUSCRIPTORES

Los suscriptores facturados en 2015, fueron de 34.980 para Acueducto, 30.352 de Alcantarillado y 34.664 para el servicio de Aseo. La variación de suscriptores a diciembre de 2015 respecto al año anterior, para acueducto fue del 5.4%, alcantarillado del 4.4% y aseo del 4.6%.

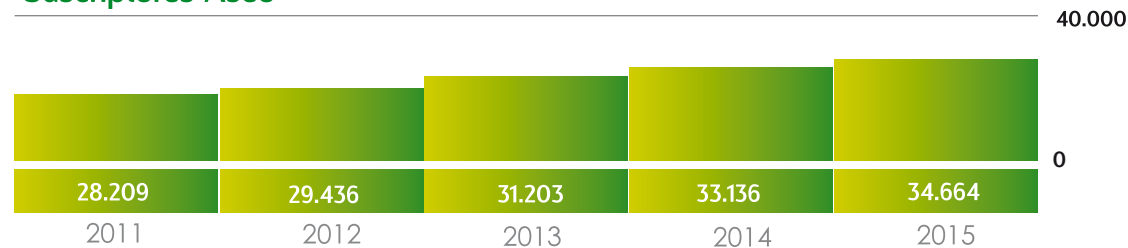
Suscriptores Acueducto



Suscriptores Alcantarillado



Suscriptores Aseo



SUBSIDIOS

El municipio ha asegurado los porcentajes de subsidio máximos permitidos en la normatividad legal vigente (70%, 40% y 15%). Los suscriptores subsidiables para acueducto y aseo fueron el 65%, para alcantarillado el 69%; los suscriptores aportantes para acueducto y aseo ascienden al 17% y para alcantarillado el 12%. El valor de los subsidios de la vigencia 2012 corresponde a la contribución percibida por la empresa por el servicio de aseo únicamente.



GESTIÓN DE FRAUDES

En cuanto a la gestión de anomalías generadas por los usuarios, en las vigencias 2014 - 2015 se establecieron actividades inherentes a la gestión de fraudes, contando a diciembre de 2015 con 152 procesos, obteniendo los siguientes resultados:

**152 acciones de
gestión de fraude**

**28.568 m³ de
agua recuperada**

**\$72 millones de
pesos recuperados**

CONTRATACIÓN

EN 2012-2015, EMSERCHÍA SE COMPROMETIÓ CON EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA REGIÓN, REFLEJANDO CIFRAS SIGNIFICATIVAS DE CONTRATACIÓN, LAS CUALES MUESTRAN EL AUMENTO EN LA VINCULACIÓN DE PROVEEDORES A LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.

Lo anterior demuestra que para EMSERCHÍA sus contratistas son parte sustancial de la sostenibilidad del negocio y por eso existe el compromiso explícito de trabajar con ellos con transparencia y reglas claras, dentro de una relación de mutuo beneficio.

PROMOCIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS LOCALES Y NACIONALES

Para lograr este objetivo, EMSERCHÍA conto con metas de contratación local de acuerdo al Plan de compras establecido para las vigencias 2012-2015. Por otro lado, con la actualización del Manual de Contratación mediante Acuerdo 01 de 2013, se establecieron normas y principios generales de contratación, comités, disposiciones generales para las modalidades de selección, modalidades de selección para la escogencia del contratista, actuaciones generales aplicables a los procesos contractuales, procedimientos para cada modalidad de selección, forma y contenido de los contratos y la vigilancia y control de la gestión contractual, junto con la documentación establecida en el sistema de gestión de calidad para el proceso denominado Gestión Jurídica, en el cual se establecieron procedimientos y formatos que permiten agilizar los procesos contractuales de la empresa.

REGLAS CLARAS DE LA CONTRATACIÓN

PARA CUMPLIR SU COMPROMISO DE TRANSPARENCIA Y REGLAS CLARAS DENTRO DE UNA RELACIÓN DE MUTUO BENEFICIO CON SUS CONTRATISTAS Y SUS EMPLEADOS, EMSERCHÍA CUENTA CON UNA SERIE DE MECANISMOS:

Página web

EMSERCHÍA divulga de manera oportuna en su página web todo lo relacionado con sus procesos de contratación, los cuales están disponibles en el siguiente enlace:
<http://emserchia.gov.co/home/contratacion/>

En este espacio, también pueden encontrar el manual de contratación, invitaciones públicas y privadas, ofertas de empleo y la documentación necesaria para iniciar el proceso de contratación con la empresa.

Auditorías a los contratos

EMSERCHÍA realizó de manera sistemática auditorías al proceso de contratación, con el fin de identificar brechas y acciones de mejora. En 2012-2015 se verificaron contratos en los siguientes aspectos: documental, contractual, jurídico y financiero, y en todas sus etapas: planeación o estructuración del proceso de selección, ejecución y cierre del contrato.

Frente a las brechas identificadas se definieron las acciones de mejora pertinentes, las cuales ya se encuentran en implementación.

