

ACTA No. 1					
ACTIVIDAD:	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO				
LUGAR:	DESPACHO DE GERENCIA	FECHA:	30 DE ENERO DE 2018		
HORA DE INICIO:	04:00 AM	HORA FINAL:	06:00 PM	PRÓXIMA REUNIÓN:	Por programar.
OBJETIVO					
Dar a conocer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, la composición del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como discutir otros temas de planeación de la entidad.					
ORDEN DEL DÍA					
En Santa Marta D.T.C.H., a los treinta (30) días del mes de enero de dos mil dieciocho (2018), siendo las 4:00 p.m., previa convocatoria, se reunieron en la Gerencia General, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESSMAR E.S.P., con el fin de desarrollar el siguiente orden del día:					
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y composición del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. - Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Valores Institucionales (Direccionamiento Estratégico). - Mapa de Procesos. - Actualización del Plan Estratégico Institucional 2016- 2019. - Plan de Acción 2018. - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018. - Temas varios.					
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA					
Que constancia que asistieron a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad los siguientes miembros e invitados:					
- CARLOS PÁEZ CANTILLO	Secretario General				
- EDER OEJDA CARRANZA	Subgerente Corporativo				
- HILDA BORJA VEGA	Jefe de Oficina Jurídica y Gestión Contractual				
- EMMA PEÑATE ARAGÓN	P. E. Planeación Estratégica y SIG				
- EDGAR PIMIENTA IBARRA	P.U. Servicios Financieros				
- YOLANDA CONSTANTE GONZALEZ	P.U. Talento Humano				
- ZENaida ORTÍZ HERAS	P.U. Gestión Documental				
- ORLANDO LEGUIA DE ANGELIS	P.U. Atención al Ciudadano				
Asisten como invitados las siguientes personas:					
- Carlos Mario Redondo	Director de Aseo y Aprovechamiento				
- Anderson Guzmán Rada	Director de Actividad Complementaria				
- Luis Felipe Gutiérrez	Director de Acueducto				
- Juan Carlos Salgado	Director de Alcantarillado				
- Luis Delgado Lozano	P.U. Servicios Administrativos				
- Erwin Agudelo	Contratista de Apoyo MECI				

2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Una vez leído el orden día, los integrantes del comité estuvieron de acuerdo con el mismo.

3. ASUNTOS A TRATAR

3.1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y composición del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Previo al inicio del tema relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y la composición del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESSMAR E.S.P., procedió el Secretario General, Dr. Carlos Páez Cantillo, a dar la bienvenida a los presentes y a explicar la importación de la asistencia de cada uno a la primera reunión del Comité. Así mismo, manifestó que cada tema que se tocaría en la reunión sería de vital importancia para un adecuado direccionamiento estratégico de la entidad, así como de adaptación al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Así procedió la P.E. de Planeación Estratégica y SIG, Dra. Emma Peñate Aragón, a explicar que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, es un marco de referencia porque contempla un conjunto de conceptos, elementos, criterios, que permiten llevar a cabo la gestión de las entidades públicas. Además, enmarca la gestión en la calidad y la integridad, al buscar su mejoramiento permanentemente para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Señaló que el fin de la gestión es generar resultados con valores, es decir, bienes y servicios que tengan efecto en el mejoramiento del bienestar de los ciudadanos, obtenidos en el marco de los valores del servicio público (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia).

Pasó a explicar los objetivos del modelo, los cuales son: 1. Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motor de la generación de resultados de la administración pública; 2. Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control, la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua; 3. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos; 4. Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño; y por último, 5. Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.

Pasó a explicar que este modelo trae consigo la obligación de crear unos comités institucionales, como son el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño, Comité Departamental y Municipal de Gestión y Desempeño, para aterrizar en las entidades del orden territorial como la ESSMAR E.S.P., en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual tiene como funciones: 1. Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG; 2. Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información; 3. Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión; 4. Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad; 5. Proponer al Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG; 6. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG; y 7. Las demás que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.

Explicó que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESSMAR E.S.P., fue creado mediante Resolución No. 003 de 16 de enero de 2018, tendiendo como integrantes al Secretario General, quien lo preside, el Subgerente Corporativo, Subgerente Técnico, Jefe de Oficina Jurídica y Gestión Contractual, P.E. de Planeación Estratégica y SIG, quien será el secretario técnico, P.E. de Comunicaciones, P.E. de las TIC's, P.U. de Servicios Financieros, P.U. de Talento Humano, P.U. de Gestión Documental y el P.U. de Atención al Ciudadano. También, aclaró, que en tanto se supla la vacancia definitiva del cargo de Subgerente Técnico, uno de los directores de la entidad (aseo y aprovechamiento, actividades complementarias, acueducto o alcantarillado), podrá sustituirlo para cumplir sus funciones dentro del comité.

Por último, en cuanto al comité manifestó, que por orden legal éste sustituye los comités de archivo, racionalización de trámites, capacitación y formación para el trabajo, incentivos, capacitación y estímulos y gobierno en línea.

3.2. Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Valores Institucionales (Direccionamiento Estratégico)

Procede el Secretario General, Dr. Carlos Páez Cantillo, a explicar la importancia de actualizar la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Valores Institucionales, en tanto, la empresa a partir del mes de noviembre de 2016 cambió su objeto funcional, dejando de ser solo una empresa de servicios públicos de aseo, para ser la empresa de servicios públicos

de la ciudad, que a partir del mes de abril de 2017, asumió la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Así se proyectó una propuesta de Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Valores Institucionales, que fue un conjunto de ideas tomadas de concurso participativo al interior de la ESSMAR E.S.P., en el que se presentaron tres concursantes. Siendo lo siguientes la propuesta:

Misión: Garantizamos los servicios públicos (Aseo, acueducto y alcantarillado, prestándolo directo a través de un tercero), generando valor público al Distrito de Santa Marta.

Visión: En el año 2025, habremos aportado al Distrito de Santa Marta, la prestación de servicios públicos, con cobertura e innovación, siendo reconocidos a nivel nacional como una empresa con responsabilidad social e institucional.

Política de Calidad: La ESSMAR E.S.P es una empresa de servicios públicos comprometida con la satisfacción de sus usuarios y clientes, así como el cuidado y sostenibilidad del medio ambiente, garantizando la prestación de los servicios públicos de aseo, acueducto, alcantarillado, con procesos administrativos y operativos eficientes, eficaces y efectivos, aplicando el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado, con el compromiso de mejora continua a través del uso eficiente de los recursos disponibles y el desarrollo armónico de nuestro recurso humano.

Valores Institucionales: Compromiso, Honestidad, Justicia, Participación, Respeto, Solidaridad, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Transparencia, Tolerancia y Sentido de Pertenencia.

Luego las sugerencias, recomendaciones y lectura de cada una de las propuestas del concurso y la intervención de cada uno de los asistentes a la reunión del Comité, se obtuvo una nueva propuesta para ser presentada a la Gerencia para su aprobación definitiva así:

Misión: Garantizamos la prestación de servicios públicos, directamente o través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.

Visión: En el año 2025, seremos reconocidos a nivel nacional por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.

Política de Calidad: Como empresa prestadora de servicios públicos del Distrito de Santa Marta, estamos comprometidos con la supervisión y la gestión integral de cada uno de los servicios con los cuales estamos comprometidos con calidad y transparencia, administrando los recursos financieros y técnicos de manera confiable para garantizar nuestra credibilidad ante la comunidad, cumpliendo los requisitos legales, promoviendo el uso eficiente de los recursos disponibles y el desarrollo armónico de nuestro talento humano.

Objetivos Estratégicos:

- **Objetivo 1:** Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2019, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.
- **Objetivo 2:** Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2019, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el PGIRS.
- **Objetivo 3:** Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2019, mediante la gestión de recursos, ejecución óptima del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocios.
- **Objetivo 4:** Aumentar el fortalecimiento operativo de la ESSMAR E.S.P., en un 100% para el 2019, mediante la incorporación de nuevas unidades operativas, parque automotor, equipos, capacidad instalada, entre otros.
- **Objetivo 5:** Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2019, mediante el incremento de la planta de personal de la ESSMAR E.S.P., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.
- **Objetivo 6:** Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2019, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.

Valores Institucionales: Compromiso, Honestidad, Justicia, Participación, Respeto, Solidaridad, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Transparencia, Tolerancia y Sentido de Pertenencia.

Decisión: De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros acogen la propuesta antes relacionada, en este sentido se presentará la presente propuesta a la Gerente General de la entidad, para su aprobación final y publicación en página web.

