

PLAN ESTRATEGICO 2025 – 2027

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL

Comprometidos con la grandeza de nuestra gente.



Diana Marcela Caicedo Ramírez
Gerente de Empochaparral E.S.P.

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO NORMATIVO DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO PE	2
3.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3
3.1.	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	3
3.1.1.	¿Quiénes somos?	3
3.1.2.	NUESTRA MISIÓN	4
3.1.3.	NUESTRA VISIÓN	4
3.2.	NUESTROS SERVICIOS	6
3.2.1.	ACUEDUCTO	6
3.2.2.	ALCANTARILLADO	7
3.2.3.	ASEO	7
3.3.	DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	10
4.	INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN	12
4.1.	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS PGR	12
4.2.	PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADO POIR	13
4.3.	PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PGIRS	14
4.4.	PLAN SE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS PSMV	14
4.5.	PLAN DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA PUEAA	14
5.	CONTENIDO DEL PLAN ESTRATÉGICO	15
5.1.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	15
5.2.	INDICADORES ESTRATÉGICOS	15
5.3.	HORIZONTE DEL PLAN ESTRATÉGICO	15
6.	PLAN ESTRATÉGICO POR LINEAS DE ACCIÓN	15
6.1.	CONTROL INTERNO	16
6.1.1.	LÍNEA EVALUACIÓN	16
6.1.1.1.	COMPONENTE ASESORÍA CONTROL INTERNO	16
6.2.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
6.2.1.	LÍNEA ADMINISTRATIVA	17
6.2.1.1.	COMPONENTE RECURSOS HUMANOS	17
6.2.1.2.	COMPONENTE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA	18
6.2.1.3.	COMPONENTE GESTIÓN DOCUMENTAL	19
6.2.1.4.	COMPONENTE JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	20
6.2.1.5.	COMPONENTE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	20
6.2.1.6.	COMPONENTE ALMACEN	21
6.2.2.	LÍNEA PRESUPUESTO	22
6.2.2.1.	COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL GASTO	22
6.2.3.	LÍNEA FINANCIERO	23
6.2.3.1.	COMPONENTE ESTABILIDAD FINANCIERA	23
6.3.	DIRECCION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE	23
6.3.1.	LÍNEA COMERCIAL	23
6.3.1.1.	COMPONENTE MEDICION DE CONSUMOS	23
6.3.1.2.	COMPONENTE ALTO CONSUMO POR ESTADO MICRO-MEDIDORES	25
6.3.1.3.	COMPONENTE ATENCION AL CLIENTE	25

6.3.1.4.	COMPONENTE CATASTRO USUARIOS	26
6.3.1.5.	COMPONENTE TARIFAS	27
6.3.1.6.	COMPONENTE CARTERA	27
6.4.	DIRECCIÓN OPERATIVA.....	28
6.4.1.	LÍNEA AGUA POTABLE	28
6.4.1.1.	COMPONENTE CAPTACIÓN, ADUCCIÓN, CASETA DE BOCATOMA QUEBRADA SAN JORGE Y LÍNEA DE CONDUCCIÓN	28
6.4.1.2.	COMPONENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE Y LABORATORIO.....	29
6.4.1.3.	COMPONENTE REDES DE DISTRIBUCIÓN	30
6.4.1.4.	COMPONENTE SISTEMA DE BOMBEO, PROYECTO DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA, CAPTACIÓN, ADUCCIÓN Y CONDUCCIÓN.	30
6.4.1.5.	COMPONENTE RESTAURACIÓN DE LAS CUENCAS HÍDRICAS.....	31
6.4.1.6.	COMPONENTE SENSIBILIZACIÓN RESPONSABLE DEL AGUA	32
6.4.2.	LÍNEA SANEAMIENTO BÁSICO	32
6.4.2.1.	COMPONENTE REDES PRINCIPALES, POZOS, COLECTORES	32
6.4.2.2.	COMPONENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES	33
6.4.2.3.	COMPONENTE VERTIMIENTOS	33
6.4.3.	LÍNEA GESTIÓN DE RESIDUOS.....	34
6.4.3.1.	COMPONENTE BARRIDO Y LIMPIEZA	34
6.4.3.2.	COMPONENTE ZONAS VERDES Y ÁREAS PUBLICAS	34
6.4.3.3.	COMPONENTE RECOLECCIÓN, DISPOSICIÓN DE RESIDUOS Y TRANSPORTE	35
6.4.3.4.	COMPONENTE DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL SERVICIO DE ASEO	35
6.4.4.	LÍNEA ASEO	36
6.4.4.1.	COMPONENTE APROVECHAMIENTO RESIDUOS SOLIDOS	36
6.4.4.2.	COMPONENTE PLAN DE CIERRE Y ABANDONO DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL	37
7.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Parte del talento humano de nuestra empresa.....	3
Figura 2.	Mision de la empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P.	4
Figura 3.	Vision de la empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P.	4
Figura 4.	Valores de la empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P.	5
Figura 5.	Componentes del sistema de acueducto.....	6
Figura 6.	Sistema de Alcantarillado	7
Figura 7.	Componentes del servicio de Aseo	8
Figura 8.	Zona centro atendida por la macroruta	8
Figura 9.	Zona periférica atendida por la Microruta	9
Figura 10.	Ruta selectiva.....	9

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco normativo plan estrategico.....	2
Tabla 2. Análisis DOFA.....	10



1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral – EMPOCHAPARRAL E.S.P., como entidad responsable de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona de urbana del municipio de Chaparral, presenta el Plan Estratégico 2025 - 2027. Este documento ha sido elaborado en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 142 de 1994 y en concordancia con las disposiciones emitidas por los organismos de vigilancia y control, como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como, los marcos regulatorios definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Este plan estratégico constituye una herramienta fundamental de planeación y evaluación, diseñada con base en un diagnóstico detallado de la situación actual de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, así como, en el análisis de las actividades desarrolladas por EMPOCHAPARRAL E.S.P. Durante su construcción, se identificaron las necesidades prioritarias de cada Área, lo cual, permitió definir acciones estratégicas orientadas a fortalecer la eficiencia administrativa, operativa, financiera y mejorar la prestación del servicio.

Es preciso mencionar que, el presente documento incluye el Plan Estratégico basado en procesos, el tablero de indicadores y de acciones de mejora del Plan de Gestión y Resultados – PGR, y el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR; dado a que, estos elementos permiten establecer metas claras, evaluar el desempeño y optimizar la gestión de los recursos disponibles, garantizando así una administración y provisión eficiente y sostenible de los servicios públicos en el municipio de Chaparral.

Conforme con lo anterior, el principal objetivo de esta planeación es mejorar la calidad del servicio, incrementar la satisfacción de los usuarios y asegurar la continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos. A través de este enfoque estratégico, EMPOCHAPARRAL E.S.P. reafirma su compromiso con el desarrollo del municipio de Chaparral, promoviendo la sostenibilidad, la innovación y el mejoramiento continuo en la gestión de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.

2. MARCO NORMATIVO DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO PE

El marco normativo para el desarrollo del PE, se presenta a continuación:

Tabla 1. Marco normativo plan estratégico

MARCO NORMATIVO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO PE	
1994	Ley 142 "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".
2000	Ley 632 "Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996".
2007	Decreto 1575 , "Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano".
2014	Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
2014	Resolución CRA 688 de 2014 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana".
2015	Decreto 1076 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible" Decreto 1077 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio".
2019	Decreto 1425 "Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento".
2017	Resolución MVCT 0330 "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009"
2019	Resolución CRA 906 "Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y-o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones". Resolución CRA 926 "Por la cual se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la resolución CRA 906 de 2019"

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

3.1.1. ¿Quiénes somos?

La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral – EMPOCHAPARRAL E.S.P., creada mediante Acuerdo 0007 de marzo de 1996 expedido por el Concejo Municipal de Chaparral Tolima, se constituyó como una empresa industrial y comercial del orden municipal y de naturaleza pública, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Teniendo como objeto la planeación, expansión, operación, mantenimiento, organización, administración, evaluación y control de obra y servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Chaparral.

EMPOCHAPARRAL E.S.P., es la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Chaparral, encargada de administrar las redes de acueducto y alcantarillado de la zona urbana del municipio, así como, de garantizar un óptimo servicio de barrido, recolección y disposición final de los residuos sólidos. Presentando una historia para contar, con cifras y hechos de responsabilidad social y ambiental, los cuales, le dan sentido a su origen, desarrollo y estabilidad financiera.

EMPOCHAPARRAL se perfila como una de las mejores empresas de servicios públicos domiciliarios del sur del Tolima, dado a su experiencia, fortaleza financiera, transparencia y capacidad técnica, teniendo como principal objetivo prestar un servicio de calidad y responsabilidad social ambiental.

Figura 1. Parte del talento humano de nuestra empresa.



Fuente: Autor

3.1.2. NUESTRA MISIÓN

Figura 2. Misión de la empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P.



Prestar los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de forma oportuna a la comunidad y usuarios del casco urbano del municipio de Chaparral, con altos índices de cobertura, logrando mejorar la continuidad de los servicios, con calidad en nuestros procesos y con compromiso del recurso humano, enfocando nuestras operaciones hacia la preservación y conservación del medio ambiente.

Fuente: Autor

3.1.3. NUESTRA VISIÓN

Figura 3. Visión de la empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P.



“EMPOCHAPARRAL” Empresa de servicios públicos de Chaparral E.S.P., será para el año 2025 líder en el manejo de los servicios públicos domiciliarios del sur de Tolima, implementando mecanismos que permitan obtener su excelencia en la continuidad de los servicios, con el óptimo aprovechamiento del talento humano y los recursos naturales, tecnológicos y financieros para brindar a los usuarios una mejor calidad de vida.

