



**PLAN DE ACCIÓN 2022**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE DUITAMA**  
**“EMPODUITAMA S.A ESP”**

**GERENTE GENERAL**  
**SANDRA CONSTAZA CORREDOR**  
**RODRIGUEZ**

---

## INTRODUCCION

El plan de acción de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP, da cumplimiento al artículo 74 de la ley 1474 de 2021 *“se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.”*

De esta misma forma es Instrumento gerencial que permite definir metas, actividades y/o proyectos e indicadores para la vigencia fiscal y con ello planificar la toma de decisiones, esto en articulación con el plan de desarrollo “Duitama para todos 2022 – 2023” y los objetivos de calidad, misión y visión de la empresa.

## MISIÓN

Prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama con calidad, continuidad y cobertura a través de la mejora continua.

## VISIÓN

Para el año 2028 EMPODUITAMA S.A. E.S.P será referente a nivel regional por mantener altos estándares de calidad, continuidad y cobertura en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama; a través del desarrollo de proyectos enfocados en la responsabilidad ambiental, técnica, financiera con sostenibilidad social y empresarial.

## POLÍTICA DE CALIDAD

En EMPODUITAMA S.A. E.S.P. estamos comprometidos en garantizar el suministro continuo y eficiente de agua potable y calidad en la prestación del servicio de alcantarillado generando así bienestar, en el marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social buscando la satisfacción de los usuarios, mediante la mejora continua de los procesos, cumpliendo los requisitos legales, reglamentarios y ambientales; soportados en el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Suministrar a nuestros usuarios servicios con calidad, continuidad y cobertura cumpliendo estándares y requisitos legales aplicables.
2. Alcanzar un alto nivel de satisfacción con calidad, continuidad y cobertura en nuestros usuarios.
3. Gestionar los riesgos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
4. Mantener en mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad.

## ACTIVIDADES CONJUNTAS

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Implementar, actualizar, adoptar el modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	No de autodiagnósticos realizados/ No de autodiagnósticos programados	Líderes de procesos
			Plan de acción elaborado y aprobado por comité de gestión y desempeño	Líderes de procesos-jefe oficina asesora de planeación
			No de actividades ejecutadas/No de actividades programadas	Líderes de procesos

## ACCIONES POR ÁREA

### SUGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Garantizar la continuidad en el suministro de agua	Realizar reposición 1000 ML de tubería obsoleta en el área de prestación del servicio de acueducto	Informes y evidencia fotográfica de los sitios intervenidos	Subgerente Técnico Operativo
2	Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	Realizar la Instalación de 1000 metros lineales de tubería de acueducto	Informes y evidencia fotográfica de los sitios intervenidos	Subgerente Técnico Operativo
3	Inspeccionar visualmente los elementos de la red de suministro y distribución y su estado de accesibilidad al menos una vez al año.	Elaborar documentos descriptivos de los procedimientos de inspección de los elementos	Documento en que se describan los procedimientos de inspección de los elementos.	Subgerente Técnico Operativo
		Llevar registros con fecha de las inspecciones de los elementos de la red de suministro y distribución y su estado de accesibilidad	Registro de inspección de los elementos de la red de suministro y distribución y su estado de accesibilidad.	
		Llevar registro de las fechas de realización de las inspecciones.	Registro de las fechas de realización de las inspecciones.	
		Elaborar documentación que evidencie el registro de inspección de los elementos.	Documentación y/o registros de inspección de los elementos.	
4	Realizar la comprobación operativa de elementos e infraestructura de distribución, susceptible de inspección visual o test de funcionamiento, al menos una vez al año.	Elaborar documento en que se describan los procedimientos de comprobación de los elementos y las infraestructuras.	Documento en que se describan los procedimientos de comprobación de los elementos y las infraestructuras.	Subgerente Técnico Operativo

