

Plan de acción **2018 y 2019**

*EMPRESA DE
SERVICIOS
PUBLICOS
ESPOCAM S.A.
E.S.P*

**PLAN DE ACCIÓN DE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
ESPOCAM S.A.-E.S.P.**

**PROGRAMA Y PROYECTOS A EJECUTAR POR PARTE DE
ESPOCAM S.A.-E.S.P., CON EL FIN DE GARANTIZAR LA
CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**



2018 Y 2019

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
ESPOCAM S.A.-E.S.P.**

1. PRESENTACION

ESPOCAM S.A. E.S.P. es una empresa descentralizada en la prestación de los servicios públicos en el Ocamonte-Santander, con un nivel de cobertura casi global en el casco urbano, que busca día a día mejorar la calidad del servicio, buscando cumplir las metas establecidas por el Gobierno Nacional. Con la promulgación de la Ley 142 de 1994 se establecieron las condiciones para la regulación, operación, control y vigilancia de los servicios. También cambiaron las reglas de juego en el sentido de darle un manejo empresarial orientado por indicadores de gestión y de eficiencia que permita llevar a la población un servicio con calidad, continuidad y de manera sostenible. ESPOCAM S.A. E.S.P. requiere que se hagan modificaciones empresariales con criterios de eficiencia, productividad, autosuficiencia y rentabilidad que permitan seguir prestando los servicios como hasta ahora lo ha hecho, para afrontar cumplir con los retos y responsabilidades que nos exige la normatividad en cuanto al cumplimiento de estándares de calidad, servicio y eficiencia cada vez más exigentes. Para ello es necesario realizar inversiones en infraestructura, tecnología y mejoramiento de procesos incorporando principios de calidad y eficiencia, que le permitan financiar con recursos propios generados vía tarifas las inversiones necesarias para optimizar, mantener y ampliar los sistemas de acueducto y alcantarillado y así obtener el mejoramiento financiero en la Entidad. En este orden de ideas, se requiere realizar ajustes oportunos para viabilizar el futuro inmediato de la empresa y por ello hay que fortalecerla financieramente. El Plan de Acción 2018-2019, es el principal instrumento de planificación que permitirá definir la gestión de la Entidad en los próximos 8 años; con lo cual, la administración se compromete al logro de los objetivos propuestos y conseguir la eficiencia, competitividad y la rentabilidad financiera de la misma. El apoyo de la Junta Directiva y su participación en el enfoque de las metas trazadas serán prioridad para continuar con esta labor que hemos realizado y pretendemos continuar ante los nuevos desafíos que nos esperan. ESPOCAM S.A.-E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillados y Aseo, de carácter oficial, por acciones, sociedad anónima comercial, de nacionalidad Colombiana, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con el artículo 1 y parágrafo del artículo 17 de la Ley 142 de 1994. Y registrada en la cámara de comercio mediante matrícula 189685 del 13 de julio de 2010 e identificada con Nit 900.370.026-2. Tiene por objetivo principal la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los términos de la ley 142 de 1994 y las normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o deroguen, la empresa de servicios públicos puede realizar las siguientes actividades:

- Operar y atender los distintos componentes en las instalaciones y equipos que conforman los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias en el suministro del agua potable, la evacuación de aguas residuales y el manejo de los residuos sólidos en los términos de calidad, continuidad y cobertura que señalan las normas.