Fuente: Autor

En EMPOCHAPARRAL, trabajamos teniendo como base principios fundamentales que sirven de orientación y guían la manera de ser y actuar de los servidores públicos y trabajadores oficiales de la Empresa de Servicios Públicos del municipio de Chaparral, entre estos se encuentran:

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.

- La principal finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda una población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de los recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afectan.

De igual manera, en nuestra empresa implementamos valores que sirven de guía en la conducta de los servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral.

Figura 4. Valores de la empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P.



EFICIENCIA + CALIDAD

TRANSPARENCIA + ÉTICA

PASIÓN + RESPETO

Fuente: Autor

Eficiencia: Optimizar los recursos en el trabajo, buscando ser ágil y asertivo en la realización del rol desempeñado.

Calidad: Aportar valor a los clientes, esto es ofrecer unas condiciones de uso del servicio superiores a las que los clientes esperan recibir, ya sean internos o externos.

Transparencia: Honestidad en el trabajo, evitando tener actitudes egoístas con los compañeros y clientes; actuando siempre con la verdad.

Ética: Conducta de los funcionarios, en donde, se debe actuar frente a los valores morales, como la buena fe, honradez, responsabilidad, uso apropiado de los bienes empresariales, etc.

Pasión: Amar lo que se hace y con quien se hace.

Respeto: Generar un ambiente de tolerancia y entendimiento entre empleados, contratistas, proveedores, usuarios y otras entidades externas a nuestra organización.

3.2. NUESTROS SERVICIOS

3.2.1. ACUEDUCTO

En Empochaparral ESP contamos con un sistema de acueducto con cobertura del 100% del municipio que atiende aproximadamente a 11.355 suscriptores por medio de la operación de estructuras de captación, desarenación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución, procesos en los que contamos con constante vigilancia y personal calificado con el objetivo de brindar este preciado líquido a los Chaparralunos.

El agua que consumen todos nuestros usuarios proviene de fuentes hídricas que nacen de las zonas montañosas de nuestro municipio y trascurren a través de canales naturales los cuales abastecen la quebrada san Jorge y el río Amoyá, con puntos de captación en zona rural de la vereda Vega Chiquita para la quebrada san Jorge con el sistema de gravedad el cual tiene una capacidad de 130 l/s y el sistema de bombeo sobre el río Amoyá en zona rural de la vereda Aguayo con una capacidad de 80 l/s, aguas que son transportadas por las líneas de conducción de 18 kilómetros y 1,5 kilómetros respectivamente, aunando estas aguas en la PTAP El Edén donde se realiza un tratamiento fisicoquímico y microbiológico de tipo convencional y donde a la vez se monitorea el agua tanto cruda como tratada, por otro lado, contamos con tres tanques de almacenamiento con capacidad conjunta de 2920 m³, los cuales son distribuidos por medio de los 77,6 kilómetros de redes de distribución existentes en todo el casco urbano del municipio, dotados de 8 puntos de muestreo ubicados estratégicamente para la toma de muestras de agua tratada para el cálculo del IRCA, índice que a través de los años nos ha arrojado resultados excelentes en la calidad del agua que producimos.

Figura 5. Componentes del sistema de acueducto.



Fuente: Autor

3.2.2. ALCANTARILLADO

Nuestro sistema de alcantarillado cuenta con una cobertura del 93% atendiendo a un aproximado de 10.778 suscriptores asentados dentro del área urbana de nuestro municipio. El servicio de alcantarillado tiene como finalidad realizar la recolección, transporte, tratamiento de las aguas servidas generadas en las viviendas del casco urbano del municipio y su disposición final por medio de 69.76 kilómetros de red aproximadamente, más de 1000 pozos de inspección, colectores, PTAR y 10 descoles.

Las aguas recolectadas por nuestro sistema son dispuestas y repartidas sobre los 10 puntos de vertimiento directos existentes en el municipio, de los cuales tres puntos gozan de tratamiento primario o secundario, atendido por las PTAR Santa Helena, San Fernando y José María Melo, que remueven sólidos y contaminantes y devuelven el agua más limpia a las fuentes receptoras como lo son la quebrada La Palmita, La Sopera La Pioja y El Chocho.

Para el monitoreo de las aguas residuales, anualmente se realiza la caracterización fisicoquímica y microbiológica de estas, con el objetivo de comprobar y vigilar el funcionamiento de las PTAR como las cargas contaminantes dispuestas en las fuentes receptoras.

Figura 6. Sistema de Alcantarillado

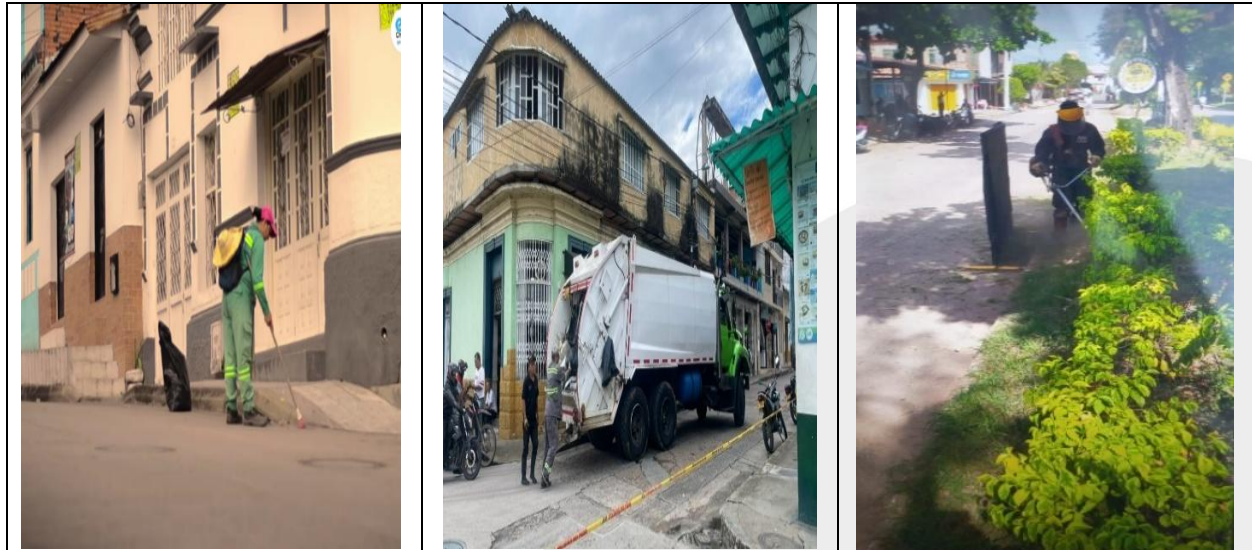


Fuente: Autor

3.2.3. ASEO

EMPOCHAPARRAL como responsable y garante de la prestación del servicio público de aseo cuenta con diferentes frentes de trabajo que se encargan de realizar las actividades de barrido y limpieza, lavado de áreas públicas, poda y corte de césped, recolección, transporte y disposición de residuos sólidos, de todo el casco urbano del municipio de Chaparral.

Figura 7. Componentes del servicio de Aseo



Fuente: Autor

Desde el año 2024 con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad ambiental, Para atender los residuos sólidos generados por el municipio se ejecuta por medio de contrato la prestación del servicio de recolección interna y transporte hasta la celda de disposición final, como también la prestación del servicio de disposición final de residuos sólidos generados en el municipio en un relleno sanitario autorizado por la corporación autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA.

A través de los años Empochaparral ha implementado para la recolección de residuos sólidos en el municipio de Chaparral diferentes rutas para nuestros 11056 usuarios dentro de las cuales tenemos:

MACRORUTA: Ruta de recolección de residuos sólidos urbanos por las principales calles y carreras del municipio, como se puede observar en la siguiente imagen:

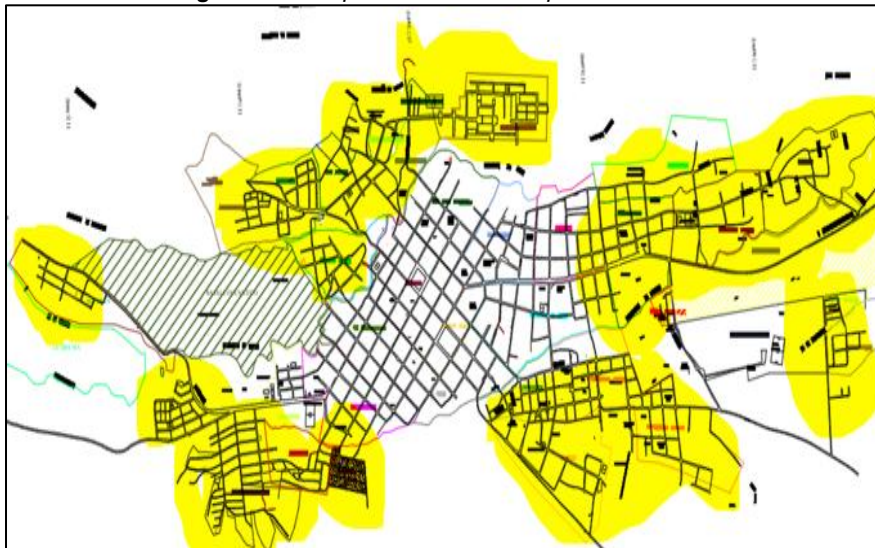
Figura 8. Zona centro atendida por la macroruta



Fuente: Autor

MICRORUTA: La ruta de recolección denominada microruta se encarga de la recolección de residuos sólidos urbanos de los diferentes barrios periféricos como se observa a continuación:

Figura 9. Zona periférica atendida por la Microruta

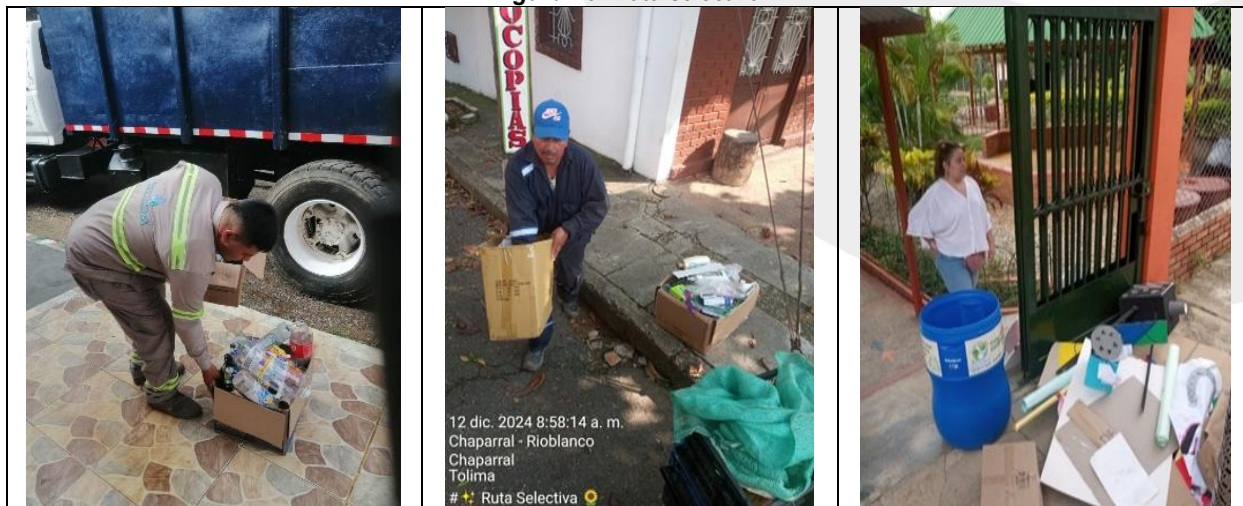


Fuente: Autor

RUTA SELECTIVA

EMPOCHAPARRAL E.S.P. cuenta con un programa de recolección de residuos sólidos aprovechables, conocido como “Ruta Selectiva”, el cual, tiene como objetivo fomentar el reciclaje y la correcta disposición de los materiales reutilizables, contribuyendo así a la reducción de residuos y al cuidado del medio ambiente. trabajando en conjunto con la comunidad, promoviendo la educación ambiental y la separación en la fuente, con el fin de fortalecer las prácticas de reciclaje y mejorar la eficiencia del servicio de aseo.

Figura 10. Ruta selectiva.



Fuente: Autor

3.3. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

Para definir la situación actual de la Empresa en cuanto a condiciones internas se realizó mediante análisis DOFA con el fin de definir las Debilidades y Fortalezas, así mismo fue indispensable obtener y procesar información del entorno con el fin de identificar las Oportunidades y Amenazas, esto se realizó con la competencia del Equipo Estratega, dando como resultado la Matriz DOFA actualizada de la empresa con la cual se despliegan opciones estratégicas que permiten explorar y anticipar actividades y metas dada la identificación previa, estos se definen en planes de acción concretos con responsables, proyectados en el tiempo y con indicadores de gestión que permiten medir el desempeño de la organización de forma periódica, de la misma forma retroalimentar el proceso de planeación estratégica.

Las fortalezas son capacidades internas con que contamos para poder cumplir nuestros objetivos, mientras que las debilidades son aquellos factores internos que dificultan su cumplimiento. De otra parte, el ambiente externo resalta las oportunidades, que son condiciones externas que impactan de manera positiva, mientras que las amenazas lo hacen de forma negativa.

Lo anterior con miras a mantener la mejora continua y fortalecer la cultura organizacional de la empresa estableciendo prioridades de acuerdo a la escalera de tareas y actividades empresariales. De la misma manera se construye la MATRIZ O MAPA DE RIESGOS DE LA EMPRESA, en donde se consolidan los posibles riesgos observados e identificados y se plantean medidas con el fin de prevenir y/o corregir la materialización de los posibles riesgos, esta matriz hace parte fundamental de este documento y se anexa al mismo.

Tabla 2. Análisis DOFA

DOFA CORPORATIVO		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
HORIZONTE	Desarrolla su actividad con su propia infraestructura,	Carencia de orientación estratégica, inexistencia de metas a corto, mediano y largo plazo.
	Licencias de concesión vigentes.	Falta definición de procesos, procedimientos, manuales
	Infraestructura en desarrollo, suficiente para abastecer la demanda del servicio público de acueducto y alcantarillado	Imagen institucional deteriorada por incumplimiento de los compromisos pactados en el contrato de prestación del servicio con los usuarios.
	Experiencia de más de 25 años en la prestación de Servicios públicos domiciliarios, por tal razón la compañía ya cuenta con procesos maduros, solidez financiera, y experiencia en el manejo de recursos.	Falta de actividades que permitan mejorar el seguimiento y control en las actividades operativas concernientes a pérdidas de agua.
	Sentido de pertenencia de los colaboradores,	Estudio tarifario desactualizado
	Existencia de catastro de redes de Acueducto	Inexistencia de macro medición.

HORIZONTE EXTERNO	Empresa de naturaleza jurídica pública lo que establece una mejor comunicación con instituciones del estado y entes de control para su eficaz alienación.	Pérdidas de agua alrededor del 60%
		Baja cobertura en el tratamiento de aguas residuales inexistente.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Posicionamiento de la empresa en el Municipio de Chaparral (Imagen de la Empresa)	Afectación en la gestión de la Empresa, generada por procesos de terceros, tales como procesos judiciales.
	Disponibilidad de tecnologías para el manejo de la información de la Empresa, cuenta con un software integral.	Afectación del sistema por eventos naturales
	Alianza estratégica, apoyo para la implementación del Plan de aseguramiento por parte de la EDAT	Crecimiento no planificado de barrios y centros poblados, debido al crecimiento poblacional
	Convenios con la Gobernación del Tolima y Cortolima, para reconstrucción de infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	Multas, sanciones de las IAS
	Oferta hidráulica suficiente para atender la demanda.	

Fuente: Autor

El análisis DOFA, permitió identificar los principales retos que debe asumir la Empresa para mejorar su desempeño, los cuales, se muestran a continuación y son base para la construcción del PE:

- Generar sostenibilidad financiera a largo plazo para garantizar la operación de los servicios públicos prestados.
- Cumplir con los estándares definidos para el indicador único sectorial IUS. Es necesario disminuir el índice de agua no contabilizada por medio de un programa de agua no contabilizada que incluya, la detección de fugas fraudulentas, macro medición micro medición, sectorización hidráulica, control de presiones, detección de clandestinas y de acciones correctivas.
- Establecer el proceso de planeación y control de la gestión empresarial, mediante el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG que garantice el cumplimiento control de los procesos definidos y sirva de base para la identificación de riesgos.
- Contar con una planta de personal profesional y con experiencia laboral, funciones, manuales, procesos y procedimientos.

- Implementar un programa de identificación y fortalecimiento de competencia del recurso humano para que todas las actividades de todos los empleados agreguen valor a la gestión empresarial.
- Implementar estrategias y programas para mejorar los procesos de facturación y recaudo de los servicios públicos.
- Realizar un direccionamiento estratégico ambiental
- Ampliación tanques de almacenamiento para cubrir la demanda del servicio de acueducto

4. INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN

Los instrumentos de planificación son herramientas clave que permiten organizar, estructurar y dirigir el proceso de ejecución de proyectos o actividades. En este contexto, estos instrumentos son esenciales para determinar los indicadores que medirán el desempeño y el cumplimiento de los objetivos establecidos, Empochaparral como base para la formulación y como guía de las metas por alcanzar implementa los siguientes instrumentos de planificación dentro del plan estratégico PE:

4.1. Plan de gestión y resultados PGR

El Plan de Gestión y Resultados es un documento estratégico que orienta la implementación de un proyecto o actividad, asegurando que se logren los resultados esperados dentro de los plazos, presupuesto y calidad establecidos. Este tipo de plan combina elementos de gestión (administración de recursos, tiempos y personas) con el monitoreo y evaluación de resultados (el impacto de las acciones y el logro de los objetivos).

Algunos de los indicadores del PGR con presencia en el PE son los siguientes:

- Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable — IRCAP
- Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora — IRABApp
- Índice de Continuidad — IC
- Índice de Atención de PQR Acueducto — IPQRAC
- Índice de Atención de PQR Alcantarillado — IPQRAL
- Índice de Micromedición Efectiva — IMI
- Catastro de Medidores — CM
- Índice de Macromedición Efectiva — IMA
- Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto — FAC
- Fallas en la Red de Alcantarillado — FAL
- Productividad del Personal Administrativo del Prestador — PPAP

- Productividad del Personal Operativo de Acueducto — POAC
- Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado — POALC
- Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social - GS
- Eficiencia en el Recaudo - ER
- Cubrimiento de Costos y Gastos - CG
- Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago - RC
- Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa -IE0
- Índice de Rotación de Personal Directivo - IRPD
- Cumplimiento del PGR - CPGR
- Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA
- Utilización del Recurso Agua - UA
- Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC
- Gestión de Lodos Resultantes Acueducto - GLRAC
- Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL
- Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto - ACU
- Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto - CMCOB(AC)
- Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto - CMCON
- Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas - CMPEP
- Cumplimiento Medición del Agua Captada - CMCAP
- Cumplimiento Metas de Micromedición - CMMIC
- Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado — CMCOB(AL)

4.2. Plan de obras e inversiones regulado POIR

El Plan de Obras e Inversiones Reguladas es un documento estratégico y de planificación utilizado principalmente en el ámbito público y en empresas del sector público, que establece de manera detallada las obras y proyectos de inversión que deben llevarse a cabo dentro de un periodo determinado, en cumplimiento con normativas y regulaciones específicas.

Este plan está orientado a asegurar que las inversiones en obras se realicen de acuerdo con criterios técnicos, financieros, y regulatorios establecidos por las autoridades competentes, con el fin de garantizar la eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos públicos.

