

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA E.S.P.



emserchía a.a.a
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2015



*RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015*

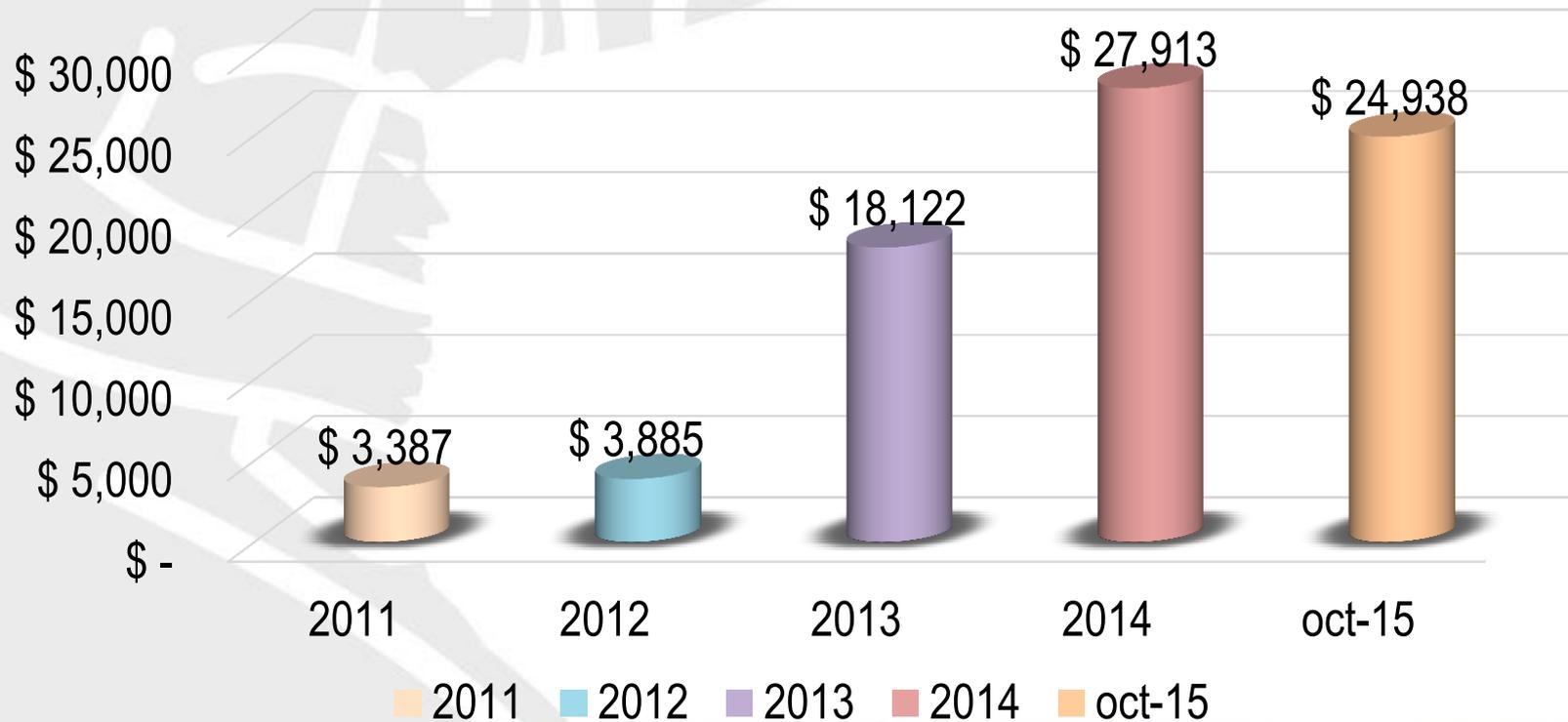


INDICADORES DE GESTIÓN 2012 -2015

INDICADORES GESTIÓN FINANCIERA

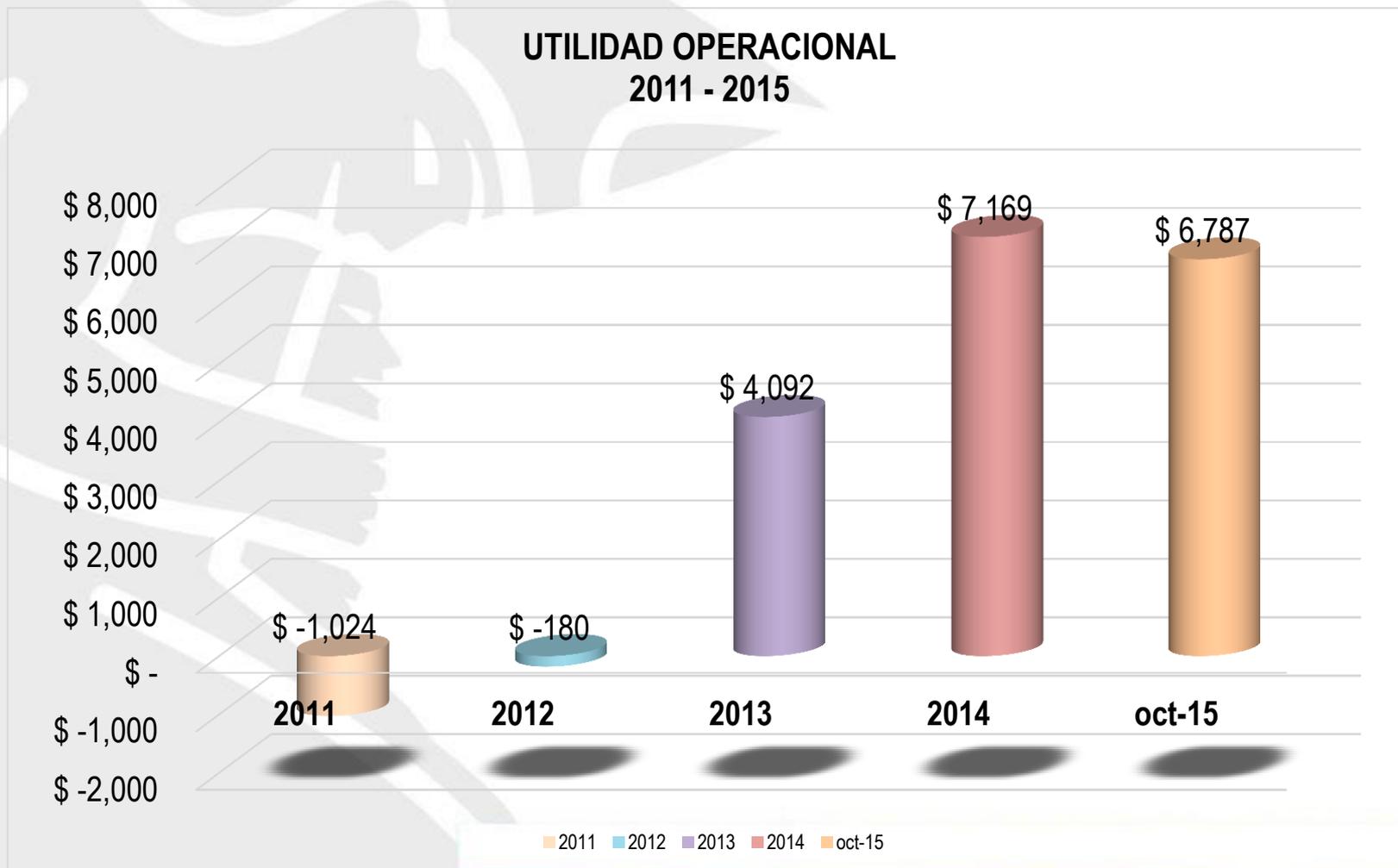
(En millones de pesos) Fuente: Estados Financieros

INGRESOS OPERACIONALES 2011 - 2015



INDICADORES GESTIÓN FINANCIERA

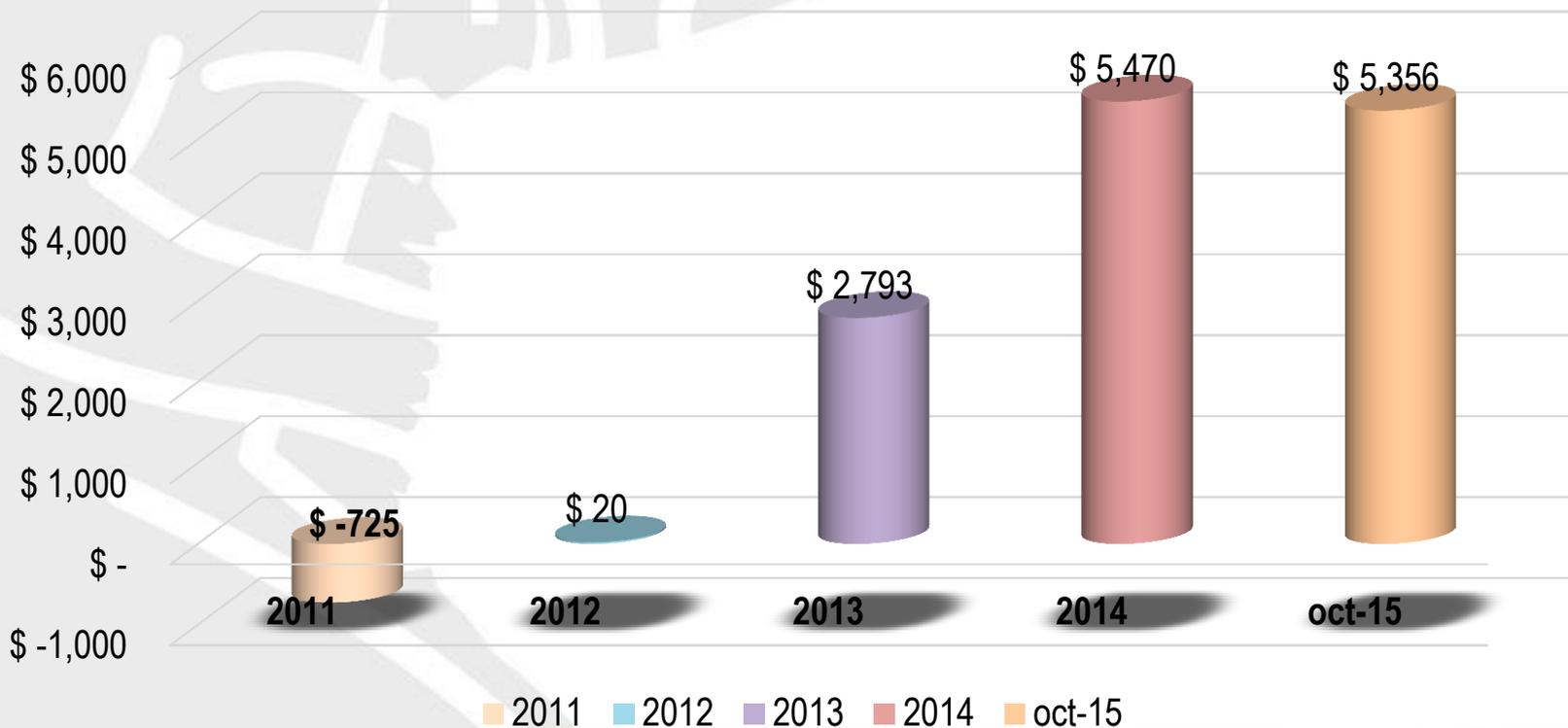
(En millones de pesos) Fuente: Estados Financieros



INDICADORES GESTIÓN FINANCIERA

(En millones de pesos) Fuente: Estados Financieros

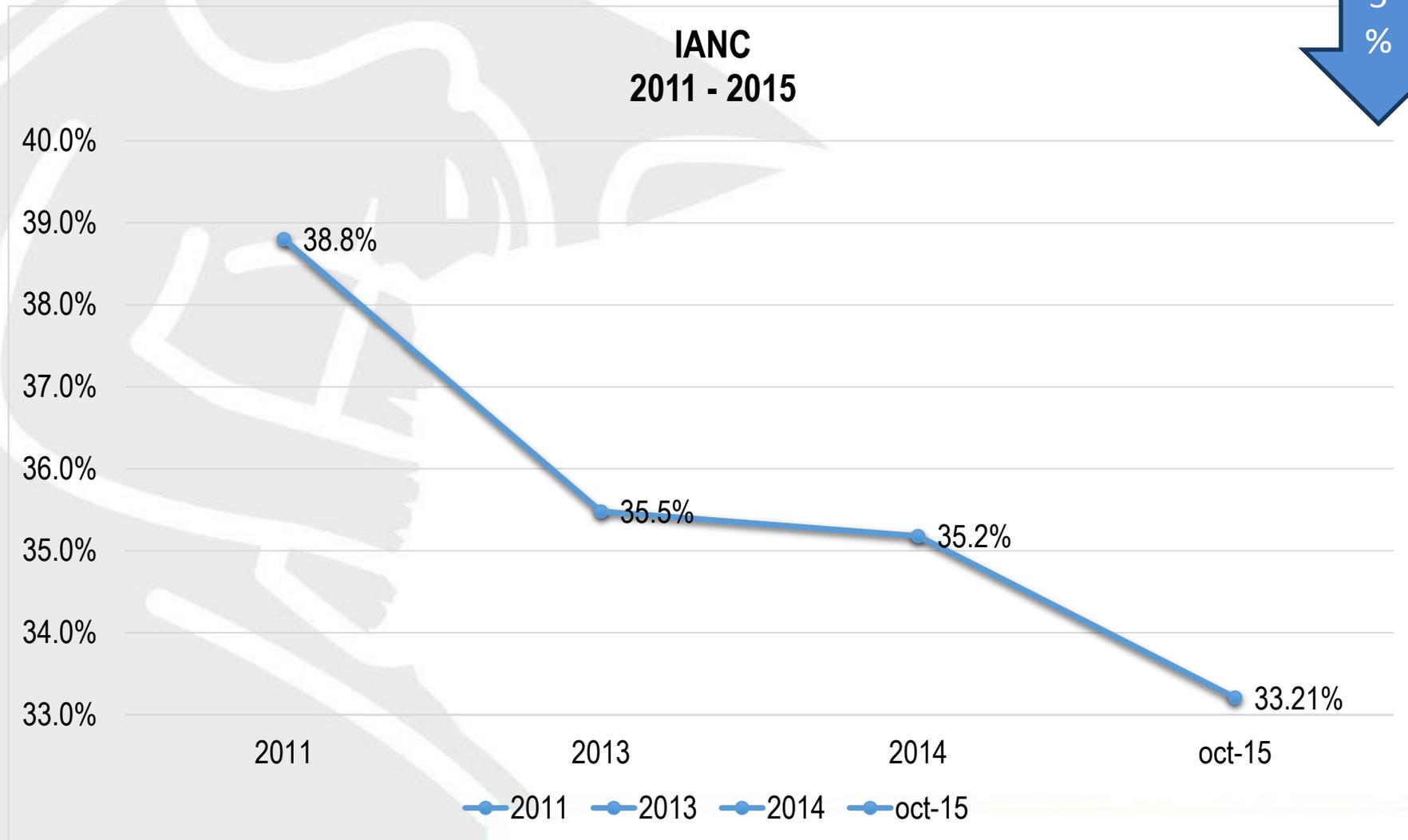
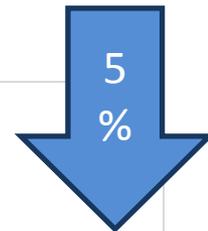
UTILIDAD NETA 2011 - 2015