		Llevar registros de comprobación de los elementos y las infraestructuras.	Registros de comprobación de los elementos y las infraestructuras.	
		Llevar registro de las fechas de realización de las comprobaciones.	Registro de las fechas de realización de las comprobaciones.	
		Elaborar documentos que evidencien registros de comprobación de los elementos y las infraestructuras.	Documentos y/o registros de comprobación de los elementos y las infraestructuras.	
5	Realizar campañas sistemáticas de detección de fugas y roturas ocultas sobre al menos el 5% de la longitud de la red cada año.	Elaborar documentos descriptivos de las campañas de detección de fugas y roturas ocultas en la red.	Documentos descriptivos de las campañas de detección de fugas y roturas ocultas en la red.	Subgerente Técnico Operativo
		Realizar planteamiento metodológico en el que se establezca la frecuencia y alcance de las campañas de detección de fugas y roturas ocultas en la red.	Planteamiento metodológico en el que se establezca la frecuencia y alcance de las campañas de detección de fugas y roturas ocultas en la red.	
		Instalar equipos hidráulicos para disminuir pérdidas en el sistema	Relación y evidencia fotográfica de la instalación	
7	Evaluar la implementación de herramientas GIS	Llevar registros de entrenamiento del personal que utiliza y mantiene el sistema GIS.	Registros de entrenamiento del personal que utiliza y mantiene el sistema GIS.	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar lista de puestos de trabajo en que está instalado o tienen acceso al sistema.	Lista de puestos de trabajo en que está instalado o tienen acceso al sistema.	
		Elaborar y anexar documentación descriptiva del sistema.	Documentación descriptiva del sistema.	
8	Definir e implementar una norma para los elementos constructivos de la red y la ejecución de acometidas de alcantarillado por entidades distintas al operador.	Elaborar el documento que contenga la normativa vigente de elementos constructivos de la red.	Documento que contenga la normativa vigente de elementos constructivos de la red.	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar el documento que contenga la normativa vigente para la ejecución de acometidas por entidades distintas del prestador	Documento que contenga la normativa vigente para la ejecución de acometidas por entidades distintas del prestador	
9	Informar a los usuarios en su domicilio sobre todos los cortes programados e interrupciones previstas con por lo menos 48 horas de anticipación, o por	Elaborar el documento que contenga la descripción de los mecanismos de actualización de la base de datos o catastro de usuario	Documento que contenga la descripción de los mecanismos de actualización de la base de datos o catastro de usuario	Subgerente Técnico Operativo

	cualquier otro medio que asegure que el usuario recibe la notificación.	Elaborar el documento que contenga el procedimiento de información a los usuarios de los cortes programados e interrupciones previstas.	Documento que contenga el procedimiento de información a los usuarios de los cortes programados e interrupciones previstas.	
		Llevar documentación y/o registros de la información enviada a los usuarios acerca de los cortes programados e interrupciones previstas.	Documentación y/o registros de la información enviada a los usuarios acerca de los cortes programados e interrupciones previstas.	
		Elaborar la base de datos o catastro de los usuarios.	Base de datos o catastro de usuarios.	
10	Informar a los usuarios sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas	Elaborar el documento que contenga el procedimiento de información a los usuarios de la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Documento que contenga el procedimiento de información a los usuarios de la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Subgerente Técnico Operativo
		Llevar documentación y/o registros de la información enviada a los usuarios acerca de la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Documentación y/o registros de la información enviada a los usuarios acerca de la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	
11	Disponer de un catastro y condición de la infraestructura existente: Levantar las capacidades y condición operacional de los activos inmovilizados	Actualizar el Plan maestro de acueducto y alcantarillado	Planes actualizados	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar el registro catastral y de condición de la infraestructura existente.	Registro del catastro y condición de la infraestructura existente.	
		Elaborar un documento que constate la fecha de aprobación del catastro	Constancia de la fecha de aprobación del catastro	
12	Establecer políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema con un enfoque al mantenimiento de unos niveles de error o intervalos de confianza establecidos y de tendencia a la homogeneización de clases, tipos y marcas.	Elaborar un documento que contenga las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema.	Documento que contenga las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema.	Subgerente Técnico Operativo
		Aplicar y llevar registros que evidencien la aplicación de las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de los elementos de medida de caudal en los puntos de entrada al sistema	Documentación y/o registros que evidencien la aplicación de las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de los elementos de medida de caudal en los puntos de entrada al sistema	