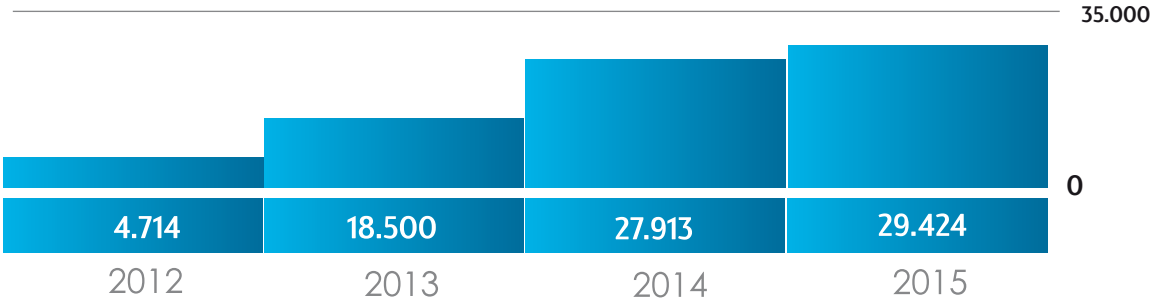


03 DIMENSIÓN ECONÓMICA

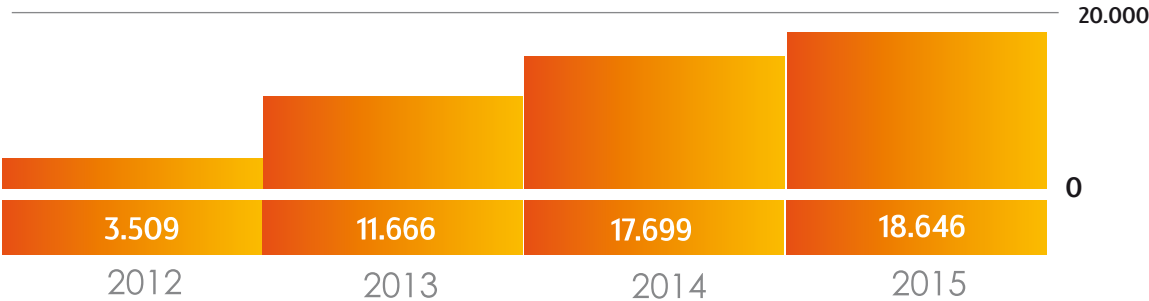
RESULTADOS FINANCIEROS

Los ingresos operacionales correspondientes a diciembre de 2015 ascienden a \$29.424 millones producto de la facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se denota un crecimiento significativo de ingresos desde los años 2013, 2014 y 2015, ejecución acorde a las proyecciones.

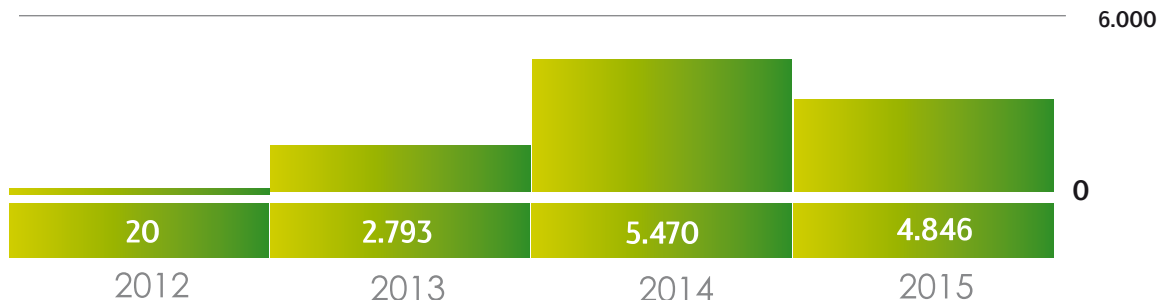
Ingresos



Costos



Utilidad

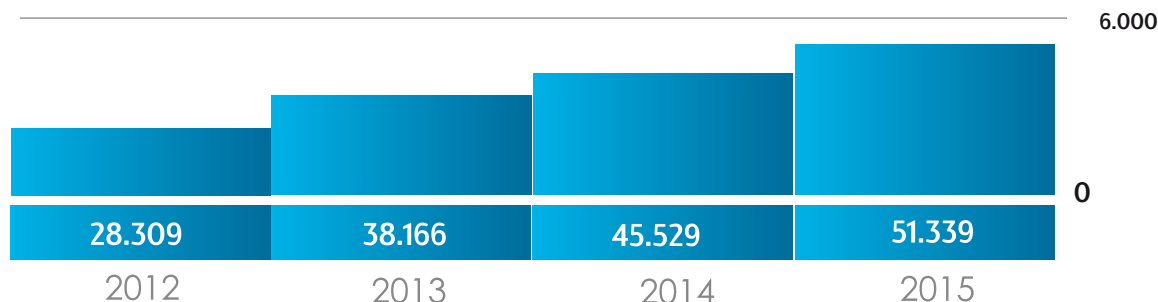


BALANCE GENERAL

Los activos de la empresa, están compuestos por el Activo Corriente (Disponible, Inversiones a corto Plazo, Deudores, Inversiones) y el Activo No corriente (Cuentas de Difícil cobro, Inversiones a largo plazo, propiedad planta y equipo y otros activos).