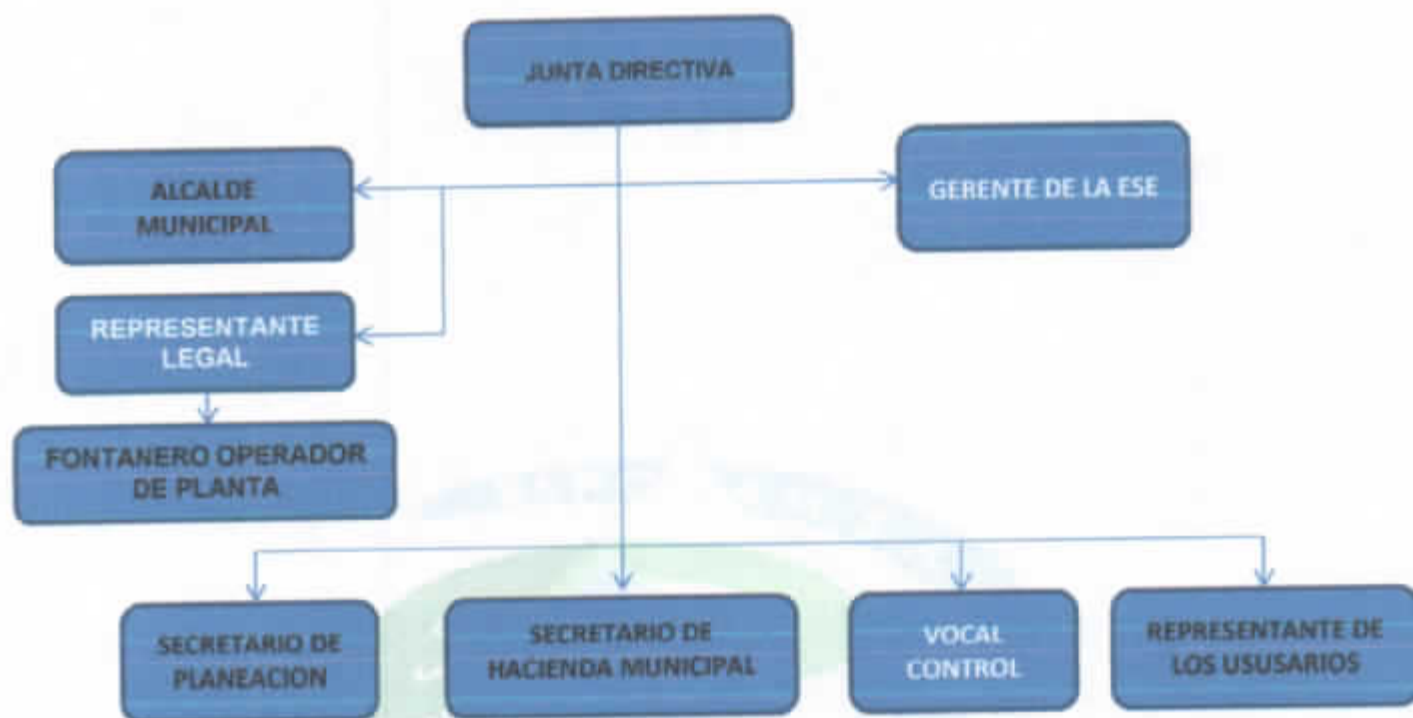
- Lograr que las obras se efectúen en las mejores condiciones de calidad, funcionamiento, plazo y costo promovido con la comunidad del buen uso del sistema y el racional consumo de agua.
- Garantizar un suministro de agua apta para el consumo humano dentro de los parámetros que señalan las normas en cuanto a las características fisicoquímicas y microbiológicas.
- Generar información en cuanto a cantidad, calidad acerca del funcionamiento y suficiencia de los sistemas para atender las necesidades de la comunidad.
- Progresivamente buscar la financiación e incorporación de tecnologías que permitan tratar las aguas residuales antes de verterlas a la disposición final.
- Promover la defensa y protección de las cuencas hidrográficas a través de la empresa en educación y motivación a los usuarios.
- Gestionar ante las entidades territoriales la transferencia de recursos que correspondan a la prestación del servicio de agua potable, saneamiento básico, con el fin de invertir en la optimización de la planta y del sistema de cobertura y continuidad de los servicios públicos que permiten mejorar la calidad de vida de la comunidad Ocamontana.
- Adoptar y aplicar las políticas y reglamentos que establezcan las autoridades de regulación y control de agua potable y saneamiento básico.