13	Sectorizar como mínimo el 90% de la longitud de las redes de distribución, con medición al menos horaria de los volúmenes de entrada a sectores y con sectores máximos de 10.000 propiedades.	Llevar registro del entrenamiento del personal que utiliza y mantiene el sistema.	Registros de entrenamiento del personal que utiliza y mantiene el sistema	Subgerente Técnico Operativo
		Llevar registro del uso del sistema.	Registros de uso del sistema.	
		Realizar lista de puestos de trabajo en que está instalado o que tienen acceso al sistema.	Lista de puestos de trabajo en que está instalado o tienen acceso al sistema.	
		Llevar registro de nómina con el nombre y cargo del personal que utiliza y mantiene el sistema.	Nómina con el nombre y cargo del personal que utiliza y mantiene el sistema.	
		Tener los manuales de uso y mantenimiento del sistema.	Manuales de uso y mantenimiento del sistema.	
		Llevar registros del uso del sistema.	Documentación descriptiva del sistema.	
		Llevar registros de medida de volúmenes de entrada a los sectores de las redes de distribución.	Registros de medida de volúmenes de entrada a los sectores de las redes de distribución.	
		Elaborar un documento o sistema descriptivo de la sectorización operativa, ámbitos y propiedades incluidas en cada sector.	Documento o sistema descriptivo de la sectorización operativa, ámbitos y propiedades incluidas en cada sector.	
15	Realizar y documentar balances de suministro y consumo controlado de agua en la totalidad de la red de suministro con frecuencia al menos trimestral.	Elaborar el documento que contenga la descripción de los procedimientos para realizar los balances de suministro y consumo de agua.	Documento que contenga la descripción de los procedimientos para realizar los balances de suministro y consumo de agua.	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar un documento que contenga los registros de cálculo de balances de suministro y consumo de agua.	Documentos o registros de cálculo de balances de suministro y consumo de agua.	
16	Desarrollar un procedimiento, unidad o plan específico para la reducción del agua no controlada. Incluyendo, además de la medida de todos los usos y consumos, la reducción del agua que no produce ingresos.	Elaborará el manual de organización del prestador.	Manual de organización del prestador.	Subgerente Técnico Operativo
		Realizar el organigrama del prestador.	Organigrama del prestador.	
		Desarrollar el procedimiento o plan específico para la reducción del agua no controlada.	Procedimiento o plan específico para la reducción del agua no controlada.	
		Elaborar un documento en el cual se lleven registros de seguimiento del plan o programa de reducción del agua no controlada.	Documentación y/o registros de seguimiento del plan o programa de reducción del agua no controlada.	