3.3. Mapa de Procesos

Procede la P.E. de Planeación Estratégica y SIG, a explicar que el Mapa de Procesos proyectado, fue dejado por la consultoría que trabajo todo lo concerniente a la modernización administrativa de la Alcaldía Distrital y sus entidades descentralizadas. En este sentido, se pasó a explicar que dentro de los procesos misionales se había presentado un cambio significativo por el cambio del objeto misional de la entidad, así:

Procesos Misionales:

1. **Aseo y Aprovechamiento:** Garantizar el aseo general del Distrito de Santa Marta, mediante la recolección y disposición final de residuos no aprovechables, el barrido, limpieza, corte de césped y poda de árboles en vías, playas y áreas públicas, así como el reciclaje de residuos aprovechables, con el fin de procurar el bienestar de sus habitantes.
2. **Actividad Complementaria:** Realizar las actividades de prevención y cuidado de los espacios públicos del Distrito de Santa Marta, así como atender las solicitudes realizadas por los usuarios en cuanto a las acciones correctivas necesarias para suplir las actividades de la comunidad, con el fin de aminorar el impacto de los diferentes factores externo que pueden afectar el sano vivir de la ciudad. Además, de prestar el servicio de recolección, transporte y disposición final de RCD, entre otros.
3. **Acueducto:** Garantizar la distribución de agua con los estándares de calidad, continuidad y presión, de acuerdo a las normas colombianas, con el fin de procurar el bienestar de los habitantes del Distrito de Santa Marta.
4. **Alcantarillado:** Garantizar la recolección y disposición final de las aguas residuales, por medio de redes primarias, colectores, estaciones de bombeo de aguas residuales y emisor final, con el fin de procurar el bienestar de los habitantes del Distrito de Santa Marta.

Procesos Estratégicos

1. **Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico:** Orientar la planeación y el direccionamiento estratégico institucional, mediante lineamientos e instrumentos de planeación estratégica, planeación operativa y gestión de proyectos de inversión, para contribuir al logro de la misión, visión, objetivos y compromisos de la Entidad.
2. **Planeación de la Gestión Operativa de los Servicios Públicos:** Planear la gestión operativa en la prestación de los servicios públicos, mediante investigaciones y análisis sectoriales con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por la entidad.
3. **Gestión de las Comunicaciones Estratégicas:** Comunicar de manera veraz, clara y oportuna la gestión realizada por la Entidad, mediante planeación, coordinación y evaluación de las estrategias de comunicación con el fin de contribuir al posicionamiento y reconocimiento de la entidad.
4. **Gestión del Capital Humano:** Suministrar el personal competente a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta por medio del fortalecimiento y desarrollo de las competencias de sus servidores públicos, que permita a la Entidad la prestación de bienes y servicios de calidad que contribuyan al buen vivir del Distrito de Santa Marta.
5. **Gestión para la Atención al Ciudadano:** Atender oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios para los trámites y servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos, así como la divulgación clara y oportuna de la información a través de la administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos, para garantizar la satisfacción del ciudadano y los usuarios, generando una excelente imagen corporativa y un alto grado de reputación.

Procesos de Apoyo

1. **Gestión Administrativa:** Gestionar y administrar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa de Servicios Públicos a través de la Planeación, programación, manejo, giro y control de la ejecución presupuestal de los recursos financieros, así como la elaboración y presentación de los Estados Financieros.
2. **Gestión Disciplinaria:** Contribuir en el adecuado ejercicio de la función pública, adelantando los procesos disciplinarios en primera y segunda instancia, de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en la Ley 734 de 2002 y demás normas que le modifiquen, adicionen y/o sustituyan, frente a las conductas constitutivas de falta disciplinaria, realizadas por los servidores y ex servidores públicos de la Entidad; así como, las actividades orientadas a prevenir y garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública.
3. **Gestión Jurídica:** Ejercer la asesoría jurídica, defensa judicial y extrajudicial de la Entidad, de forma oportuna, ágil y eficaz, a través del análisis, conceptualización, sustanciación y la defensa de los intereses jurídicos para la prevención del daño antijurídico y brindar seguridad jurídica, mediante la emisión de actos administrativos, conceptos y el ejercicio de actuaciones judiciales y extrajudiciales conforme a derecho.
4. **Gestión de las Finanzas Públicas:** Administrar adecuadamente los recursos financieros garantizando la solvencia económica, racionalizando el gasto y fortaleciendo los ingresos tributarios y no tributarios de la Entidad.
5. **Gestión Contractual:** Adelantar las diferentes modalidades de selección para la adquisición de obras, bienes y/o servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la Entidad, de conformidad con el manual interno de contratación y la normatividad vigente aplicable en materia contratación.

6. **Gestión TIC:** Brindar apoyo técnico y logístico a la infraestructura informática de la entidad, garantizando de manera oportuna, eficaz y transparente su disponibilidad, facilidad de uso y acceso.
7. **Gestión Documental:** Administrar la documentación bajo un Sistema Integral de Gestión, la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, administración de los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por los usuarios internos y externos.

Procesos de Evaluación

1. **Control y Mejora:** Asesorar, acompañar y evaluar la oportunidad, eficiencia y transparencia de las actividades desarrolladas en cada proceso, con el fin de asegurar la ejecución de los planes, proyectos y objetivos institucionales y fomentar la cultura de autocontrol en todos los niveles.

Después de dejar claro cuáles son los procesos dejados por la consultoría de modernización institucional de la Alcaldía, y de haber revisado y establecido el objeto de cada uno, se procede a leer cada uno de los procedimientos de los mismos, iniciando por los misionales y finalizando con los de evaluación. Por último, se propone abrir las mesas para la revisión de los procedimientos en la próxima reunión del comité.

3.4. Actualización del Plan Estratégico Institucional 2016- 2019

En cuanto al Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se manifiesta por parte del área de planeación estratégica y SIG, que luego de haber sido aceptado por el comité la propuesta de misión, visión, política de calidad y los objetivos estratégicos, se propone que éstos una vez aprobados por la Gerencia General sean incluidos al Plan Estratégico Institucional, así mismo se plantea ampliar el concepto del Plan de Desarrollo Distrital 2016- 2019, "Unidos por el cambio, Santa Marta ciudad del Buen Vivir", para de esta manera incluir lo tendiente a acueducto y alcantarillado, como empresa responsable de los mismos.

Por otro lado, considera que se debe incluir los indicadores para medir la gestión de los procesos de acueducto y alcantarillado, así:

Programa: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos: Desarrollar estrategias encaminadas a la solución al desabastecimiento de agua mediante la construcción de los sistemas de acueducto y alcantarillado en sectores priorizados; para ello se aumentarán los pozos para el abastecimiento del agua, se instalarán nuevas redes de acueducto y alcantarillado para aumentar cobertura, y se diseñará solución a corto, mediano y largo plazo.

Garantizar la gestión integral de los residuos sólidos es de vital importancia económica y social para el desarrollo del Distrito de Santa Marta, para ello se aprovecharán los residuos sólidos, se procurará por la generación y gestión responsable de los mismos, se optimizará la prestación del servicio de aseo en sus componentes de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, así como en la recolección y transporte de los residuos; y por último, se garantizará la disposición final de los residuos sólidos ordinarios, de demolición y construcción, así como los residuos aprovechables, mediante la creación de la escombrera distrital, la puesta en marcha de la estación de clasificación y aprovechamiento, y la implementación de estrategias de disposición y aprovechamiento de residuos tecnológicos.

1. Acciones Estratégicas:

- Supervisar el Plan de Obras e Inversiones por parte de VEOLIA, en materia de acueducto 2018- 2019.
- Supervisar el Plan de Obras e Inversiones por parte de VEOLIA, en materia de alcantarillado 2018- 2019.

2. Indicadores:

- Plan de Obras e Inversiones por parte de VEOLIA, en materia de acueducto supervisadas.
- Plan de Obras e Inversiones por parte de VEOLIA, en materia de alcantarillado supervisadas.

3. Índices:

- (N# de obras en materia de acueducto supervisadas/ N# de obras en materia de acueducto programadas) *100
- (N# de obras en materia de alcantarillado supervisadas/ N# de obras en materia de alcantarillado programadas) *100

Decisión: De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros acogen la propuesta antes relacionada, en este sentido se presentará la presente propuesta a la Gerente General de la entidad, para su aprobación final y publicación en página web.

3.5. Plan de Acción 2018

Se realiza una introducción de lo que es el Plan de Acción y las explicaciones legales de la obligatoriedad de su adopción y publicación en página web de la entidad, a más tardar el 31 de enero de cada año, de acuerdo con la Ley 1474 de 2011.

Así mismo, se realiza lectura del último informe de avance del Plan de Acción vigencia 2017, recordando los porcentajes alcanzados por cada una de las dependencias, así:

- **INTERVENTORÍA:** 14% ejecutado del 17% de Cumplimiento Proyectado.
- **OPERACIONES COMPLEMENTARIAS:** 13% ejecutado del 17% de Cumplimiento Proyectado.
- **PGIRS:** 13% ejecutado del 17% de Cumplimiento Proyectado.
- **ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES:** 13% ejecutado del 16% de Cumplimiento Proyectado.
- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:** 12% ejecutado del 16% de Cumplimiento Proyectado.
- **GESTIÓN ESTRATÉGICA- GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO:** 17% ejecutado del 17% de Cumplimiento Proyectado.

En este sentido, conforme a las observaciones realizadas a cada uno de los avances de cumplimiento del Plan de Acción 2017, se realizaron por parte del área de Planeación Estratégica y SIG las siguientes sugerencias: se tenga en cuenta por cada líder de procesos los rendimientos de ejecución y metas planteadas de los últimos dos años, ello para mejorar la planeación de las actividades, debido que en el análisis del informe final al realizar el consolidado se observa que algunas áreas iniciando el año en su primer cuatrimestre ya habían cumplidos con sus actividades en un 100%.

Por su parte, el Contratista de Apoyo MECI, explicó cada uno de los componentes del Plan, su organización por proceso y señaló, igualmente, que se inició con los procesos misionales de la entidad como son Aseo y Aprovechamiento, Actividades Complementarias, Acueducto y Alcantarillado, se continuo con los estratégicos, de apoyo y, por último, los de control.