ESPOCAM S.A. E.S.P. suministra agua potable y presta el servicio de alcantarillado Y aseo a una población de 700 habitantes distribuidos en el casco urbano del municipio de Ocamonte- Santander, para lo cual cuenta con las redes de acueducto y de alcantarillado y a su vez presta el servicio de colección de residuos dos veces por semana, teniendo un manejo de selección de dichos residuos, con el fin de disponerlos según la normativa de selección en el relleno sanitario de la provincia guanentina.

Las actividades operativa, técnica, comercial y administrativa las atiende un funcionario y un trabajador de planta, los cuales suplen las necesidades básicas y cumplen con el divido funcionamiento de la empresa.

La empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Ocamonte ESPOCAM S.A.-E.S.P., está organizada conforme lo muestra el siguiente organigrama

ORGANIGRAMA ESPOCAM S.A.-E.S.P.



GENERALIDADES

1.1 MARCO NORMATIVO

ESPOCAM S.A. E.S.P., conforme su composición puede catalogarse como un organismo descentralizado, de carácter oficial, por acciones, sociedad anónima comercial, de nacionalidad colombiana, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con el artículo 1 y parágrafo del artículo 17 de la Ley 142 de 1994. Y registrada en la cámara de comercio mediante matrícula 189685 del 13 de julio de 2010 e identificada con Nit 900.370.026-2.

La nueva Constitución Nacional, la Ley 142 y todas las demás normas que la regulan, abrieron panoramas de acción, tanto al Gobierno como a las Entidades Territoriales, y la misma Comunidad, a través de las diversas alternativas, mecanismos y posiciones legales, dicho régimen no consagra el monopolio estatal para los servicios públicos domiciliarios, antes por el contrario, permite la participación privada en varios aspectos de la prestación de los servicios públicos. Se definen nuevas opciones de acción de la comunidad ante los prestatarios de

los servicios para buscar la transparencia necesaria en el desempeño de las entidades por vía de la competencia, de los controles internos y de gestión y el control social. En el marco de la nueva Constitución Política de Colombia, se delega en el Municipio la ejecución principal de la política social del Estado, entre las cuales figura la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, pero mediante la Ley 142 de 1994, en su Artículo 2 se establece la libertad de competencia y no-utilización abusiva de su posición dominante, es decir una gestión asumida por empresas oficiales, mixtas, comunidades organizadas, productoras marginales u auto productores o por particulares antes que por el propio municipio a través de su administración central. Además, se ordena que las entidades que presten estos servicios deban constituirse como sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales. La Ley 142 establece que las empresas de Servicios Públicos deben ser Sociedades por acciones y solo para las entidades descentralizadas, cuyos propietarios no deseen que sus capitales estén representados en acciones, debe adoptarse la forma de Empresa Industrial y Comercial del Estado. Por ser Sociedad por acciones, responde a las nuevas exigencias legales y la figura de asociación es considerada como la alternativa más adecuada dentro del concepto de economía de escala.

1.2 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES DE ESPOCAM S.A.-E.S.P.

QUIENES SOMOS

La empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.-E.S.P.- ESPOCAM S.A.-E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de carácter oficial, por acciones, sociedad anónima comercial, de nacionalidad colombiana, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con el artículo 1 parágrafo del artículo 17 de la ley 142 de 1994. Y registrada en la cámara de comercio mediante matrícula 189685 del 13 de Julio de 2010 e identificada con Nit 900.370.026-2.

La empresa de Servicios Públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo ESPOCAM S.A. -E.S.P., se creó con el fin de prestar los servicios domiciliarios y satisfacer las necesidades de la comunidad del casco urbano del municipio de Ocamonte en cuanto lo referente a Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

MISIÓN

Somos una empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, bajo los principios de calidad, continuidad en la prestación de servicios y protección del medio ambiente; con políticas de buen gobierno en pro de los Ocamontanos.