Los Activos a diciembre de 2015 ascienden a \$51.339 millones de pesos, donde el Activo Corriente representa 34% del total del activo, reflejado en \$17.201 millones, y el Activo No corriente con 66% es decir \$34.137 millones. El total del activo ha ascendido hasta el mes de diciembre en \$5.810 millones, es decir 12.8% entre diciembre 2014 y diciembre 2015, este incremento se refleja principalmente en las cuentas del disponible en \$1.699 millones y propiedad planta y equipo en \$3.592 millones.

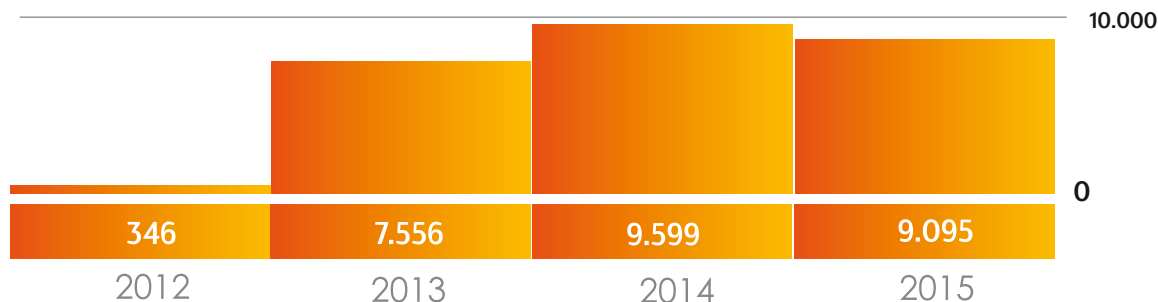
Activos 2012 - 2015



Dentro del Activo Corriente, la cuenta con mayor representación es el disponible con una participación del 21%, es decir \$10.716 millones para diciembre 2015, producto del recaudo por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, dentro del Activo No Corriente las cuentas más representativas son Propiedad Planta y Equipo con una participación del 30% del activo total reflejado en \$15.294 millones, reflejados en la causación de los pagos de actas parciales de obras en ejecución de redes y líneas de acueducto y alcantarillado, adquisición de caja compactadora, maquinaria y equipo, equipos de cómputo y comunicación entre otros y los Otros Activos representados por la valorización de las redes de acueducto y alcantarillado, con una participación del 34 % del total de los activos es decir \$17.669 millones.

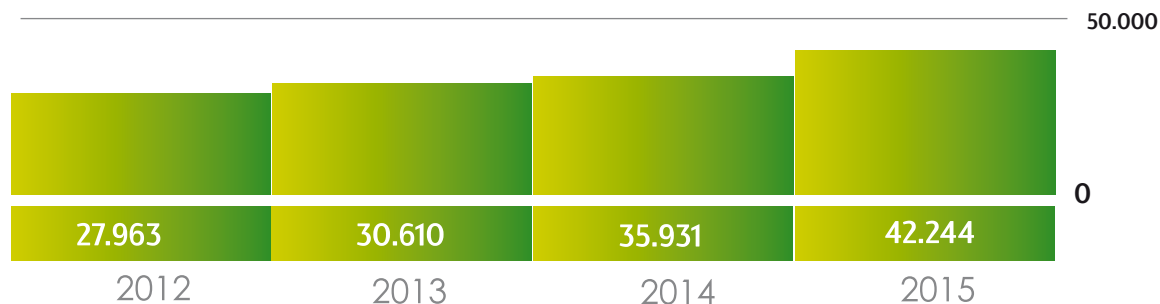
Los pasivos de La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P., se encuentran divididos en Pasivos corrientes (Cuentas por pagar, impuestos contribuciones y tasas, obligaciones laborales, provisiones y estimados, otros pasivos) y pasivos no corrientes (pasivos a favor de terceros).

Pasivos



El patrimonio representa los derechos y excedentes de La Empresa de Servicios Públicos, que respaldan las operaciones y definen la continuidad de la misma. El Patrimonio para diciembre de 2015 se aumenta en \$6.312 millones con respecto a la vigencia 2015, donde la cuenta con mayor representación es el capital fiscal con 22.747 millones.