INDICADORES DE GESTIÓN DE AGUAS

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

IANC 2011 - 2015

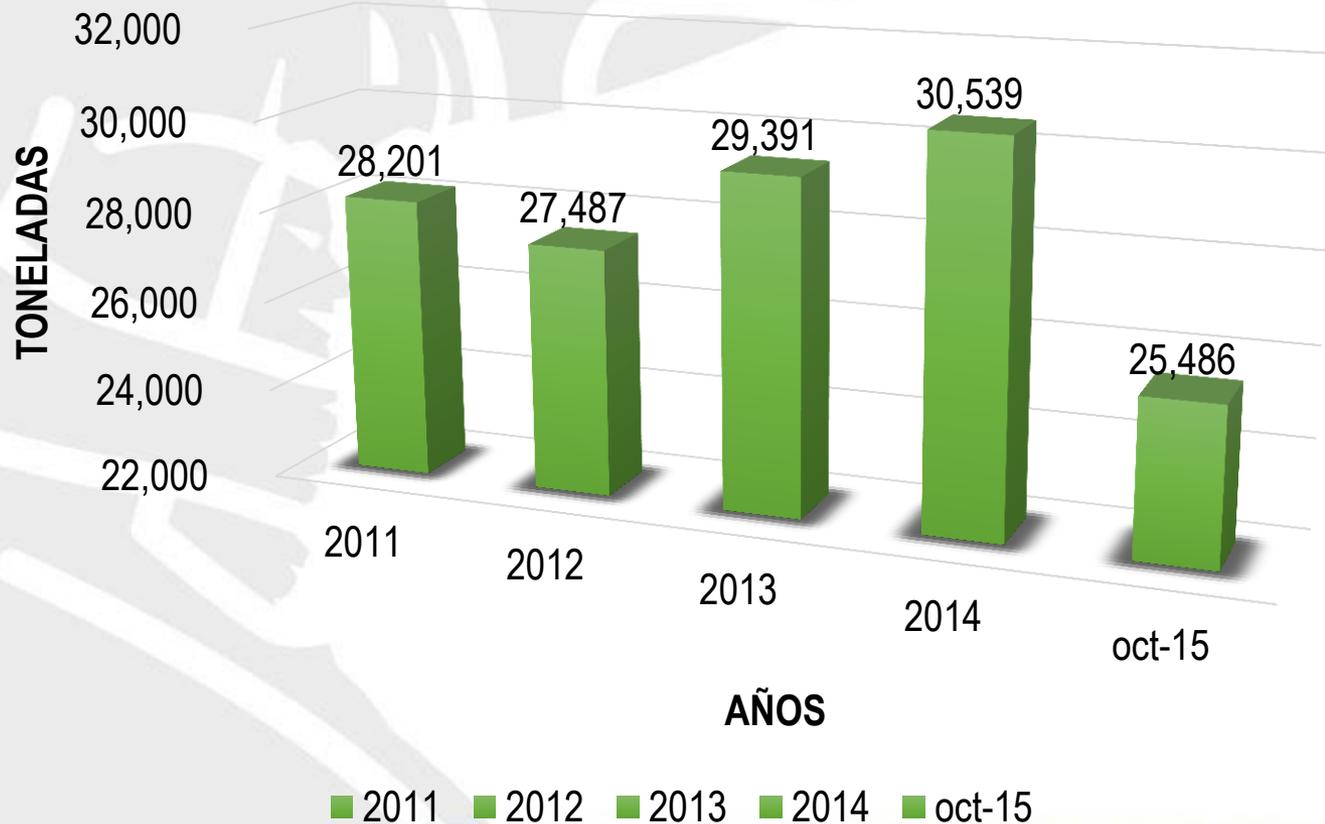


RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

INDICADORES GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Fuente: Dirección Técnico Operativa Acueducto, alcantarillado y Aseo

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS 2011 - 2015



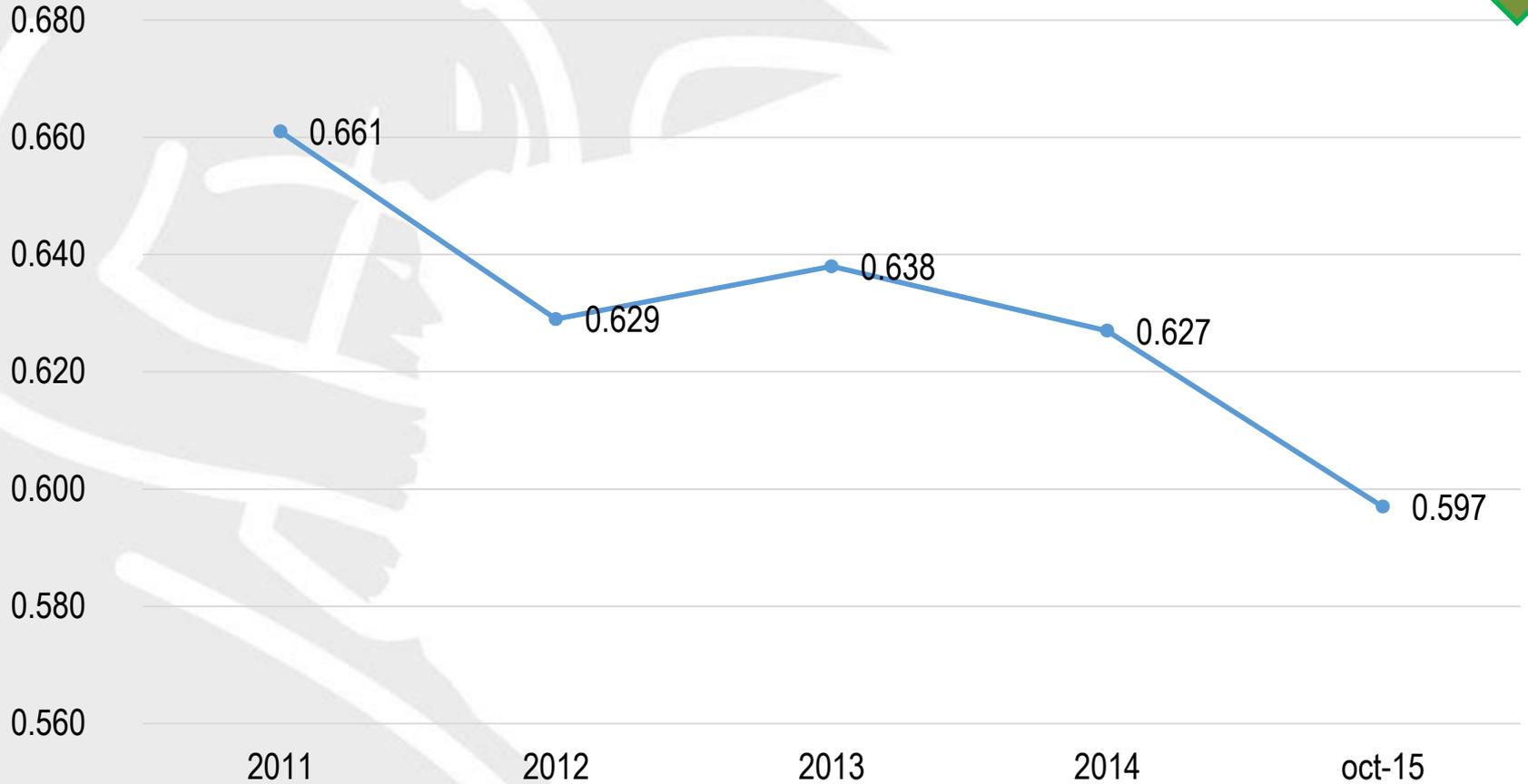
INDICADORES GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Fuente: Dirección Técnico Operativa Acueducto, alcantarillado y Aseo