VISIÓN

La empresa de servicios públicos de Ocamonte ESPOCAM S.A. E.S.P, para el año 2023 será reconocida por su compromiso con el medio ambiente y por la calidad de sus procesos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

OBJETIVOS

1. Satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, en busca de mejorar continuamente nuestros procesos, brindando a los Ocamontanos una respuesta óptima y oportuna a sus necesidades.
2. Suministrar el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo bajo los principios de responsabilidad, calidad y cobertura en el casco urbano del municipio de Ocamonte.
3. Generar una cultura ambiental ante la comunidad, mediante implementación de campañas que busquen conservar y preservar el medio ambiente, enfocados en el uso apropiado del recurso hídrico y buscando preservar las fuentes de abastecimiento del casco urbano.
4. Garantizar la prestación de servicios domiciliarios de aseo mediante la normativa legal vigente, a través de la implementación y ejecución de programas de gestión en el manejo de residuos sólidos: orgánicos e inertes.
5. Asegurar la sostenibilidad económica y la viabilidad financiera de la entidad, a través del desarrollo de programas que busquen mejorar la sostenibilidad de la empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo ESPOPAM S.A. E.S.P.

PRINCIPIOS Y VALORES

VALORES DE ESPOCAM S.A.-E.S.P

- RESPETO
- HONESTIDAD
- TRANSPARENCIA
- COMPROMISO
- EQUIDAD

PRINCIPIOS DE ESPOCAM S.A.- E.S.P

- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- SENTIDO DE PERTENENCIA
- JUSTICIA

- CONFIANZA
- CREDIBILIDAD

Con el fin de asumir los valores propios de la empresa de servicios públicos; los servidores públicos de ESPOCAM S.A.-E.S.P., nos sentimos identificados con la empresa y por ello trabajamos con disposición de servicio y actitud positiva para el cumplimiento óptimo de las obligaciones contraídas. Asumimos nuestros comportamientos con responsabilidad y conscientes de las implicaciones que tiene cada una de nuestras acciones para la población.

Los Servidores Públicos de ESPOCAM S.A.- E.S.P., reconocemos la legitimidad del otro y aceptamos la diferencia frente al otro, lo que permite la convivencia, el normal desarrollo del PLAN DE ACCION 2018 - 2019 institucional, creando un ambiente de cordialidad y seguridad en nuestro actuar.

Nuestro trabajo está enfocado a la generación de acciones que inciden directamente sobre el bienestar de la población y a la construcción de confianza hacia la institución.

Los servidores públicos de ESPOCAM S.A E.S.P. actuamos en el marco de la normatividad y la ética profesional que rige la Entidad, ejecutando las políticas establecidas para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, asumimos comportamientos acordes con las necesidades y aspiraciones de la población Ocamontana, en materia de la prestación de servicios públicos domiciliarios. Ejercemos nuestras funciones dejando constancia verificable de nuestras acciones, de nuestra gestión en el manejo integral de la prestación del servicio y generamos mecanismos de socialización para los grupos de interés. Desarrollamos nuestros procesos garantizando el acceso de la comunidad a la información en un entorno de igualdad y equidad, con el fin de rendir cuentas sobre el uso de los recursos para hacernos depositarios de la confianza de la comunidad en el cumplimiento de nuestra misión.

1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

1.3.1 AGUA

- Suministro de agua potable
- Evacuación, tratamiento de aguas residuales
- Suministro de agua en bloque

1.3.2 SERVICIOS

- Operación de sistemas de acueducto
- Operación de la red de alcantarillado
- Manejo planta de tratamiento de aguas residuales
- Facturación y recaudo de servicios públicos de A.A.A.

1.4 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

La empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en riesgo la suficiencia financiera y su desarrollo a largo plazo.