Por último, se explicó que en definitiva el Plan de Acción Institucional vigencia 2018, quedó con 68 Actividades y/o Acciones, medibles a través de sus indicadores.

Recordó igualmente, que la fecha de inicio del Plan es la fecha de su publicación, ello es 31 de enero de 2018, por tanto a partir del 1º de febrero de esta anualidad, es menester que cada líder de proceso, con apoyo de su equipo de trabajo inicie con el avance de las metas propuestas y que los cortes para la publicación de los informes de avance son el 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2018, cuya fecha límite para realizar el último reporte para la entidad es el día 20 de diciembre de 2018.

Decisión: De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros acogen la propuesta antes relacionada, en este sentido se presentará la presente propuesta a la Gerente General de la entidad, para su aprobación final y publicación en página web.

3.6. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Se realiza una introducción de lo que es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las explicaciones legales de la obligatoriedad de su adopción y publicación en página web de la entidad, a más tardar el 31 de enero de cada año, de acuerdo con la Ley 1474 de 2011.

Se aclara que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está comprendido por una introducción, un objetivo, una justificación y unas directrices estratégicas dadas por el Gobierno Nacional para ejercer la lucha contra la corrupción, las cuales son: Gestión de Riesgo, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Estrategias de Servicios al Ciudadano e implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano.

Así mismo, realiza la lectura del último informe de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, recordando los porcentajes alcanzados por cada una de las dependencias, así:

<i>Directriz</i>	% EJECUTADO	% PROGRAMADO
<i>Mapa de Riesgo de Corrupción</i>	25%	25%
<i>Racionalización de Trámites</i>	8,33%	25%
<i>Rendición de Cuentas</i>	25%	25%
<i>Estrategias de Servicio al Ciudadano</i>	19%	25%

En este sentido, conforme a las observaciones realizadas a cada uno de los avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se realizaron por parte del área de Planeación Estratégica y SIG las siguientes sugerencias:

con respecto a la racionalización de trámites, en la mejora del procedimiento de PQR's, el cual incide directamente en la estrategia de servicio al ciudadano, con la actividad de la medición de la satisfacción, así como el aumento de éstas encuestas con respecto a los años anteriores. En este sentido, una vez mejoré este procedimiento la atención al cliente se verá mejorada por la rapidez del trámite.

De igual forma, señaló la P.E. de Planeación Estratégica y SIG que para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se tomaron los lineamientos dados por el DAFP y el Gobierno Nacional, así mismo se reorganizaron conforme a cada directriz las actividades. En este sentido, la nueva propuesta carga mayor responsabilidad a quienes lideran procesos de atención al público, como es el caso de Atención al Ciudadano.

Por su parte cada uno de los responsables de las actividades, manifestaron que las sugerencias y observaciones fueron atendidas, de igual forma señalaron que las metas de cumplimiento se plantearon tomando como línea base el nivel de cumplimiento del año 2017 y los nuevos retos a los que se enfrenta la entidad.

Por su parte, el Contratista de Apoyo MECI, explicó cada uno de los componentes del Plan, su organización por directriz y las actividades acordadas.

Por último, se explicó que en definitiva el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, quedó con 19 Actividades, medibles a través de sus indicadores.

Se señala igualmente, que la fecha de inicio del Plan es la fecha de su publicación, ello es 31 de enero de 2018, por tanto a partir del 1º de febrero de esta anualidad, es menester que cada responsable de actividades, con apoyo de su equipo de trabajo inicie con el avance de las metas propuestas y que los cortes para la publicación de los informes de avance son el 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2018, cuya fecha límite para realizar el último reporte para la entidad es el día 20 de diciembre de 2018.

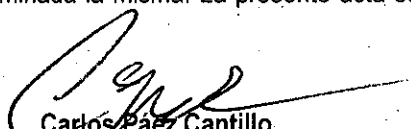
Decisión: De acuerdo con lo expuesto, en decisión unánime, los miembros acogen la propuesta antes relacionada, en este sentido se presentará la presente propuesta a la Gerente General de la entidad, para su aprobación final y publicación en página web.

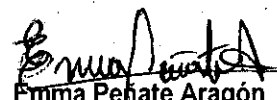
4. PROPOSICIONES Y COMPROMISOS:

No se presentaron.

5. CIERRE

No siendo otro el objeto de la presente sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, siendo las 6:00 p.m., se da por terminada la misma. La presente acta se discutió y aprobó en sesión del Comité. En fe de lo anterior, firman la presente acta,


Carlos Páez Cantillo
Presidente


Emma Peñate Aragón
Secretaria Técnica



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA
"ESMAR E.S.P."

FORMATO DE ASISTENCIA

Tema Comité de MIPG.		Proceso/Dependencia/Grupo que Convoca Secretaría General.
Lugar Auditorio ESMAR		Responsable Carlos Paez
Hora Inicio 4 p.m.	Hora Finalización 6 p.m.	Fecha 30/01/2018

Nº	Nombres y Apellidos	Rol, Cargo /Dependencia	Cedula	Firma
1	Emma Perata A.	P.E. Planeación	1.129.512.818	
2	Luis Delgado Lozano	P.U. Servicios Administ	85152803	
3	ANDERSON SUZMAN RADA	DIRECTOR ACTIVIDADES COMPE.	72.019.064	
4	Deivida Ortiz Arenas	P.U. posthon Doc	36667453	
5	Hilda Maria Borja Vega	Jefe Oficina Juridica y Cont	45559320	
6	Yolanda Constante	P.U. Talento Humano	36696032	
7	EDGAR PIMIENTA JARAMA	P.U. Servicios Financieros	89092611	
8	Capitán José Ángel	Director Aseo	76029112	
9	Juan Carlos Salgado Perez	Dir. Abastecimiento	4981163	
10	Luis Felipe Gutierrez C	Director Asesor	73167251	
11	Orlando Leguía A	P.O. Atn. Ciudad	80851153	
12	Eduardo Ojeda	SU - Col. P. U. N	4424007664	
13	Erwin Ahuero	CONTRATISTA MECI	708797660	
14				

RESOLUCIÓN No.

“Por la cual se modifica la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se adopta el Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P.”

La Gerente General de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., en uso de las atribuciones legales y estatutarias, especialmente las contenidas en el Decreto Distrital 986 de 1992, Decreto Distrital 282 de 2016 y,

CONSIDERANDO:

Que atendiendo lo estipulado en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades de la Administración Públicas tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Que así las cosas, teniendo en cuenta el artículo 13 del Decreto 2145 de 1999, es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio del autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad en el Plan Estratégico.

Que conforme a lo antes señalado, la empresa viene cumpliendo y desarrollando las acciones propias del Plan Estratégico 2016- 2019, dando cumplimiento a los indicadores ahí estipulados.

Que no obstante, mediante Acuerdo No. 001 de 10 de noviembre de 2017, se adoptaron los estatutos, estructura administrativa interna y funciones de las dependencias de la empresa.

Que en el artículo 29 y 30 del acuerdo mencionado, se determinó la estructura funcional y el organigrama de la entidad, en el que se introdujeron áreas que antes no hacían parte de la estructura funcional de la ESSMAR E.S.P.

Que en este sentido, es mester incluir directrices del Plan de Desarrollo 2016- 2019, *“Unidos por el cambio, Santa Marta Ciudad del Buen Vivir”*, así como directrices estratégicas relacionadas con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado al Plan Estratégico Institucional vigente; de igual forma, se formularon nuevos objetivos estratégicos y se desarrollaron un poco más los existentes, esto con el ánimo de acoplar el direccionamiento estratégico de la entidad con las nuevas funciones de la misma.

Que por otro lado, es menester modificar la misión, visión, política de calidad y valores institucionales de la ESSMAR E.S.P., en tanto mediante Decreto 282 de 18 de noviembre de 2016, se modificó el objeto funcional de entidad y se amplió su oferta de servicios al incluirse la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Santa Marta.

Que por otra parte, el artículo 13 del Decreto 2145 de 1999, establece la responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio de autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad en el Manual de Procedimientos.

Que la actualización de los procesos de la empresa se hace a partir de las actividades definidas para cada uno de los mismos, teniendo en cuenta el marco normativo vigente aplicable, las evaluaciones y recomendaciones de las entidades que ejercen vigilancia y control en la entidad.

Que teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar el Mapa de Procesos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., debido a la nueva estructura orgánica de la empresa en aras de ejercer las actividades propias de cada una de las dependencias de forma eficiente y eficaz, dando orden a cada uno de los procedimientos conforme a la normatividad y dinámica vigente de la entidad.

Que por otra parte, el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, es obligación de las entidades estatales publicar en la página web de la misma el Plan de Acción.

UNIDOS POR EL CAMBIO SANTA MARTA CIUDAD DEL BUEN VIVIR

RESOLUCIÓN No. **01531 ENE. 2019**

"Por la cual se modifica la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se adopta el Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P."

Que previa reunión de los líderes de procesos, se presentó a la Gerencia General de la ESSMAR E.S.P., para su consideración, aprobación y adopción, el Plan de Acción Institucional Vigencia 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P.

Que la Gerente General de la entidad, luego de revisar que el Plan estuviese alineado con el Plan de Desarrollo "Unidos por el Cambio, Santa Marta Ciudad del Buen Vivir"- 2016- 2019, el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019 y así mismo, revisar cada uno de los componentes e indicadores a medir por procesos y dependencias, consideró pertinente la aprobación del Plan de Acción Institucional para el año 2018.

