

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL – SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Página 1 de 4	
Procedimiento: Seguimiento Indicadores Art 107	Código: MPC0110P	Versión: 01

Objetivo

Establecer las actividades que se deben ejecutar al interior de la EAAB ESP con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las Resoluciones CRA No 688 y 735 en lo relacionado con los indicadores de eficiencia y servicio para Acueducto y Alcantarillado

Alcance

El procedimiento inicia con el cálculo de los indicadores por parte de las áreas responsables hasta la presentación de los mismos en comité corporativo.

Términos y definiciones

SUI: Sistema Único de Información de Servicios Públicos

SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CRA: Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico

Normatividad

1. Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia.
2. Ley 689 agosto de 2001. Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. Art. 14. Congreso de Colombia.
3. Resolución SSPD 321 del 2003. Por la cual se regulan algunos aspectos del Sistema Único de Información SUI. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
4. Resolución SSPD 13092 del 30 de octubre de 2002. Por la cual se establece el Formato Único de Información para las Empresas de Servicios Público. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. Resolución SSPD 000321 del 10 de febrero de 2003. Por la cual se regulan algunos aspectos del Sistema Único de Información SUI. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
6. Resolución CRA 688 de 2014. Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5000 suscriptores en el área urbana. Comisión de Regulación de Agua Potables y Saneamiento Básico.
7. Resolución CRA 735 de 2015. Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA 688 de 2014. Comisión de Regulación de Agua Potables y Saneamiento Básico.
8. Resolución CRA 798 de 2017. Por la cual se modifican el parágrafo 4 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, el artículo 89 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 26 de la Resolución CRA 735 de 2015 y el artículo 103 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 34 de la Resolución CRA 735 de 2015". Comisión de Regulación de Agua Potables y Saneamiento Básico.
9. Resolución CRA 823 de 2017. las cuales modificaron artículos de la resolución 688. Por la cual se modifica y adiciona parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecido mediante el TÍTULO VII de la Resolución CRA 688 de 2014. Comisión de Regulación de Agua Potables y Saneamiento Básico.

Elaboró: Liliana Ortega Sotomayor	Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Revisión: 05/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director (a) Planeación y Control de Resultados Corporativos.	Aprobó: Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Aprobación: 19/06/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL – SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Página 2 de 4
Procedimiento: Seguimiento Indicadores Art 107	Código: MPC0110P	Versión: 01

Políticas Generales y de Operación

1. Cada indicador debe contar con la ficha de elaboración, según los lineamientos establecidos por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
2. La información base para el cálculo de los indicadores debe estar soportada por el Sistema Empresarial.
3. Cuando la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establezca los formularios para el reporte de la información al SUI, se debe validar que la información reportada es base para el cálculo de los indicadores establecidos en el Artículo 107 de la Resolución CRA 688 de 2014.
4. Si los indicadores están en un 100% soportados por el sistema, desde la fuente de información y su cálculo, es importante que el área responsable del mismo garantice la calidad de los datos y de los cálculos realizados y se deben establecer puntos de control de los mismos.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. REALIZAR EL CÁLCULO DEL INDICADOR			
1.1. Realiza el cálculo del indicador dando cumplimiento a lo establecido en la ficha de este y la normatividad vigente en relación con el indicador. La periodicidad del indicador se registrará en la ficha.		Profesional del área responsable del indicador	MPCS0102F01 Ficha formulación de indicadores
1.2. Realiza la documentación respectiva sobre las actividades desarrolladas.		Profesional del área responsable del indicador	Informe de procesamiento del indicador
2. INFORMAR EL RESULTADO DEL INDICADOR			
2.1. Envía el resultado del indicador a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control teniendo en cuenta la periodicidad definida, en medio electrónico.		Profesional del área responsable del indicador	Correo electrónico
2.2. Elabora y envía las memorias de cálculo con los soportes de los análisis realizados y si se han presentado desviaciones.	V. B Gerente responsable del indicador	Profesional del área responsable del indicador	Correo electrónico Informe de procesamiento del indicador
3. REALIZAR EL SEGUIMIENTO DEL AVANCE O CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR			
3.1. Compara los resultados obtenidos con la meta establecida en el marco tarifario vigente basado en el informe entregado por el área responsable.		Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	