Patrimonio



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

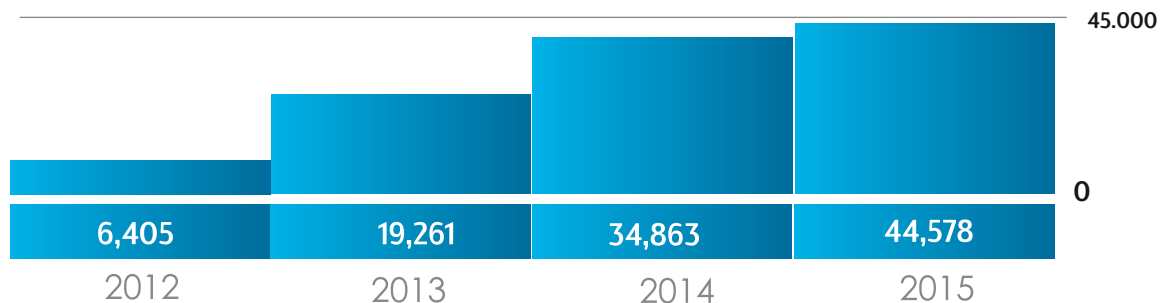
EJECUCIÓN ACTIVA 2012 – DICIEMBRE DE 2015

La dinámica de los ingresos desde 2012 no es comparable con la de años 2013, 2014 o 2015, dado que la operación de acueducto y alcantarillado se encuentra a cargo de EMSERCHÍA E.S.P. a partir del mes de abril de 2013, los ingresos desde la vigencia 2013 aumentaron con respecto a 2014 en \$15.602 millones.

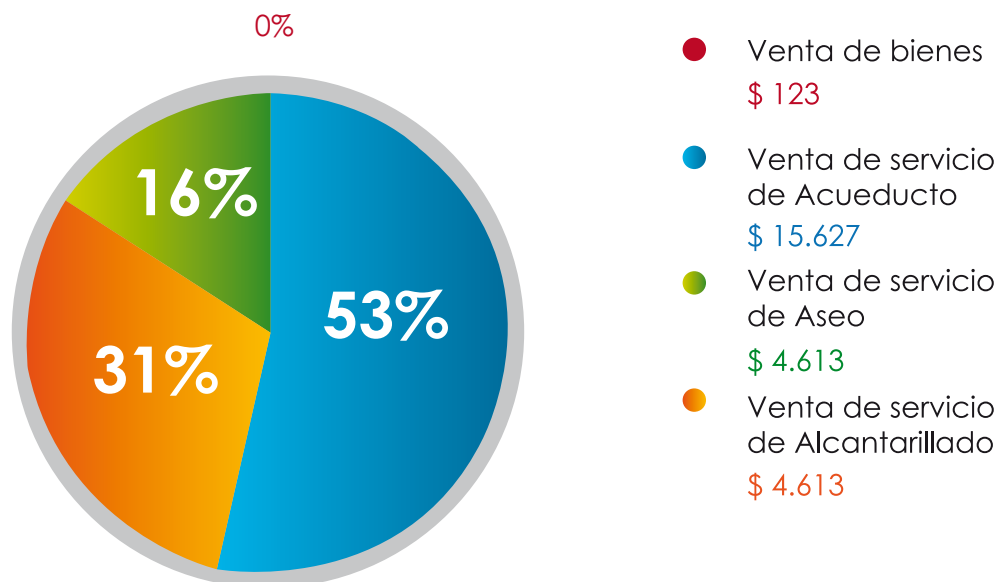
Para diciembre de 2015 la ejecución total del presupuesto de ingresos asciende a \$36.428 millones, es decir que aún falta \$4.166 millones por ejecutar de la vigencia 2015.

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014	2015
DISPONIBILIDAD INICIAL	1,642	699	6,786	9,045
SERVICIO ACUEDUCTO	0	8,639	14,884	16,014
SERVICIO ALCANTARILLADO	0	5,136	8,319	8,836
SERVICIO ASEO	4,719	3,623	4,363	4,787
OTROS INGRESOS	0	84	168	0
RECURSOS DE CAPITAL	44	1,080	343	571
TOTAL EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS 2012-2015	6,405	19,261	34,863	39,253