Que por su parte, el artículo 73 ibidem, establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de gestión pública.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que previa reunión de los líderes de procesos, se presentó a la Gerencia General de la ESSMAR E.S.P., para su consideración, aprobación y adopción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., correspondiente al año 2018.

Que el Gerente General de la empresa, consideró pertinente la aprobación y adopción del Plan mencionado para el año 2017.

Que así las cosas, se presentó para la consideración y aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la modificación de la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico de la ESSMAR E.S.P. para la vigencia 2018- 2019, así como la adopción del Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018 y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.

Que en mérito a lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Modificación de la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Valores Estratégicos. Modifícase la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos y Valores Institucionales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., así:

- **MISIÓN:** Garantizamos la prestación de servicios públicos, directamente o través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.
- **VISIÓN:** En el año 2025, seremos reconocidos a nivel nacional por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Como empresa prestadora de servicios públicos del Distrito de Santa Marta, estamos comprometidos con la supervisión y la gestión integral de cada uno de los servicios con calidad y transparencia, administrando los recursos financieros y técnicos de manera confiable para garantizar nuestra credibilidad ante la comunidad, cumpliendo los requisitos legales, promoviendo el uso eficiente de los recursos disponibles y el desarrollo armónico de nuestro talento humano.

RESOLUCIÓN No. **015 31 ENE. 2019**

"Por la cual se modifica la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se adopta el Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P."

▪ **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

- Objetivo 1:** Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2019, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.
- Objetivo 2:** Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2019, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el PGIRS.
- Objetivo 3:** Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2019, mediante la gestión de recursos, ejecución óptima del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocios.
- Objetivo 4:** Aumentar el fortalecimiento operativo de la ESSMAR E.S.P., en un 100% para el 2019, mediante la incorporación de nuevas unidades operativas, parque automotor, equipos, capacidad instalada, entre otros.
- Objetivo 5:** Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2019, mediante el incremento de la planta de personal de la ESSMAR E.S.P., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.
- Objetivo 6:** Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2019, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.

- **VALORES INSTITUCIONALES:** Compromiso, Honestidad, Justicia, Participación, Respeto, Solidaridad, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Transparencia, Tolerancia y Sentido de Pertenencia.

ARTÍCULO SEGUNDO. Modificación del Plan Estratégico de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta-ESSMAR E.S.P. Modifícase el PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA-ESSMAR E.S.P., para la vigencia 2018- 2019, el cual forma parte integral en su contenido del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. El plan aprobado en este artículo estará integrado por: 1). Las directrices institucionales, 2). Identificación de directrices estratégicas, 3). Formulación de los objetivos estratégicos, 4). Mapa casual, 5). Despliegue en los procesos y 6). Cuadro de indicadores.

ARTÍCULO TERCERO. Responsables del Plan Estratégico de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta-ESSMAR E.S.P. Para el cabal cumplimiento y desarrollo de la modificación del PLAN ESTRATÉGICO 2018- 2019, los líderes de cada uno de los procesos serán los responsables de las acciones para el logro y cumplimiento de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas de la Empresa.

ARTÍCULO CUARTO. Mapa de Procesos. Adoptase el Mapa de Procesos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., contenido en el anexo de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Estructura del Mapa u Operación por Procesos. Se define la siguiente estructura por procesos, atendiendo la documentación de diecisiete (17) procesos que soportan la operación así: Nivel Estratégico (5), Misional (4), de Apoyo (7) y de Evaluación (1); a continuación, se describen los nombres de cada uno:

Procesos Misionales:

RESOLUCIÓN No. **015 31 ENE. 2018**

"Por la cual se modifica la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se adopta el Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P."

1. **Aseo y Aprovechamiento:** Garantizar el aseo general del Distrito de Santa Marta, mediante la recolección y disposición final de residuos no aprovechables, el barrido, limpieza, corte de césped y poda de árboles en vías, playas y áreas públicas, así como el reciclaje de residuos aprovechables, con el fin de procurar el bienestar de sus habitantes.
2. **Actividad Complementaria:** Realizar las actividades de prevención y cuidado de los espacios públicos del Distrito de Santa Marta, así como atender las solicitudes realizadas por los usuarios en cuanto a las acciones correctivas necesarias para suplir las actividades de la comunidad, con el fin de aminorar el impacto de los diferentes factores externo que pueden afectar el sano vivir de la ciudad. Además, de prestar el servicio de recolección, transporte y disposición final de RCD, entre otros.
3. **Acueducto:** Garantizar la distribución de agua con los estándares de calidad, continuidad y presión, de acuerdo con las normas colombianas, con el fin de procurar el bienestar de los habitantes del Distrito de Santa Marta.
4. **Alcantarillado:** Garantizar la recolección y disposición final de las aguas residuales, por medio de redes primarias, colectores, estaciones de bombeo de aguas residuales y emisor final, con el fin de procurar el bienestar de los habitantes del Distrito de Santa Marta.

Procesos Estratégicos

1. **Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico:** Orientar la planeación y el direccionamiento estratégico institucional, mediante lineamientos e instrumentos de planeación estratégica, planeación operativa y gestión de proyectos de inversión, para contribuir al logro de la misión, visión, objetivos y compromisos de la Entidad.
2. **Planeación de la Gestión Operativa de los Servicios Públicos:** Planear la gestión operativa en la prestación de los servicios públicos, mediante investigaciones y análisis sectoriales con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por la entidad.
3. **Gestión de las Comunicaciones Estratégicas:** Comunicar de manera veraz, clara y oportuna la gestión realizada por la Entidad, mediante planeación, coordinación y evaluación de las estrategias de comunicación con el fin de contribuir al posicionamiento y reconocimiento de la entidad.
4. **Gestión del Capital Humano:** Suministrar el personal competente a la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta por medio del fortalecimiento y desarrollo de las competencias de sus servidores públicos, que permita a la Entidad la prestación de bienes y servicios de calidad que contribuyan al buen vivir del Distrito de Santa Marta.
5. **Gestión para la Atención al Ciudadano:** Atender oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios para los trámites y servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos, así como la divulgación clara y oportuna de la información a través de la administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos, para garantizar la satisfacción del ciudadano y los usuarios, generando una excelente imagen corporativa y un alto grado de reputación.

Procesos de Apoyo

1. **Gestión Administrativa:** Gestionar y administrar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa de Servicios Públicos a través de la Planeación, programación, manejo, giro y control de la ejecución presupuestal de los recursos financieros, así como la elaboración y presentación de los Estados Financieros.
2. **Gestión Disciplinaria:** Contribuir en el adecuado ejercicio de la función pública, adelantando los procesos disciplinarios en primera y segunda instancia, de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en la Ley 734 de 2002 y demás normas que le modifiquen, adicionen y/o sustituyan, frente a las conductas constitutivas de falta disciplinaria, realizadas por los servidores y ex servidores públicos de la Entidad; así como, las actividades orientadas a prevenir y garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública.
3. **Gestión Jurídica:** Ejercer la asesoría jurídica, defensa judicial y extrajudicial de la Entidad, de forma oportuna, ágil y eficaz, a través del análisis, conceptualización, sustanciación y la defensa de los intereses jurídicos para la prevención del daño antijurídico y brindar seguridad jurídica, mediante la emisión de actos administrativos, conceptos y el ejercicio de actuaciones judiciales y extrajudiciales conforme a derecho.
4. **Gestión de las Finanzas Públicas:** Administrar adecuadamente los recursos financieros garantizando la solvencia económica, racionalizando el gasto y fortaleciendo los ingresos tributarios y no tributarios de la Entidad.

RESOLUCIÓN No. **015** 31 ENE. 2018

"Por la cual se modifica la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se adopta el Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P."

5. **Gestión Contractual:** Adelantar las diferentes modalidades de selección para la adquisición de obras, bienes y/o servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la Entidad, de conformidad con el manual interno de contratación y la normatividad vigente aplicable en materia contratación.
6. **Gestión TIC:** Brindar apoyo técnico y logístico a la infraestructura informática de la entidad, garantizando de manera oportuna, eficaz y transparente su disponibilidad, facilidad de uso y acceso.
7. **Gestión Documental:** Administrar la documentación bajo un Sistema Integral de Gestión, la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, administración de los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por los usuarios internos y externos.

Procesos de Evaluación

1. **Control y Mejora:** Asesorar, acompañar y evaluar la oportunidad, eficiencia y transparencia de las actividades desarrolladas en cada proceso, con el fin de asegurar la ejecución de los planes, proyectos y objetivos institucionales y fomentar la cultura de autocontrol en todos los niveles.

ARTÍCULO QUINTO. Aprobación del Plan de Acción 2018. Apruébese y adoptase **EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2018 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P.**, de fecha 30 de enero de 2018, cuyo contenido forma parte integral del presente Acto Administrativo.

PARÁGRAFO. El Plan aprobado en este artículo contendrá el Proceso, Objeto Estratégico, Porcentaje de Meta, Actividades y/o Acciones, Responsable, Indicadores, Fecha de Inicio, Fecha de Finalización, Primer Informe, Segundo Informe y Tercer Informe.