1.5 PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

EJE	SECTOR	PROGRAMA	META PRODUCTO
mejoramiento calidad de vida de la mano del progreso Económico	Agua Potable y Saneamiento Básico	Más Ingresos Más Oportunidades	Mantener, modernizar y optimizar sistemas de tratamiento de agua potable en el municipio (zona urbana)
mejoramiento calidad de vida de la mano del progreso Económico	Agua Potable y Saneamiento Básico	Más Ingresos Más Oportunidades	Mantenimiento, modernización de sistemas de tratamiento de aguas residual
mejoramiento calidad de vida de la mano del progreso Económico	Agua Potable y Saneamiento Básico	Más Ingresos Más Oportunidades	Mantenimiento de la red de alcantarillado del sector urbano
mejoramiento calidad de vida de la mano del progreso Económico de Servicios Públicos Municipales.	Agua Potable y Saneamiento Básico	Más Ingresos Más Oportunidades	Gestionar y promover el fortalecimiento y modernización de la Empresa
Promoción y conservación del Medio Ambiente	Agua Potable y Saneamiento Básico	Más Agua Mas vida Meta	Promover, gestionar e implementar campañas de sensibilización en la disposición y manejo de equipos electrónicos obsoletos y

			demás residuos reciclables (plásticos, papeles, vidrios, telas, etc).
--	--	--	---

1.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PROGRAMA	AÑO	2018	2019	LOGRO ESPERADO.
	ACTIVIDAD			
ASEO	Separación en la fuente de los residuos sólidos a través de sensibilización de los habitantes del casco urbano del municipio de Ocamonte	x	x	Separación de los residuos orgánicos, inertes y reciclables, con el fin de contribuir en la conservación del medio ambiente.
	Implementación del (PEGIRS). plan de gestión integral de residuos sólidos.	x	x	Dar cumplimiento a las metas establecidas en el PEGIR.
	Gestionar la transferencia de los recursos, correspondientes a los subsidios de los estratos 1,2 y 3	x	x	Cumplir con la gestión por parte del representante legal de los recursos que deben ser transferidos por conceptos de los subsidios otorgados de los estratos 1,2 y 3.
	Realizar labores de roceria en las dos plantas a cargo de la entidad.	x	x	Realizar mantenimientos mensuales con el fin de tener las áreas operativas en buenas condiciones y poder prestar el servicio de forma adecuada.

	Dar manejo y disposición final de material orgánico e inerte, generado en el casco urbano; debido que en el municipio no existe la posibilidad de la construcción de su propio relleno sanitario debido a la topografía del municipio.	x	x	Dar cumplimiento al plan de adoptado por la empresa ESPOCAM S.A-E.S.P., donde debemos proveer a nuestros habitantes el manejo y disposición de los residuos generado en un sitio donde se contemplen las normativas en cuanto al manejo ambiental.
ACUEDUCTO	Realizar seguimiento diario o periódico del sistema de macro medición en la planta de agua potable.	x	x	Toma de lecturas de macromedidores, con el fin de llevar un control del agua tratada por la empresa de servicios públicos y las posibles pérdidas.
	Lavado trimestral de la red de distribución desde los nacimientos hasta llegar a la planta de tratamiento	x	x	Buscar mejorar la prestación del servicio.
	Gestionar la transferencia de los recursos, correspondientes a los subsidios de los estratos 1,2 y 3	x	x	Cumplir con la gestión por parte del representante legal de los recursos que deben ser transferidos por conceptos de los subsidios otorgados de los estratos 1,2 y 3.

	Toma de contramuestra, en miras de velar por la calidad del agua de los habitantes del casco urbano	x	x	Tomar la muestra mensual, con miras de evaluar el tratamiento del agua suministrada a los habitantes del casco urbano.
	Notificación de cambio y reposición de los micromedidores averiados	x	x	Seguimiento e información a los usuarios de los micromedidores que deban ser cambiados por estar defectuosos.
	Instalaciones nuevas y arreglo de daños.	x	x	Atender todas las solicitudes hechas por los usuarios.
	Expansión de las redes de distribución en las zonas de mayor crecimiento poblacional.	x	x	Ampliación de la cobertura de acueducto para nuevos usuarios debido al crecimiento poblacional.
	Agua potable para el consumo humano.	x	x	Garantizar a los usuarios agua apta para el consumo humano, mediante la optimización del sistema de desinfección alterno con sustancias químicas.
ALCANTARILLADO	Mantenimiento a la infraestructura de la PTAR	x	x	Garantizar la prestación del servicio.
	Gestionar la transferencia de los recursos, correspondientes a los subsidios de los estratos 1,2 y 3	x	x	Cumplir con la gestión por parte del representante legal de los recursos que deben ser transferidos por conceptos de los subsidios otorgados de los estratos 1,2 y 3.
	Mantenimiento preventivo y reparación de las redes de conducción de aguas servidas			Limpieza y Mantenimiento de los pozos y de la red de tubería a través de la roto-sonda con el fin de evitar obstáculos red.