Algunos de los indicadores del POIR con presencia en el PE son los siguientes:

- Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto — IEAIAC
- Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado — IEAIAL

4.3. Plan de gestión integral de residuos sólidos PGIRS

El PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos) es un documento de planificación que establece las estrategias, acciones y medidas necesarias para la gestión adecuada de los residuos sólidos en el municipio. El objetivo principal del PGIRS es asegurar que los residuos sean gestionados de manera ambientalmente responsable, eficiente y sostenible, minimizando su impacto en el medio ambiente y en la salud pública.

Algunos de los indicadores del PGIRS con presencia en el PE son los siguientes:

- Índice de Ejecución Anual de Inversiones de ASEO — IEAIAS

4.4. Plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de Aguas Residuales es un documento de planificación que establece las estrategias, medidas y acciones necesarias para la gestión adecuada de las aguas residuales generadas por actividades humanas, industriales o urbanas, con el fin de evitar su impacto negativo en el medio ambiente y la salud pública.

Este plan se centra en la reducción, tratamiento y disposición final de las aguas residuales de manera que se cumpla con las normativas ambientales vigentes y se promueva el uso eficiente de los recursos hídricos. La correcta implementación de este plan es fundamental para proteger los cuerpos de agua (ríos, lagos, mares, acuíferos) y evitar la contaminación de los ecosistemas acuáticos.

Algunos de los indicadores del PSMV con presencia en el PE son los siguientes:

- Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado — IEAIAL
- Índice de agua residual generada, colectada y tratada IARGCT
- Cumplimiento del PSMV - CPSMV
- Cumplimiento de la resolución 631 del 2015.

4.5. Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA

El Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) es una estrategia planificada que busca promover el uso racional, eficiente y sostenible del agua, con el objetivo de reducir el consumo de este recurso natural, optimizar su aprovechamiento y garantizar su disponibilidad para las futuras generaciones. Este programa se implementa en diversos sectores como el doméstico, industrial, agrícola y público, buscando sensibilizar y educar a la población sobre la importancia de conservar el agua y adoptar prácticas que contribuyan a su ahorro.

Algunos de los indicadores del PUEAA con presencia en el PE son los siguientes:

- Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto — IEAIAC

5. CONTENIDO DEL PLAN ESTRATÉGICO

5.1. Objetivos Estratégicos

Para el Presente PE se han construido los objetivos y estrategias con base en el análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades y teniendo en cuenta las directrices del sector y de la regulación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en relación con mejorar la cobertura, calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento básico, promover el desarrollo urbano y territorial y fortalecer la capacidad de gestión y desempeño de las empresas prestadoras de servicios públicos.

5.2. Indicadores Estratégicos

Los indicadores definidos siguen las características propias de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en la Resolución 906 de 2019 (PGR), modificada por la Resolución 926 de 2020.

Para la evaluación y seguimiento de las metas establecidas en el PE se emplearán 59 indicadores de gestión propios de la empresa, especificando a que indicador sectorial impacta cada meta o actividad, de tal forma que la medición del logro de los objetivos operativos se realice por medio de 22 indicadores, los comerciales y financieros se realizarán con 15 indicadores, los administrativos con 11 indicadores, y control interno con 1 indicador.

5.3. Horizonte Del Plan Estratégico

El horizonte del Plan Estratégico PE será de tres años, tiempo que implica una visión a mediano plazo, lo que permite tener un enfoque más detallado y flexible para ajustarse a los cambios y condiciones del entorno. Mediante indicadores de corto plazo anuales se realizará el seguimiento preciso y oportuno del progreso, asegurando EL cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos necesarios para garantizar la sostenibilidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

6. PLAN ESTRATÉGICO POR LINEAS DE ACCIÓN

El Plan Estratégico de EMPOCHAPARRAL E.S.P. 2025–2027 constituye el instrumento mediante el cual se organizan y orientan las acciones institucionales necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para el periodo. Para su implementación, el Plan se estructura por líneas de acción y componentes, a partir de los cuales se definen los objetivos estratégicos, estrategias, acciones y actividades que deben ser desarrolladas por las diferentes áreas y dependencias de la Empresa.

Para efectos de consulta, trazabilidad y verificación detallada, el presente documento contiene de manera resumida los aspectos esenciales de cada línea y componente. La estructura completa y los elementos técnicos para su seguimiento se encuentran contenidos en el Anexo denominado “PLAN ESTRATÉGICO EMPOCHAPARRAL 2025–2027 – Versión 2026”, dispuesto en formato Excel, en el cual se detallan las líneas, componentes, objetivos estratégicos, estrategias, acciones, actividades, periodicidad, metas, metas acumulativas progresivas, indicadores anuales y sectoriales y responsables.

6.1. CONTROL INTERNO

6.1.1. LÍNEA EVALUACIÓN

6.1.1.1. COMPONENTE ASESORÍA CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno es la encargada de medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los demás controles adoptados por la entidad, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

La oficina de control interno se mueve dentro de cinco (5) roles con lo que se pretende una correcta implementación del Sistema de Control Interno, estos son: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación, seguimiento y relación con entes externos de control.

Para cumplir a cabalidad con estos roles, las Normas Internacionales de Auditoría determinan que las oficinas de control interno deben contar con un **Plan Anual de Acción (Plan de Auditoría)** que se constituya en su carta de navegación, así como las actividades que se pretenden llevar a cabo durante el período y los instrumentos mediante los cuales se medirá su cumplimiento, tales como indicadores de evaluación y seguimiento.

En este sentido, la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y evaluación de la gestión institucional de acuerdo con sus competencias, verificando el cumplimiento de los objetivos, planes, programas y procesos institucionales, así como la confiabilidad de la información y la adecuada interacción con los entes externos de control.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Contribuir con la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral EMPOCHAPARRAL E.S.P., a alcanzar sus objetivos institucionales mediante la implementación correcta de un sistema de control interno, efectuando evaluación de los planes, programas y procesos internos, el fomento de la cultura de autocontrol y gestión de riesgos, como la vía para contribuir al mejoramiento continuo y la adopción de adecuados instrumentos de gestión y gobierno institucional.

ESTRATEGIAS

- Asegurar la correcta implementación del Sistema de Control interno

ACCIONES

- Evaluación periódica de riesgos de gestión y Corrupción
- Realizar las Auditorías programadas
- Formación del personal continuamente en la cultura de Autocontrol

ACTIVIDADES

1. Identificar y analizar los riesgos que pueden afectar a la organización –(Matriz de Riesgo definida por los líderes de procesos)
2. Priorizar las áreas que requieren controles internos
3. Realizar auditorías internas
4. Elaborar informes determinados por la ley
5. Priorizar las auditorías de acuerdo con el impacto de los riesgos
6. Evaluar periódicamente la efectividad de los controles

6.2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

6.2.1. LÍNEA ADMINISTRATIVA

6.2.1.1. COMPONENTE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer la gestión estratégica del talento humano para garantizar la sostenibilidad institucional, mediante el desarrollo de competencias, apropiación de la cultura organizacional y promoción del bienestar laboral.

ESTRATEGIAS

- Fortalecimiento de competencias mediante procesos estructurados de inducción y reinducción institucional.
- Estandarización de procesos y roles para mejorar la eficiencia organizacional.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional basada en identidad institucional y valores corporativos.
- Gestión del bienestar laboral como herramienta para mejorar desempeño y clima organizacional.

ACCIONES

- Realizar inducciones y reinducciones periódicas para empleados que ya llevan tiempo en la empresa acorde al área de labor.
- Implementar las rutas de procedimientos en cada área.
- Evaluar el nivel de conocimiento de los empleados sobre la identidad corporativa y cultura organizacional.
- Promover un ambiente laboral inclusivo y saludable.

ACTIVIDADES

1. Asignación de un mentor o compañero de apoyo para guiar a los nuevos empleados durante sus primeras semanas.
2. Realizar pruebas de conocimientos y habilidades adquiridas durante la inducción y reinducción.

3. Reuniones de retroalimentación con los nuevos empleados para ajustar cualquier área de mejora y asegurarse de que comprendan los aspectos más críticos del trabajo.
4. Entregar copia a cada funcionario del mapa de procesos en el cual se encuentre vinculado con el fin de que el funcionario conozca y se empodere de los diferentes temas organizacionales y del puesto de trabajo.
5. Definir los roles y responsabilidades de cada persona involucrada en el proceso.
6. Creación de un video de bienvenida que cubra la misión, visión, valores y código de ética.
7. Realizar preguntas verbales o escritas aleatorias relacionadas con la explicación al finalizar cada charla.
8. Realizar eventos en los que los empleados puedan compartir tiempo con sus familias.
9. Organizar clases de danza o zumba durante la jornada laboral o en horarios convenientes.
10. Promover pausas activas y estiramientos durante la jornada laboral.

6.2.1.2. COMPONENTE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer la comunicación institucional mediante el incremento del alcance digital y la interacción con la ciudadanía, promoviendo la transparencia y la cercanía con los usuarios.
- Fortalecer la reputación e imagen institucional mediante estrategias de comunicación transparente, oportuna y orientada al usuario.
- Fortalecer la seguridad institucional mediante sistemas de videovigilancia y control tecnológico.

ESTRATEGIAS

- Gestión activa de contenidos digitales institucionales.
- Comunicación bidireccional con la comunidad.
- Elevar la percepción de la empresa con la comunidad.
- Implementar un sistema integral de cámaras de vigilancia en el área administrativa y en las casetas de la empresa.

ACCIONES

- Mejorar la tasa de interacción (comentarios, likes, compartidos).
- Crear contenido que aporte valor, informando a la comunidad sobre actividades actuales que realiza la empresa.
- Asegurar que cada área relevante de la empresa esté monitoreada de forma continua y en tiempo real.