Elaboró: Liliana Ortega Sotomayor	Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Revisión: 05/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director (a) Planeación y Control de Resultados Corporativos.	Aprobó: Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Aprobación: 19/06/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL – SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Página 3 de 4
Procedimiento: Seguimiento Indicadores Art 107	Código: MPC0110P	Versión: 01

3.2. Revisa si las áreas realizan el análisis de causas y acciones a implementarse si hay grandes desviaciones de las metas establecidas, teniendo en cuenta los resultados enviados.	Verificar que se documenten las acciones de mejora generadas	Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	MPFB0801F05 Ayuda de memoria MPFB0802F04 Lista de asistencia
4. REALIZAR INFORME DE SEGUIMIENTO			
4.1. Prepara informe donde se consolida los resultados de todos los indicadores que conforma el Art 107 de la Res CRA 638 modificada por la CRA 735. Teniendo en cuenta el análisis realizado.		Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Informe consolidado
5. PRESENTAR LOS ANÁLISIS REALIZADOS			
5.1. Realiza mesa de trabajo donde se presenten los resultados obtenidos en los indicadores y las acciones a realizar si aplica. Y se Identifica si se debe aplicar descuento a los usuarios. Si son indicadores que hacen parte del Régimen de Calidad y Descuento del servicio de Acueducto y Alcantarillado.		Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	MPFB0801F05 Ayuda de memoria MPFB0802F04 Lista de asistencia
6. REALIZAR EL CÁLCULO DEL DESCUENTO			
6.1. Calcula el descuento a realizar aplicando las fórmulas establecidas en la normatividad vigente. Esto aplica para los indicadores que conforman el Régimen de Calidad y Descuento son: ICON, IRCA e IQR.	Aprobación del Gerente responsable del indicador	Profesional del área responsable del indicador	
6.2. Documenta el cálculo del descuento a aplicar.		Profesional del área responsable del indicador	Memorias de calculo
7. IDENTIFICAR LOS USUARIOS AFECTADOS			
7.1. Realiza la identificación de los usuarios afectados según los establecido en la normatividad Res 688 de 2014 modificada por la Res 735 de 2015, en el Título VII De la definición de los descuentos asociados a la calidad del servicio.		Profesional del área responsable del indicador	Base de datos utilizada Memorias de cálculo
7.2. Envía a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control / Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, el cálculo realizado del	VB del Gerente responsable del indicador	Profesional del área responsable del indicador	MPFB0802F01 Memorando Interno

Elaboró: Liliana Ortega Sotomayor	Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Revisión: 05/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director (a) Planeación y Control de Resultados Corporativos.	Aprobó: Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Aprobación: 19/06/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL – SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		Página 4 de 4
Procedimiento: Seguimiento Indicadores Art 107	Código: MPC0110P	Versión: 01

descuento a aplicar y los usuarios que se le aplicara dicho descuento.			
8. APLICAR EL DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN			
8.1. Realiza la aplicación del descuento en la facturación siguiente al semestre analizado (la Empresa cuenta con un semestre para la aplicación oportuna del descuento a realizarse). El descuento debe estar detallado en la factura, según lo establecido en la normatividad vigente.	Aprobación del Gerente Corporativo de Servicio al Cliente	Profesional de la Dirección de Apoyo Comercial	Base de datos utilizada
9. REVISAR INTEGRALMENTE LOS CÁLCULOS REALIZADOS			
9.1. Valida la aplicación de las fórmulas establecidas en la normatividad vigente y realiza análisis integral del proceso de cálculo del descuento e identificación de los usuarios afectados.		Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Informe
10. REALIZAR INFORME DE APLICACIÓN DE DESCUENTOS			
10.1. Realiza los descuentos e informe consolidado donde se especifique el descuento aplicado y los usuarios beneficiados por el mismo.	Aprobación del Gerente Corporativo de Servicio al Cliente	Profesional de la Dirección de Apoyo Comercial	Informe
11. PRESENTAR A COMITÉ CORPORATIVO			
11.1. Presenta las cifras globales de los descuentos realizados, las observaciones realizadas al proceso y acciones a realizar si aplica.		Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	MPFB0802F07 Plantilla Power Point

Elaboró: Liliana Ortega Sotomayor	Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Revisión: 05/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director (a) Planeación y Control de Resultados Corporativos.	Aprobó: Revisó: Carolina Céspedes Camacho	F. Aprobación: 19/06/2019