Ingresos



Cuentas de Ingreso 2015

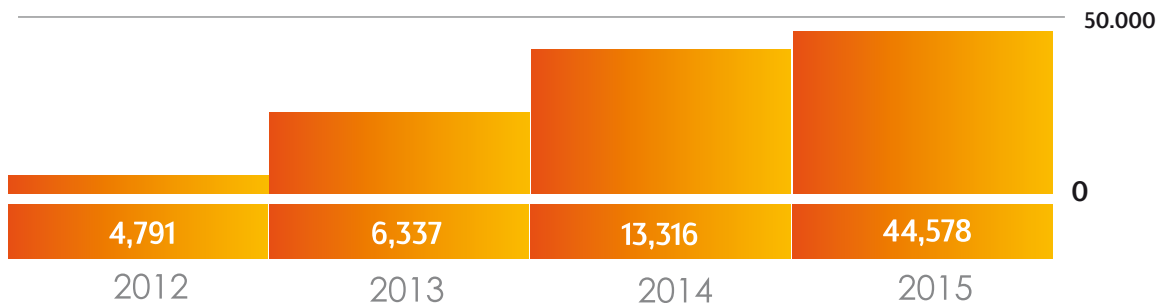


EJECUCIÓN PASIVA 2012 – DICIEMBRE DE 2015

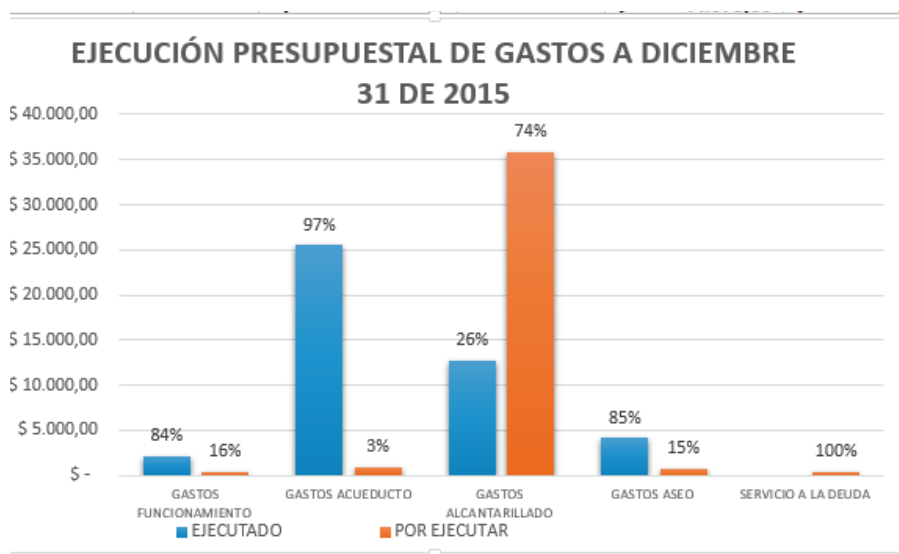
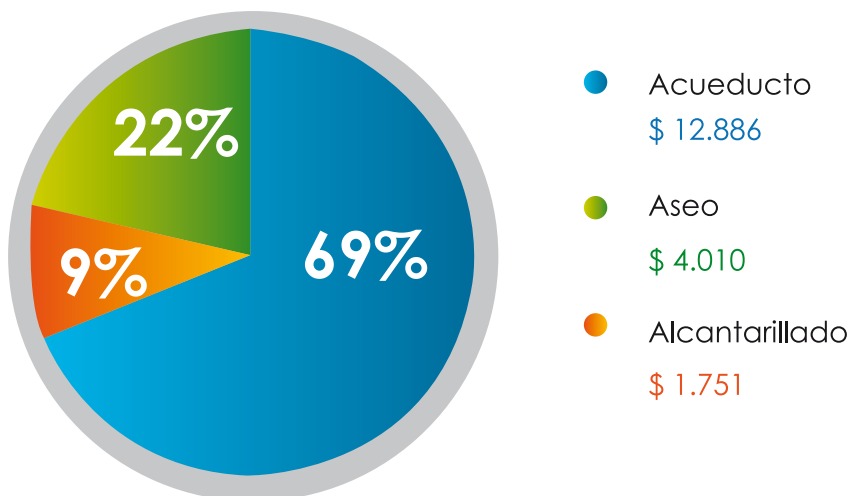
Los Costos corresponden a todas las erogaciones directas de la operación, necesarias para la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Los costos más representativos son la compra de agua de bloque, análisis de aguas, consumos de materiales y elementos propios de la actividad de acueducto, gastos generales, costos de recaudo, depreciaciones de bienes devolutivos e incremento en los costos de personal al contratar la totalidad de la planta de personal

Costos



Cuentas de Ingreso



PRÁCTICAS LABORALES

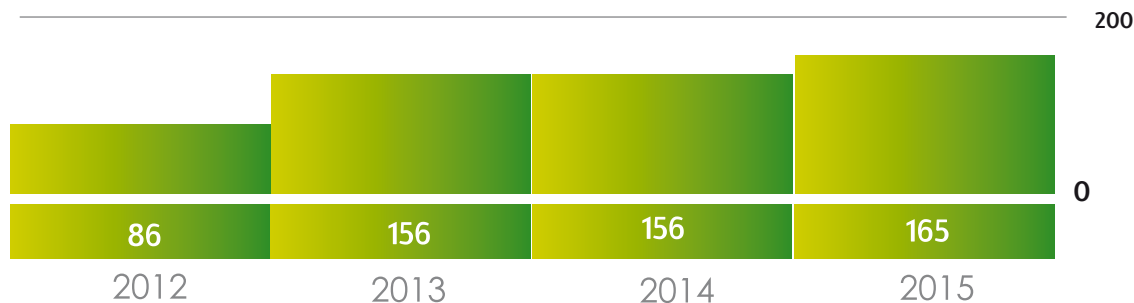
DENTRO DE SU POLÍTICA CORPORATIVA Y DE SU MARCO ESTRATÉGICO 2012-2020, CONSCIENTE DE QUE SU OPERACIÓN DEBE ESTAR EN ARMONÍA CON SUS CLIENTES Y PROVEEDORES, Y PARTICULARMENTE CON LAS PERSONAS QUE SE DESEMPEÑAN EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA, EMSERCHÍA HA INCLUIDO UN ORIENTADOR EXPLÍCITO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, DESTINADO A GENERAR VALOR A LA EMPRESA, MEDIANTE PRÁCTICAS LABORALES QUE CONTRIBUYAN TANTO AL PROGRESO PROFESIONAL Y PERSONAL DE SUS TRABAJADORES, COMO AL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA EMPRESA.