ACTIVIDADES

1. Motivar a los funcionarios para que repliquen e interactúen con las publicaciones de la página corporativa.

2. Realizar transmisiones en vivo para interactuar en tiempo real con los seguidores. aprovechar estos en vivo para resolver dudas, hablar sobre novedades del servicio o promover acciones de responsabilidad social.
3. Diseñar publicaciones visuales como videos cortos informativos que expliquen alertas de corte de suministro, horarios de recolección, actividades implementadas.
4. Contestar de manera rápida y amigable a todos los comentarios y mensajes directos, generando un ambiente positivo y cercano con los usuarios.
5. Publicar todas las actividades o avances realizados por la empresa para mantener la comunidad actualizada de la gestión de la empresa.
6. Colocar cámaras de seguridad en puntos estratégicos como accesos principales, áreas de trabajo, y áreas comunes.
7. Garantizar el acceso a las grabaciones de las cámaras bajo estrictos protocolos de seguridad y privacidad para su uso en investigaciones, auditorías internas o verificaciones de seguridad.

6.2.1.3. COMPONENTE GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Optimizar la gestión documental institucional mediante herramientas tecnológicas y procesos archivísticos que garanticen eficiencia operativa, cumplimiento normativo y trazabilidad de la información.
- Fortalecer la gestión documental institucional mediante la organización, conservación y disponibilidad oportuna de la información, garantizando eficiencia operativa, cumplimiento normativo y trazabilidad de los documentos.

ESTRATEGIAS

- Implementar una plataforma de gestión documental en la nube que permita un almacenamiento seguro y accesible de documentos.
- Implementar y mantener instrumentos archivísticos institucionales que permitan clasificar, organizar y controlar el ciclo de vida de los documentos.

ACCIONES

- Seleccionar la plataforma que mejor se ajuste a las necesidades de la organización.
- Formular, adoptar e implementar las Tablas de Retención Documental (TRD) como herramienta para la organización y conservación de los documentos institucionales.

ACTIVIDADES

1. Investigar proveedores que ofrezcan almacenamiento en la nube, gestión de versiones, y mecanismos de seguridad.
2. Seleccionar la plataforma que mejor se ajuste a los requerimientos y presupuesto de la organización.
3. Elaborar, socializar e implementar las Tablas de Retención Documental (TRD), definiendo series y subseries documentales, tiempos de retención y disposición final, para garantizar la conservación, consulta y control archivístico de la información institucional.

4. Seguimiento a la implementación de las tablas de retención documental TDR.

6.2.1.4. COMPONENTE JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer la gestión contractual institucional mediante la actualización normativa, estandarización de procesos y capacitación permanente, garantizando transparencia, eficiencia y cumplimiento legal.

ESTRATEGIAS

- Actualización normativa permanente del sistema contractual.
- Fortalecimiento de capacidades del personal en contratación pública.
- Estandarización de documentos y procesos contractuales.

ACCIONES

- Garantizar que los procesos contractuales se desarrollen conforme a la normativa vigente y buenas prácticas de contratación pública.

ACTIVIDADES

1. Contratar personal idóneo para la elaboración del Manual de contratación.
2. Actualizar al personal involucrado en el proceso a través de capacitaciones de expertos o través de Colombia Compra Eficiente.
3. Optimizar los documentos que hacen parte de la gestión contractual para orientar a los supervisores sobre su rol y documentación a desarrollar dentro de proceso precontractual, contractual y poscontractual.

6.2.1.5. COMPONENTE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Reducir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales mediante la implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo la cultura preventiva y el cumplimiento normativo.

ESTRATEGIAS

- Gestión preventiva basada en identificación y control de riesgos.
- Capacitación y sensibilización continua en SST.
- Supervisión y control del uso adecuado de EPP.

ACCIONES

- Realizar un diagnóstico completo de los riesgos existentes en el lugar de trabajo, considerando factores como accidentes, enfermedades laborales, condiciones de

infraestructura y equipo, y la identificación de posibles peligros (físicos, químicos, ergonómicos, psicosociales, etc.).

ACTIVIDADES

1. Adquirir y proveer a todos los trabajadores con los Equipos de Protección Personal (EPP) necesarios según los riesgos laborales identificados en cada puesto de trabajo, asegurando que estos sean de calidad, adecuados a las necesidades de seguridad y en cumplimiento con las normativas de salud y seguridad laboral.
2. Organizar programas de capacitación y sensibilización periódica sobre seguridad y salud en el trabajo, dirigidos a todos los niveles de la organización.
3. Brindar entrenamiento a los empleados sobre cómo usar correctamente cada equipo de protección, mantenerlo en buen estado y conocer los riesgos asociados a su uso indebido.

6.2.1.6. COMPONENTE ALMACEN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Optimización del Manejo de Inventarios
- Optimizar la gestión integral del inventario institucional mediante sistemas de control, trazabilidad y análisis de indicadores, garantizando disponibilidad, reducción de pérdidas, confiabilidad de la información y eficiencia operativa.
- Gestión de Bajas de Inventario en Almacén
- Fortalecer el proceso de bajas de inventario mediante un protocolo estandarizado y verificable, garantizando control, transparencia y correcta disposición de materiales.
- Bienes muebles e inmuebles
- Asegurar el control, conservación y adecuada gestión financiera de los bienes muebles e inmuebles mediante inventarios, documentación legal y mantenimiento preventivo.

ESTRATEGIAS

- Implementar sistema digital de gestión de inventarios con trazabilidad y control documental.
- Establecer un protocolo estandarizado para la revisión periódica de los materiales del almacén y la identificación de productos no utilizables.
- Actualización de la información de los activos.

ACCIONES

- Utilizar la herramienta del software (SIGO) para realizar el seguimiento, control y gestión de inventarios en tiempo real.
- Realizar auditorías periódicas en el inventario para identificar productos obsoletos, dañados o que hayan llegado al final de su vida útil.
- Desarrollar un formulario estandarizado para la solicitud de bajas de inventario, incluyendo la causa de la baja y el tipo de material.
- Activar el comité de bajas para revisar, validar y autorizar las bajas de inventario antes de su disposición final.
- Revisión y actualización del inventario de bienes muebles e inmuebles.

- Establecer un procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo (de los vehículos).
- Implementación de un sistema de auditoría continua.
- Fortalecimiento de los procesos de registro y documentación.

ACTIVIDADES

1. Formular el manual de inventarios.
2. Realizar cronograma de inventario.
3. Realizar reuniones periódicas de seguimiento entre el equipo de almacén y los responsables de la gestión de inventarios para revisar el estado de las bajas y discutir posibles mejoras.
4. Actualizar el manual de procedimientos para las bajas de inventario, especificando los criterios para dar de baja los materiales.
5. Establecer un protocolo de comunicación con las demás áreas (contabilidad y financiera) de la empresa para garantizar que la baja de materiales sea reflejada en los estados financieros.
6. Realizar un inventario físico semestral de todos los bienes.
7. Programar un plan de mantenimiento para vehículos y maquinaria.
8. Generar informes de estado y valor de los activos para los estados financieros de la empresa.
9. Reunir toda la documentación legal de cada propiedad (escrituras, contratos, etc.).
10. Establecer un procedimiento para que la documentación legal esté siempre actualizada y almacenada de forma segura.

6.2.2. LÍNEA PRESUPUESTO

6.2.2.1. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL GASTO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar una ejecución presupuestal eficiente, oportuna y alineada al Plan Estratégico institucional, asegurando disponibilidad de recursos, disciplina fiscal y sostenibilidad financiera.

ESTRATEGIAS

- Implementar mecanismos de programación, seguimiento y control presupuestal que aseguren la adecuada apropiación, ejecución y disponibilidad de recursos.

ACCIONES

- Identificar, consolidar y priorizar técnicamente las necesidades institucionales para la formulación y apropiación del Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos, garantizando coherencia con los objetivos y metas institucionales.
- Realizar el debido proceso de traslado del presupuesto de gastos en cuanto sea necesario asegurando que el recurso se mueva entre macroprocesos de su misma naturaleza de sector.
- Realizar seguimiento a la ejecución y consumo de CDP/RP para garantizar disponibilidad.
- Gestionar oportunamente liberaciones, anulaciones o saldos de CDP/RP cuando aplique.

ACTIVIDADES

1. Realizar seguimiento y control periódico a la ejecución presupuestal, verificando el comportamiento de ingresos y gastos y su coherencia con el presupuesto programado.
2. Analizar y verificar la existencia del recurso de ser negativo asegurar la disponibilidad entre aquellos rubros que hagan parte de su mismo macroproceso.
3. Realizar control de los documentos presupuestales como los CDP y RP conforme al tiempo de expedición el cual se estén utilizando de conformidad a lo solicitado.
4. Realizar seguimiento y verificación de los documentos presupuestales con saldo a favor, con el fin de gestionar la liberación y aplicación oportuna de los recursos según la necesidad institucional.

6.2.3. LÍNEA FINANCIERO

6.2.3.1. COMPONENTE ESTABILIDAD FINANCIERA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer la estabilidad financiera mediante el monitoreo permanente de indicadores financieros, análisis de ingresos, costos y obligaciones, orientando la toma de decisiones estratégicas y garantizando la sostenibilidad institucional.

ESTRATEGIAS

- Implementar un sistema de análisis financiero continuo basado en indicadores clave que permita anticipar riesgos, optimizar recursos y apoyar decisiones institucionales.

ACCIONES

- Elaborar y presentar reportes periódicos del estado financiero y de las obligaciones vigentes con entidades y terceros, para orientar la gestión institucional.

ACTIVIDADES

1. Presentar un informe consolidado del estado de las obligaciones financieras vigentes (deudas y compromisos de pago) ante entidades y terceros, identificando saldos, vencimientos y prioridades de gestión.
2. Evaluar escenarios de pagos favorables para la entidad.
3. Generar alertas de acuerdo con los seguimientos de los indicadores financieros.
4. Realizar seguimiento periódico a las políticas NIIF.