10
%

PRODUCCIÓN PER - CÁPITAL

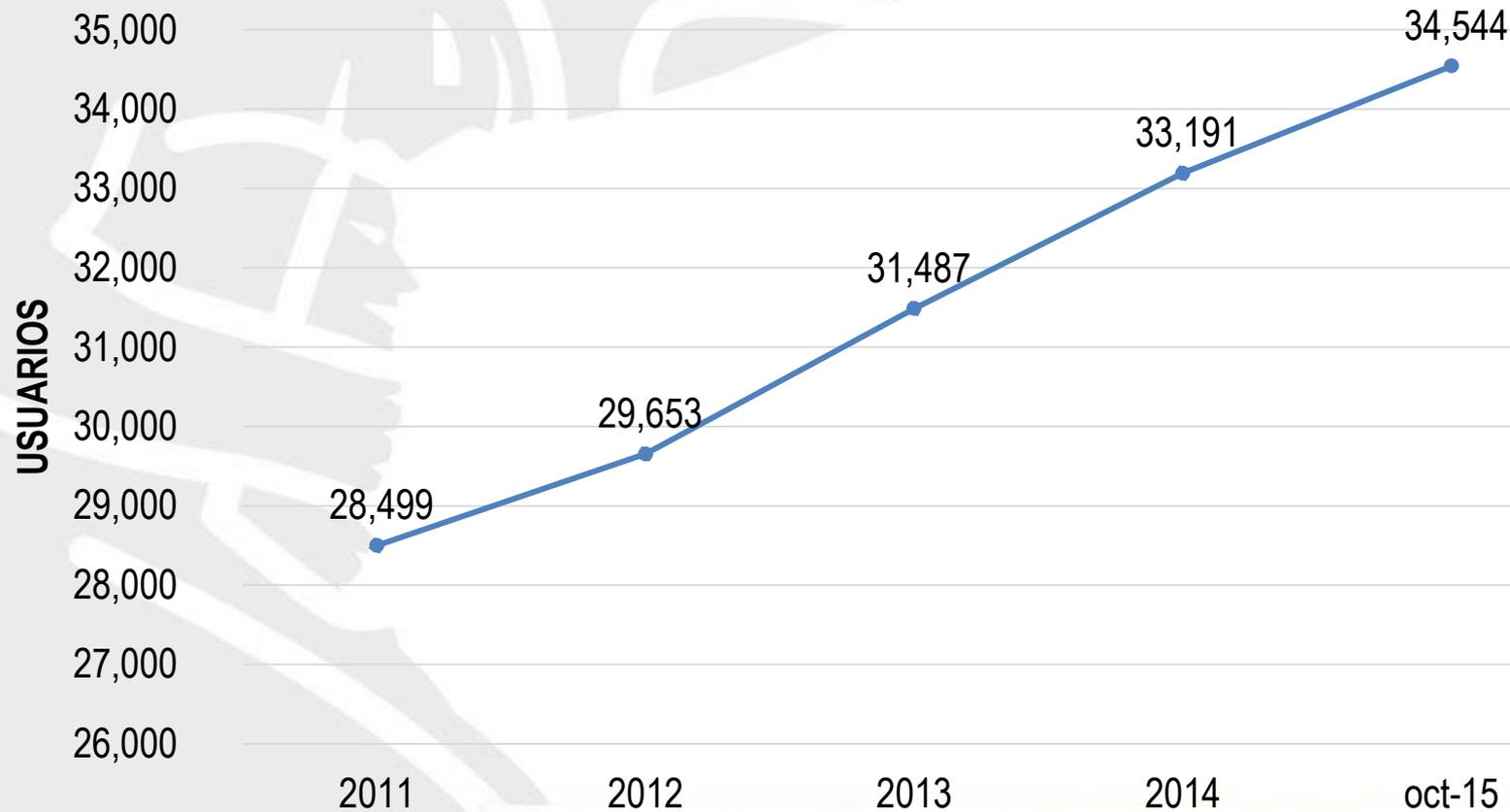
Habitante día



INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL

Fuente: Dirección Comercial

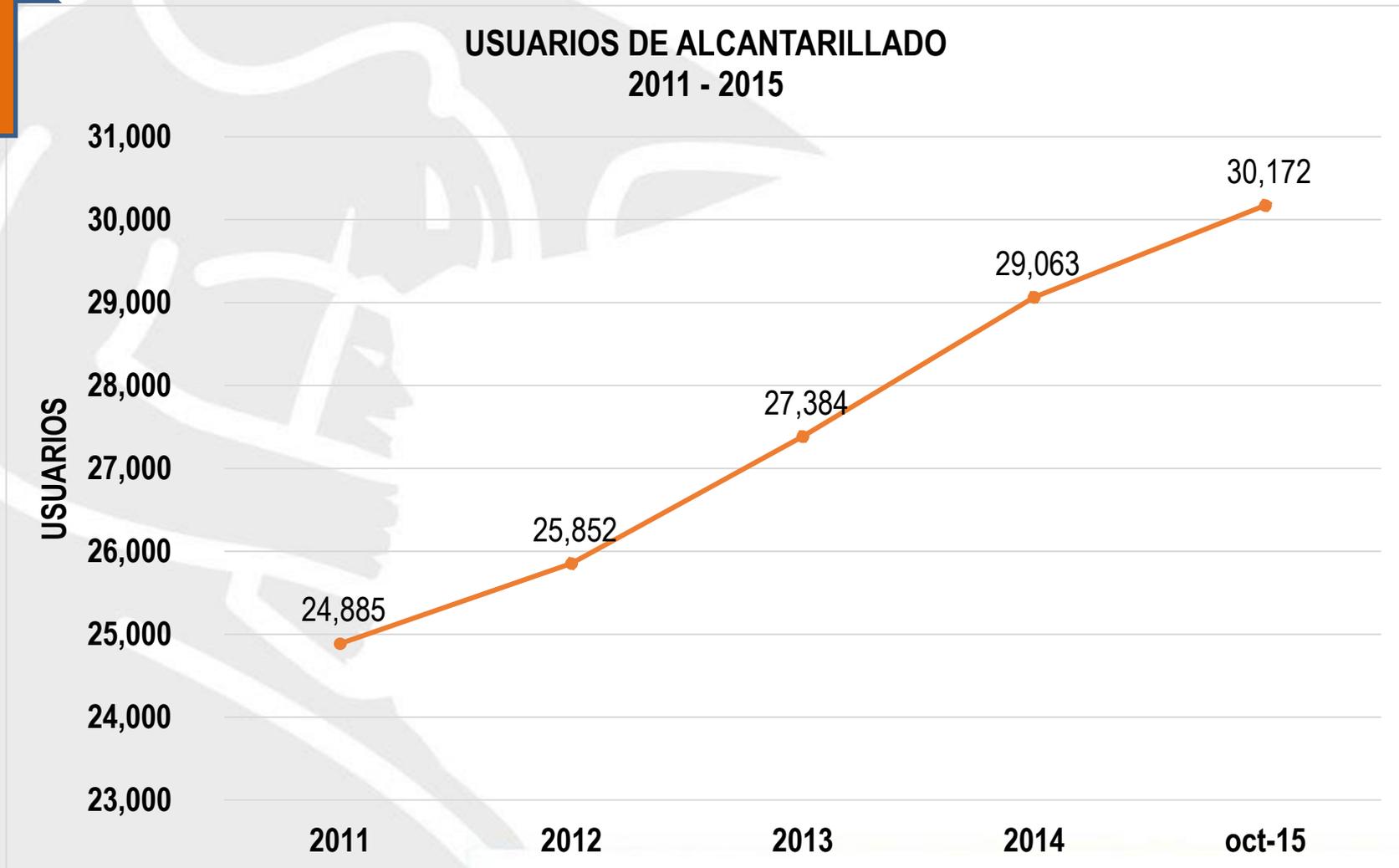
USUARIOS DE ACUEDUCTO 2011 - 2015



INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL

Fuente: Dirección Comercial

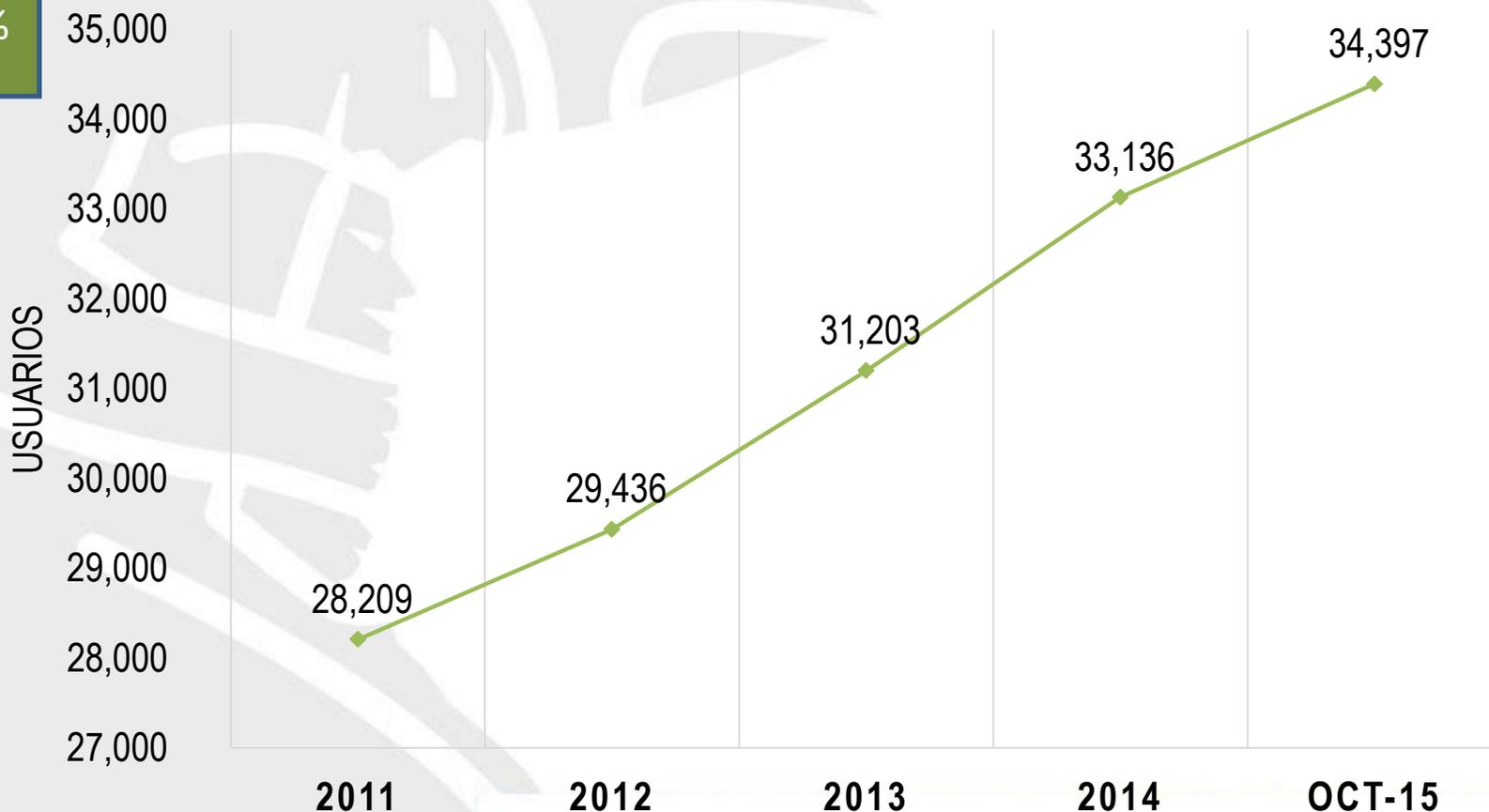
USUARIOS DE ALCANTARILLADO 2011 - 2015



INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL

Fuente: Dirección Comercial

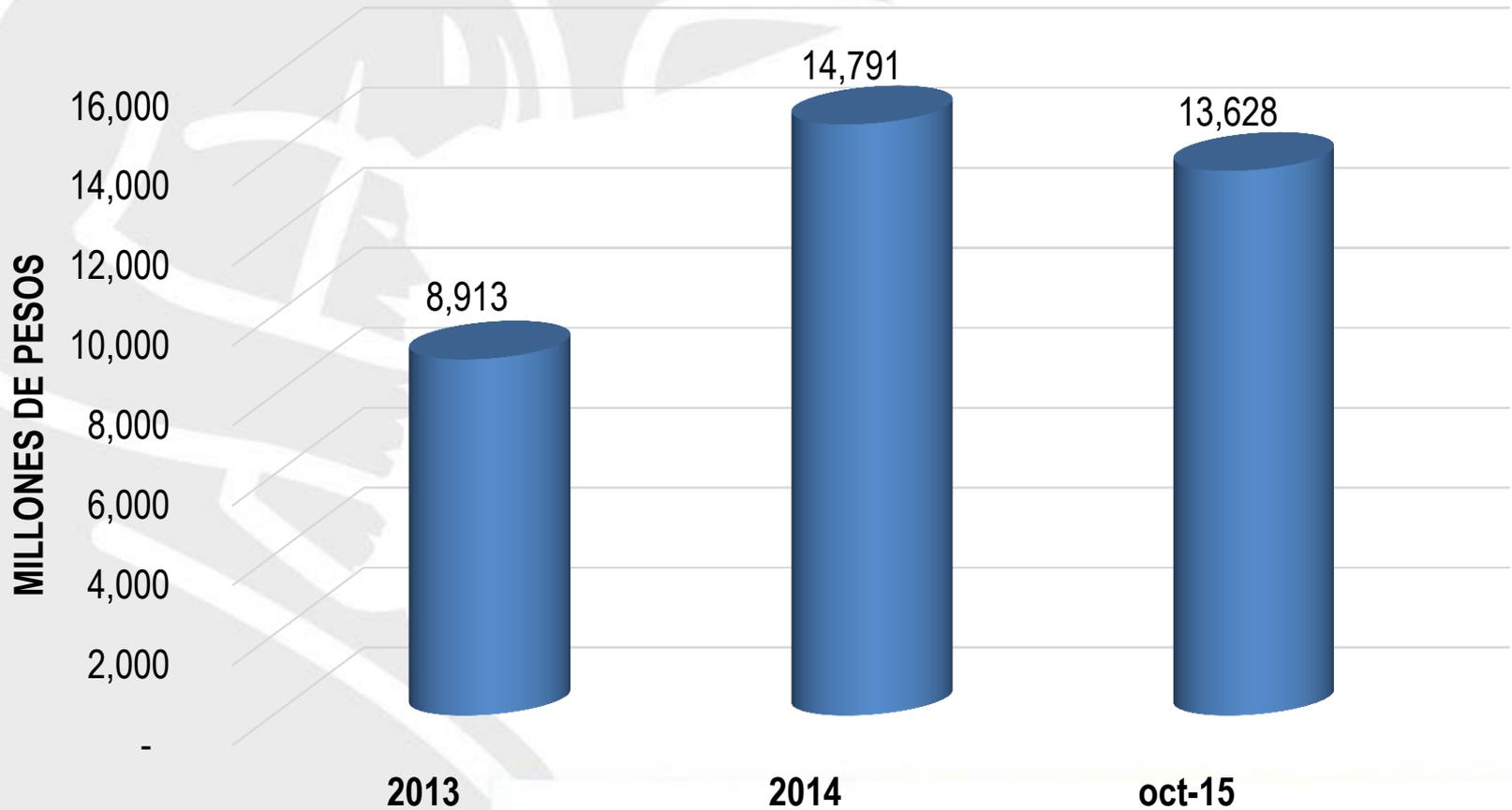
USUARIOS DE ASEO 2011 - 2015



INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL

Fuente: contabilidad

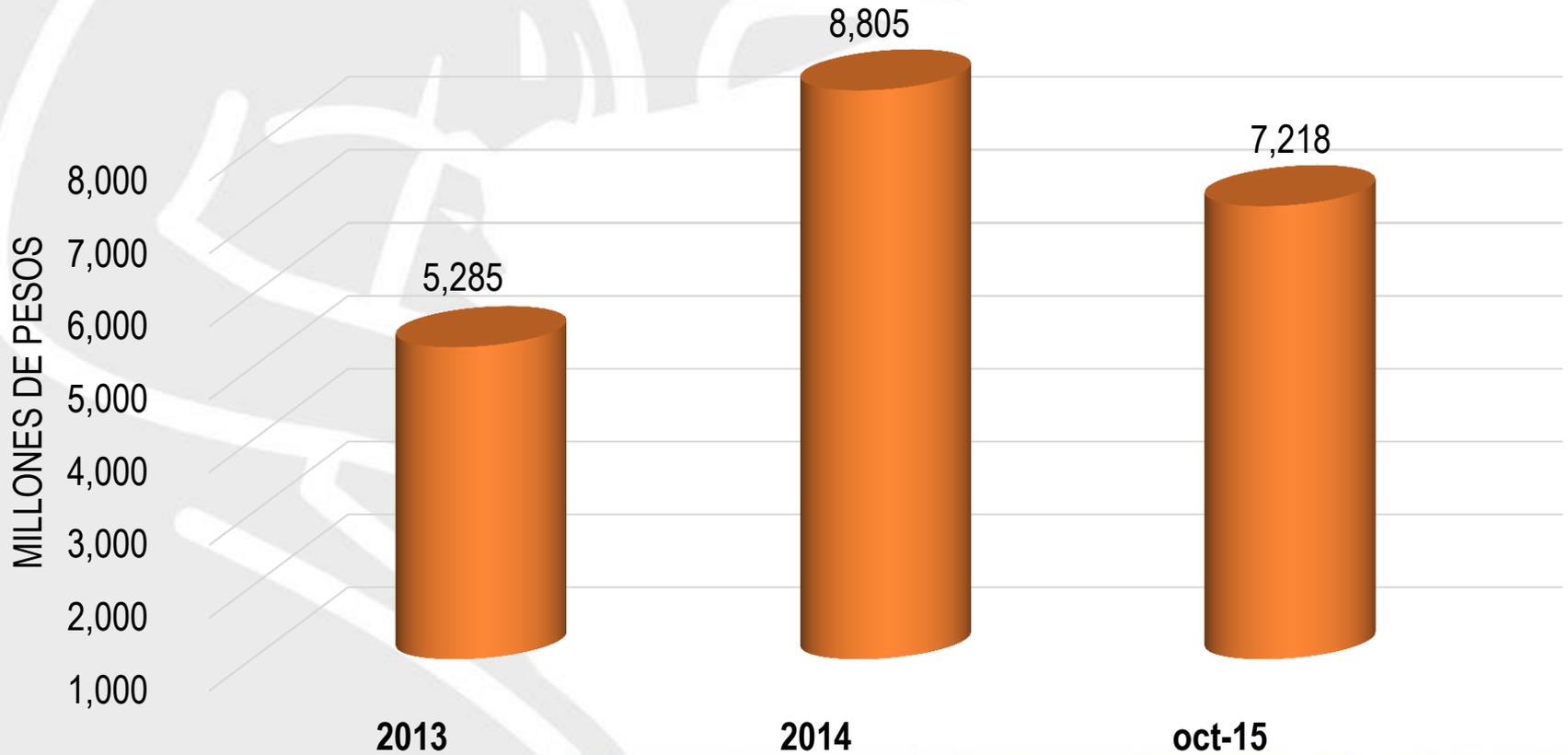
FACTURACIÓN ACUEDUCTO 2012 - 2015



INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL

Fuente: contabilidad

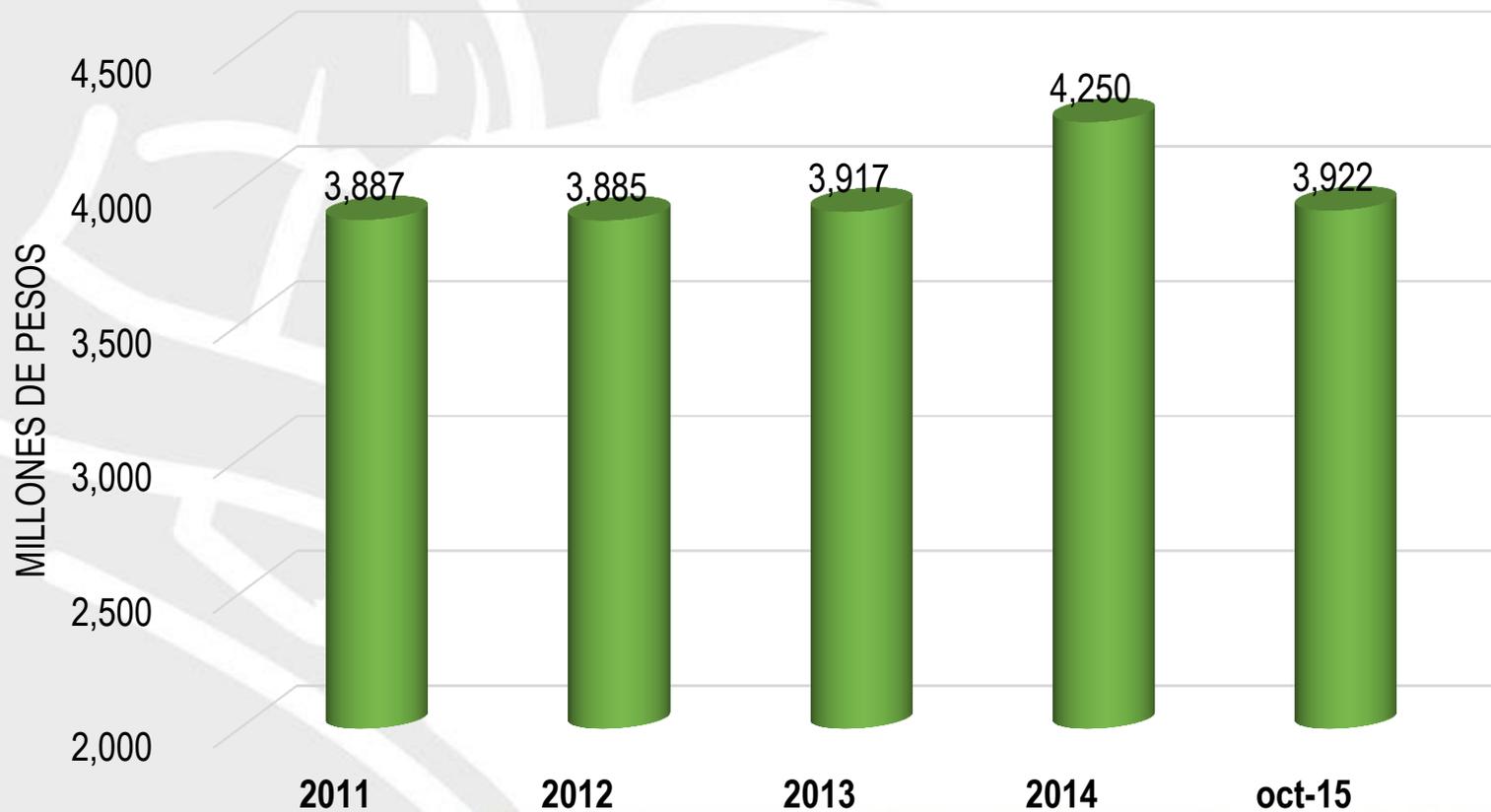
FACTURACIÓN ALCANTARILLADO 2013 - 2015



INDICADORES GESTIÓN COMERCIAL

Fuente: contabilidad

FACTURACIÓN ASEO 2011 - 2015





EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2012 - 2015

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2012



SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ASEO	Plan de gestión integral de residuos solidos	135
	Compra de maquinaria y equipos	691
	Actualización de sistemas de información	85
INVERSIÓN VIGENCIA 2012		\$911

* Millones de pesos



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2013

INVERSIONES
DE
ACUEDUCTO
2013

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ACUEDUCTO	Estudio de costos y tarifas	33
	Compra de maquinaria y equipos	315
	Actualización equipos de comunicación	2
INVERSIÓN ACUEDUCTO		\$ 350

* Millones de pesos



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2013



SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ALCANTARILLADO	Mejora instalaciones sede administrativa	10
	Estudio de costos y tarifas	59
	Compra de maquinaria y equipos	184
	Actualización equipos de comunicación	2
INVERSIÓN ALCANTARILLADO		\$255

* Millones de pesos



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2013



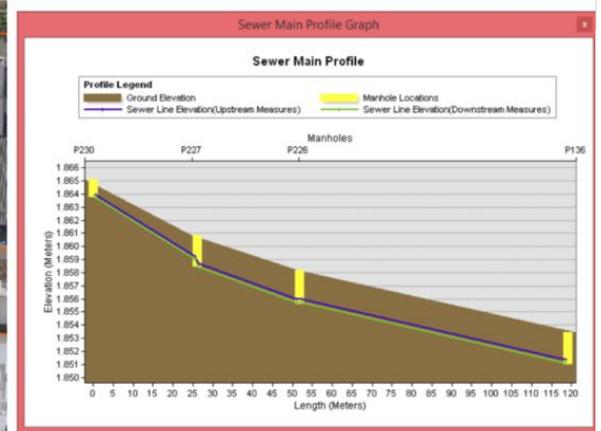
SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ASEO	Plan de gestión integral de residuos solidos	148
	Mejora instalaciones sede administrativa	7
	Compra de maquinaria y equipos	11
	Actualización equipos de comunicación	1
INVERSIÓN ASEO		\$ 167



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2014

INVERSIONES DE ACUEDUCTO 2014

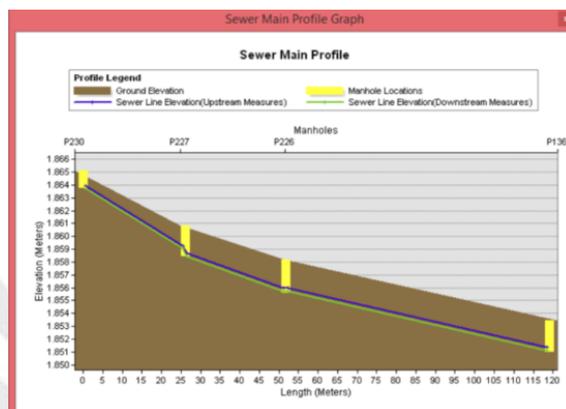
SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ACUEDUCTO	Reposición de Macro medidor para la Estación de Medición La Caro	23
	Reposición de redes de Acueducto	30
	Programa de uso y ahorro eficiente del agua	26
	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	46
	Estudios y Diseños para la ampliación de las Instalaciones de la Sede Administrativa	32
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	365



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2014

**INVERSIONES
ALCANTARILLADO
2014**

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ALCANTARILLADO	Renovación de redes de alcantarillado	287
	Construcción de redes nuevas de alcantarillado	182
	Actualización Plan Maestro de Alcantarillado y del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	1.900
	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	28
	Estudios y Diseños para la ampliación de las Instalaciones de la Sede Administrativa	16
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	213
INVERSIÓN ALCANTARILLADO		\$ 2.625



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2014

**INVERSIONES
ASEO
2014**

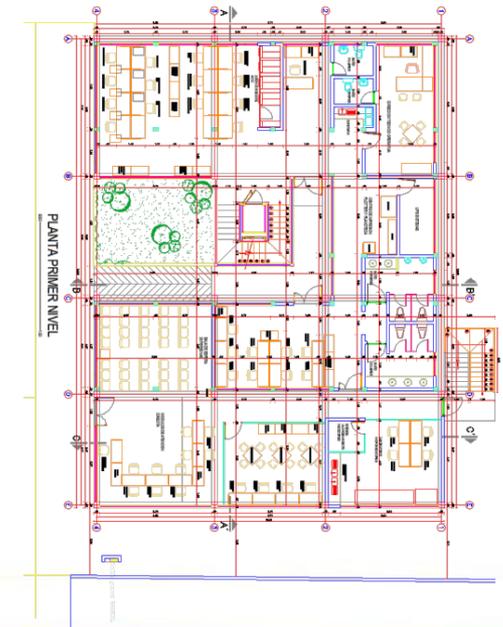
SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ASEO	Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos	80
	Compra de maquinaria	1.230
	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	16
	Estudios y diseños ampliación de las Instalaciones de la Sede Administrativa	4
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	30
	INVERSIÓN ASEO	\$ 1.360