17	Implementar o establecer una unidad responsable de la gestión de pérdidas reales, o un procedimiento de actuación bien definido.	Elaborar el Manual de organización del prestador	Manual de organización del prestador.	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar el organigrama el prestador	Organigrama del prestador	
		Elaborar el Procedimiento para la gestión de pérdidas reales.	Procedimiento para la gestión de pérdidas reales.	
		Elaborar un documento en el que se realicen los registros de la gestión de las pérdidas reales.	Documentación y/o registros de la gestión de las pérdidas reales.	
		Disminuir en un 2% las pérdidas de agua potable	Informe y evidencias que soporte la disminución	
18	Establecer un procedimiento de estimación de los volúmenes de pérdidas reales, con criterios estándares (IWA o similares con diferenciación de pérdidas aparentes y reales y usos autorizados y no autorizados) para la estimación de componentes del agua no controlada, y cálculo con frecuencia al menos mensual de los valores de pérdidas reales.	Elaborar el documento que contenga la descripción del procedimiento para el cálculo y estimación de los volúmenes de pérdidas reales.	Documento que contenga la descripción del procedimiento para el cálculo y estimación de los volúmenes de pérdidas reales.	Subgerente Técnico Operativo
		Llevar registros del cálculo de pérdidas totales.	Registros del cálculo de pérdidas totales.	
19	Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo acueducto	Elaborar un documento que contenga la descripción del plan de mantenimiento preventivo.	Documento que contenga la descripción del plan de mantenimiento preventivo.	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar un documento en el que se lleven registros de seguimiento de la aplicación del plan de mantenimiento preventivo.	Documentación y/o registros de seguimiento de la aplicación del plan de mantenimiento preventivo.	
20	Disponer de un plan de mantenimiento preventivo de alcantarillado	Elaborar un documento que contenga la descripción del plan de mantenimiento preventivo.	Documento que contenga la descripción del plan de mantenimiento preventivo.	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar un documento en el que se lleven registros de seguimiento de la aplicación del plan de mantenimiento preventivo.	Documentación y/o registros de seguimiento de la aplicación del plan de mantenimiento preventivo.	
21	Garantizar continuidad en el servicio de alcantarillado	Realizar la reposición de 1000 ML de tubería de alcantarillado	Informe y evidencia fotográfica de lugares intervenidos	
22	Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	Realizar la instalación de 1000 metros lineales de tubería de alcantarillado	Informe y evidencia fotográfica de lugares intervenidos	Subgerente Técnico Operativo
23	Establecer una política de detección y regularización de fraudes en sus diversos aspectos	Definir y adoptar una política de detección de fraudes.	Documento que define la política de detección de fraudes.	Subgerente Técnico Operativo

	(calibración de medidores, detección de conexiones ilegales, detección de información falsa respecto al tipo de uso u otra variable que influya en las tarifas) y realizar operativos sistemáticos para detectar conexiones ilegales, en el caso que las pérdidas estimadas por causas atribuibles a aspectos comerciales superen el 10% del volumen de agua no facturada.	Calcular el % de agua no facturada atribuible a razones comerciales.	Documento que acredite la estimación del % de agua no facturada atribuible a razones comerciales.	
		Realizar operativos de detección de conexiones ilegales	Registros de los operativos de detección de conexiones ilegales realizados.	
		Llevar registros de calibración de medidores, de detección de conexiones ilegales, de verificación de datos de los usuarios.	Registros de calibración de medidores, de detección de conexiones ilegales, de verificación de datos de los usuarios.	
24	Existen planes de extensión del servicio de agua potable a los hogares actualmente sin acceso domiciliario, con metas de cobertura y plazos establecidos, los cuales son iguales o más exigentes a los fijados por la autoridad pertinente. (Se da por cumplida la práctica con fiabilidad máxima si la cobertura de habitantes con conexión domiciliaria a la red de agua potable en el ámbito territorial a evaluar correspondiente es mayor al 99,9% para el año de evaluación, si está justificado con datos publicados por un órgano oficial competente o por el valor del indicador AS1.2 (>99,9%) respaldado con una fiabilidad media de 0,8 o más.)	Elaborar documento que contenga los planes de extensión del servicio de agua potable a los hogares actualmente sin acceso domiciliario.	Documento que contenga los planes de extensión del servicio de agua potable a los hogares actualmente sin acceso domiciliario.	Subgerente Técnico Operativo
		Obtener documento que refleje los requisitos de cobertura del servicio	Documento oficial que refleje los requisitos de cobertura del servicio para el territorio de responsabilidad del prestador.	
25	Dejar constancia de la publicación de información, debidamente aprobada y actualizada, en la página web institucional de la información sobre la previsión del servicio, tales como interrupciones y trabajos en la vía pública	Elaborar Informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Subgerente Técnico Operativo
		Adquirir y/o elaborar una constancia de la publicación en medios tradicionales.	Constancia de la publicación en medios tradicionales.	
		Tener evidencia de la existencia de la página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	Página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	
		Llevar registros de interrupciones del servicio, trabajos en la vía pública, tanto programados como imprevistos.	Registros de interrupciones del servicio, trabajos en la vía pública, tanto programados como imprevistos.	