ARTÍCULO SEXTO. Obligatoriedad y Responsables del Plan de Acción 2018. El cumplimiento del **PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2018 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P.**, tiene carácter obligatorio en su ejecución, seguimiento y evaluación. Serán responsables de su cabal cumplimiento y desarrollo el Secretario General, Asesores, Jefes de Oficinas, Subgerentes, Directores, Profesionales Especializado, Profesionales Universitarios o líder de la entidad; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas de la Empresa.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Seguimiento y Control del Plan de Acción 2018. El seguimiento y control del **PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2018 DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P.**, lo hará el Profesional Especializado de Planeación Estratégica y SIG o quien haga sus veces.

ARTÍCULO OCTAVO. Aprobación y Adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018. Aprobase y adoptase **EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P., PARA EL AÑO 2018**, de fecha 30 de enero de 2018, cuyo contenido forma parte integral de esta Resolución.

PARÁGRAFO. El Plan aprobado en este artículo estará integrado de la siguiente manera: Introducción, Objetivo, Justificación y Cuatro (4) Directrices, así: 1. Gestión de Riesgo; 2. Racionalización de Trámites; 3. Rendición de Cuentas y 4. Estrategias de Servicio al Ciudadano e Implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano. Cada directriz contiene las Metas, Actividades, Responsables, Indicadores y/o Productos, Fecha Inicial y Fecha Final. Así mismo, dentro de la directriz de Gestión de Riesgo, se establece el control de los riesgos de corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción.

ARTÍCULO NOVENO. Responsables del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018. Para el cabal cumplimiento y desarrollo del **PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P., PARA EL AÑO 2018**, el Secretario General, Asesores, Jefes de Oficinas,

RESOLUCIÓN No. **015 31 ENE. 2018**

"Por la cual se modifica la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos, Valores Institucionales y el Plan Estratégico Institucional 2016- 2019, se adopta el Mapa de Procesos, el Plan de Acción 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P."

Subgerentes, Directores, Profesionales Especializado, Profesionales Universitarios o líderes de cada proceso, serán los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas de la Empresa.

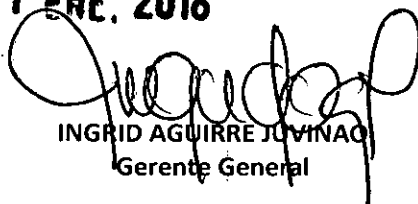
ARTÍCULO DÉCIMO. Seguimiento y Control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018. El seguimiento y control del PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P., PARA EL AÑO 2018, lo hará el Profesional Especializado de Planeación Estratégica y SIG.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias y surte efectos fiscales a partir del primero (1º) de enero de dos mil dieciocho (2018).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Santa Marta D.T. C. e H., a los

31 ENE. 2018


INGRID AGUIRRE JUVINAC
Gerente General


Pdo.: E. Peñate

P. E. Planeación Estratégica y SIG

Rdo.: C. Páez

Secretario General


Estratégico

MAPA DE PROCESOS DE ESPD -PROPUESTA DEFINITIVA IDEXUD-

Gestión de la
Planeación y
Direccionamiento
Estratégico

Planeación de
la Gestión
Operativa de
los Servicios
Públicos

Gestión de las
Comunicaciones
estratégicas

Gestión del
Capital
Humano

Gestión
para la
Atención al
Ciudadano

Misional

ASEO Y
APROVECHAMIENTO

ACTIVIDADES
COMPLEMENTARIAS

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

Apoyo

Gestión
Administrativa

Gestión
Disciplinaria

Gestión
Jurídica

Gestión de las
Finanzas
Públicas

Gestión
Contractual

Gestión
TIC

Gestión
Documental

Evaluación

Control y mejora

NECESIDADES DE USUARIOS
Y PARTES INTERESADAS

SATISFACCION DE USUARIOS
Y PARTES INTERESADAS

ACTUALIZACIÓN PLAN ESTRATÉGICO ESSMAR E.S.P. 2016 - 2019

DIRECTRICES INSTITUCIONALES			
MISIÓN	VISIÓN	POLÍTICA DE CALIDAD	PDD 2016-2019 LÍNEA SERVICIOS PÚBLICOS
Garantizamos la prestación de servicios públicos, directamente o través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.	En el año 2025, seremos reconocidos a nivel nacional por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.	Como empresa prestadora de servicios públicos del Distrito de Santa Marta, estamos comprometidos con la supervisión y la gestión integral de cada uno de los servicios con calidad y transparencia, administrando los recursos financieros y técnicos de manera confiable para garantizar nuestra credibilidad ante la comunidad, cumpliendo los requisitos legales, promoviendo el uso eficiente de los recursos disponibles y el desarrollo armónico de nuestro talento humano.	PROGRAMA: PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Desarrollar estrategias encaminadas a la solución al desabastecimiento de agua mediante la construcción de los sistemas de acueducto y alcantarillado en sectores priorizados; para ello se aumentaran los pozos para el abastecimiento del agua, se instalaran nuevas redes de acueducto y alcantarillado para aumentar cobertura, y se diseñará solución a corto, mediano y largo plazo. Garantizar la gestión integral de los residuos sólidos es de vital importancia económica y social para el desarrollo del Distrito de Santa Marta, para ello se aprovecharan los residuos sólidos, se procurará por la generación y gestión responsable de los mismos, se optimizará la prestación del servicio de aseo en sus componentes de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, así como en la recolección y transporte de los residuos; y por último, se garantizará la disposición final de los residuos sólidos ordinarios, de demolición y construcción, así como los residuos aprovechables, mediante la creación de la escombrera distrital, la puesta en marcha de la estación de clasificación y aprovechamiento, y la implementación de estrategias de disposición y aprovechamiento de residuos tecnológicos.

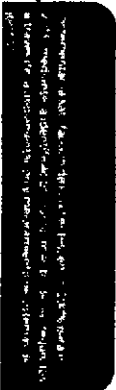
PASO 2: IDENTIFICACION DE LAS DIRECTRICES ESTRATEGICAS					
A. DIRECTRIZ DE LA MISION	B. DIRECTRIZ DE LA VISION	C. DIRECTRIZ POLITICA	D. DIRECTRIZ PLAN DESARROLLO	E. DIRECTRIZ ESTRATEGICA	E. PERSPECTIVA
1. Prestación de Servicios Públicos.	4. Posesionamiento Nacional.	5. Supervisión con calidad y transparencia.	12. Construcción de sistemas de acueducto y alcantarillado.	1, 2, 5, 6, 12, 13, 14, 15, 18 y 19 Prestación de los servicios públicos.	PROCESO INTERNO
2. Supervisión de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado.	5. Calidad de los servicios.	6. Gestión integral de los servicios prestados con calidad y transparencia.	13. Abastecimiento de agua mediante la construcción de pozos.		AMBIENTAL
3. Valor Público.		7. Administración de recursos financieros de manera confiable.	14. Ampliación de cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.	7 Empresa Financieramente Estable con crecimiento en servicios.	FINANCIERA
		8. Administración de los recursos técnicos de manera confiable.	15. Solución para el desabastecimiento de agua a corto, mediano y largo plazo.	8 y 10 Fortalecimiento Operativo.	PROCESO INTERNO
		9. Credibilidad antes nuestros Clientes.		11 Fortalecimiento del Talento Humano y desarrollo de las competencias.	APRENDIZAJE
		10. Uso eficiente de los recursos disponibles.		5 y 9 Satisfacción de nuestros clientes.	CLIENTE
		11. Desarrollo armonico del Talento Humano.	18. Optimización de la prestación del servicio de aseo.		
			19. Disposición final de residuos sólidos ordinarios, construcción y demolición, y residuos aprovechables garantizada.		