A diciembre de 2015, la planta de personal de EMSERCHÍA cuenta con un total de 165 trabajadores.

Esto responde al recibo de los servicios de acueducto y alcantarillado en 2013 y al crecimiento en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Adicionalmente, en este año cumplimos con la cuota establecida de aprendices SENA de acuerdo a la planta de personal de la empresa.

Planta laboral



Incorporación del talento humano

Emserchía atrae, selecciona y vincula personas que cumplan con la formación, experiencia, competencias técnicas, organizacionales o de liderazgo, asociadas a las exigencias de los cargos, sin discriminar por razones de sexo, raza, origen, religión, condición de discapacidad, opinión política o filosófica. De igual forma, garantiza que el proceso se realice de acuerdo con los lineamientos derivados de su marco estratégico y código de ética, asegurando la equidad, la transparencia y el rigor en el cumplimiento del procedimiento definido en la empresa para tal fin en nuestro sistema de gestión de calidad.

Como resultado del proceso de selección, en el último año EMSERCHÍA efectuó contratos de personal adicionales, con el objeto de cubrir cargos provisionalmente. Esto ratifica la posición de EMSERCHÍA como una empresa generadora de empleo y semillero de aprendizaje en el municipio.

Desarrollo y crecimiento del talento humano

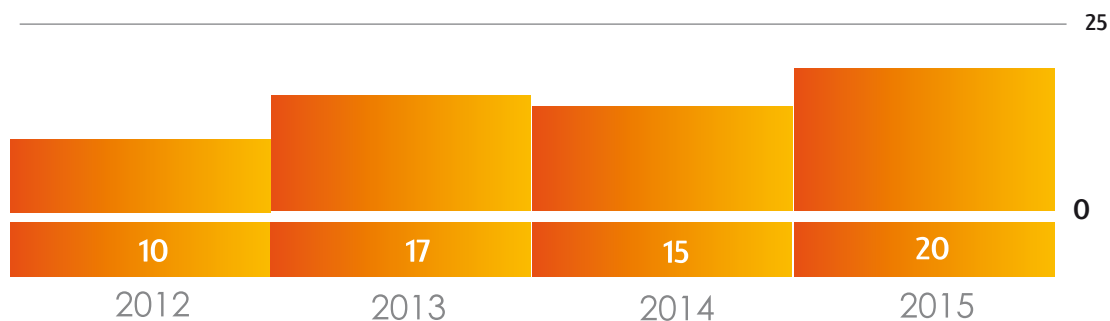
Para lograr el éxito operacional, EMSERCHÍA, trabaja de manera permanente en el acompañamiento por parte de la empresa en el desarrollo y crecimiento de las personas que la componen.

Plan de capacitación y bienestar

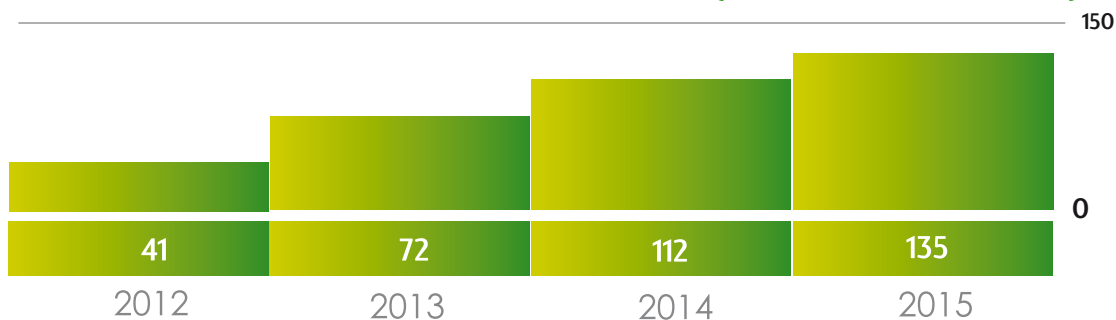
EMSERCHÍA ha definido el modelo para el crecimiento profesional de los trabajadores a través de un plan de capacitación y bienestar, las cuales van a potencializar al máximo las fortalezas y apoyar en la consecución de los intereses de carrera de los trabajadores, mientras esté alineado con las necesidades de la empresa.

En 2012-2015 se han realizaron acciones de desarrollo, en las cuales participo el 100% del personal; asimismo se efectuaron actividades que contribuyeron con el bienestar laboral, mejorando el clima organizacional de la empresa, así:

Actividades de bienestar



Inversión de actividades de Bienestar 2012 - 2015 (EN MILLONES DE PESOS)



Re Inducción corporativa

Como mejora importante en el proceso de incorporación de talento humano, se implementó la etapa de adaptabilidad para los nuevos trabajadores de la empresa, la cual consta de una re inducción básica y de puesto de trabajo.