26	Contar con programas de mejora de la eficiencia en el uso del agua y la gestión de la demanda	Elaborar el documento que contenga los programas de eficiencia en el uso del agua	Documento que contenga los programas de eficiencia en el uso del agua	Subgerente Técnico Operativo
		Elaborar el documento que contenga los programas de gestión de la demanda.	Documento que contenga los programas de gestión de la demanda.	
		Llevar registros que evidencien la ejecución de los programas de eficiencia en el uso del agua y de gestión de la demanda.	Registros que evidencien la ejecución de los programas de eficiencia en el uso del agua y de gestión de la demanda.	
27	Descanalización y mantenimiento de las quebradas	Identificación de los sitios objeto de la intervención Realización de visitas técnicas, formulación de proyectos y estudios de conveniencia  Revisar y adelantar la etapas precontractuales y contractuales para llevar acabo los estudios de factibilidad	Informe de seguimiento y avance de la obra	Subgerente Técnico Operativo

## ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

N.	Actividades Estratégicas	Actividades específicas	Entregable	Responsable
	Controlar los índices de agua no contabilizada	Realizar la reposición de 1600 micro medidores	Informes de los usuarios objeto de la reposición Balance del comportamiento con la reposición de micro medición	Profesional Esp. Comercialización
1	Notificar la resolución de la totalidad de reclamos y verificar su conformidad.	Elaborar documento que contenga el procedimiento de atención de reclamos	Documento que contenga el procedimiento de atención de reclamos	Profesional Esp. Comercialización
		Llevar registros de recepción de reclamos y notificación de su resolución.	Registros de recepción de reclamos y notificación de su resolución.	
		Llevar registros de verificación de la conformidad con la resolución de reclamos.	Registros de verificación de la conformidad con la resolución de reclamos.	
2	Realizar análisis (al menos trimestral) del registro de los reclamos y sus resoluciones, y utilizar los resultados para mejorar la gestión del servicio y de usuarios.	Elaborar documento que contenga el análisis de reclamos y resolución	Documento o informe de análisis de reclamos y su resolución	Profesional Esp. Comercialización
		Elaborar el documento o informe de las medidas adoptadas para mejorar la gestión del servicio y de usuarios	Documento o informe de las medidas adoptadas para mejorar la gestión del servicio y de usuarios	

		Elaborar el documento que contenga el procedimiento de análisis de reclamos y su resolución.	Documento que contenga el procedimiento de análisis de reclamos y su resolución.	
3	Monitorear constantemente la satisfacción de resolución de reclamos de los usuarios que han efectuado un reclamo (muestra representativa de usuarios o todos los que han reclamado). (Práctica)	Elaborar documento que contenga el procedimiento de monitorización de reclamos y la satisfacción de los usuarios con su resolución	Documento que contenga el procedimiento de monitorización de reclamos y la satisfacción de los usuarios con su resolución	Profesional Esp. Comercialización
		Llevar registros de monitorización de la satisfacción de los usuarios con la resolución de reclamos.	Registros de monitorización de la satisfacción de los usuarios con la resolución de reclamos.	
		Desarrollar un método de muestreo de usuarios, según corresponda.	Método de muestreo de usuarios, según corresponda.	
4	Implementar un sitio web operativo que permite por lo menos 4 de los siguientes trámites: (i) Consulta estado de cuenta/ de la factura; (ii) pago en línea; (iii) notificación de reclamos; (iv) establecimiento de un nuevo contrato; (v) solicitud de factibilidad de obtención del servicio; (vi) solicitud de cierre/ terminación del servicio.	Llevar el registro o documentación que acredite la disponibilidad del sitio web.	Registro o documentación que acredite la disponibilidad del sitio web.	Profesional Esp. Comercialización
		Realizar la descripción de las funcionalidades del sitio web.	Descripción de las funcionalidades del sitio web.	
5	Implementar por lo menos 3 de los siguientes canales de pago: (i) Internet (sitio web institucional y otros); (ii) pago automático con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito; (iii) teléfono; (iv) centros de pago presencial (en las oficinas de la empresa o en otros lugares definidos).	Tener la descripción de los canales de pago existentes.	Descripción de los canales de pago existentes.	Profesional Esp. Comercialización
		Llevar registros de la disponibilidad de los distintos canales de pago.	Registros de la disponibilidad de los distintos canales de pago.	
		Llevar registros de uso de los distintos canales de pago.	Registros de uso de los distintos canales de pago.	
6	Implementar una carta que establezca el compromiso de un tiempo de respuesta a reclamos igual o más exigente que lo establecido por la norma	Elaborar carta de compromiso	Carta de compromiso	Profesional Esp. Comercialización
		Implementar la normativa del regulador en la que establece los tiempos de respuesta a los reclamos de los usuarios, en los casos que aplique.	Normativa del regulador en la que establece los tiempos de respuesta a los reclamos de los usuarios, en los casos que aplique.	
		Llevar registros de difusión de la carta de compromiso.	Registros de difusión de la carta de compromiso.	
		Llevar registros de envío de la carta a los usuarios.	Registros de envío de la carta a los usuarios.	