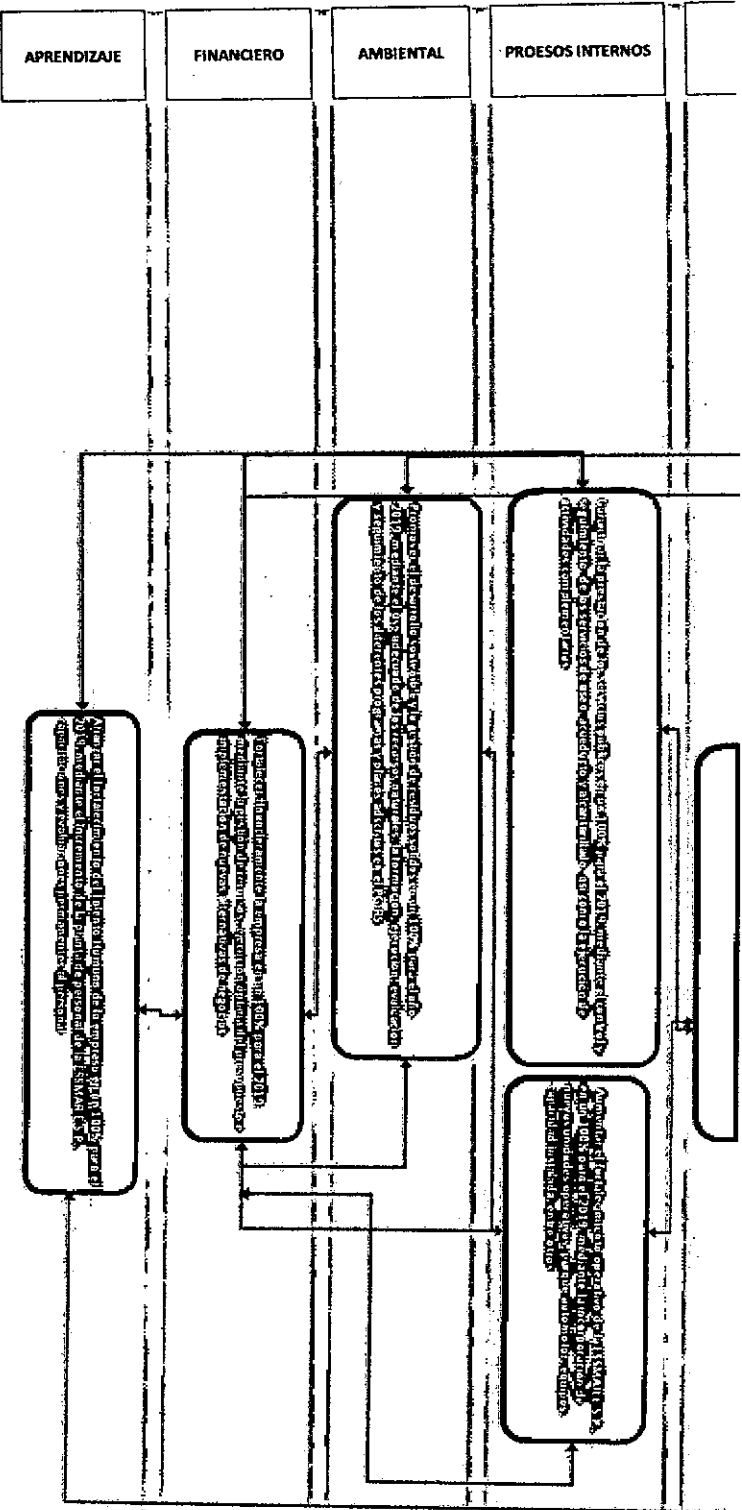
PASO 3: FORMULACION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS		OBJETIVO ESTRATEGICO	Num
---	--	----------------------	-----

RETO	VARIABLES	CUÁNTO	CUÁNDO	CÓMO		
Garantizar	1, 2, 5, 6, 12, 13, 14, 15, 18 y 19 Prestación de los servicios públicos.	100%	2019	Mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.	Objetivo 1: Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2019, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.	1
Promover	6, 16 y 17 Desarrollo sostenible y gestión de residuos sólidos.	100%	2019	Mediante uso adecuado de los recursos naturales, la formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas, planes adscritos en el PGRI.	Objetivo 2: Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2019, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el PGRI.	2
Fortalecer	7 Empresa Financieramente Estable con crecimiento en servicios.	100%	2019	Mediante la gestión de recursos, ejecución optima del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocios.	Objetivo 3: Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2019, mediante la gestión de recursos, ejecución optima del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocios.	3
Aumentar	8 y 10 Fortalecimiento Operativo.	100%	2019	Mediante la incorporación de nuevas unidades operativas, parque automotor, equipos, capacidad instalada, entre otros.	Objetivo 4: Aumentar el fortalecimiento operativo de la ESSMAR E.S.P., en un 100% para el 2019, mediante la incorporación de nuevas unidades operativas, parque automotor, equipos, capacidad instalada, entre otros.	4
Afianzar	11 Fortalecimiento del Talento Humano y desarrollo de las competencias.	100%	2019	Mediante el incremento de la planta de personal de la ESSMAR E.S.P., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.	Objetivo 5: Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2019, mediante el incremento de la planta de personal de la ESSMAR E.S.P., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.	5
Incrementar	5 y 9 Satisfacción de nuestros clientes.	100%	2019	Mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	Objetivo 6: Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2019, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	6

PASO 4: FORMULACION DEL MAPA CAUSAL

CLIENTE





PASO 5: DESPUES DE LOS OBJETIVOS EN LOS PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO DE CALIDAD	GESTION DE LA IMAGEN Y REPUTACION	IMAGEN DE LA GESTION	GESTION DE LAS COMUNICACIONES	GESTION DEL CAPITAL HUMANO	GESTION PARA LA ATENCION AL CLIENTE	ASD Y MANEJO DE RIESGO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	ALCANCE	ALCANTILLADO	GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DISCIPLINARIA	GESTION LIBERADA	GESTION DE LAS RECURSOS HUMANOS	GESTION COMUNITARIA	GESTION TIC	GESTION DOCUMENTAL	EVALUACION Y MONITOR
Objetivo 1: Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2019, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.	X	X					X	X	X								
Objetivo 2: Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2019, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el PGIR.							X	X	X								
Objetivo 3: Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2019, mediante la gestión de recursos, ejecución, gestión del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocios.							X						X	X			

44%	
6	

		5. Generación y gestión responsable de los residuos sólidos para aumentar la separación en la fuente y vincular a la población recicladora con acciones afirmativas	Gestionar acuerdo declarado para la obligatoriedad de la separación en la fuente en el Distrito	Índice de separación en la fuente en el Distrito (promedio) * 100%	Semestral	Semestral			
		6. Disposición final adecuada de residuos sólidos en la zona urbana para su aprovechamiento.	Estrategia de clasificación y aprovechamiento fundacional	Índice de clasificación y aprovechamiento fundacional (promedio) * 100%	Semestral	Semestral			
			Estrategia de disposición y aprovechamiento de residuos tecnológicos implementada	Índice de disposición y aprovechamiento de residuos tecnológicos implementados (promedio) * 100%	Semestral	Semestral			
			Cobertura de colegios sensibilizados	Índice de cobertura sensibilizados (distrito y zonas rurales) / Índice Total de colegios (distrito y zonas rurales) * 100%	Semestral	Semestral			
			Efectividad de las sensibilizaciones de los colegios	Índice de cobertura que coincide / Índice de colegios sensibilizados * 100%	Semestral	Semestral			
			Cobertura de viviendas sensibilizadas	Índice de cobertura que coincide / Índice Total de casas de la Población (distrito y zonas rurales) * 100%	Semestral	Semestral			
			Efectividad de las sensibilizaciones en las casas	Índice de casas que coinciden / Índice Total de casas sensibilizadas * 100%	Semestral	Semestral			
PROCESO INTERNO	Objetivo 1: Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2019, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo adecuado y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.	1. Supervisar el Plan de Obras e Inversiones por parte de VECOLIA, en materia de aseo adecuado y alcantarillado 2018- 2019	Plan de Obras e Inversiones por parte de VECOLIA, en materia de aseo adecuado supervisado.						
PROCESO INTERNO	Objetivo 1: Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2019, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo adecuado y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.	1. Supervisar el Plan de Obras e Inversiones por parte de VECOLIA, en materia de alcantarillado 2018- 2019	Plan de Obras e Inversiones por parte de VECOLIA, en materia de alcantarillado supervisado.						
		1. Gestionar recursos mediante la búsqueda de nuevas fuentes de financiación.	Gestión Recursos.	Índice de acciones realizadas (Número de proyectos)	Semestral	Semestral			
		2. Fortalecimiento del Portafolio de servicios (prestación de nuevos servicios, ampliación del portafolio) estableciendo nuevas estrategias para la organización de la venta de servicio.	Nuevos servicios	Índice de acciones implementadas (Nuevos servicios implementados) * 100%	Semestral	Semestral			
FINANCIERA	Objetivo 3: Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2019, mediante la gestión de recursos, ejecución óptima del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocios.	3. Seguimiento a la ejecución del presupuesto asignado a la E.S.P.A. realizando programación de gastos, inversión.	Ejecución Presupuestal	Índice de presupuesto real / Ejecución presupuesto presupuesto * 100%	Semestral	Semestral			
		1. Realizar análisis y evaluaciones periódicas de manera semestral (de la continuidad sobre las prácticas según su ejecución), en aras de anticipar la solicitud del servicio y generar una frecuencia que permita optimizar y mejorar los servicios.	Análisis y evaluación		Semestral	Semestral			
		2. Adquisición de un parque automotor nuevo (5 maquinarias y volquetas) con el fin de fortalecer las acciones tendientes al mantenimiento de espacios limpios.	Adquisición del Parque Automotor		Semestral	Semestral			
							100%	25%	44%

PROCESO INTERNO	Objetivo 4: Aumentar el fortalecimiento operativo de la ESSMAR E.S.P., en un 100% para el 2019, mediante la incorporación de nuevas unidades operativas, parque automotor, equipos, capacidad instalada, entre otros.	3. Adquisición de nuevos equipos técnicos para el fortalecimiento operativo de la ESSMAR E.S.P. y de su capacidad instalada, como lo son una (1) plataforma elevadora, un (1) trailer y una chupadora (1).	Adquisición de Equipos Técnicos	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
		4. Gestionar la creación de una excombreira Distrital, para la disposición final adecuada de RCD.	Excombreira Distrital creada	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
		5. Incrementar el número de toneladas de escombros e inservibles recolectados y dispuestos adecuadamente, para una adecuada disposición final de residuos sólidos en la zona urbana.	Toneladas de escombros e inservibles recolectados y dispuestos adecuadamente.	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
		6. Medición y análisis de los niveles de Satisfacción de los usuarios del portafolio de servicios, mediante la identificación y documentación de los servicios ofrecidos por la ESSMAR E.S.P.	Nivel de Satisfacción de usuarios	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
APRENDIZAJE	Objetivo 5: Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2019, mediante el incremento de la planta de personal de la ESSMAR E.S.P., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.	1. Aumento de la Planta de personal a través de gestiones gerenciales que permitan fortalecer el talento humano de la E.S.P.A. en aras de mejorar la efectividad en el cumplimiento de sus objetivos misionales.	Número de colaboradores nuevos	100% para el 2019	Semestral	Semestral	100%	35%	50%
		2. Capacitaciones programadas al talento humano de la E.S.P.A. con el objetivo de afianzar los conocimientos en los diferentes procesos implementados con el fin de mejorar la productividad en la entidad, en el marco del plan de capacitaciones de la E.S.P.A.	Capacitaciones	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
		1. Fortalecimiento de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.	Nivel de implementación y/o actualización MECI	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
		2. Medición y análisis de los niveles de satisfacción de los usuarios, mediante la identificación y documentación de los servicios ofrecidos por la E.S.P.A.	Nivel de satisfacción de usuarios	100% para el 2019	Semestral	Semestral			
CLIENTE	Objetivo 6: Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2019, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	3. Certificación de los sistemas de gestión de la Calidad.	Certificación Sistema de Gestión	100% para el 2019	Semestral	Semestral	100%	30%	50%

PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO [S]	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
ASEO Y APROVECHAMIENTO	Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y seguimiento de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Seguimiento al avance del Plan de Mejoramiento Urbano, entre el Alcalde Distrital y el Concejo Municipal Intersección S.A.S. I.S.P. (1ra fase 2da etapa de Construcción)	16%							SUBGERENTE TÉCNICO/ DIRECTOR DE ASEO Y APROVECHAMIENTO	(Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Urbano / Total del Plan de Mejoramiento proyectado) *100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Mantener en un 100% el número de barrios legalizados con prestación de recolección ordinaria ejecutados / No total de barrios legalizados con prestación de servicio de Barrio y recolección ordinaria proyectados *100%	14%								(No de barrios legalizados con prestación de servicio de Barrio y recolección ordinaria proyectados) *100%					
			3) Programar la recolección diaria de los puntos de los residuos sólidos a ser recolectados, replicados por la concesión Intersección S.A.S. I.S.P.	14%								(No total de puntos atendidos / No total de puntos de recolección programados) *100%					
			4) Programar ciento noventa y dos (192) actividades de jornadas de limpieza en áreas y vías públicas, realizadas a través de la concesión Intersección S.A.S. I.S.P.	14%								(No jornadas de limpieza en áreas y vías públicas realizadas / Ciento noventa y dos (192) jornadas de limpieza en áreas y vías públicas) *100%					
			5) Supervisar ciento cincuenta y seis (156) jornadas de sensibilización de barrios y frecuencias de recolección, a través de la concesión Intersección S.A.S. I.S.P.	14%								(No jornadas de sensibilización de barrios y frecuencias de recolección supervisadas / Ciento cincuenta y seis (156) jornadas de sensibilización de barrios y frecuencias de recolección) *100%					
			6) Supervisar ajustes al Reglamento de Concesión suscrito con Intersección S.A.S. I.S.P.	14%								(Ajuste al reglamento de concesión supervisado / Ajustes al Reglamento de la Concesión proyectado) *100%					
			7) Distribuir puntos de acopio de residuos sólidos en el Distrito	14%								(No de puntos de acopio de residuos sólidos en el Distrito distribuidos / No de puntos de acopio de residuos sólidos en el Distrito programados) *100%					
GRUPO DE PGIRS	Promover el desarrollo sostenible y la gestión de residuos sólidos en un 100% para el año 2018, mediante el uso adecuado de los recursos naturales, la formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas y planes descritos en el PGIRS.	100%	1) Funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Residuos Sólidos Aprovechables	9%							SUBGERENTE TÉCNICO / DIRECTOR DE ASEO Y APROVECHAMIENTO / P.E. GRUPO PGIRS	(Empresa de Servicios Públicos de Residuos Sólidos Aprovechables funcionamiento / funcionamiento óptimo y con ingreso tarifario de la Empresa de Servicios Públicos de Residuos Sólidos Aprovechables proyectada) *100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
			2) Estado de Clasificación y Aprovechamiento de Residuos Sólidos	9%								(Estación de Clasificación y Aprovechamiento adecuada debidamente / Adecuación debida de la Estación de Clasificación y Aprovechamiento programada) *100%					
			3) Aumentar en un 50% las Rutas Selectivas en el Distrito de Santa María	9%								(Rutas Selectivas realizadas / Rutas Selectivas proyectadas) *100%					
			4) Incrementar en un 50% el número de toneladas de residuos sólidos recolectados (Residuos Sólidos)	8%								(No de toneladas de residuos sólidos recolectados / No de toneladas de residuos sólidos recolectados proyectados) *100%					
			5) Cobertura de colegios sensibilizados	8%								(No de colegios sensibilizados (distrito y zonas rurales) / No total de colegios (distrito y zonas rurales) *100%					
			6) Eficiencia de los sensibilizados de los colegios	8%								(No Colegios que reciben / No de colegios sensibilizados) *100%					

21

PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (5)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
ACUEDUCTO	Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y seguimiento de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Seguimiento y monitoreo del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María, en marzo de 2018.	20%		0%		0%		0%	SUBGERENTE TECNICO/ DIRECTOR DE ACUEDUCTO	(Me de obras superadas del POI en Acueducto / Me de obras del POI en saneamiento programado) *100	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	28/12/2018
			2) Seguimiento de las actividades de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de circuitos de distribución de electricidad / Me de circuitos de distribución programado) *100					
			3) Seguimiento del cumplimiento del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María.	20%								(Porcentaje de cumplimiento del presupuesto para la obra en materia de saneamiento / Me de obras del POI en saneamiento programado) *100					
			4) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			5) Seguimiento del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			6) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			7) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			8) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			9) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			10) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
ALCANALILLADO	Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2018, mediante el control y seguimiento de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Seguimiento y monitoreo del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María, en marzo de 2018.	20%		0%		0%		0%	SUBGERENTE TECNICO/ DIRECTOR DE ALCANALILLADO	(Me de obras superadas del POI en Alcanalillado / Me de obras del POI en alcantarillado programado) *100	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	28/12/2018
			2) Seguimiento de las actividades de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de circuitos de distribución de electricidad / Me de circuitos de distribución programado) *100					
			3) Seguimiento del cumplimiento del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María.	20%								(Porcentaje de cumplimiento del presupuesto para la obra en materia de saneamiento / Me de obras del POI en saneamiento programado) *100					
			4) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			5) Seguimiento del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			6) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			7) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			8) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			9) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			10) Seguimiento de la ejecución de las obras de saneamiento en el caso del Distrito de Santa María.	20%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
GESTION DE LA PLANEACION Y DISEÑO ESTRATEGICO	Incrementar la satisfacción de los usuarios en un 100% para el 2018, mediante la identificación, diagnóstico y seguimiento de las necesidades de los usuarios y la implementación de acciones de mejora.	100%	1) Seguimiento y monitoreo del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María, en marzo de 2018.	25%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. PLANEACION ESTRATEGICA Y SOC. / DIRECCION DE PROCESOS	(Me de obras superadas del POI en Planeación y Diseño Estratégico / Me de obras del POI en planeación y diseño estratégico programado) *100	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	28/12/2018
			2) Seguimiento de las actividades de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de circuitos de distribución de electricidad / Me de circuitos de distribución programado) *100					
			3) Seguimiento del cumplimiento del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María.	25%								(Porcentaje de cumplimiento del presupuesto para la obra en materia de planeación y diseño / Me de obras del POI en planeación y diseño programado) *100					
			4) Seguimiento de la ejecución de las obras de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			5) Seguimiento del Plan de Obras e Inversión del caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			6) Seguimiento de la ejecución de las obras de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			7) Seguimiento de la ejecución de las obras de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			8) Seguimiento de la ejecución de las obras de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			9) Seguimiento de la ejecución de las obras de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					
			10) Seguimiento de la ejecución de las obras de planeación y diseño en el caso del Distrito de Santa María.	25%								(Me de obras superadas / Me de obras programadas) *100					