El objetivo de esta etapa, es facilitarles nuevamente a los trabajadores la información necesaria para el desempeño de las funciones de su cargo y propiciar las condiciones para la adaptación e integración a su equipo de trabajo y a la organización, generando en ellos alineación con el marco estratégico, la transformación organizacional y la cultura.

Evaluación del desempeño

La gestión del desempeño en EMSERCHÍA se realiza en cuatro fases: planeación, seguimiento, evaluación y reconocimiento.

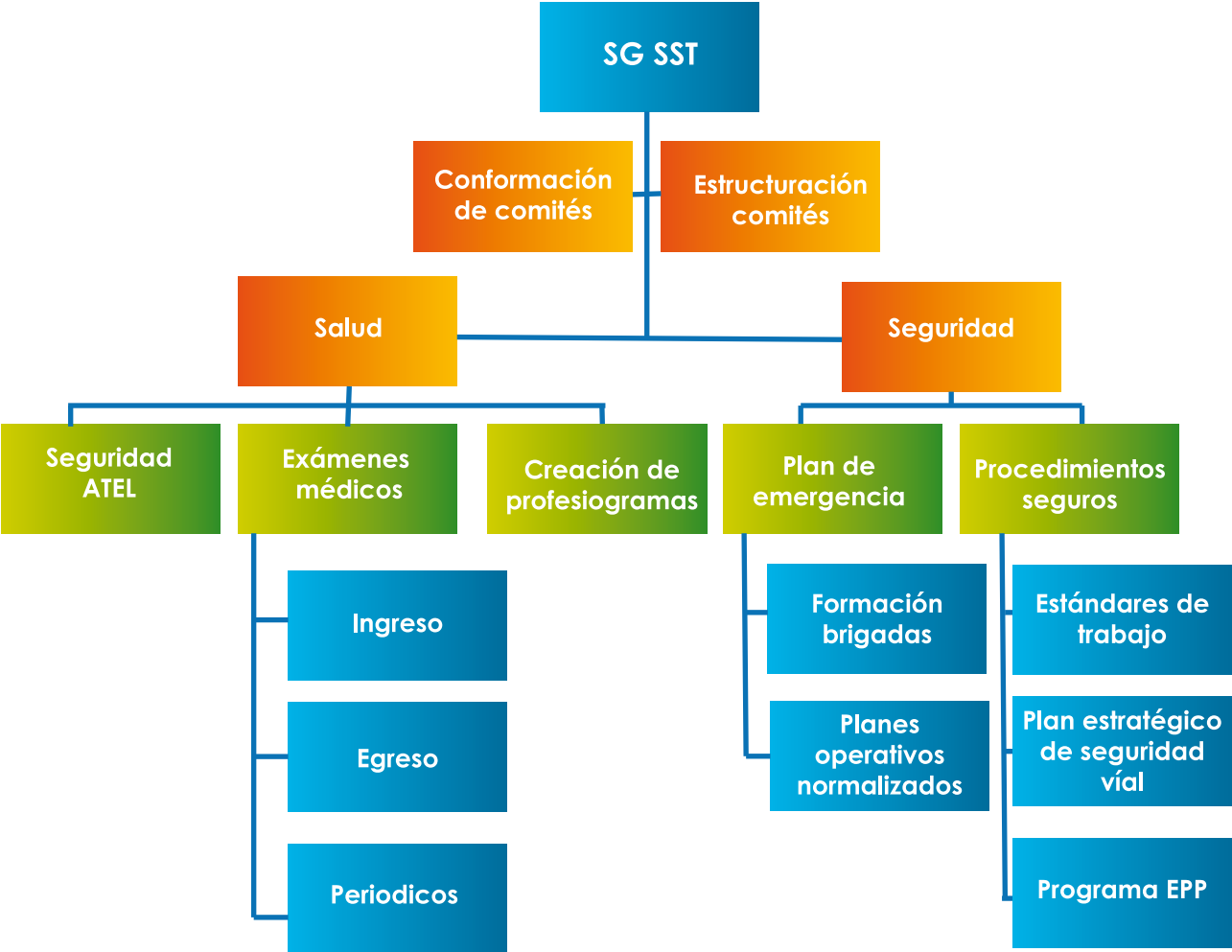
A partir del 2012 el modelo introdujo la realización de evaluaciones de desempeño y seguimiento a acuerdos de gestión, donde se concentra la evaluación de funcionarios de diferentes unidades organizacionales.

Donde se realiza además una revisión de la alineación de los objetivos estratégicos con los individuales.

Salud Ocupacional

El Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo se hace obligatorio para todas las empresas en el 2012 por la Ley 1562 la cual fue reglamentada en el año 2014 por el Decreto 1443, modificado por Decreto 1072 de 2015, el cual dispone que dicho sistema debe implementarse para Empresas de este tamaño hasta junio de 2016, la Administración de la Empresa en aras de dar cumplimiento oportuno a las directrices legales se creó el cargo de Profesional Universitario de Salud y Seguridad en el Trabajo, profesional en el que se delegó la responsabilidad de crear implementar y mantener el sistema de Gestión de SST, siempre buscando la mejora de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores de EMSERCHIA.