6.3. DIRECCIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

6.3.1. LÍNEA COMERCIAL

6.3.1.1. COMPONENTE MEDICIÓN DE CONSUMOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Optimizar la confiabilidad del proceso de micromedición y facturación mediante la tecnificación de lecturas, control comercial y depuración de la base de usuarios, reduciendo la subfacturación y las reclamaciones por consumo.

ESTRATEGIAS

- Estandarizar y tecnificar el proceso de toma de lecturas mediante capacitación del personal, controles internos y herramientas tecnológicas con validación automática, para prevenir errores, detectar anomalías y mejorar la precisión del registro y la facturación.

ACCIONES

- Realizar capacitaciones intensivas y controles internos desde facturación, para detectar y corregir errores a tiempo.
- Compra módulo de software GCI y tecnologías (Celulares) para la recolección de datos/información (lecturas).
- Incrementar la eficiencia del recaudo y la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la mejora del control sobre consumos facturados y la reducción de subfacturación.
- Fortalecer el control comercial sobre usuarios de alto consumo mediante análisis periódico y validación de la correcta liquidación de los servicios.
- Generar un listado mensual de grandes consumidores y realizar verificación de facturación y componentes tarifarios aplicados (acueducto, alcantarillado y aseo), documentando hallazgos y ajustes requeridos.
- Mejorar la actualización y depuración de la base comercial para garantizar una facturación acorde con la realidad del predio.
- Realizar cruces de información y visitas selectivas para identificar inmuebles con múltiples unidades, formalizando la actualización del registro comercial y ajustando el número de suscriptores cuando aplique.
- Asegurar la confiabilidad de la micromedición mediante el seguimiento técnico y comercial al estado del parque de medidores.
- Consolidar y presentar un reporte mensual de medidores dañados, intervenidos y repuestos, incluyendo ubicación, fecha de novedad y estado final, para priorizar reposiciones y reducir errores de facturación.

ACTIVIDADES

1. Capacitación en manejo de información, control de lecturas y uso de herramientas tecnológicas (APP / dispositivos / reportes).
2. Realizar el análisis de grandes consumidores y generadores, efectuando verificaciones periódicas a los usuarios con consumos elevados, con el fin de asegurar que el cobro adecuado de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Identificar y caracterizar los inmuebles que presenten más de una unidad habitacional asociada a un único suscriptor, con el propósito de actualizar la información comercial y garantizar una facturación acorde con la realidad del predio.

4. Elaborar y entregar informes periódicos sobre el estado del parque de medidores, comparando medidores dañados frente a medidores repuestos, como soporte para el control y seguimiento del proceso de micromedición.

6.3.1.2. COMPONENTE ALTO CONSUMO POR ESTADO MICROMEDIDORES

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Promover la cultura del uso eficiente del agua y la comprensión del consumo facturado mediante estrategias de educación y comunicación al usuario, orientadas a disminuir inconformidades por consumos elevados y fortalecer la corresponsabilidad en la gestión del servicio.

ESTRATEGIAS

- Reducir las quejas por consumos elevados en la facturación.
- Mejorar la precisión en las mediciones y facturación.
- Brindar mayor transparencia y educación al cliente sobre su consumo de agua.
- Publicidad en redes sociales sobre la importancia y el buen manejo del consumo de agua.

ACCIONES

- Educación a los usuarios en la normatividad, las obligaciones y responsabilidades de mantener el buen estado de la tubería e instalación interna y los medidores.

ACTIVIDADES

1. Realizar talleres de manera presencial y/o virtual sobre las responsabilidades/obligaciones del usuario y EMPOCHAPARRAL en la medición del agua.

6.3.1.3. COMPONENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer la experiencia del usuario y la calidad del servicio mediante la implementación de mecanismos de evaluación de satisfacción y el desarrollo de capacidades del personal, orientados a mejorar la atención, la comunicación y la respuesta oportuna en EMPOCHAPARRAL E.S.P.

ESTRATEGIAS

- Reducir las PQR asociadas a atención al usuario y mejorar la percepción de satisfacción del servicio.
- Implementar un sistema de atención al cliente más ágil y eficiente alternativo al físico y Capacitar al personal en atención y resolución efectiva de conflictos.

ACCIONES

- Implementación en las encuestas de satisfacción post-servicio brindado.
- Brindar las capacitaciones al personal (CERTIFICADO).

ACTIVIDADES

1. Diseñar e implementar una encuesta digital de satisfacción de fácil acceso mediante código QR, para su diligenciamiento por los usuarios en los puntos de atención físicos, que permita evaluar y calificar el servicio brindado por todas las dependencias de EMPOCHAPARRAL E.S.P., fortaleciendo el seguimiento a la percepción del usuario y las acciones de mejora.
2. Brindar una capacitación anual al personal sobre atención al usuario, incorporando lineamientos de servicio al cliente y normatividad aplicable en servicios públicos domiciliarios, con el fin de fortalecer la calidad de la atención y mejorar la oportunidad y claridad en las respuestas brindadas a los usuarios.

6.3.1.4. COMPONENTE CATASTRO USUARIOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Fortalecer la gestión del catastro de usuarios mediante la actualización, depuración y digitalización de la información comercial, garantizando una base de datos confiable, completa y actualizada que permita mejorar la facturación, el control comercial y la toma de decisiones.

ESTRATEGIAS

- Actualizar y depurar el catastro de usuarios mediante herramientas tecnológicas, verificación en campo y participación ciudadana.

ACCIONES

- Actualización y depuración de la base de datos.
- Fortalecimiento tecnológico.
- Sensibilización y participación ciudadana.
- Capacitación del Personal.

ACTIVIDADES

1. Censos y validación de la información de usuarios
2. Implementar mecanismos de reporte ciudadano para actualizar datos.
3. Revisar corregir inconsistencias en la base de datos.
4. Adquirir o desarrollar un software especializado en gestión catastral.
5. Digitalizar la información existente física.
6. Realizar jornadas informativas sobre la importancia del catastro
7. Establecer canales de comunicación para que los ciudadanos actualicen datos en apoyo con las juntas de acción comunal.
8. Brindar formación en el uso de las herramientas tecnológicas geográficas.
9. Capacitación en normativa catastral y actualización de datos.

6.3.1.5. COMPONENTE TARIFAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar la sostenibilidad financiera y la correcta aplicación del régimen tarifario mediante la revisión, actualización y seguimiento de las tarifas conforme al marco regulatorio vigente y la proyección del flujo de caja institucional.

ESTRATEGIAS

- Verificar y actualizar las tarifas conforme al marco regulatorio vigente, fortaleciendo la gestión financiera y el control del recaudo.

ACCIONES

- Estructurar y ejecutar el proceso de revisión y actualización tarifaria conforme a la regulación de la CRA y al análisis financiero institucional.

ACTIVIDADES

1. Contratar equipo profesional o consultoría especializada para el análisis y actualización del estudio tarifario.
2. Realizar el estudio técnico, financiero y regulatorio para la actualización de las tarifas conforme al marco CRA vigente.
3. Realizar seguimiento periódico al comportamiento del recaudo y su impacto en el flujo de caja institucional.

6.3.1.6. COMPONENTE CARTERA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Recuperación De Cartera

ESTRATEGIAS

- Fortalecer la sostenibilidad financiera de la empresa mediante la recuperación efectiva de la cartera, promoviendo el pago oportuno, reduciendo la morosidad y optimizando la gestión de cobro a través de estrategias preventivas, persuasivas, prejurídicas y jurídicas.

ACCIONES

- Prevenir el crecimiento de la mora mediante gestión de cobro temprana y persuasiva.
- Priorizar el cobro de cartera vencida por antigüedad y monto, aplicando rutas de gestión diferenciadas.
- Fortalecer los mecanismos de cobro jurídico y coactivo para obligaciones de difícil recuperación.
- Promover alternativas de normalización de cartera para reducir reincidencia y mejorar el recaudo.

ACTIVIDADES

1. Implementar jornadas de cobro persuasivo focalizadas en cartera reciente (0–30 días).
2. Implementar jornadas de gestión de cobro puerta a puerta dirigidas a usuarios con cartera de hasta un (1) mes de antigüedad, con el fin de promover el pago oportuno y prevenir el incremento de la morosidad.
3. Activar gestión prejurídica y jurídica para cartera vencida, priorizada por antigüedad, cuantía y reincidencia.
4. Realizar seguimiento mensual a la cartera vencida priorizada según antigüedad y monto.
5. Realizar seguimiento y control mediante reportes periódicos de recuperación, mora y procesos iniciados.
6. Iniciar y/o fortalecer los procesos de cobro coactivo para cartera vencida de usuarios con obligaciones antiguas, realizando seguimiento mediante reportes periódicos que consoliden el número de cuentas en mora y el número de cuentas en trámite coactivo.
7. Formalizar acuerdos de pago cuando aplique, garantizando trazabilidad y cumplimiento.

6.4. DIRECCIÓN OPERATIVA

6.4.1. LÍNEA AGUA POTABLE

6.4.1.1. COMPONENTE CAPTACIÓN, ADUCCIÓN, CASETA DE BOCATOMA QUEBRADA SAN JORGE Y LÍNEA DE CONDUCCIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar la confiabilidad y continuidad del abastecimiento de agua potable mediante la optimización hidráulica, estructural y operativa del sistema de captación, aducción y conducción San Jorge.

ESTRATEGIAS

- Fortalecer la infraestructura de captación mediante estudios, diseños y soluciones técnicas para aumentar confiabilidad del sistema.
- Gestión preventiva del riesgo operativo.

ACCIONES

- Desarrollo estudios y diseños bocatoma y línea alterna
- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos enfocados al buen funcionamiento del componente

ACTIVIDADES

1. Realizar el seguimiento aporte y cofinanciación al convenio Interadministrativo CUR 947 para la realización de los Estudios y Diseños constructivos de bocatoma.