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2014

INVERSION
ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO
ASEO
2014

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
A.A.A	Actualización e Implementación del Sistema Integrado de Gestión	90
	Diseños ampliación de las Instalaciones de la Sede Administrativa	52
	Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	608
INVERSIÓN TRANSVERSALES		\$ 750



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2015

**INVERSIONES
DE
ACUEDUCTO
2015**

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ACUEDUCTO	Ampliación Estación Reguladora de Presiones Sector La Caro	46
	Programa para Reducir el Índice de Agua No Contabilizada	35
	Construcción redes de Acueducto	64
	Reposición de redes de acueducto	104
	Reposición de Equipos para Estación de Bombeo sede Emserchía	62
	Actualización Plan Maestro de Acueducto	1.701
	Construcción de redes de acueducto – Red Expresa	2.671
	Aprovechamiento forestal área destinada para la construcción de tanques de almacenamiento de agua	12
	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	30
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa	642
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	121
	INVERSIÓN ACUEDUCTO	



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2015

INVERSIONES ALCANTARILLADO 2015

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ALCANTARILLADO	Reposición de redes de alcantarillado	799
	Construcción de redes de alcantarillado	165
	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
	Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana	3
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa	329
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	109
INVERSIÓN ALCANTARILLADO		\$ 6.879



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2015

**INVERSIONES
ASEO
2015**

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ASEO	Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos	69
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa	165
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	12
INVERSIÓN ASEO		\$ 246



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2015

**INVERSION
ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO
ASEO
2015**

SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
A.A.A.	Certificación en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009	10
	Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana	33
	Construcción, ampliación y remodelación sede administrativa	1.136
	Actualización de sistemas de información e infraestructura tecnológica	242
INVERSIÓN A.A.A		\$ 1.663



EJECUCIÓN DE INVERSIONES 2012 - 2015



acueducto



\$6.365 millones

- ❖ 2013 \$ 350 millones
- ❖ 2014 \$ 522 millones
- ❖ 2015 \$5.493 millones



alcantarillado



\$9.759 millones

- ❖ 2013 \$255 millones
- ❖ 2014 \$2.625 millones
- ❖ 2015 \$6.879 millones



aseo



\$2.683 millones

- ❖ 2012 \$911 millones
- ❖ 2013 \$166 millones
- ❖ 2014 \$1.360 millones
- ❖ 2015 \$ 246 millones

PLAN DE INVERSIONES POR EJECUTAR 2015



SERVICIO	NOMBRE DEL PROYECTO	INVERSIÓN (EN MILLONES)
ACUEDUCTO	Construcción Tanque de Almacenamiento y Estación de Bombeo	9.000
INVERSIÓN ACUEDUCTO		9.000
ALCANTARILLADO	Construcción planta de tratamiento de aguas residuales PTAR CHÍA II	35.700
INVERSIÓN ALCANTARILLADO		\$ 35.700
INVERSIÓN POR EJECUTAR 2015		\$ 44.700





acyeducto

\$15.365 millones



alcantarillado

\$45.459 millones



aseo

\$2.683 millones

**Inversión Total para el cierre de la
Vigencia 2012 - 2015
\$63.507 millones**

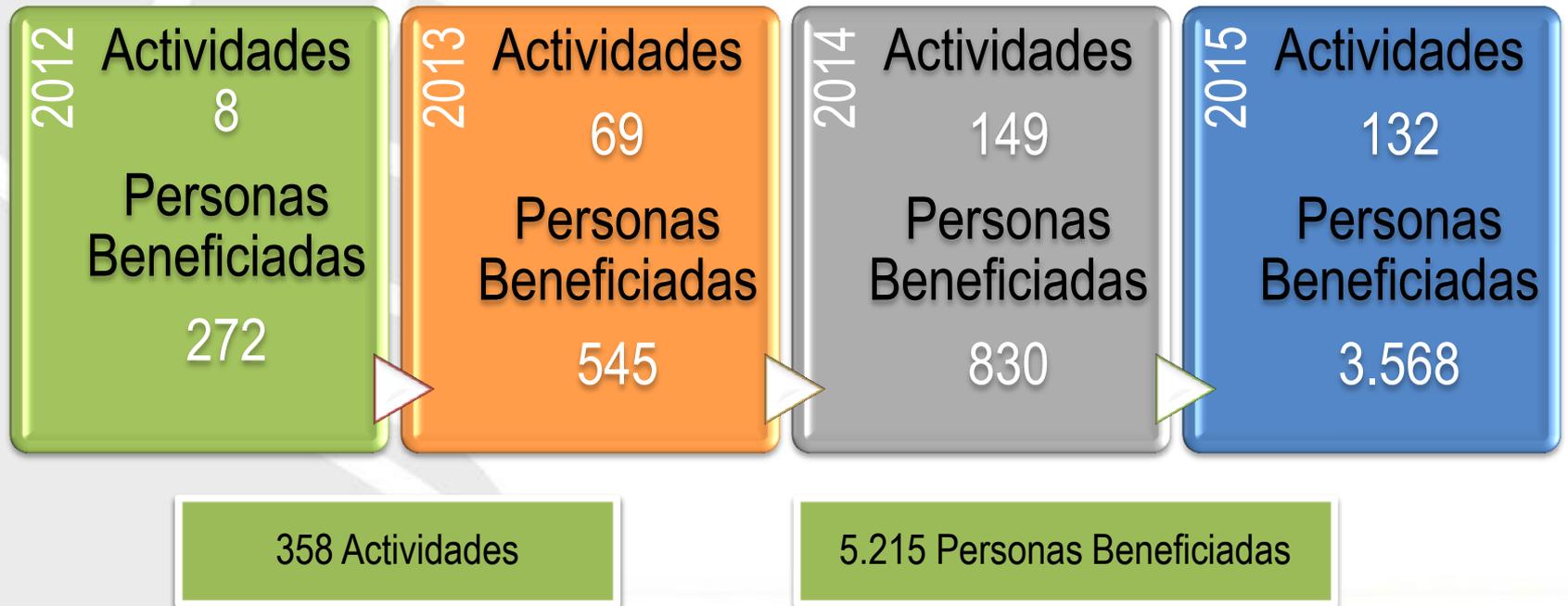


PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ACOMPañAME 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.



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

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.

RESIDUOS SÓLIDOS APROVECHADOS DE 2015

Mediante los programas que desarrolla la empresa se han recuperado 2.483.041 kg, que corresponden a un 12,23% de los residuos sólidos aprovechables producidos en el municipio, así:

PROGRAMA		2012	2013	2014	2015
ACOMPÁÑAME COMPADRE	RECUPERADORES	-	-	462.341	411.978
	BODEGUEROS	-	-	1.082.546	2.000.967
RECICLA DIARIO				76.632	66.174
RECICLATÓN COMUNAL		41.756	108.079	840	970
RECICLATÓN ESCOLAR				550	2.952
TOTAL		41.756	108.079	1.662.909	2.483.041

4.255.785 KG
DE RESIDUOS
SOLIDOS
APROVECHADOS
A OCTUBRE DE
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. Los proyectos ejecutados en 2015 son:

REDES QUE NOS UNEN	REDES DE ACUEDUCTO	REDES DE ALCANTARILLADO	POZOS DE INSPECCIÓN	FAMILIAS BENEFICIADAS
2014	693 ml	913 ml	30	81
2015	367 ml	1.149 ml	22	111

REDES QUE NOS UNEN



2014

Los proyectos ejecutados en 2014 fueron:

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

2015

Los proyectos ejecutados en 2014 fueron:

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

TOTAL BENEFICIOS

**REDES DE
ACUEDUCTO**

1.060 ml

**REDES DE
ALCANTARILLADO**

2.062 ml

**POZOS DE
INSPECCIÓN**

52 Unid

**FAMILIAS
BENEFICIADAS**

192 Flias



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015



PERSPECTIVA HISTORICA EMSERCHIA E.S.P.

PERSPECTIVA HISTORICA

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

1979

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

1981

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)

1997

Emserchia deja de prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

2003

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

2013

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 prestación de los servicios y enmarcada en programas de RSE

2015



MARCO ESTRATEGICO Emserchía E.S.P

MARCO ESTRATEGICO

MAPA DE PROCESOS



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



1. Gestión Financiera
2. Administración del talento humano
3. Gestión Jurídica
4. Gestión de comunicación e imagen corporativa
5. Gestión de sistemas y tecnología
6. Gestión de almacén
7. Gestión de archivo y correspondencia
8. Sistema Integrado de Gestión



Gestión de mantenimiento de vehículos y equipos

MARCO ESTRATÉGICO

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.

MARCO ESTRATÉGICO

POLÍTICA 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



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



COMITÉS DE APOYO

Emserchía E.S.P. cuenta con 08 comités, integrados por empleados del nivel de Dirección, Asesor y de Operación.

1. COMITÉ SIG



2. COMITÉ DE ARCHIVO



3. COMITÉ DE BAJAS DE BIENES MUEBLES



4. COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL



5. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL



6. COMITÉ TÉCNICO DE SOSTENIBILIDAD CONTABLE



7. COPASST



8. COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS



RESPONSABILIDAD FRENTE A NUESTROS USUARIOS Y LA COMUNIDAD

MEDIOS DE COMUNICACION

Correo electrónico: acliente@emserchia.gov.co

Línea de atención al usuario: línea telefónica 8630248

Página Web: www.emserchia.gov.co

En 2015 se han recibido 11.284 PQR's, de las cuales el 76.6% corresponde a peticiones, el 21.8% a reclamaciones y el 1.6% a Recursos.

Redes Sociales: Facebook - Emserchia ESP, Twitter - [@emserchia1](https://twitter.com/emserchia1) e instagram

Audiencia pública de rendición de cuentas 2012-2015

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



HECHOS RELEVANTES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

HECHOS RELEVANTES



El 28 de febrero de 2014, se realizó el evento de Lanzamiento de la Nueva Imagen Corporativa de la empresa,

Durante las vigencias 2012 - 2015 Emserchía y la Alcaldía Municipal de forma anual celebraron el Día Nacional del Recuperador y el Reciclaje.

Durante las vigencias 2012 - 2015 Emserchía E.S.P realizó la **RENDICIÓN DE CUENTAS** suministrando información de la gestión realizada por la empresa.

Durante las vigencias 2012 - 2015 Emserchía E.S.P realizó la 1ª, 2ª, 3ª, y 4ª Versión del Foro de Comunicación y Periodismo Ambiental,

HECHOS RELEVANTES



Primer Foro Regional de Educación Ambiental
Octubre 2012

En 2015 se otorga por parte de COTECNA la Certificación del sistema de gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001 y NTCGP 1000

En 2015 se otorga por parte de la Sociedad de Calificación del Riesgo Crediticio FITCH RATING COLOMBIA S.A. la calificación de BB+ (col) a largo plazo y B(col) a corto plazo.

En 2015 se efectúan el reporte del balance de apertura de información financiera bajo el marco normativo de la Resolución 414 emitido por la contraloría general de la Nación.

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.



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



58° CONGRESO INTERNACIONAL
AGUA, SANEAMIENTO, AMBIENTE Y ENERGÍAS RENOVABLES



PAÍS INVITADO DE HONOR:



1er Taller de Gestión de la Energía para Empresas de
Acueducto y Alcantarillado de Latinoamérica y el Caribe.

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.



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



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: Acompañame Compadre y Ruta Pionera”, siendo la empresa la **GANADORA** del **Premio a Nivel Nacional en Responsabilidad social empresarial**, como mejor experiencia sector publico, por su programa “ACOMPÑAME COMPADRE”

PREMIO DE ALTA GERENCIA - DAFP

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

ESTRUCTURA DE CONTROL

ORGANISMOS DE CONTROL E INSPECCIÓN

CONTROLES EXTERNOS

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.**



ESTRUCTURA DE CONTROL

CONTROLES EXTERNOS

ORGANISMOS DE CONTROL E INSPECCIÓN 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.



ESTRUCTURA DE CONTROL

CONTROLES EXTERNOS

ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA

Emserchía, como sujeto de control pasivo por parte de la Contraloría Departamental, durante el cuatrienio fue objeto de auditoría integral a la gestión para las vigencias 2011, 2012, 2013 y 2014.



TABLA DE HALLAZGOS AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDADES ESPECIAL E INTEGRAL. CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA				
HALLAZGOS	2011	2012	2013	2014
ADMINISTRATIVOS	21	10	6	9
DISCIPLINARIOS	8	0	0	0
FISCALES	5 \$ 137.978.331	0	0	2 \$3.490.000
PENALES	0	0	0	0
FUNCIONES DE ADVERTENCIA	0	3 \$52.200.606.67	0	0
SANCIONATORIOS	3	0	0	0
OTRAS ENTIDADES	0	0	0	0
PENDIENTES	0	0	0	0
OPINION A LOS ESTADOS CONTABLES	NEGATIVO	LIMPIA	N/A	N/A
FENECIMIENTO	NO SE FENECE	SE FENECE CUENTA 2012	SE FENECE	N/A

ESTRUCTURA DE CONTROL

CONTROLES EXTERNOS



ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA



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 conceptuar 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.



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

ESTRUCTURA DE CONTROL

CONTROL INTERNO

El cumplimiento del Programa de Auditorías para las vigencias 2012-2015 fue del 100%; se realizaron ejercicios de auditoría a procesos con una evaluación de riesgo importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así:

VIGENCIA	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	AREA AUDITADA
2012	2	2	RECURSOS HUMANOS CONTRATACIÓN
2013	5	5	ALMACEN RECURSOS HUMANOS TESORERIA CONTRATACIÓN OFICINA PLANEACIÓN COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO COORDINACIÓN OPERATIVA DE ASEO
2014	7	7	DIRECCIÓN COMERCIAL RECURSOS HUMANOS ALMACEN CONTRATACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN COORDINACIÓN DE ASEO Y DE MANTENIMIENTO
2015	2	4	TESORERIA GESTIÓN COMERCIAL - AFOROS OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

ROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO



ESTRUCTURA DE CONTROL

CONTROL INTERNO

EMSERCHÍA cuenta con un Sistema de gestión de riesgos, orientado a contribuir con el cumplimiento de sus objetivos, la preservación y creación de valor para la empresa y la respuesta ante eventos no esperados.

Para las vigencias 2013-2015 se fortaleció la cultura de gestión del riesgo mediante diversas jornadas de socialización y acompañamiento.

Se realizaron seguimientos a los planes de manejo definidos por cada líder de proceso y se efectuó la valoración sobre las actividades de control, a fin de identificar su eficacia, eficiencia u obsolescencia y continuar con las acciones previstas o reformular los planes de tratamiento.

Se concluyó que el 80% de los planes de tratamiento han generado considerables reducciones en la materialización de los riesgos y se debe continuar con la ejecución de acciones de control definidas.

ROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO



ESTRUCTURA DE CONTROL

CONTROL INTERNO

La oficina de Control Interno, en cumplimiento a sus roles, desarrolló sus estrategias de Autocontrol definidas para cada vigencia, cuyo objetivo fundamental es el de promover el mejoramiento continuo de la gestión institucional, a través del fortalecimiento de prácticas de autocontrol en la forma de realizar nuestras labores cotidianas como servidores públicos.

Se elaboró el diagnóstico de la cultura de autocontrol en EMSERCHÍA E.S.P.; se realizaron jornadas de sensibilización frente al MECI, roles de la oficina asesora de control interno y roles de los servidores públicos frente al Sistema de Control Interno, con la participación de 100 trabajadores de la empresa.

Así mismo, se desarrolló el Taller de Control y Autocontrol para servidores públicos y se cumplió el objetivo de **“Fomentar el uso de la comunicación asertiva dentro de las relaciones laborales como herramienta de autocontrol”**.