En la actualidad dicho sistema se encuentra estructurado y listo para implementar y realizar seguimiento a partir del mes de enero y hasta junio de 2016 fecha límite por legislación para la ejecución, con estas acciones se refleja el interés de la administración por dar cumplimiento a los requerimientos normativos aplicables a la empresa, más aún cuando faltando seis meses para el tiempo límite ya se encuentra listo para implementar, estas acciones propenden con la mejora en la calidad de vida laboral de nuestros funcionarios y reafirman el querer de la Gerencia durante este cuatrienio y es que nuestros trabajadores sientan que EMSERCHÍA E.S.P., es el mejor lugar para trabajar.



Planificación del Sistema

Durante 2014 a 2015 se realizó la actualización de las matrices que permiten priorizar los riesgos (Matriz Legal y Matriz de Peligros) con las cuales se pudo ejecutar avances en cuanto al sistema.

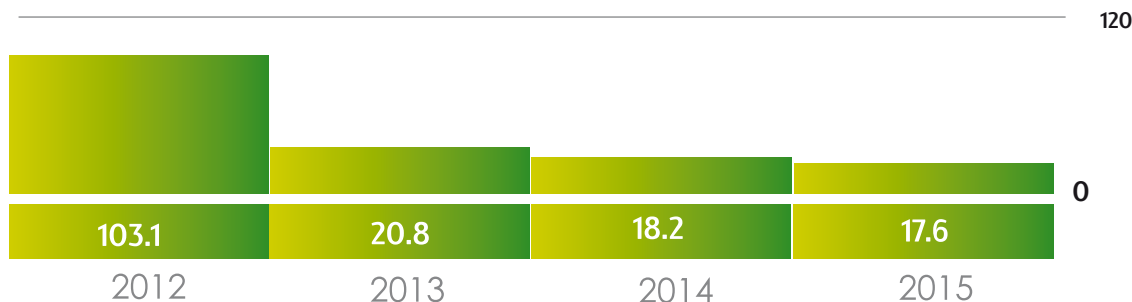
Durante el desarrollo de los puntos reglamentados en el Decreto 1072 de 2015 se incorporó la documentación dentro del sistema Integrado de Gestión de EMSERCHÍA.

Accidentes de trabajo

En busca de la excelencia operacional, EMSERCHÍA ha venido mostrando una mejora en el desempeño de la accidentalidad ocupacional. A continuación se presentan los índices que reflejan la gestión adelantada.

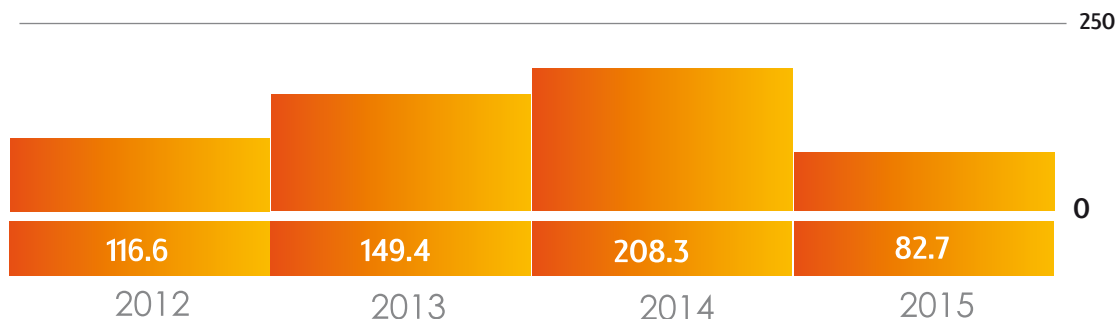
Índice de Frecuencia

En lo referente a frecuencia evidenciamos una tendencia contante a la baja durante todo el periodo logrando en 2015 un reducción de 60.85% en comparación con el año 2012.



Índice de Severidad

Es necesario aclarar que para el año 2012 la planta de personal de la empresa se componía de 53 trabajadores y que partir del 2013 su planta se amplió a más de 100 causando un gran cambio organizacional el cual se ha normalizado a lo largo de la presente administración. En el último año se evidencia una disminución significativa lo que refleja que las acciones de mejora implementadas a los procedimientos de Salud y Seguridad en el Trabajo por la Administración han sido efectivas, viéndose reflejado en las actitudes de los trabajadores.





emserchía a.a.a
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

Dirección: Calle 11 No 17-00 Chía

Teléfono: 863 0248

Email: acliente@emserchia.gov.co

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 A.M. a 3:00 P.M.

Facebook:

Emserchía ESP Empresa de Servicios Públicos de Chía - Oficial

Twitter: @EMSERCHIA1

Instagram: emserchia

www.emserchia.gov.co

**EMSERCHÍA SU EMPRESA,
NUESTRA EMPRESA, LA EMPRESA DE TODOS**