2. Realizar el acompañamiento continuo a la alcaldía municipal para la formulación de los estudios y diseños de la línea de conducción alterna para el municipio de chaparral.
3. Limpieza periódica de los desarenadores.
4. Recorrido de la línea de conducción.
5. Intervención de los puntos críticos sobre la línea de conducción.
6. Reparación o cambio de las válvulas de desaire de la línea de conducción.
7. Verificación del funcionamiento de las ventosas

6.4.1.2. COMPONENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE Y LABORATORIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar la producción continua y eficiente de agua potable mediante la operación optimizada de la PTAP, el control de calidad y la gestión hidráulica basada en datos confiables.

ESTRATEGIAS

- Asegurar condiciones sanitarias y operativas óptimas en tanques y estructuras.
- Garantizar operatividad hidráulica mediante mantenimiento preventivo.
- Monitorear y gestionar de manera precisa y eficiente los caudales y volúmenes de agua dentro del sistema, garantizando que los datos sean confiables y utilizados para la toma de decisiones operativas,

ACCIONES

- Realizar los mantenimientos del buen funcionamiento del componente.
- Realizar las actividades y mantenimientos preventivos del componente.
- Implementar sistema integral de medición y monitoreo hidráulico.
- Entrega de datos exactos y confiables.

ACTIVIDADES

1. Limpieza y lavado de los tanques de almacenamiento
2. Verificación de la calidad del agua por medio de toma de muestras en los puntos de muestreo
3. Reparación de compuertas y válvulas que se encuentren en mal estado
4. Realizar mantenimiento y mejoramiento locativo
5. Realizar actividades de calibración, calificación y /o validación de equipos y mantenimiento de equipo
6. Adecuación de puntos de muestreo de acuerdo a los parámetros técnicos
7. Realizar el seguimiento, monitoreo y registro del caudal de llegada a la PTAP, niveles de tanques, horas de suministro de agua cruda y horas de operación de los tanques.
8. Recolección de los registros de caudales y procesamiento de la información para el cálculo del indicador IANC
9. Instalación de 1 macromedidor en la salida PTAP.

6.4.1.3. COMPONENTE REDES DE DISTRIBUCIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Optimizar la eficiencia hidráulica del sistema de distribución mediante la reducción de pérdidas físicas, el control de presiones y la estabilización operativa de la red.

ESTRATEGIAS

- Implementar acciones estructurales y operativas para la reducción de pérdidas y control hidráulico de la red.
- Garantizar el monitoreo del suministro de agua al municipio de Chaparral, cumpliendo con los criterios operativos y regulatorios.

ACCIONES

- Realizar mejora y estabilidad de la red de acueducto.
- Reconocimiento del sistema de acueducto.
- Monitoreo y evaluación del sistema de acueducto.

ACTIVIDADES

1. Reposición de 200 ml de redes de acueducto en materiales de HF, AC.
2. Jornadas de detección de fugas con geófono.
3. Extensión de redes de acueducto según la necesidad
4. Verificación del estado de los hidrantes, mantenimiento y/o cambio.
5. instalación de ventosas en las colas de las redes de distribución y en los puntos altos
6. Instalación de válvulas reguladoras en los puntos críticos
7. Control de fugas y relación oportuna de estas
8. Reposición de redes de acueducto de todas las calles a pavimentar
9. Toma de presiones y registro de las mismas.
10. Actualización de catastro de acueducto

6.4.1.4. COMPONENTE SISTEMA DE BOMBEO, PROYECTO DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA, CAPTACIÓN, ADUCCIÓN Y CONDUCCIÓN.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar la confiabilidad hidráulica y energética del sistema de bombeo y captación, asegurando la continuidad del suministro de agua cruda hacia la PTAP mediante operación eficiente, mantenimiento preventivo y optimización energética.

ESTRATEGIAS

- Mantener la disponibilidad operativa del sistema de bombeo mediante mantenimiento estructural, mecánico y energético.

ACCIONES

- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos al buen funcionamiento del sistema de bombeo.
- Monitorear el desempeño y eficiencia del sistema de bombeo.

ACTIVIDADES

1. Adecuación e instalación de sistema de izaje para retiro de equipos (bombas y motores) del pozo de equipos, tanto en caseta del río como en la caseta de rebombeo del jardín.
2. Adecuación de vía interna y rampa vehicular de acceso a caseta de rebombeo del jardín.
3. Recalce en concreto de la cuneta de drenaje ubicada en la parte posterior de la caseta del jardín, se presenta socavación del terreno y se tiene riesgo de pérdida de banca.
4. Reparación general de concreto en el desarenador 1 de la caseta de bombeo del río. La estructura presenta desgaste en su concreto y exposición de agregado grueso.
5. Reparación de muro en sección de canal de ingreso a desarenadores en la caseta del río
6. Adecuación de acceso a caseta del río para retiro de equipos del pozo de equipos de bombeo.
7. Realizar mantenimiento y mejoramiento locativo
8. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de bombeo
9. Realizar jornadas de limpieza del canal de aducción
10. Llevar el registro, seguimiento y control de las horas de servicio del sistema de bombeo.
11. Realizar el seguimiento de la eficiencia energética con base en horas de servicio y facturas celsia

6.4.1.5. COMPONENTE RESTAURACIÓN DE LAS CUENCAS HÍDRICAS.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Contribuir a la protección y recuperación de las fuentes abastecedoras mediante acciones de restauración ecológica, participación comunitaria y fortalecimiento de la gobernanza ambiental.

ESTRATEGIAS

- Involucrar a la comunidad local en la protección y restauración de los ecosistemas.
- Mejorar la calidad del agua en las fuentes hídricas, implementando acciones de conservación.

ACCIONES

- Realizar actividades prácticas y educativas que promuevan la reforestación y el cuidado ambiental.
- Implementar un programa de limpieza regular de fuentes hídricas.
- Establecer un cronograma de limpieza de las fuentes hídricas

ACTIVIDADES

1. Fomentar la participación activa de la comunidad en iniciativas de reforestación y en el cuidado y conservación de los ecosistemas.
2. Desarrollar e implementar programas de reforestación en áreas estratégicas para restaurar y preservar el ecosistema local.
3. Realizar un análisis de cada fuente hídrica del municipio para determinar las condiciones específicas de contaminación y acumulación de sedimentos, y con base en los resultados, establecer una frecuencia de limpieza adecuada para cada una, garantizando su mantenimiento continuo y la mejora de la calidad del agua.

6.4.1.6. COMPONENTE SENSIBILIZACIÓN RESPONSABLE DEL AGUA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Promover cambios de comportamiento en el uso eficiente del agua mediante procesos educativos y comunicativos permanentes.

ESTRATEGIAS

- Maximizar el impacto de la educación sobre el ahorro de agua.

ACCIONES

- Distribuir material educativo a través de diversos canales de comunicación.

ACTIVIDADES

1. Replicar material educativo en escuelas, centros comunitarios, medios de comunicación locales y redes sociales para maximizar el alcance de la información.
2. Organizar talleres de sensibilización, dirigidos a diferentes sectores de la población.
3. Utilizar emisoras locales y plataformas digitales para difundir mensajes y recomendaciones prácticas sobre el ahorro de agua.

6.4.2. LÍNEA SANEAMIENTO BÁSICO

6.4.2.1. COMPONENTE REDES PRINCIPALES, POZOS, COLECTORES

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar la operatividad hidráulica y sanitaria del sistema de alcantarillado mediante mantenimiento preventivo, control estructural y gestión técnica del drenaje urbano.

ESTRATEGIAS

- Garantizar el Funcionamiento Óptimo de las estructuras de alcantarillado.

- Tener un registro actualizado, preciso y detallado de la infraestructura de alcantarillado dentro del municipio, lo que facilita su gestión, mantenimiento y mejora continua.

ACCIONES

- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos al buen funcionamiento del sistema.
- Asegurar la toma de decisiones en cuanto a mantenimiento, expansión, y mejora del sistema de drenaje urbano.
- Desarrollo de plano detallado y catastro del sistema de alcantarillado para mejorar la gestión de la infraestructura urbana

ACTIVIDADES

1. Ejecutar las reposiciones de alcantarillado según el POIR, recaudo y necesidad, incluyendo las de las vías nuevas a pavimentar
2. Realizar mantenimiento de pozos de inspección y sumideros del casco urbano
3. Reparación y mantenimiento de colectores de aguas residuales
4. Cambio y mantenimiento de tapas de pozos de inspección y rejillas de sumideros.
5. Realizar el acompañamiento continuo a la alcaldía municipal para el proyecto del colector para el municipio de chaparral,
6. Realizar el plano y catastro de alcantarillado

6.4.2.2. COMPONENTE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Asegurar un proceso eficiente y sostenible que permita depurar el agua y la reducción de agentes contaminantes

ESTRATEGIAS

- Asegurar la operación continua y eficiente de las PTAR.

ACCIONES

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo.

ACTIVIDADES

1. Realizar mantenimiento de las PTAR y Letrinas para el buen funcionamiento de estas.

6.4.2.3. COMPONENTE VERTIMIENTOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental y la gestión responsable de los vertimientos de aguas residuales o contaminantes, promoviendo la transparencia, la sostenibilidad y la eficiencia en el uso de los recursos.

ESTRATEGIAS

- Garantizar el cumplimiento de las normativas ambientales mediante la caracterización precisa

ACCIONES

- presentación oportuna de la autodeclaración de vertimientos

ACTIVIDADES

2. Realizar caracterización de aguas residuales para los vertimientos del sistema
3. Realizar la Autodeclaración de vertimientos ante la Corporación CORTOLIMA

6.4.3. LÍNEA GESTIÓN DE RESIDUOS

6.4.3.1. COMPONENTE BARRIDO Y LIMPIEZA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Mejorar la calidad visual y sanitaria de las zonas residenciales, Manteniendo las calles libres de residuos sólidos volátiles.