ROLES OFICINA DE CONTROL INTERNO





RESULTADOS DE LA GESTIÓN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PROGRAMA: PLAN MAESTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS

METAS	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO
		2012-2015
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	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	100%
	Construcción PTAR Chía II	60%

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PROGRAMA: PLAN MAESTRO DE SERVICIOS PÚBLICOS

METAS	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO 2012-2015
PLAN INSTITUCIONAL	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	100%
	Reportar oportunamente el 100% de informes al SUI	82%
	Reportar oportunamente el 100% de informes a entes de control	100%

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PROGRAMA: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS

META	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO 2012-2015
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	Adquirir un predio para la planta de aprovechamiento de los Residuos Sólidos regional, durante el cuatrienio	0%
	Aprovechar el 5% de los residuos sólidos aprovechables producidos en el municipio.	100%
	Adquirir y adecuar un terreno para la habilitación de la escombrera Municipal, durante el cuatrienio	0%
	Disposición final adecuada de los residuos sólidos de construcción producidos en el Municipio	100%

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PROGRAMA: TRATAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS

META	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO 2012-2015
PLAN INSTITUCIONAL	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.	100%
	Aumentar a 8 el número de Organizaciones dedicadas al aprovechamiento de Residuos Sólidos Recuperables.	100%
	Realzar 1500 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	50%
	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	100%
	Actualizar el catastro de usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo	100%
Reponer el 98% de los Medidores con lectura superior a vida útil o con problemas de medición identificados.	86%	

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PROGRAMA: INSTITUCIONAL

META	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO 2012-2015
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	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	100%

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PROGRAMA: INSTITUCIONAL

META	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO 2012-2015
PLAN INSTITUCIONAL	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	100%
	Implementación del sistema de archivo y gestión documental durante el cuatrienio	69%
	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	100%
	Aseguramiento del 100% de bienes y valores de la empresa	100%
	Saneamiento contable	95%
	Depuración de inventarios y almacén	70%
	Consolidación de información presupuestal y contable	100%
	Implementación del Modulo de costos ABC	67%
Recuperación de cartera	100%	

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN 2015

PLAN
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL

2012-2015

CUMPLIMIENTO
92%



ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

La estrategia anticorrupción incluye tres frentes:

Estrategia Antitramites

- Emserchia, ha planteado y ejecutado acciones de mejora con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes, así como acercar al usuario a los servicios que presta la empresa, mediante la modernización y eficiencia en sus procedimientos, al eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Rendición de Cuentas

- La rendición de cuentas, es una expresión de control social, que busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- La empresa, consiente de las necesidades de atención al usuario ha creado un Centro de Atención al Usuario CAU, que garantiza una atención personalizada, oportuna y amable frente a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios de ACueducto, Alcantarillado y Aseo y temas de interés de la comunidad en general, donde se soluciona en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz las inquietudes por medio del manejo sistematizado del registro de Peticiones, Quejas y Reclamos.



NUESTROS SERVICIOS



emserchía a.a.a
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía



Alcaldía Municipal
de Chía



*RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015*

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.

ACUEDUCTO CALIDAD DE 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.

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



ACUEDUCTO

TOMA DE PRESIONES

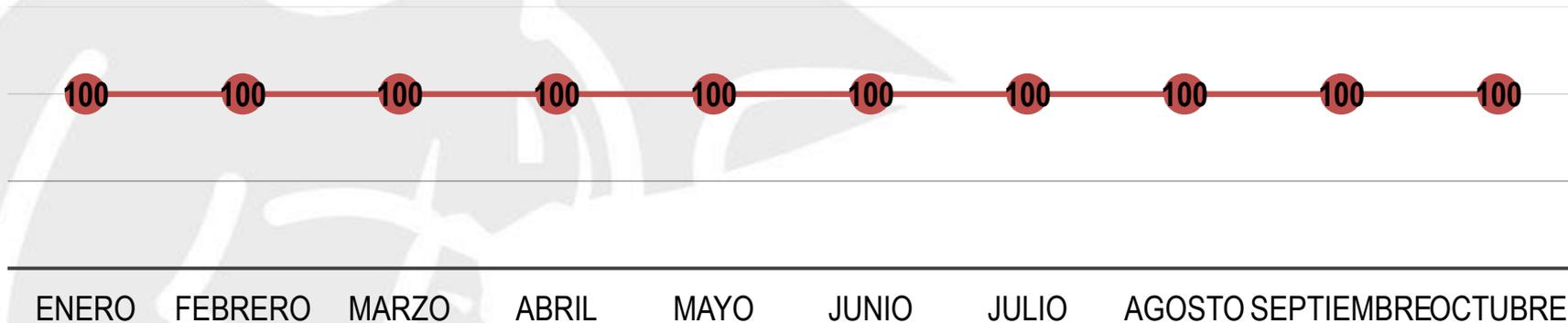
Para cumplir con la normatividad, se presenta a continuación cuadro donde se especifica la ubicación de los veinte (20) puntos donde se realiza la toma de presión sobre la red de distribución en todo el municipio, así:

PUNTO	UBICACIÓN	PUNTO	UBICACIÓN
1	EMSERCHÍA	11	STA. CRUZ-LA BALSA
2	REYNOSO	12	PRADERAS SAMARIA
3	FAGUA LA CAPILLA	13	20 DE JULIO
4	VERAGUAS	14	PÓRTICO-FUSCA
5	TALLER ARTESANAL	15	LADRILLERA DEL NORTE
6	CERCA DE PIEDRA - ARRIBA	16	UNIV. LA SABANA
7	CERCA DE PIEDRA - MONTA LLANTAS	17	BOMBEROS
8	PREMEZCLADOS	18	CALAHORRA
9	MATADERO	19	NUEVO MILENIO
10	LAS JUNTAS- LA BALSA	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, párrafo 6.3. Presiones, del Contrato de Condiciones Uniformes, el cual establece un parámetro mínimo de veintinueve 21 PSI.

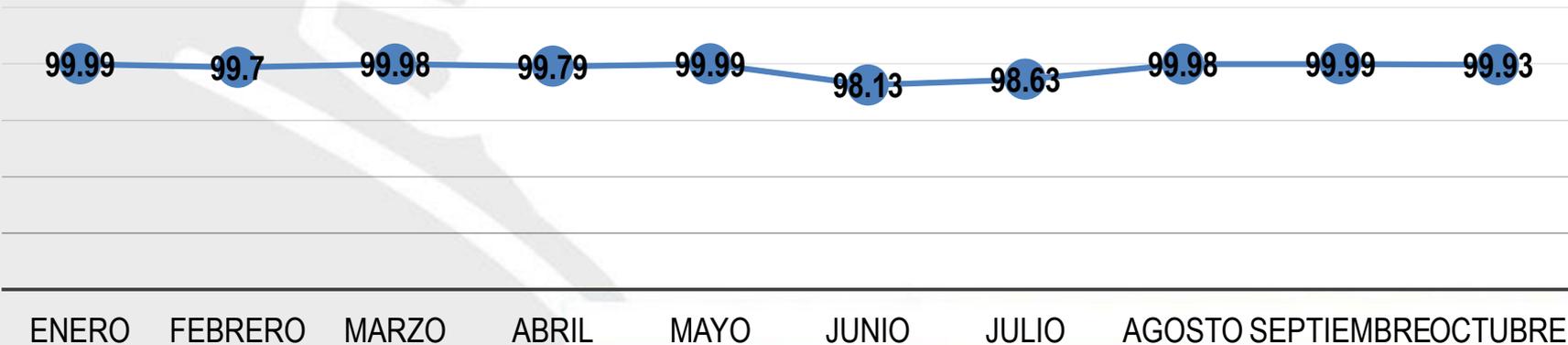
ACUEDUCTO - INDICADORES

INDICE DE PRESION 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%.

CONTINUIDAD EN ACUEDUCTO DEL PRESTADOR (ICTA)





alcantarillado



Alcaldía Municipal
de Chía



emserchía
Bogotá - Chía - Medellín

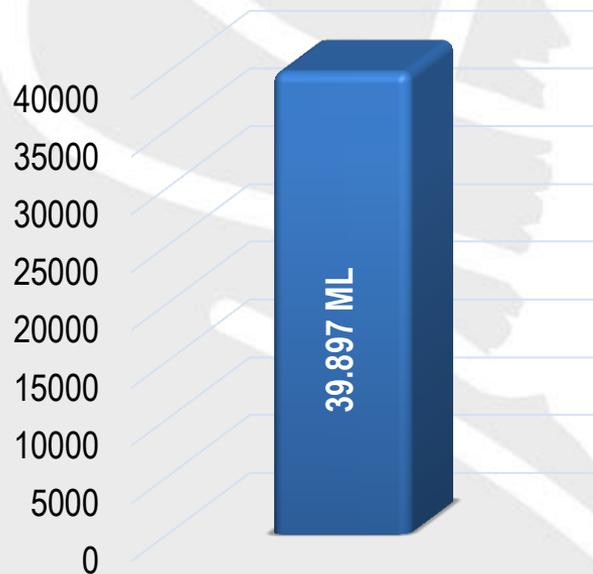
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

ALCANTARILLADO

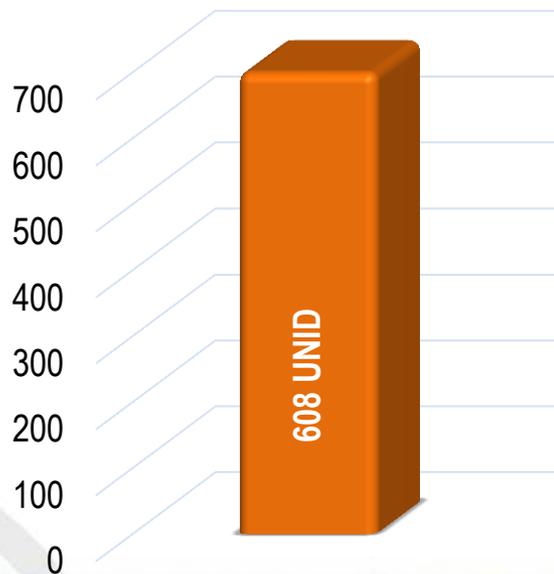
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (PROGRAMADO) Y CORRECTIVOS (ATENCIÓN A PQR)

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:

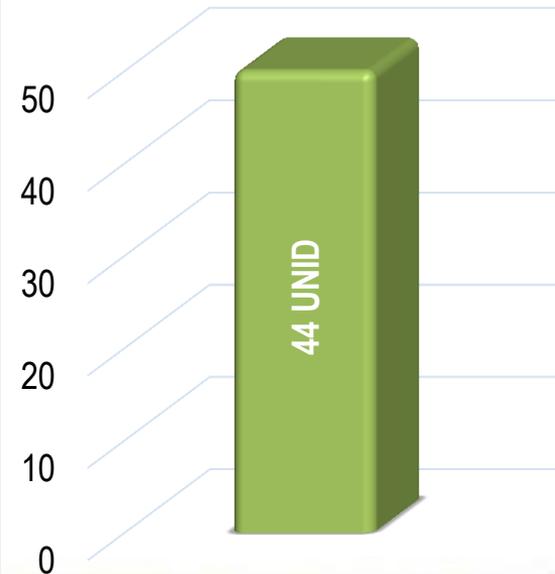
MANTENIMIENTO DE REDES EN 2015



MANTENIMIENTO DE POZOS EN 2015



MANTENIMIENTO DE SUMIDEROS EN 2015



ALCANTARILLADO

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

La Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P., en cumplimiento de su objeto social y en apoyo del Municipio de Chía, suscribió convenio interadministrativo No. 2013 -CV-052, el cual tiene como objeto: “La empresa se compromete con el Municipio de Chía a aunar esfuerzos para la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR Chía I, de conformidad por lo requerido por el Municipio y la propuesta presentada por la empresa, aceptada por la entidad”.



Tomando la operación del sistema de tratamiento a partir del 16 de diciembre de 2013, se inició la recuperación de la infraestructura y equipos de la PTAR, así como adecuaciones menores y puesta en funcionamiento de los equipos mecánicos y eléctricos, logrando garantizar operación las 24 horas del día.

Por otra parte, y en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios 011 de 2015 cuyo objeto es la “Prestación de Servicios de Monitoreo y Análisis de Laboratorio de los 11 Puntos de Vertimiento del Sistema de Alcantarillado Municipal a los cuerpos de agua del Municipio de Chía y prestar el servicio de monitoreo y análisis de laboratorio de parámetros de control físico químicos de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR CHÍA I, durante los meses de enero a abril de 2015 se ejecutaron actividades de monitoreo y análisis del efluente y afluente de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR CHÍA I.

Además de todas las actividades realizadas por EMSERCHÍA E.S.P para mantener en adecuado funcionamiento la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR CHÍA I; la Alcaldía Municipal gestionó ante el Concejo Municipal el Acuerdo No. 75 de 2015 Por medio del cual se conceden facultades al alcalde municipal de Chía para realizar una operación de Crédito Público, vía leasing por valor de \$19.000'000.000 para financiar el Proyecto “Optimización, Diseño y Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR CHÍA I, Delicias Sur”.



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015



aseo



Alcaldía Municipal
de Chía



RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

ASEO

RESIDUOS SOLIDOS

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 ha logrado cumplir al 100% la prestación del servicio, recogiendo oportunamente y disponiendo al mes de octubre en el relleno sanitario 25.485,78 Ton de residuos solidos.
- La cobertura de recolección es de un 100% en las areas Rural y Urbana del Municipio, actividad que se realiza por medio de 37 rutas de recoleccion.



SERVICIOS ESPECIALES

- En 2015 se ha cumplido con el 100% de las solicitudes de recolección de servicios especiales, así:
- **COLCHONES:** 954 Unid.
- **ESCOMBROS:** 3.846 bultos
- **MUEBLES:** 825 Unid
- **PODAS:** 15.549 bolsas

ASEO RESIDUOS SOLIDOS



- En 2015 se ha mantenido la continuidad en el servicio, se barrieron 6.240 cuadras con un total de 1.006 Km.
- Contamos con 12 macrorutas de barrido manual urbano

BARRIDO MANUAL



- Durante la vigencia 2015 se ha mantenido la continuidad en el servicio, se barrieron 1.038 kilometros y se recogieron 172,25 toneladas.
- Contamos con 4 rutas de barrido mecanico urbano.

BARRIDO MECÁNICO

ASEO

RESIDUOS SOLIDOS



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 37 brigadas de aseo dentro del casco urbano y rural del Municipio, asi: 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.



ERRADICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

- 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

G.

P.

E.

A.

C.



**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



Programa creado desde 2015 de acuerdo a la elaboración del PUEAA

2015	
ACTIVIDADES	792
PERSONAS BENEFICIADAS	8.225

**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



VIGENCIA	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	153	306	481	667
PERSONAS BENEFICIADAS	8.370	23.110	35.122	12.252

**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. Reciclar te manufactura



VIGENCIA	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	250	1.954	1.096	1.272
PERSONAS BENEFICIADAS	3.297	9.683	10.624	13.410

**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



VIGENCIA	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	8	69	149	132
PERSONAS BENEFICIADAS	272	545	830	3.568

**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



VIGENCIA	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	67	339	297	501
PERSONAS BENEFICIADAS	2.299	3.916	2.577	4.860

**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



VIGENCIA	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	33	275	1.142	255
PERSONAS BENEFICIADAS	1.667	1.054	2.667	421

**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



VIGENCIA	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES	17	112	63	22
PERSONAS BENEFICIADAS	433	8.126	1.256	924



10.

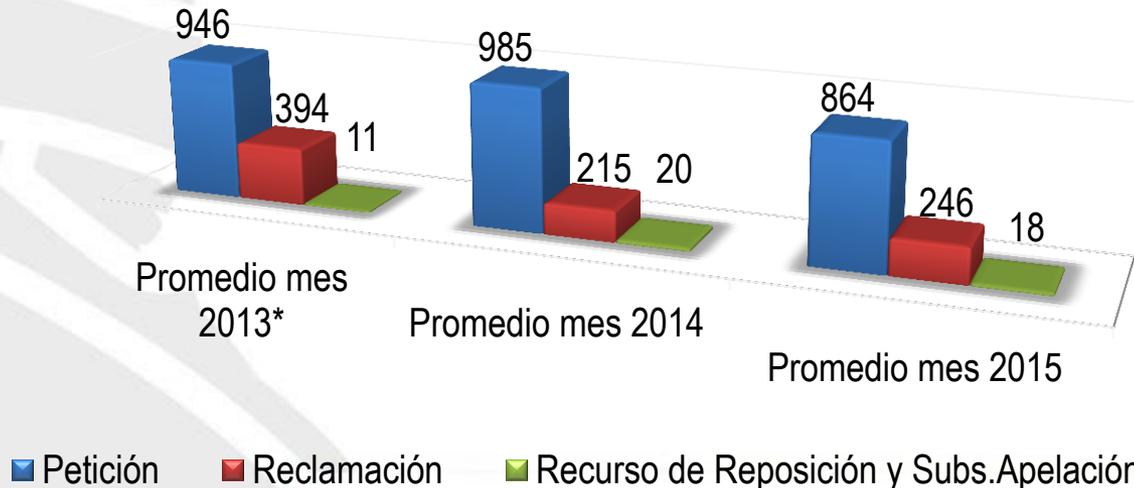
GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN COMERCIAL

SERVICIO AL CLIENTE

De las 11.284 PQR's, el 76,6% son por peticiones y el 23,4% por reclamos y recursos. El promedio mensual de PQR's en el 2015 disminuyó el 8% respecto al año anterior. Siendo el reflejo de una gestión cada vez más estandarizada y de mejoramiento continuo.

PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS 2013 A 2015



GESTIÓN COMERCIAL

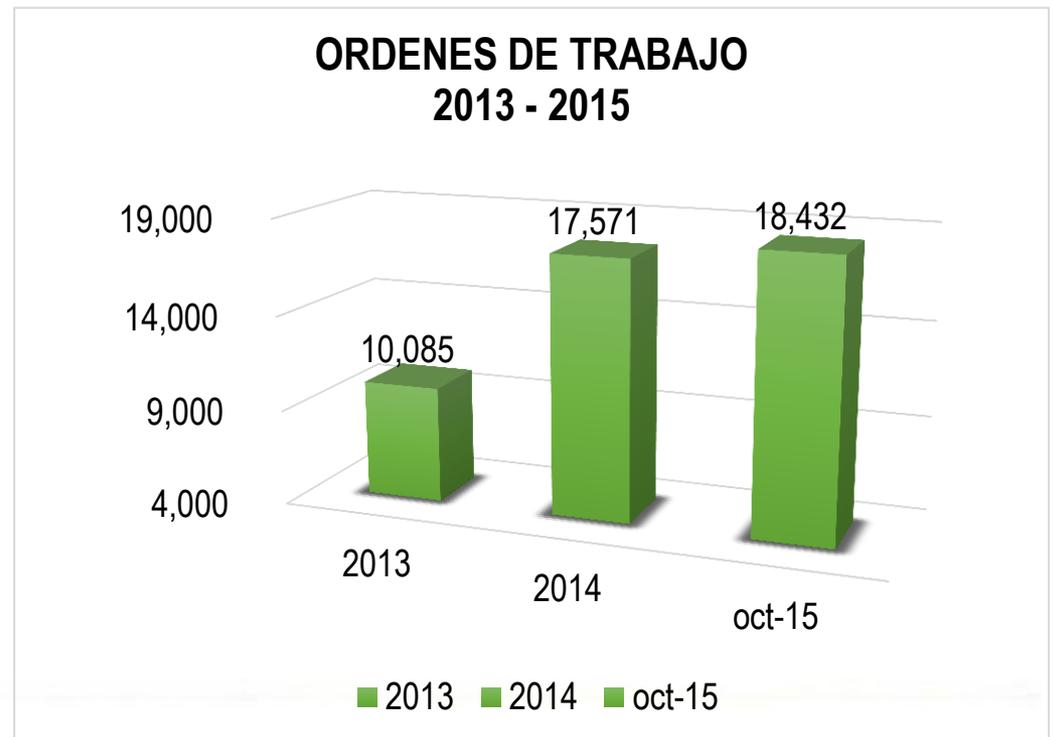
ORDENES DE TRABAJO

El promedio mensual de solicitudes e inconformidades interpuestas por medio telefónico corresponde al 30% para el año 2015, aumento considerablemente respecto al promedio del año anterior, que fue del 18%; esto se debe a una cada vez más acertada y ágil atención telefónica para nuestros usuarios:

Las órdenes de trabajo de las vigencias 2013-2015 son las siguientes:

ORDENES DE TRABAJO	
2013 - 2015	
AÑO	CANTIDAD
2013	10085
2014	17571
2015	18432
TOTAL	46088

Se han entregado 7.026 comunicados a los usuarios en atención a PQR's, un promedio mensual de 702.



GESTIÓN COMERCIAL

SUSCRIPTORES



SUSCRIPTORES

Año	2011	2012	2013	2014	oct-15	% CRECIMIENTO
Acueducto	28.499	29.653	31.419	33.191	34.544	21%
Alcantarillado	24.885	25.852	27.384	29.063	30.172	21%
Aseo	28.209	29.436	31.203	33.136	34.397	22%

GESTIÓN COMERCIAL

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%.

VIGENCIA	2012	2013	2014	AGOSTO DE 2015
SUBSIDIOS	(\$6.122.590)	\$309.330.365	\$383.782.084	\$258.680.125
TOTAL	\$945.669.984			

2012-2015

• **\$946 MILLONES EN SUBSIDIOS ENTREGADOS POR EMSERCHIA**

GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN DE FRAUDES

En cuanto a la gestión de anomalías generadas por los usuarios durante las vigencias 2014 a octubre de 2015 se encuentran 148 procesos, con los siguientes resultados:

148 acciones de gestión de fraude

23.369 metros de agua recuperada

\$61 millones de pesos recuperados



11.

GESTIÓN JURIDICA

GESTIÓN JURÍDICA

CONTRATACIÓN

EN 2015, EMSEERCHÍA CONTINUÓ COMPROMETIDA 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.

VIGENCIA		2012	2013	2014	OCTUBRE DE 2015
TIPO DE CONTRATO					
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	DE	102	61	32	47
SUMINISTRO		31	34	29	30
ARRENDAMIENTO		-	-	1	1
INTERVENTORÍA		-	-	3	6
CONSULTORÍA		-	1	3	1
OBRA		-	3	5	7
SEGUROS		2	99	73	92
TOTAL		135	99	73	92

GESTIÓN JURÍDICA

CONTRATACIÓN

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:

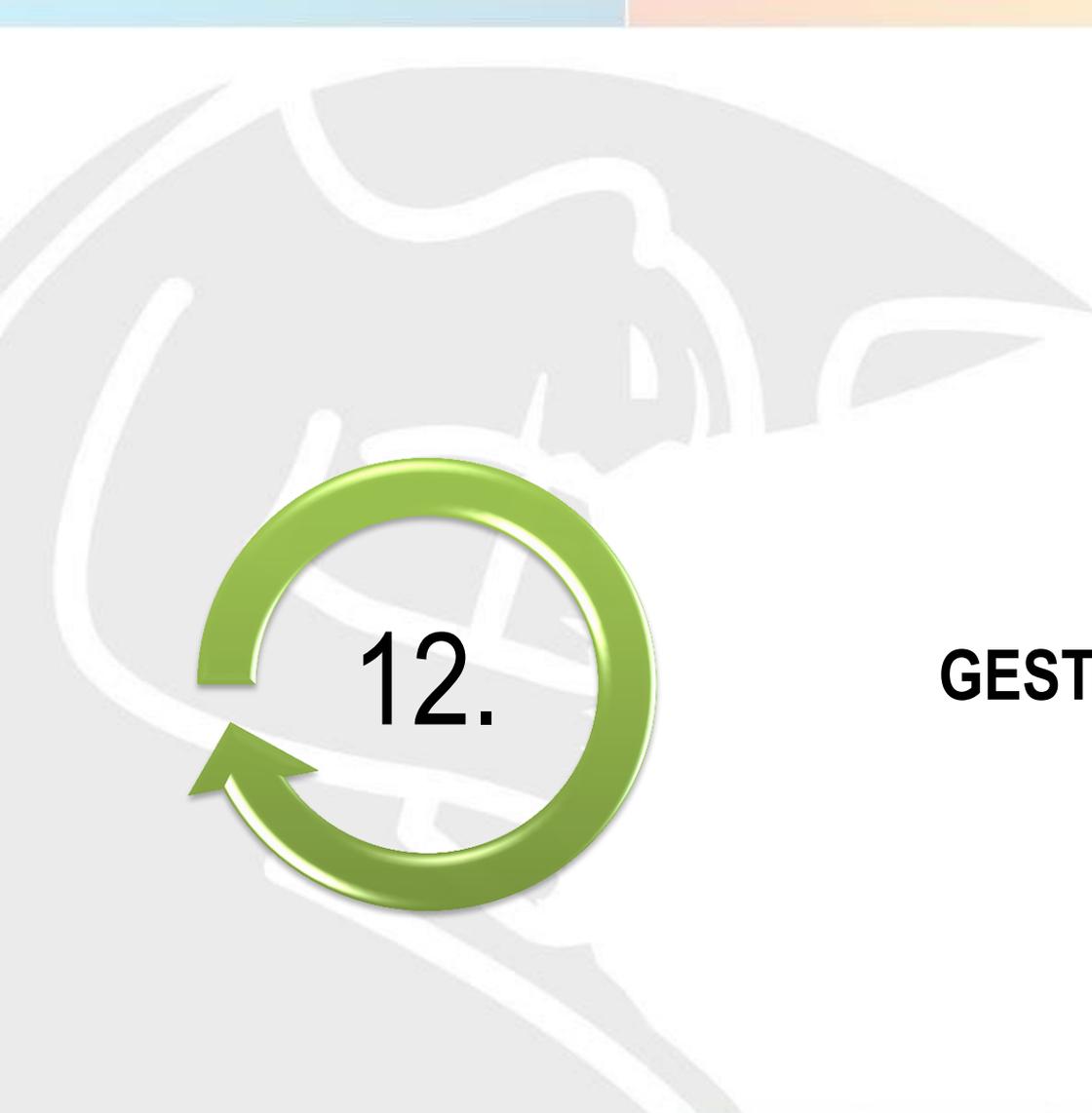
<http://emserchia.gov.co/home/contratacion/>

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.



12.

GESTIÓN FINANCIERA

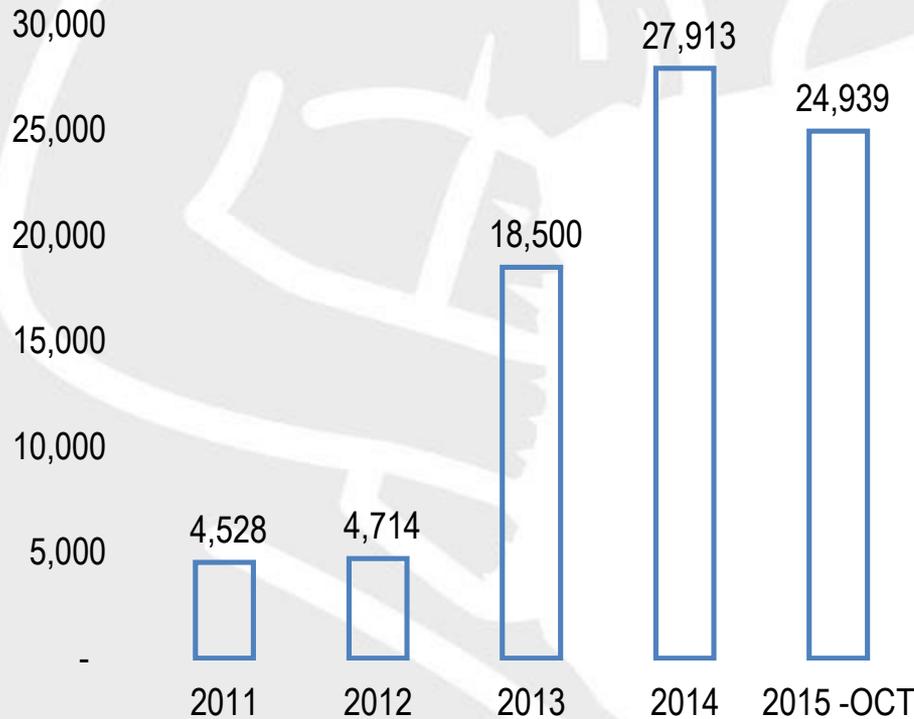
DIMENSIÓN ECONÓMICA



DIMENSIÓN ECONÓMICA

RESULTADOS FINANCIEROS

INGRESOS



Los ingresos operacionales correspondientes a octubre de 2015 ascienden a \$24.939 millones producto de la facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

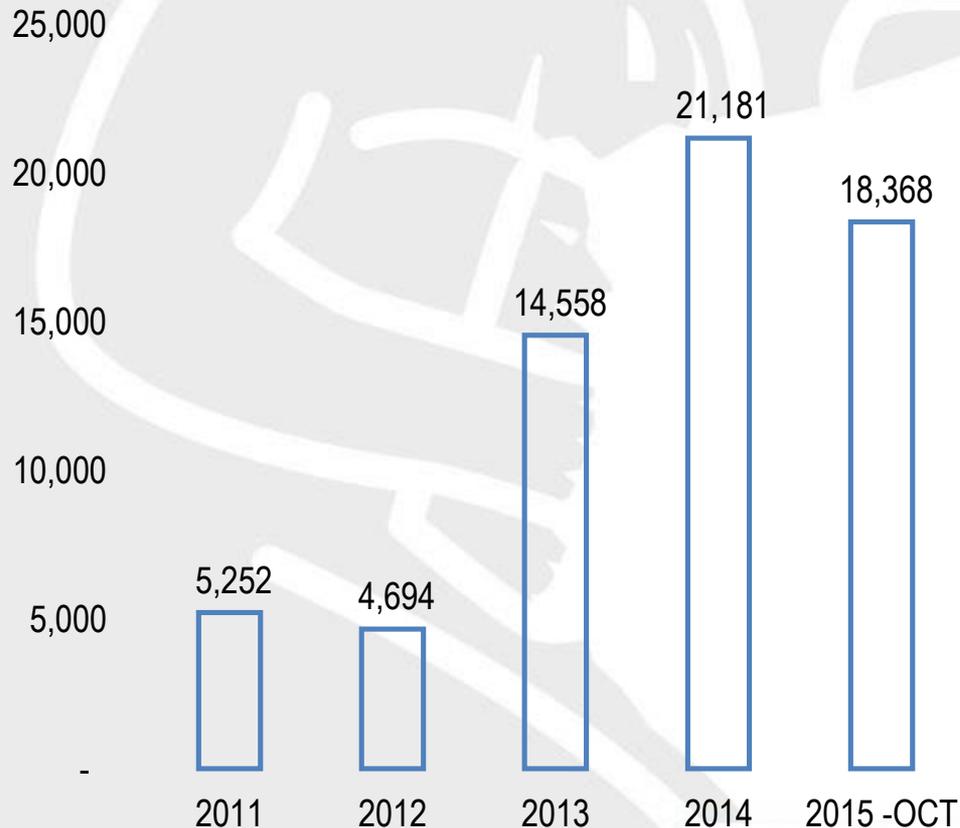
De la vigencia 2012 a la 2013 se denota un aumento en los ingresos de \$13.786 millones que se da por el recibimiento de la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado desde abril de 2013, por otra parte los ingresos de 2013 a 2014 aumentan \$9.413 millones.

La mayor fuente de ingresos proviene de la venta del Servicio de Acueducto con una representación del 54% equivalente a \$13.488 millones, seguido por el servicio de alcantarillado con el 32% \$7.607 millones y por último el servicio de aseo con el 15% \$3.844 millones.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

RESULTADOS FINANCIEROS

COSTOS Y GASTOS



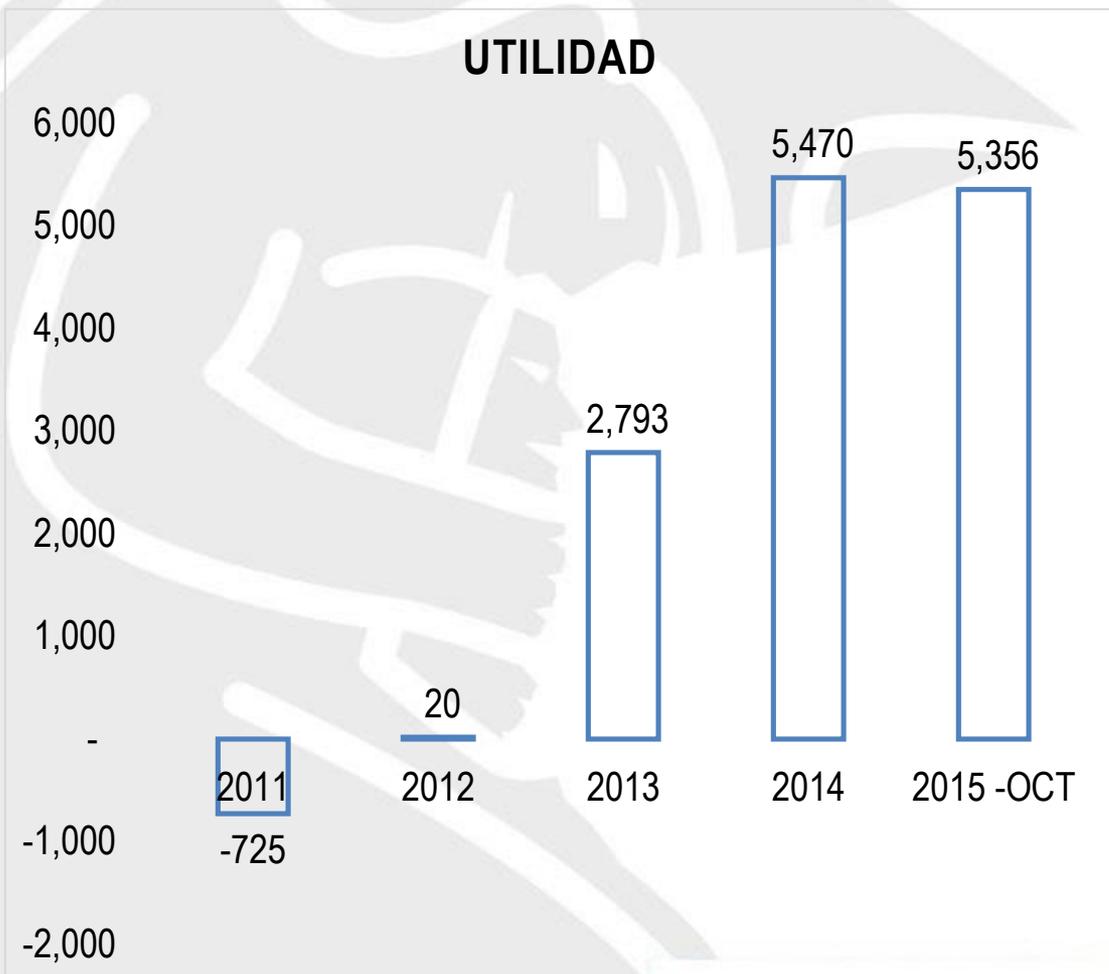
Corresponden a todas las erogaciones directas e indirectas de la operación, necesarias para la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Dentro de los costos encontramos principalmente la compra de agua de agua en bloque, disposición final de residuos sólidos, consumo de materiales y suministros, planta de personal, tasa retributiva entre otros. Para octubre de 2015 los costos y gastos de EMSECHÍA E.S.P., ascienden en \$18.368 millones

DIMENSIÓN ECONÓMICA

RESULTADOS FINANCIEROS

UTILIDAD



La utilidad para el mes de octubre asciende a \$5.356 millones denotando un crecimiento significativo con respecto al año 2014 pues estando en el mes de octubre cuando aún faltan dos meses de gestión, sólo se cuenta con una diferencia de \$114 millones con respecto a diciembre de 2014, lo que significa que para la vigencia 2015 las utilidades continuaran en ascenso como se refleja en las cifras del cuatrienio.