		Realizar documentación y/o registros que evidencien la difusión de la carta de compromiso.	Documentación y/o registros que evidencien la difusión de la carta de compromiso.	
7	Identificar a los usuarios críticos (hospitales, escuelas, grandes consumidores, etc.) y contar con un procedimiento especial para informarlos oportunamente sobre interrupciones e impactos en el servicio previstas y sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Elaborar el documento que contenga los criterios para determinar los clientes críticos.	Documento que contenga los criterios para determinar los clientes críticos.	Profesional Esp. Comercialización
		Elaborar el documento que contenga el procedimiento para informar a los usuarios críticos sobre interrupciones e impactos en el servicio previstas y sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Documento que contenga el procedimiento para informar a los usuarios críticos sobre interrupciones e impactos en el servicio previstas y sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	
		Evaluar la relación de clientes críticos.	Relación de clientes críticos.	
		Llevar registros de GIS.	Registros de GIS.	
		Llevar la documentación y/o registros de la información enviada a los clientes críticos acerca de interrupciones e impactos en el servicio previstas y sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	Documentación y/o registros de la información enviada a los clientes críticos acerca de interrupciones e impactos en el servicio previstas y sobre la evolución y previsión de la resolución de contingencias no previstas.	
	Establecer políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema con un enfoque al mantenimiento de unos niveles de error o intervalos de confianza establecidos y de tendencia a la homogeneización de clases, tipos y marcas.	Elaborar un documento que contenga las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema.	Documento que contenga las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de elementos de medida de caudal o volumen en los puntos de entrada al sistema.	Profesional Esp. Comercialización
		Aplicar y llevar registros que evidencien la aplicación de las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de los elementos de medida de caudal en los puntos de entrada al sistema	Documentación y/o registros que evidencien la aplicación de las políticas de dimensionamiento, renovación y verificación de los elementos de medida de caudal en los puntos de entrada al sistema	
8	Realizar un monitoreo sistemático de la calidad de la lectura y distribución de las boletas por cada zona o sector en que esté organizada	Desarrollar el procedimiento de lectura de medidores.	Procedimiento de lectura de medidores.	Profesional Esp. Comercialización
		Desarrollar el procedimiento de facturación vigente.	Procedimiento de facturación vigente.	
		Desarrollar el procedimiento de distribución de boletas vigente.	Procedimiento de distribución de boletas vigente.	
	Establecer una política de detección y regularización de fraudes en sus diversos aspectos	Definir y adoptar una política de detección de fraudes.	Documento que define la política de detección de fraudes.	Profesional Esp. Comercialización