ESTRATEGIAS

- Garantizar la limpieza, el orden y la salubridad

ACCIONES

- Realizar un programa eficiente de barrido

ACTIVIDADES

1. Barrido de calles y avenidas principales
2. Barrido de calles secundarias (Barrios)
3. Recolección de residuos en las canecas públicas (Parque de los Presidentes)

6.4.3.2. COMPONENTE ZONAS VERDES Y ÁREAS PUBLICAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Mejorar la calidad visual de las zonas verdes y áreas públicas.

ESTRATEGIAS

- Mantener las áreas de podas en buen estado y estéticamente agradables.

ACCIONES

- Implementar un programa de mantenimiento regular que incluya inspecciones periódicas.

ACTIVIDADES

1. Implementar cronograma de podas y garantizar su cumplimiento
2. Realizar el lavado y limpieza de los escenarios Públicos

6.4.3.3. COMPONENTE RECOLECCIÓN, DISPOSICIÓN DE RESIDUOS Y TRANSPORTE

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Garantizar la gestión eficiente, responsable y sostenible de los desechos generados en una comunidad o área específica, con el fin de reducir el impacto ambiental, proteger la salud pública y promover la economía circular.

ESTRATEGIAS

- Garantizar un servicio eficiente de recolección y transporte de residuos sólidos en términos de continuidad

ACCIONES

- Continuidad del servicio y la adquisición de equipo adecuado

ACTIVIDADES

1. Garantizar la continuidad de la recolección y transporte de los residuos a través de la gestión y operación de vehículos compactadoras existentes
2. Formular proyecto para la adquisición de vehículos compactadores de acuerdo al análisis técnico y determinación de tiempos y movimientos de operación
3. Garantizar la disposición de los residuos sólidos en un Relleno Autorizado por CORTOLIMA

6.4.3.4. COMPONENTE DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL SERVICIO DE ASEO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Estudios técnicos y administrativos y financieros para la identificar del estado actual de todos los componentes del servicio de aseo.

ESTRATEGIAS

- Estructurar el estudio técnico sobre la situación del servicio de aseo.

ACCIONES

- Contratar personal idóneo.

ACTIVIDADES

1. Apoyarnos con consultoría experta para la evaluación de los escenarios y las alternativas de solución

6.4.4. LÍNEA ASEO

6.4.4.1. COMPONENTE APROVECHAMIENTO RESIDUOS SOLIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Implementar y consolidar un sistema integral de separación de residuos en la fuente, con el objetivo de optimizar la gestión de los residuos sólidos, incrementar las tasas de reciclaje y reducción de residuos, y fomentar una cultura de responsabilidad ambiental en la ciudadanía. utilizando las tres R 1. Reciclar 2. Reducir 3 Reutilizar.

ESTRATEGIAS

- Formalización de las personas que se dedican al reciclaje.
- Vinculación de las diferentes entidades del municipio de Chaparral (Capacitación en especial la separación en la fuente, beneficios)

ACCIONES

- Capacitar a los Recicladores en asociatividad y formalización de negocios.
- Propiciar un Acuerdo municipal llamado “CHAPARRAL BASURA CERO” que tenga como objetivo desarrollar con instrumentos jurídicos la materialización del programa “CHAPARRAL BASURA CERO” que se encuentra ejecutando la empresa de servicios públicos de chaparral Tolima EMPOCHAPARRAL E.S.P.

ACTIVIDADES

2. Caracterizar a la población recicladora del municipio de Chaparral, mediante la identificación y el registro de los recicladores, sus condiciones laborales y necesidades para su operación
3. Desarrollar campañas de sensibilización en entidades e instituciones del municipio sobre los beneficios sociales, económicos y ambientales de la formalización de los recicladores
4. Realizar talleres de formación y socialización dirigidos a los recicladores sobre asociatividad, emprendimiento y formalización de negocios

5. Gestionar la vinculación de entidades públicas en las actividades de separación en la fuente, en coordinación con las asociaciones de recicladores del municipio
6. Gestionar la vinculación de entidades privadas en las actividades de separación en la fuente, en coordinación con las asociaciones de recicladores del municipio
7. Impulsar la adopción del Programa de "Chaparral Basura Cero" a través de la gestión ante la Alcaldía Municipal, con el objetivo de implementar políticas y estrategias de gestión integral de residuos sólidos en el municipio

6.4.4.2. COMPONENTE PLAN DE CIERRE Y ABANDONO DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- Dar cumplimiento a los programas establecidos en el plan de cierre y abandono de la Celda de Disposición Final

ESTRATEGIAS

- Garantizar el adecuado cierre y abandono de la Celda de Disposición Final, conforme a la normativa ambiental vigente

ACCIONES

- Minimizar los impactos negativos y asegurar la recuperación del área intervenida

ACTIVIDADES

1. Realizar mantenimiento y limpieza periódica a los canales de aguas lluvias y al cerco perimetral
2. Realizar las actividades correspondientes a las fichas del Plan de Cierre y Abandono

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral – EMPOCHAPARRAL E.S.P., se implementa un sistema de seguimiento y evaluación basado en los lineamientos del Plan de Acción, mediante los siguientes mecanismos:

- *Seguimiento a Indicadores:* Se analizarán los indicadores operativos clave para evaluar el desempeño y la eficiencia en la prestación de los servicios.
- *Comités Estratégicos:* Se llevarán a cabo reuniones entre la gerencia y los encargados de las distintas subáreas, con el fin de analizar avances, dificultades y establecer acciones correctivas.
- *Ejecución Presupuestal:* Se supervisará el uso eficiente de los recursos asignados para las diferentes actividades.

- **Seguimiento por Control Interno:** Se realizará una verificación permanente del cumplimiento de las metas, así como la validación de los datos utilizados en el cálculo de los indicadores.

Es preciso mencionar que, el seguimiento y la evaluación del Plan Estratégico se fundamenta en la recopilación de información suministrada por las distintas subáreas responsables de la ejecución de las actividades programadas. Este proceso permitirá medir el avance de las Actividades estructuradas en el Plan Estratégico, garantizando la optimización de los servicios y el rendimiento del área.

De manera que, el cumplimiento de las metas establecidas será el principal criterio para la evaluación del desempeño del Plan de Estratégico del Área Operativa, el cual, se llevará a cabo trimestralmente, utilizando los indicadores definidos y los porcentajes de avance en cada periodo evaluado. Adicionalmente, el Área de Control Interno realiza un seguimiento mensual para verificar el cumplimiento de los objetivos operativos y la consistencia de la información empleada en la medición de los indicadores, asegurando así la transparencia y efectividad en la gestión.

7.1. Cronograma de seguimiento y evaluación

Para efectos de organización, control y trazabilidad institucional, el seguimiento formal al Plan Estratégico se realizará mediante tres cortes durante cada vigencia, en los meses de mayo, septiembre y enero, estableciendo como periodo para el desarrollo del seguimiento, recopilación y entrega de evidencias, revisión de información y consolidación de resultados, los días comprendidos entre el 10 y el 30 de cada uno de estos meses.

Corte	Fechas de seguimiento	Periodo objeto de seguimiento	Actividades del seguimiento
Primer seguimiento	10 al 30 de mayo	Enero – Abril	Entrega y recopilación de evidencias; revisión del cumplimiento de actividades; verificación de metas e indicadores; solicitud de aclaraciones o información complementaria; reuniones con las áreas cuando se requiera; consolidación y socialización de resultados.
Segundo seguimiento	10 al 30 de septiembre	Mayo – Agosto	Entrega de evidencias; revisión del avance acumulado; verificación de actividades, metas e indicadores; identificación de dificultades o retrasos; reuniones de seguimiento; formulación de recomendaciones y socialización de resultados.
Seguimiento de cierre de vigencia	10 al 30 de enero de la vigencia siguiente	Septiembre – Diciembre y consolidado anual	Entrega final de evidencias; verificación del cumplimiento de actividades y metas; cálculo de indicadores; consolidación de resultados anuales; determinación del porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico y socialización del cierre de la vigencia.

Durante cada periodo de seguimiento, las dependencias y responsables establecidos en el Plan Estratégico deberán remitir a la Oficina Asesora de Planeación las evidencias que acrediten la ejecución de las actividades bajo su responsabilidad. Los soportes deberán ser claros, verificables y corresponder al periodo evaluado, pudiendo incluir informes, actas, registros fotográficos, bases de datos, certificaciones, reportes, registros de asistencia, documentos técnicos, comunicaciones u otros documentos relacionados directamente con la actividad.

La Oficina Asesora de Planeación realizará la revisión y consolidación de la información recibida y podrá solicitar aclaraciones, complementaciones o evidencias adicionales cuando los soportes presentados no permitan verificar suficientemente el cumplimiento reportado. De igual manera, podrá convocar reuniones o mesas de seguimiento con los directivos, líderes de proceso y responsables de las actividades, especialmente cuando se identifiquen retrasos, dificultades, inconsistencias o desviaciones frente a las metas establecidas.

Finalizado cada corte, los resultados serán consolidados y socializados con las áreas responsables, indicando el nivel de avance identificado, las actividades cumplidas, las situaciones que requieran atención y las recomendaciones correspondientes. El seguimiento de enero permitirá, además, efectuar el cierre de la vigencia inmediatamente anterior y consolidar el porcentaje anual de cumplimiento del Plan Estratégico.

Nota: Yo sí ajustaría una frase del texto original de la imagen: donde actualmente dice que el seguimiento “se llevará a cabo trimestralmente”, ya no sería coherente con el cronograma que estamos estableciendo, porque los cortes formales serán mayo, septiembre y enero. Conviene reemplazar únicamente esa expresión por “se llevará a cabo periódicamente, de acuerdo con los cortes de seguimiento establecidos en el presente Plan Estratégico”. Así el texto y la tabla no se contradicen.