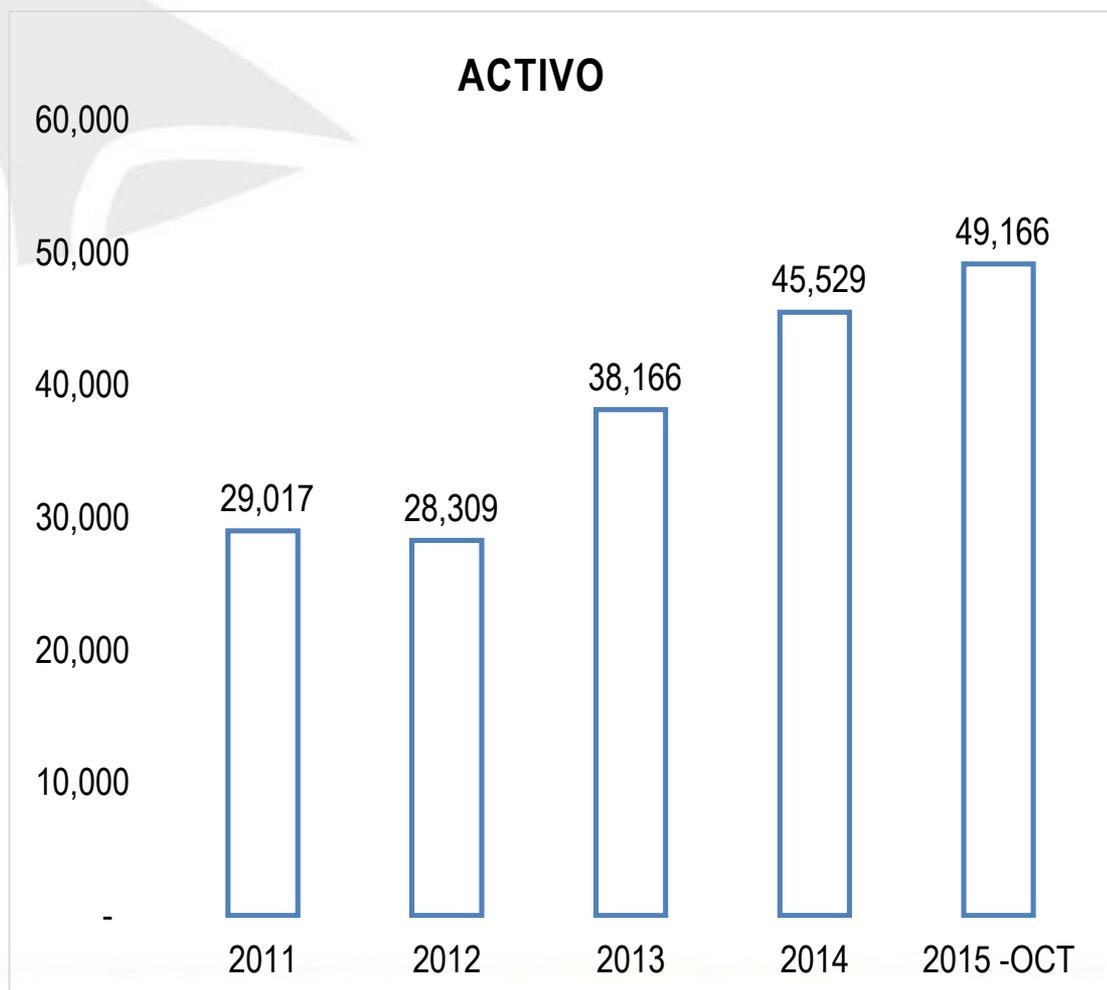
Utilidad acumulada del
cuatrienio **13,639**
millones

DIMENSIÓN ECONÓMICA

BALANCE GENERAL

Los activos de la empresa, están compuestos por el disponible de efectivo, la cartera, las inversiones financieras, la propiedad planta y equipo, los inventarios y los activos intangibles y amortizables.

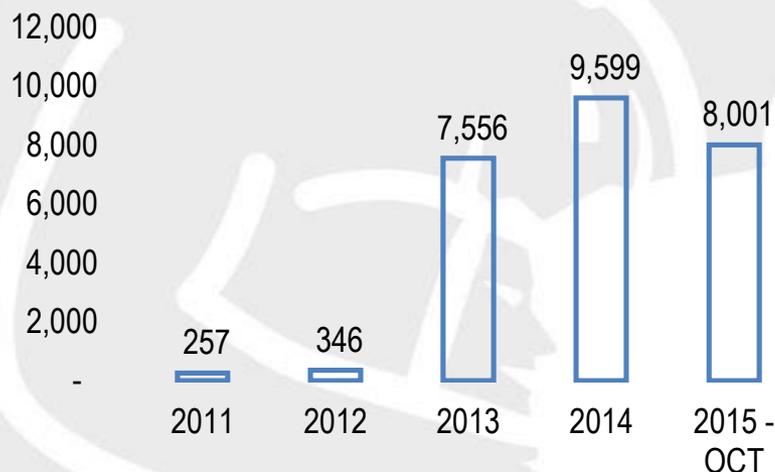
El total de los activos a 31 de octubre de 2015 asciende a \$49.166 millones, un 7.3% más que a diciembre de 2014 y un 23% más con respecto a la vigencia 2013, con relación al inicio del cuatrienio los activos de EMSERCHÍA E.S.P., reflejan un aumento del 42.4% generado principalmente por el aumento de la cuenta propiedad planta y equipo en 6 (seis) vehículos recolectores, 1 (un) minimatic, 1 (un) camión de estacas denominada “La Ruta Pionera”, 3 (tres) camionetas doble cabina, y 2 (dos) camiones pequeños para el apoyo de las actividades de los servicios de acueducto y alcantarillado, por otra parte la cuenta que más aumenta es la cuenta disponible que para octubre de 2015 asciende a \$14.765 millones, producto del recaudo por la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.



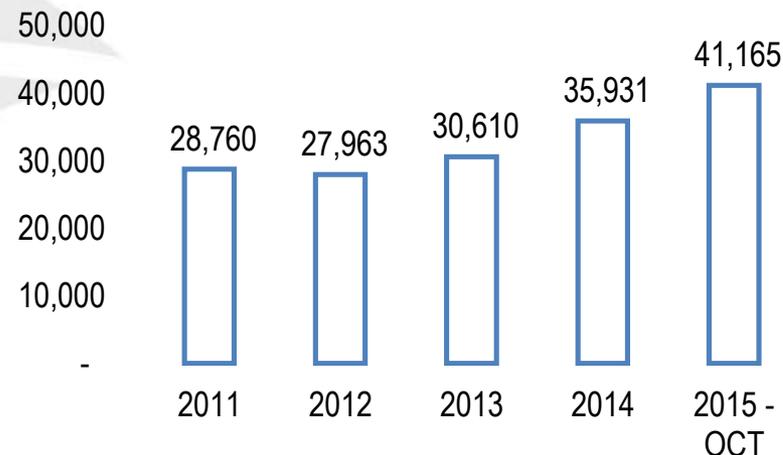
DIMENSIÓN ECONÓMICA

BALANCE GENERAL

PASIVO



PATRIMONIO



A octubre de 2015 los pasivos ascienden a \$8.001 millones, la cuenta más representativa a esta fecha es la provisión para obligaciones fiscales por valor de \$2.559 millones, en comparación con el año 2014 los pasivos se mantienen y no se refleja para el mes de octubre un aumento considerable con respecto a la vigencia 2014, se observa un aumento de \$7.210 millones en los pasivos del año 2012 con respecto al 2013, producto del recibimiento de la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

El patrimonio representa los derechos y excedentes de la empresa, que respaldan las operaciones y definen la continuidad de la misma. El Patrimonio para octubre 2015 se aumenta en \$5.234 millones con respecto a diciembre de 2014 y \$10.555 millones con respecto a diciembre de 2013, este aumento se refleja por las utilidades de las vigencias 2012, 2013 y 2014.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADORES FINANCIEROS

Los resultados de los indicadores financieros en 2015 fueron:

Indicadores de Liquidez

- Corresponden a los recursos requeridos por la empresa para operar en el corto plazo manteniendo un margen para cubrir las fluctuaciones de efectivo como resultado de las operaciones del activo y pasivo corriente.
- Al finalizar el año 2015, los activos corrientes mostraron un incremento del 13.27% con respecto al año anterior principalmente por la cartera corriente de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (\$1.255 millones).
- Asimismo, los pasivos corrientes presentan un aumento de 16,06% por el mayor saldo en la cuenta provisiones y estimaciones para obligaciones laborales (\$689 millones).

Indicador de Endeudamiento

- Representa la proporción de la inversión de la empresa que ha sido financiada con deuda, es decir, con recursos de terceros. El total de los pasivos se incrementó \$658 millones, con respecto a 2014, mientras que el incremento del activo fue de \$5.158, equivalente al 11,72%.
- La obligación financiera del corto plazo, incrementaron las cuentas por pagar en un 61.01% (\$283 millones).

DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADORES FINANCIEROS

Los resultados de los indicadores financieros en 2015 fueron:

Indicador de Rentabilidad

- Este indicador presentó un aumento con relación al año anterior debido a una mayor venta en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (6,40% superior al 2014).
- La rentabilidad sobre los activos de la compañía muestra un decrecimiento del 1%, situándose en el 11% debido a que aún no se cuenta con estados financieros consolidados a diciembre de 2015 que permitan su comparabilidad.
- La capacidad de la empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido (ROE) se situó en 13% como resultado del incremento en el capital social debido al traslado de la utilidad de la vigencia 2014.

Indicador de Actividad

- Corresponde al volumen de ventas generado por el capital de trabajo y por el total del activo



DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADORES FINANCIEROS

Indicadores Financieros (Cifras en millones de pesos)

Oct. 2015 2014 2013 2012 2011

Indicadores de liquidez

Capital de trabajo en millones de pesos (activo corriente – pasivo corriente)

15.922 14.023 9.100 3.316 4.304

Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente)

4,34 3,21 3,04 10,59 17,72

Prueba acida (activo corriente – inventarios) / pasivo corriente

4,14 3,08 2,90 9,58 16,44

Indicadores de endeudamiento

Nivel de endeudamiento (total pasivo / total activo)

16% 21% 20% 9% 6%

Apalancamiento financiero total (total pasivo / patrimonio)

0,16 0,27 0,25 0,01 0,009

Concentración a corto plazo (pasivo corriente / total pasivo)

59% 66% 59% 100% 100%

Concentración a largo plazo (pasivo no corriente / total pasivo)

41% 34% 41% 0% 0%

Indicadores de rentabilidad

Margen operacional (Utilidad operacional / ventas)

27% 26% 23% -5% -26

Margen neto (utilidad neta / ventas)

21% 20% 15% 1% -19%

Rendimiento sobre activos – ROA (Utilidad neta / activos totales)

11% 12% 7% 0,07% -2%

Rendimiento sobre patrimonio – ROE (Utilidad neta / patrimonio)

13% 15% 9% 0,07% -3%

Indicadores de actividad

Rotación del activo total (ventas netas / activo total)

0,5 0,6 0,5 0,2 0,1

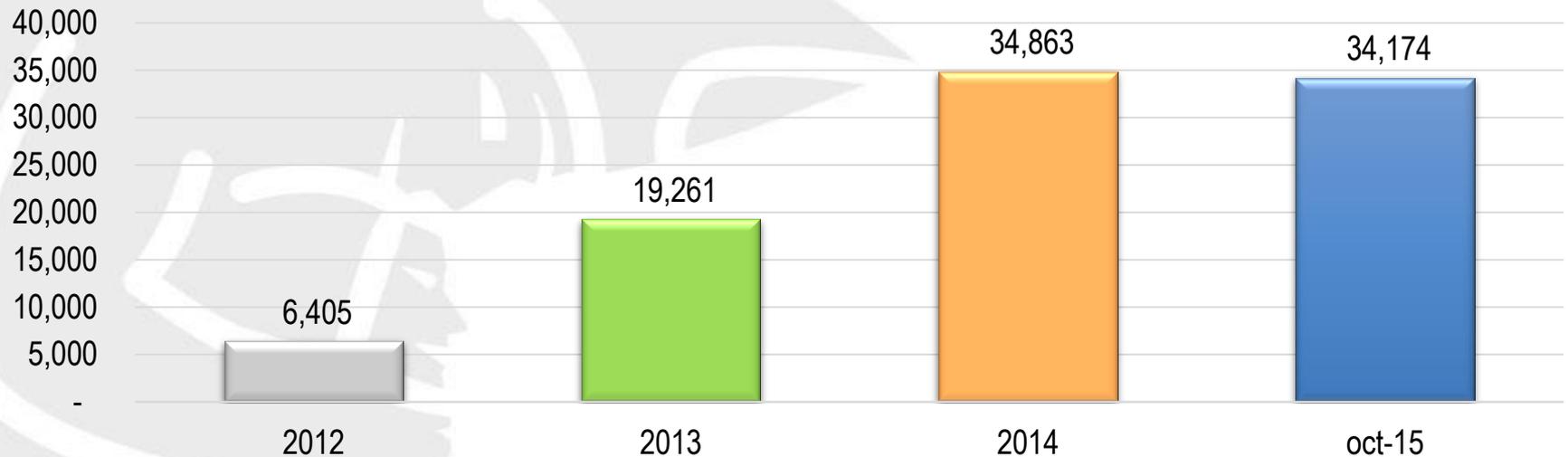
Costo de ventas

Costo de ventas en millones de pesos

15.229 17.700 11.666 3.509 3.406

DIMENSIÓN ECONÓMICA

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS 2012-2015



DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014	oct-15
DISPONIBILIDAD INICIAL	1,642	699	6,786	9,045
SERVICIO ACUEDUCTO	0	8,639	14,884	13,261
SERVICIO ALCANTARILLADO	0	5,136	8,319	7,466
SERVICIO ASEO	4,719	3,623	4,363	3,956
OTROS INGRESOS	0	84	168	0
RECURSOS DE CAPITAL	44	1,080	343	446
TOTAL EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS 2012-2015	6,405	19,261	34,863	34,174

DIMENSIÓN ECONÓMICA

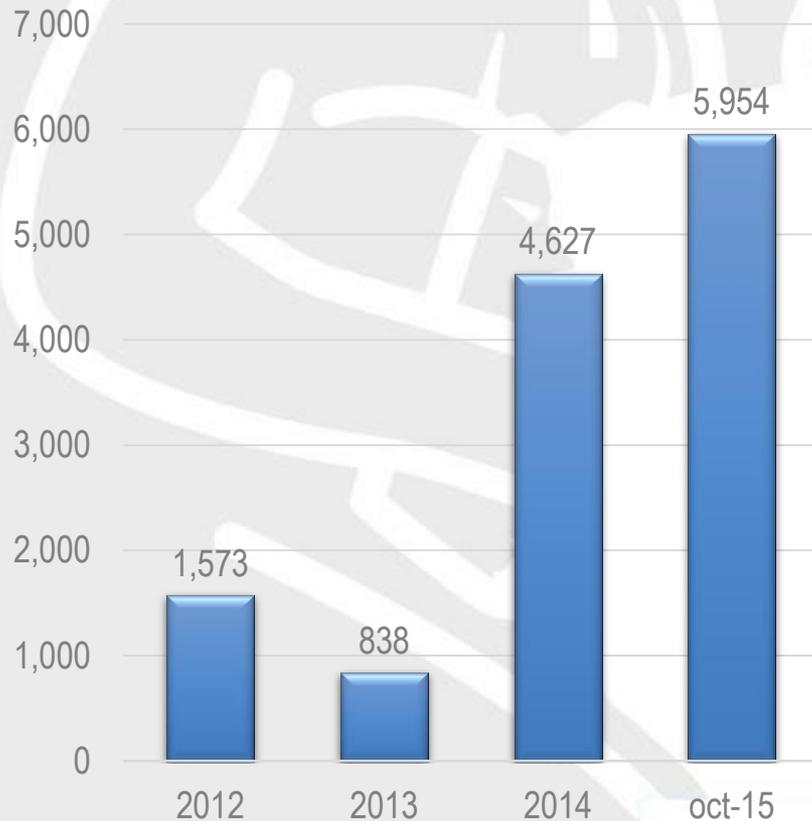
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS 2012 - OCT 2015