	Cambio de tapas de los pozos, cuando sea necesario.	x	x	Cambiar las tapas que por defecto estén deterioradas.
	Construcción y reposición de alcantarillados por deterioro de más mismas	x	x	Cambio de tubería que ha cumplido la vida útil.

1.7 COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

PROGRAMA	AÑO ACTIVIDAD	2018	2019	LOGRO ESPERADO.
COBRO COACTIVO	REALIZAR EL COBRO COACTIVO Y PERSUASIVO A LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTREN EN MORA	x	x	REALIZAR SEGUIMIENTO Y RECUPERACION DE LA CARTERA MOROSA
APLICAR LOS AJUSTES ANUALES DE LAS TARIFAS DE ACOMETIDAS NUEVAS	REALIZAR LOS AJUSTES DEBIDOS EN BASE AL PORCENTAJE DECRETADO POR EL GOBIERNO	x	x	MEJORAR LOS INGRESOS DE LA EMPRESA A TRAVES DE LOS AJUSTES DECRETADOS POR LE GOBIERNO.

1.8 SERVICIO A LA COMUNIDAD

Como representante legal de la empresa de servicios públicos y garantes de los derechos de todos los ciudadanos de la localidad en busca de lograr su protección y garantizarle una vida en condiciones de respeto a integridad física y a su dignidad humana.

Meta establecida I	Responder a Cada uno de los derechos petición que sean requeridos por los habitantes de la localidad
---------------------------	--

	obteniendo una respuesta en los términos de la Ley.
Meta establecida II	Recepcionar las quejas presentadas por la comunidad y darles el trámite correspondiente.
Meta establecida IV	Brindar una buena prestación de servicio público de calidad.

1.9 RENDICION DE CUENTAS

En busca de dar cumplimiento a la ley, publicidad a los procesos e informar de las actividades realizadas por la empresa de servicios públicos ESPOCAM S.A E.S.P. de Ocamonte se efectuará el proceso de rendición de cuentas ante la comunidad y ante el Concejo Municipal.

Meta establecida I	Realizar una vez al año audiencia de rendición de cuentas con la comunidad.
Meta establecida II	Presentar un informe anual al Concejo Municipal de las labores realizadas a empresa de servicios públicos ESPOCAM S.A E.S.P.
Meta establecida III	REPORTAR DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS EN LA PLATAFORMA DEL SECOP Y EN LAS PLATAFORMAS DE SIA OBSERVA Y SIA CONTRALORIA (CGS, CGR, DIAN, SHIP, PAGINA WEB, ENTRE OTROS.

1.10 ASISTENCIA A COMITES

PROGRAMA	AÑO	2018	2019	LOGRO ESPERADO.
	ACTIVIDAD			
COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	ASISTIR A LAS REUNIONES CONVOCADAS POR LE COMITÉ DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	X	X	ASISTIR AL MAYOR NUMERO DE REUNIONES, PROGRAMADAS EN EL AÑO.
REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA	CONVOCAR A LA JUNTA DIRECTIVA, CON EL FIN DE	X	X	CONVOCAR E INFORMAR A LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE LOS AVANCES Y

	INFORMAR A LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTIVA DE LOS AVANCES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS		DESARROLLO DE ESPOCAM S.A.-E.S.P.
--	--	--	--------------------------------------

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Ocamonte a los dos (02) días del mes de enero de 2018


 CRISTINA AMPARO NOVA JAIMES
 GERENTE ESPOCAM S.A – E.S.P