	(calibración de medidores, detección de conexiones ilegales, detección de información falsa respecto al tipo de uso u otra variable que influya en las tarifas) y realizar operativos sistemáticos para detectar conexiones ilegales, en el caso que las pérdidas estimadas por causas atribuibles a aspectos comerciales superen el 10% del volumen de agua no facturada.	Calcular el % de agua no facturada atribuible a razones comerciales.	Documento que acredite la estimación del % de agua no facturada atribuible a razones comerciales.	
		Realizar operativos de detección de conexiones ilegales	Registros de los operativos de detección de conexiones ilegales realizados.	
		Llevar registros de calibración de medidores, de detección de conexiones ilegales, de verificación de datos de los usuarios.	Registros de calibración de medidores, de detección de conexiones ilegales, de verificación de datos de los usuarios.	
9	Dejar constancia de la publicación de información, debidamente aprobada y actualizada, en la página web institucional de la información sobre cantidad de reclamos y plazos de resolución	Elaborar Informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Profesional Esp. Comercialización
		Adquirir y/o elaborar una constancia de la publicación en medios tradicionales.	Constancia de la publicación en medios tradicionales.	
		Tener evidencia de la existencia de la página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	Página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	
		Elaborar informes y registros de reclamos y plazos de resolución.	Informes y registros de reclamos y plazos de resolución.	

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Realizar seguimiento y control de costos de mantenimiento preventivo y correctivo.	Elaborar el Documento en que se describa el procedimiento de registro y control de costes de mantenimiento.	Documento en que se describa el procedimiento de registro y control de costes de mantenimiento.	Subgerente Administrativo y Financiero
		Llevar registros e informes de costes de mantenimiento.	Registros e informes de costes de mantenimiento.	
2	Establecer un esquema de seguimiento y control de costos de	Elaborar el documento en que se describa el procedimiento	Documento en que se describa el procedimiento	Subgerente Administrativo y Financiero

	mantenimiento preventivo y correctivo.	de registro y control de costes de mantenimiento.	de registro y control de costes de mantenimiento.	
		Llevar registros e informes de costes de mantenimiento.	Registros e informes de costes de mantenimiento.	
3	Realizar análisis contables anuales particularizados para el conjunto de los costes de operación y mantenimiento	Elaborar el plan de cuentas y centro de costos	Plan de cuentas y centros de costos.	Subgerente Administrativo y Financiero
		Elaborar informes de análisis de los costes de operación y mantenimiento.	Informes de análisis de los costes de operación y mantenimiento.	
4	Realizar análisis contables anuales particularizados para los costes de operación y mantenimiento del sistema	Elaborar el plan de cuentas y centro de costos	Plan de cuentas y centros de costos.	Subgerente Administrativo y Financiero
		Elaborar informes de análisis de los costes de operación y mantenimiento.	Informes de análisis de los costes de operación y mantenimiento.	
5	Elaborar un presupuesto anual que se use para asignar y controlar el uso de los recursos del prestador, al cual se le hace seguimiento mensual	Elaborar el presupuesto anual.	Presupuesto anual.	Subgerente Administrativo y Financiero
		Elaborar los informes de seguimiento y control del presupuesto.	Informes de seguimiento y control del presupuesto.	
6	Cumplimiento del plan institucional de archivos PINAR	Ejecutar el plan institucional de archivos PINAR	No actividades cumplidas/No actividades programados	Subgerente Administrativo y Financiero

### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Contemplar mecanismos de participación ciudadana en decisiones con implicaciones ambientales y sociales (sociedad civil, entidades ambientalistas)	Elaborar el documento de políticas o procedimientos documentados que establezcan mecanismos de participación ciudadana en decisiones con implicancias ambientales y/o sociales	Documento de políticas o procedimientos documentados que establezcan mecanismos de participación ciudadana en decisiones con implicancias ambientales y/o sociales	Oficina Asesora de Planeación
2	Gestionar la aprobación del PUEAA	Presentar Documento final para revisión y aprobación.  Solicitar mesas técnicas con la autoridad ambiental para revisión y ajuste al documento	Programa aprobado por la autoridad ambiental	Oficina Asesora de Planeación