PLAN DE ACCION 2018

PROCESO	CONTINUT ESTATEGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
PLANIFICACION DE LA GESTION OPERATIVA Y DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	Garantizar la prestación de los servicios públicos en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión Operativa y de los Servicios Públicos para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión Operativa y de los Servicios Públicos para el 2016.	25%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión Operativa y de los Servicios Públicos para el 2016. Informe de Gestión Operativa y de los Servicios Públicos para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LAS COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	Implementar la estrategia de las comunicaciones en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de las Comunicaciones para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de las Comunicaciones para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de las Comunicaciones para el 2016. Informe de Gestión de las Comunicaciones para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DEL CAPITAL HUMANO	Implementar la estrategia de la gestión del capital humano en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión del Capital Humano para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión del Capital Humano para el 2016.	20%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión del Capital Humano para el 2016. Informe de Gestión del Capital Humano para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION FINANCIERA	Implementar la estrategia de la gestión financiera en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión Financiera para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión Financiera para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión Financiera para el 2016. Informe de Gestión Financiera para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LA CALIDAD	Implementar la estrategia de la gestión de la calidad en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de la Calidad para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de la Calidad para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de la Calidad para el 2016. Informe de Gestión de la Calidad para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LA SEGURIDAD	Implementar la estrategia de la gestión de la seguridad en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de la Seguridad para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de la Seguridad para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de la Seguridad para el 2016. Informe de Gestión de la Seguridad para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD	Implementar la estrategia de la gestión de la sostenibilidad en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de la Sostenibilidad para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de la Sostenibilidad para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de la Sostenibilidad para el 2016. Informe de Gestión de la Sostenibilidad para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LA INNOVACION	Implementar la estrategia de la gestión de la innovación en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de la Innovación para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de la Innovación para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de la Innovación para el 2016. Informe de Gestión de la Innovación para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LA TRANSFORMACION	Implementar la estrategia de la gestión de la transformación en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de la Transformación para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de la Transformación para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de la Transformación para el 2016. Informe de Gestión de la Transformación para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016
GESTION DE LA GESTION DE LA GESTION	Implementar la estrategia de la gestión de la gestión de la gestión en un 100% para el 2016, mediante la implementación de los sistemas de apoyo, asistencia y administración, así como la ejecución de actividades complementarias.	100%	1) Definir y ejecutar el Plan de Gestión de la Gestión de la Gestión para el 2016. 2) Ejecutar el Plan de Gestión de la Gestión de la Gestión para el 2016.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.E. COMUNICACIONES	Plan de Gestión de la Gestión de la Gestión para el 2016. Informe de Gestión de la Gestión de la Gestión para el 2016.	31/01/2016	31/12/2016	30/04/2016	31/08/2016	30/12/2016

2

PLAN DE ACCIÓN 2018

PROCESO	OBJETIVO ESTRATEGICO	META	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	VALOR	1 RESULTADO	%	2 RESULTADO	%	RESULTADO FINAL	%	RESPONSABLE	INDICADOR Y/O PRODUCTO (5)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Primer Informe	Segundo Informe	Informe Final
GESTION DISCIPLINARIA	Alcanzar el fortalecimiento del Tercer Plan de la empresa en un 100% para el 2018, mediante el cumplimiento de la plan de personal de la ESMAR S.A., capacitación y evaluaciones permanentes al personal.	100%	1) Seleccionar a los mejores talentos de la ESMAR S.A. y la empresa para el 2018, mediante la evaluación de los mejores talentos.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.L. TALENTO HUMANO	(1) de productividad (realizada / total) * 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
GESTION CONTRACTUAL	Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2018, mediante la gestión de recursos, ejecución óptima del presupuesto e implementación de nuevas alternativas de negocio.	100%	1) Controlar los rubros de la empresa y la gestión de los recursos, mediante la ejecución del presupuesto y el control de los gastos.	100%		0%		0%		0%	JEFE DE OFICINA JURIDICA Y GESTION CONTRACTUAL	(1) de contratos publicados en el SCCC dentro del término / (2) de contratos hechos por la entidad * 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
GESTION JURIDICA	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Mantener y la implementación de la gestión de procesos del 2018, mediante la ejecución del presupuesto y el control de los gastos.	50%		0%		0%		0%	JEFE DE OFICINA JURIDICA Y GESTION CONTRACTUAL	(1) de actitudes realizadas y publicadas / (2) de actitudes y publicaciones del programa * 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
GESTION DE	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Mantener y la implementación de la gestión de procesos del 2018, mediante la ejecución del presupuesto y el control de los gastos.	100%		0%		0%		0%	SECRETARIO GENERAL / P.L. TOS	(1) de actitudes realizadas y publicadas / (2) de actitudes y publicaciones del programa * 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
GESTION DOCUMENTAL	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%	1) Mantener y la implementación de la gestión de procesos del 2018, mediante la ejecución del presupuesto y el control de los gastos.	100%		0%		0%		0%	SUBGERENCIA CORPORATIVA / P.L. GESTION DOCUMENTAL	(1) de actitudes realizadas y publicadas / (2) de actitudes y publicaciones del programa * 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018
CONTROL Y MEJORA	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2018, mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y mejoramiento de sistemas de gestión.	100%				0%		0%		0%	ASesor DE CONTROL INTERNO	(1) de actitudes realizadas y publicadas / (2) de actitudes y publicaciones del programa * 100%	31/01/2018	31/12/2018	30/04/2018	31/08/2018	20/12/2018

FIRMA GERENTE ESMAR S.A. S. P. A.
FECHA PUBLICACIÓN: 31/01/2018

Handwritten signature and initials.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

INTRODUCCIÓN: El presente documento parte de cada una de las directrices que hacen parte del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P., como lo son: 1). *Mapa de Riesgo de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos*, 2). *Medidas Antitrámites*, 3). *Rendición de Cuentas* y 4). *Mecanismos para la Mejora y Atención al Ciudadano*, en el que se desarrollaran actividades encaminadas al cumplimiento de la ley y mejoramiento continuo de la gestión.

OBJETIVO: Identificar y establecer estrategias que permitan mejorar el control de la gestión en la ESSMAR E.S.P., enfocados hacia la lucha contra la corrupción y así mismo crear mecanismo de participación al ciudadano con nuestra entidad.

JUSTIFICACIÓN: El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una herramienta que permitirá mejorar la gestión de la ESSMAR E.S.P., en aras de ejercer estrategias contra la corrupción que permitan un mejoramiento en los procesos internos que afecten el cumplimiento de nuestros objetivos misionales y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el Decreto 2641 del 2012.

DIRECTRIZ	META	VALOR	1ER % PROGRAMADO	PRIMER REPORTE	%	2DO % PROGRAMADO	SEGUNDO REPORTE	%	3ER % PROGRAMADO	TERCER REPORTE	%	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	INDICADOR Y/O PRODUCTO (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Gestión de Riesgo	100%	34%	100%			0%			0%			Actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaría General / P.E. Planeación Estratégica y SIG	(Política de Riesgo de Corrupción diseñada / Política de Riesgo de Corrupción programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		33%	0%		0%	100%		0%	12,5%			Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción		(Política de Riesgo de Corrupción socializada / Socialización de Política de Riesgo de Corrupción Programada) *100%		
		33%	0%			50%			50%			Monitoreo y Control de los Riesgos de Corrupción identificados publicados en la web	Asesoría de Control Interno / Líderes de Procesos	(Nº de seguimientos programados / Dos (2) seguimientos ejecutados) *100%		
Racionalización de trámites	100%	34%	0%			100%			0%			Actualización del procedimiento de PQR's en aras de adecuar el mismo a la normatividad y unificar las respuesta de las peticiones verbales y electrónicas	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	(Procedimiento Actualizado / Un procedimiento programado) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		33%	0%		0%	50%		0%	50%			Revisión y actualización de los Procesos y Procedimientos de la ESSMAR E.S.P.	Secretaría General / P.E. Planeación Estratégica y SIG / Líderes de Procesos	(Procedimiento Adoptado / Un procedimiento programado) *100%		
		33%	0%			0%			100%			Estructurar un mecanismo de alertas tempranas para prever el vencimiento de los términos de respuestas de PQR's	Secretaría General / P.U. Atención al Ciudadano	(Software estructurado e implementado / Software programado) *100%		
		20%	33%			34%			33%			Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad	Secretaría General / P.E. TIC's	Información actualizada en la página web publicada / Información actualizada en la página web programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	33%			34%			33%			Publicar, difundir y mantener actualizada la información relevante sobre avance de la gestión y de participación ciudadana de la entidad	Secretaría General / P.E. Comunicaciones	Información actualizada en las redes sociales publicada / Información actualizada en las redes sociales programada) *100%	31/01/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



Rendición de Cuentas	100%	20%	33%	0%	34%	0%	33%	0%	Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional	Secretaría General / P.L. Planificación Estratégica y Seguimiento	Informe de Rendición de Cuentas y Avance de Gestión Institucional (Programa) - 100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	33%		34%		33%						
		20%	0%		0%		100%						
		20%	0%		0%		50%						
		20%	100%		0%		0%						
Estrategias de Servicio al Ciudadano e Implementación de la Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	100%	20%	33%	0%	34%	0%	33%	0%	Realizar capacitaciones a servidores, contratados, personal de aseo y vigilancia en servicio al ciudadano. Estructurar encuesta sobre el nivel de satisfacción de los servicios prestados por VECUA	Secretaría General / P.L. Atención al Ciudadano	Informe de Rendición de Cuentas y Avance de Gestión Institucional (Programa) - 100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	100%		0%		0%						
		20%	0%		0%		50%						
		20%	0%		0%		0%						
		20%	33%		34%		33%						
	0%	0%	80%	0%	85%	0%	90%	0%	Medición y análisis de la satisfacción de los usuarios.	Secretaría General / P.L. Atención al Ciudadano	Informe de Rendición de Cuentas y Avance de Gestión Institucional (Programa) - 100%	31/01/2018	31/12/2018
		0%	80%		85%		90%						
		0%	0%		0%		50%						
		0%	0%		0%		0%						
		0%	33%		34%		33%						
	20%	20%	0%	0%	50%	0%	50%	0%	Realizar actividades producto de alianzas con empresas del sector privado	Secretaría General / P.L. Atención al Ciudadano	Informe de Rendición de Cuentas y Avance de Gestión Institucional (Programa) - 100%	31/01/2018	31/12/2018
		20%	0%		50%		50%						
		20%	0%		50%		50%						
		20%	0%		50%		50%						
		20%	0%		50%		50%						

FIRMA GERENTE:

[Firma manuscrita]

Pdo.: P.E. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG:

[Firma manuscrita]