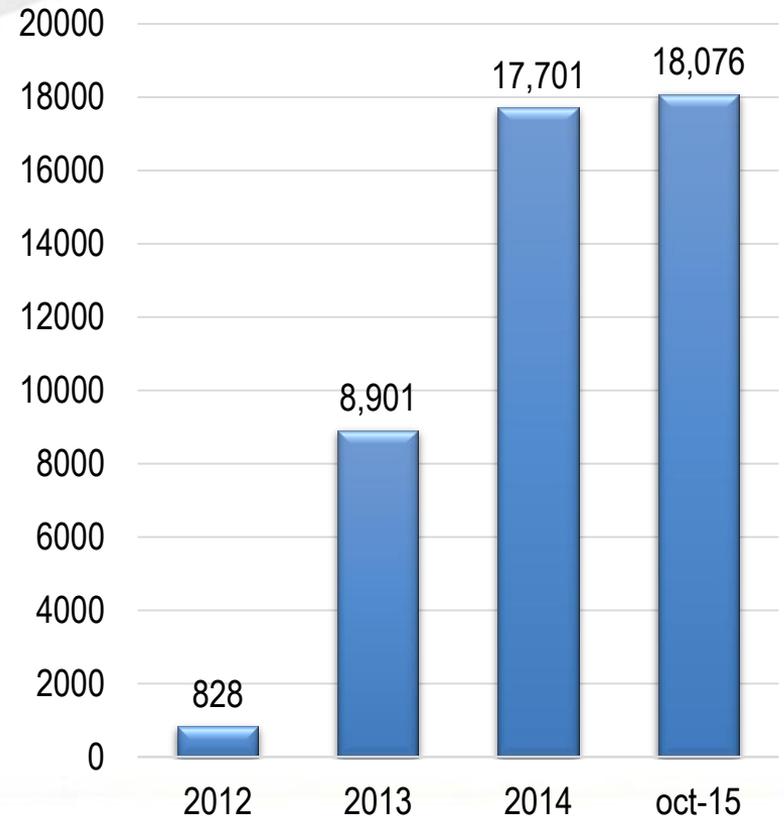
En la ejecución presupuestal de gastos para EMSERCHÍA E.S.P., se encuentra que el rubro con mayor ejecución es el de operación con un 70%, seguido de los gastos de inversión con un 24% y los gastos de funcionamiento con un 6%.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DE INVERSIÓN 2012 - OCT 2015



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN 2012 - OCT 2015



Alcaldía Municipal
de Chía



emserchía

RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015

DIMENSIÓN ECONÓMICA

GASTOS LABORALES



La planta de personal para 2015 ascendió a 165 trabajadores.

El incremento salarial para los trabajadores de EMSEMERCHÍA que se hizo efectivo a partir de junio de 2015 fue de 5%.

Las demás partidas fueron ajustadas a lo estipulado en el régimen prestacional y salarial del sector público, a partir de la misma fecha.

La variación de los gastos laborales entre los años 2013 y 2014, fue del 10% (ver tabla).

ASPECTOS LEGALES

Es importante resaltar lo sucedido en los siguientes procesos que atiende actualmente la empresa:

Atención a Derechos de Petición

Durante la vigencia 2015, se ha dado atención y respuesta oportuna a 203 peticiones presentadas por parte de nuestros usuarios relacionadas con la prestación de los servicios públicos y de la gestión propia de la empresa; así mismo, como de requerimientos presentados por las distintas autoridades municipales o entes de control.

Atención de Recursos de Reposición y Apelación contra las PQR'S

En 2015 se han atendido 156 recursos de reposición presentados por los usuarios en contra de las respuestas dadas a PQR'S por requerimientos en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de los cuales se modificó la decisión en 57 y confirmo en 99.

Se garantizó a los usuarios el debido proceso, realizando visitas a los inmuebles para la revisión de redes, cambio de medidores y realizando una investigación profunda para determinar y esclarecer las causas que originaron el inconformismo del usuario.

Silencios Administrativos Positivos Tramitados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Actualmente cursan 17 procesos por silencios administrativos, 3 se iniciaron en 2013, 7 en 2014 y 7 en 2015. Los resultados de la defensa judicial son los siguientes: 9 orden de archivo, 2 configuración de causas originarias, 3 multas interpuestas y 3 investigaciones en contra de la empresa de la configuración del SAP.

ASPECTOS LEGALES

Procesos Laborales

Se ejerció la defensa de manera oportuna con el propósito de evitar condenas de tipo sancionatorio o económico, mediante acciones que permiten un debido seguimiento y revisión de procesos por ex funcionarios HYDROS CHÍA.

Cantidad de Procesos	Estado
15	Vinculan a EMSERCHÍA
6	Directamente a EMSERCHÍA

Acciones de Tutela

De los procesos existentes, la empresa ha provisionado contablemente la suma de \$216 millones.

En 2015 se contestó a 17 acciones de tutela interpuestas por exfuncionarios de EMSERCHÍA o de usuarios en general, que se citan a continuación:

- Solicitud de reintegro de exfuncionario que laboraron con EMSERCHÍA E.S.P.; decide el despacho judicial negar el amparo.
- Solicitud para el suministro de los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales habían sido negados inicialmente por la empresa por razones técnicas y/o jurídicas.
- Presunta violación al Derecho de Petición por parte de EMSERCHÍA, por el no suministro de documentos requeridos por los accionantes, el despacho judicial decide negar el amparo.

Trámites ante la SSPD

La empresa inicia acciones para presentar demanda de nulidad y restablecimiento del Derecho contra oficios emitidos por la SSPD por los siguientes temas:

- a. En los cuales se ordena a EMSERCHÍA dar aplicación a resoluciones emitidas a nombre de HYDROS CHÍA. Actualmente son 06 los procesos que se han iniciado
- b. En los cuales se ordena a EMSERCHÍA retirar los cobros a los macromedidores de Conjuntos Residenciales. Actualmente son 02 que se han iniciado.

PRACTICAS 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 31 de diciembre de 2014, la planta de personal de Emserchía registró un incremento de 9 cargos no provistos con respecto al año anterior, para un total de 152 trabajadores.

PLANTA DE PERSONAL



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.

Planta Acuerdo 005 de 2015

165 servidores

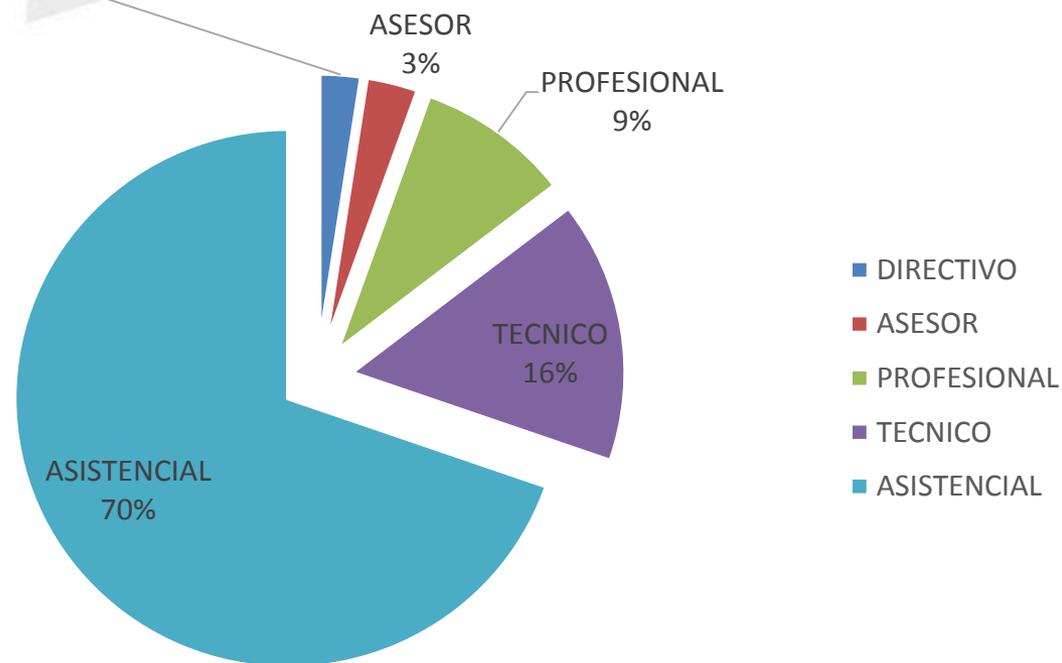
Nivel	No. Cargos que aumentan	Total
Directivo	0	4
Asesor	1	5
Profesional	3	15
Técnico	3	26
Asistencial	2	115
TOTAL	9	

TOTAL CARGOS PLANTA DE PERSONAL POR NIVELES

NIVEL	No. Cargos
DIRECTIVO	4
ASESOR	5
PROFESIONAL	15
TECNICO	26
ASISTENCIAL	115
TOTAL cargos	165

DIRECTIVO
2%

COMPOSICION PLANTA



Planta EMSECHÍA E.S.P.

DIRECCIÓN / OFICINA	CARGOS POR NIVEL					Total Área	
	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial		
GERENCIA	1				2	3	} 21%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1	2	1	1	5	
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		1		1		2	
OFICINA ASESORA DE PRENSA E IMAGEN CORPORATIVA		1	1			2	
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1				1	
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1	2		1	4	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		5	5	6	17	} 79%
DIRECCIÓN COMERCIAL	1		2	8	22	33	
DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	1		3	11	83	98	
Total Cargos por Nivel	4	5	15	26	115	165	

PRACTICAS LABORALES

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.



PRACTICAS LABORALES

Capacitación del Personal



PRACTICAS LABORALES

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 realizado 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	2012	2013	2014	2015	TOTALES
CAPACITACIÓN	10	17	15	15	57
BIENESTAR	10	17	14	18	59

INVERSIÓN (en millones)	2012	2013	2014	2015
CAPACITACIÓN	\$16	\$9	\$17	\$52
BIENESTAR	\$41	\$72	\$112	\$84
INVERSIÓN TOTAL	\$403			

PRACTICAS LABORALES

Bienestar 2015 trabajadores Emserchía.

ACTIVIDAD

IMPACTO

Celebración cumpleaños

Celebración cumpleaños No. 36 de EMSERCHÍA E.S.P.

Celebración inicio de la cuaresma

Celebración día de la mujer

Celebración día del hombre

Celebración día de la madre

Celebración día de la virgen del Carmen

Caminata ecológica colaboradores.

Maratón de baile - rumbaton

Celebración amor y amistad

Celebración día de los niños – Halloween

Sentido de pertenencia y cultura del servicio, mediante el reconocimiento de sus logros como aporte a la empresa y a la sociedad

Actitudes a partir de las cuales los trabajadores se sienten comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos de la empresa

Integración del funcionario y su familia a la cultura organizacional de la empresa

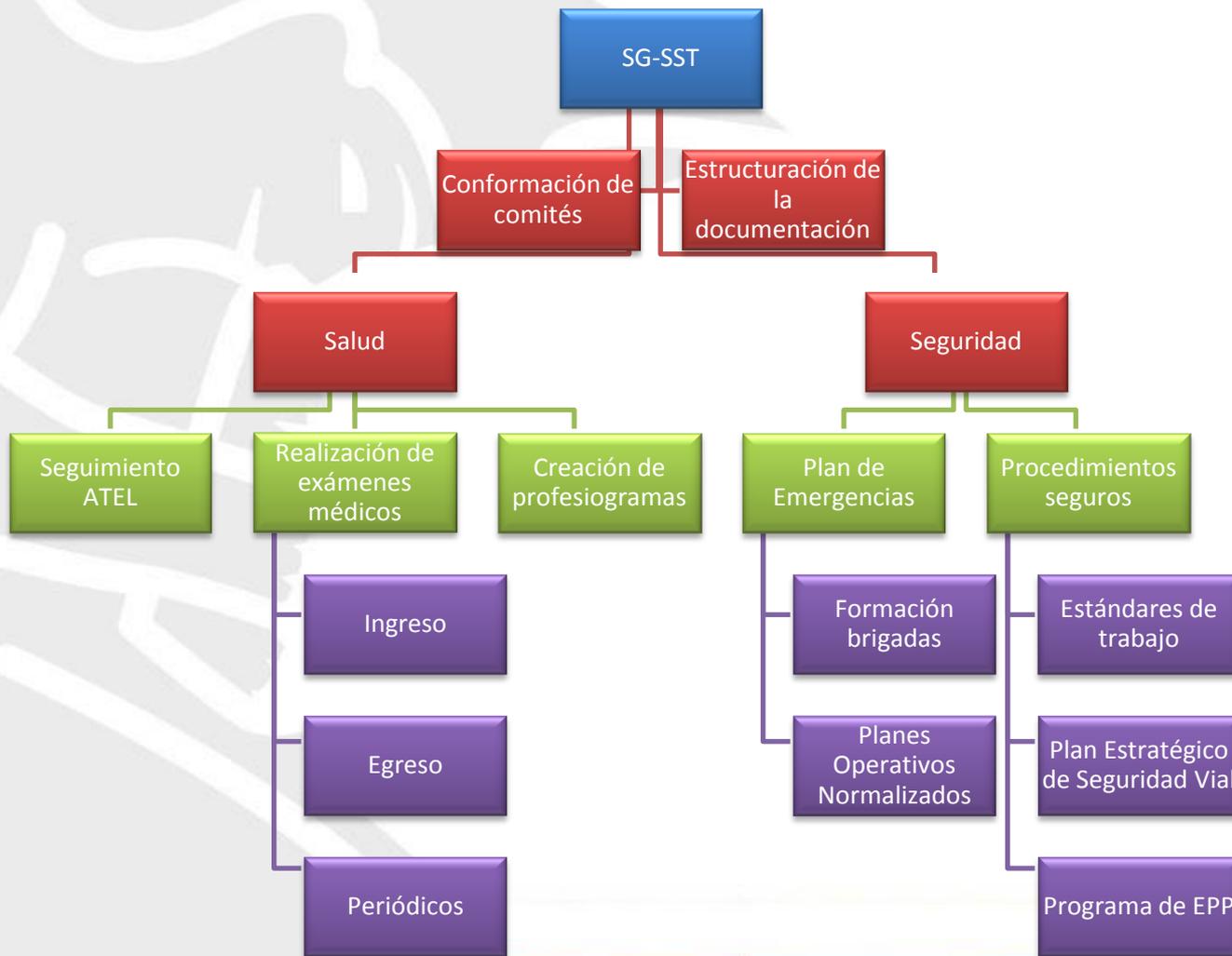
Restitución del trabajador sobre su capacidad de servir tanto al gobierno y la administración como a la comunidad, para afirmar su convicción y certeza en la continuidad y pertinencia de su gestión.

Convalidación de la certeza de que toda inversión pública en el bienestar de los trabajadores, redundará siempre en beneficios y bienestar público para todos.

Estabilidad laboral, al generar mejores condiciones de trabajo

PRACTICAS LABORALES

Acciones de nuestro sistema de salud y seguridad en el trabajo



PRÁCTICAS LABORALES

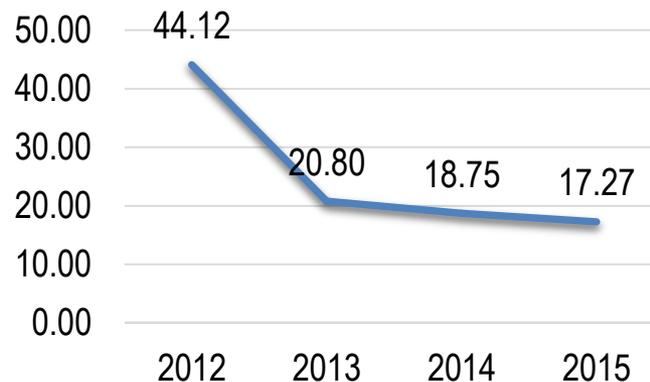
ACCIDENTES DE TRABAJO

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 Severidad

En esta grafica se aprecia la fluctuación de la Severidad acumulada de los accidentes de cada año, es necesario aclarar que para el año 2012 la planta de personal de la empresa se componía de 53 trabajadores y que partir del 13 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



Índice de Frecuencia

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



SU EMPRESA, NUESTRA EMPRESA, LA EMPRESA DE TODOS



*RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015*