3	Gestionar la aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos. – PSMV	Presentar Documento final para revisión y aprobación.  Solicitar mesas técnicas con la autoridad ambiental para revisión y ajuste al documento	Plan aprobado por la autoridad ambiental	Oficina Asesora de Planeación
4	Estudios de factibilidad para construcción de un embalse para el municipio de Duitama.	Revisar disponibilidad presupuestal.  Realizar visitas al sitio objeto de los estudios.  Revisar y adelantar la etapas precontractuales y contractuales para llevar acabo los estudios de factibilidad	Estudio de factibilidad realizado	Oficina Asesora de Planeación
5	Estandarizar y elaborar indicadores que permitan medir el desempeño de la empresa y con ello tomar decisiones	1. Elaboracion y estandarización de indicadores 2. Asignación de responsables 3. Socialización de indicadores 4. Estandarización del reporte por indicador	Documento con estandarización de indicadores.	Oficina Asesora de Planeación
6	Plan de abastecimiento y de contingencia	1. Realizar un diagnóstico de las áreas susceptibles de falta de suministro en temporada seca, caudales y bocatomas. 2. Realizar plan de contingencia para el abastecimiento en temporada seca	Documento que contenga el plan de contingencia	Oficina Asesora de Planeación
7	Elaborar un informe trimestral para tomar decisiones	1. Medición de indicadores 2. Elaborar Informe trimestral para la alta gerencia	Informes Trimestrales	Oficina Asesora de Planeación
8	Cumplimiento del plan de adquisiciones	Ejecutar el plan de adquisiciones	No actividades cumplidas/No actividades programados	Oficina Asesora de Planeación

### CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Cumplimiento del programa anual de auditoria	Ejecutar el programa anual de auditorías aprobado por comité institucional de control interno.	No actividades cumplidas/No actividades programados	Jefe de control interno
2	Cumplimiento del plan de bienestar social	Ejecutar el programa anual de auditorías aprobado por comité institucional de control interno.	No actividades cumplidas/No actividades programados	Jefe de control interno

## GESTIÓN HUMANA

N.	Actividades Estratégicas	Actividades Específicas	Entregable	Responsable
1	Diseñar un programa de capacitación elaborado en función de los objetivos estratégicos de la institución y las brechas de competencias del personal. Este programa debe especificar el tipo de cursos, su duración y cargos o especialidades del personal al cual está orientado	Elaborar un programa o plan de capacitación.	Programa o plan de capacitación.	Gestión Humana
		Llevar los registros o informes de la aplicación del programa o plan de capacitación.	Registros o informes de la aplicación del programa o plan de capacitación.	
2	Desarrollar programas de capacitación ambiental para los empleados	Elaborar el Programa de capacitación del personal	Programa de capacitación del personal	Gestión Humana
		Desarrollar el programa de capacitación en temas ambientales.	Programa de capacitación en temas ambientales.	
3	Cumplimiento del plan estratégico de talento humano	Ejecutar actividades establecidas plan del plan estratégico	No actividades cumplidas/No actividades programados	Gestión Humana
4	Cumplimiento del plan de incentivos y bienestar	Ejecutar actividades establecidas plan de incentivos	No actividades cumplidas/No actividades programados	Gestión Humana

## JURÍDICA

N.	Actividades Estratégicas	Actividades Específicas	Entregable	Responsable
1	Divulgar y publicar el resumen de información de todos los contratos que superan el monto establecido en la normativa correspondiente para este efecto (o sea el prestador cumple con sus obligaciones legales de publicidad de contratos celebrados).	Elaborar el informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Oficina Asesora Jurídica
		Elaborar o adquirir la constancia de la publicación en medios tradicionales.	Constancia de la publicación en medios tradicionales.	
		Tener evidencia de la existencia de la página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	Página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	
		Publicar la normativa que establece las exigencias de publicidad de los contratos celebrados.	Normativa que establece las exigencias de publicidad de los contratos celebrados.	
		Llevar los registros de los contratos celebrados.	Registros de los contratos celebrados.	



EMPODUITAMA S.A. E.S.P  
EDIFICIO MULTICENTRO  
DUITAMA COLOMBIA  
CALLE 16 14-68  
NIT.  
TEL. 098 7602711  
TEL. 098 7604400  
FAX. 098 7605304  
E. [empoduitama@hotmail.com](mailto:empoduitama@hotmail.com)  
891855578-7

		Publicar el resumen de los contratos celebrados ordenados según monto.	Resumen de los contratos celebrados ordenados según monto.	
--	--	--	--	--