

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

ACTA No. 003-2023

DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 19 de julio de 2023
HORA:	De 10:00 AM a 12:00 MM
LUGAR:	Reunión Virtual - Microsoft Teams.
ASISTENTES:	Julio Cesar Luna Rodríguez. Subdirección de Desarrollo Empresarial Mauricio Burbano: Líder Plan de Aseguramiento Putumayo
INVITADOS:	Prestadores de Servicios Públicos del Departamento del Putumayo

ORDEN DEL DIA:

1. **Tema 1:** Capacitación formato GPA-F-14 Diagnóstico Entidades Prestadoras De Servicios Públicos.

DESARROLLO:

En esta capacitación se explicó la importancia del diligenciamiento del formato GPA-F-14 Diagnóstico Entidades Prestadoras De Servicios Públicos, con la cual se puede determinar el estado del prestador en sus áreas de gestión empresarial: legal e institucional, administrativa, financiera, técnica y operativa, adicionalmente se hizo una explicación de como medir los indicadores propuestos en la hoja de indicadores.

El formato en Excel puede ser descargado en el siguiente link: https://spg.minvivienda.gov.co/portal/document_tab.php?id_doc=753&version=6&opcion_regreso=1, archivo que cuenta con una hoja llamada general, en la cual se registra la información básica de la empresa prestadora en cada uno de los siguientes numerales:

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS

A. AREA GEOGRÁFICA DE ATENCIÓN

Se deberá diligenciar información relacionada con:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

1. Departamento (verificar código definido por el DANE)
2. Municipio (verificar código definido por el DANE)
3. Tipo localidad
4. Nombre de la localidad
5. Número total de domicilios en la localidad

B. TIPO DE ENTIDAD PRESTADORA: para diligenciar esta parte del formato debe marcar sólo una opción:

Junta Administradora
Junta Acción Comunal
Asociación de Usuarios
Cooperativa
Precooperativa
Oficina de la Alcaldía (Unidad de servicios públicos domiciliarios)
Establecimiento Público
Sociedad por Acciones Privada
Sociedad por Acciones Mixta
Sociedad por Acciones Oficial
Empresa Ind. y Ccial. del Estado
Otro (diferente a las anteriores especificadas)

C. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD PRESTADORA

6. Nombre: Se refiere a la razón social del prestador, si el municipio cuenta con más de una entidad prestadora, debe diligenciar solamente la que tiene relación con el proyecto que se está presentando, y sobre dicha entidad se deberá presentar la información solicitada en los formatos anexos.
7. Dirección: Lugar en donde se encuentra localizada la oficina principal del prestador (en el municipio).
8. Teléfono: indicar número, con indicativo.
9. Departamento: debe coincidir con el numeral A.1.
10. Municipio: debe coincidir con el numeral A.2.
11. Nit : Diligenciar con el numero respectivo.

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, Fecha: 09/06/2023, Código: GDC-F-01

12. Fecha de constitución: De conformidad con la definida en el acta de constitución de la empresa. Si el prestador es directo: se debe indicar el número de la resolución en la que se designó a la unidad de servicios públicos como prestador del servicio.

13. Representante legal: nombre de la persona natural o jurídica que representa el prestador. Si es el municipio será entonces el alcalde del municipio.

E. SERVICIOS PRESTADOS:

15. Servicios: identificar si se trata de: acueducto, alcantarillado y/o aseo.

A. Número de empleados: indicar el número de personas que trabajan en la empresa prestadora, y posteriormente discriminar por servicio el número de empleados por área: administrativa, operativa y contratistas. En la columna "total" debe coincidir con el numero consignado en el numeral 15.A.

15. Servicios		15 A. Número de empleados			
		Administrativos	Operativos	Contratistas	Total
a. Acueducto					0
b. Alcantarillado					0
c. Aseo					0

F.16 AUTOEVALUACION ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS

DIAGNÓSTICO FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL		RESUMEN CALIFICACION DE DIAGNÓSTICO			
PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL	IR A HOJA P.L.I	Cuántos SI		Cuántos NO	
PROCESO ADMINISTRATIVO	IR A HOJA P.A.D.	Cuántos SI		Cuántos NO	
PROCESO COMERCIAL	IR A HOJA P.COM.	Cuántos SI		Cuántos NO	
PROCESO LEGAL FINANCIERO	IR A HOJA P.FIN.	Cuántos SI		Cuántos NO	
PROCESO OPERATIVO	IR A HOJA P. OP.	Cuántos SI		Cuántos NO	
PROCESO TÉCNICO	IR A HOJA P. TEC.	Cuántos SI		Cuántos NO	
		TOTALES		TOTALES	

El cuadro anterior, consolida la información relacionada en los formatos anexos: Proceso Legal e institucional, administrativo, comercial, financiero, Operativo y técnico (hojas 2 a la 7) y resume la calificación recibida en los siguientes puntajes de conformidad con cada área analizada, es pertinente mencionar que se ha definido el siguiente nivel de importancia por procesos:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

Proceso	Puntaje	porcentaje de importancia
institucional	300	30%
administrativo	100	10%
comercial	200	20%
financiero	150	15%
operativo	180	18%
tecnico	70	7%
valor total	1000	100%

Como se especifica en el cuadro anterior, cada proceso recibirá una calificación después de haber sido diligenciada, y se deberá reportar de la siguiente forma:

PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL	Copiar valor hoja P.L.I (H33)
PROCESO ADMINISTRATIVO	Copiar valor hoja P.A (H33)
PROCESO COMERCIAL	Copiar valor hoja P.C (H38)
PROCESO FINANCIERO	Copiar valor hoja P.FIN. (H27)
PROCESO OPERATIVO	Copiar valor hoja P. OP. (H38)
PROCESO TÉCNICO	Copiar valor hoja P.TEC. (H23)

PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL: se deberá copiar el valor indicado en la hoja P.L.I. – Proceso Legal e Institucional fila y columna H33.

PROCESO ADMINISTRATIVO: se deberá copiar el valor indicado en la hoja P.A. – Proceso Administrativo fila y columna H33.

PROCESO COMERCIAL: se deberá copiar el valor indicado en la hoja P.C. – Proceso Comercial fila y columna H38.

PROCESO FINANCIERO: se deberá copiar el valor indicado en la hoja P.F. – Proceso Financiero fila y columna H27.

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, Fecha: 09/06/2023, Código: GDC-F-01

PROCESO OPERATIVO: se deberá copiar el valor indicado en la hoja P.OP – Proceso Operativo fila y columna H38.

PROCESO TECNICO: se deberá copiar el valor indicado en la hoja P.TEC – Proceso Técnico fila y columna H23.

Es pertinente mencionar que si al diligenciar el formato de cada proceso, se indica máxima calificación es porque el prestador **CUMPLE** con todos requisitos establecidos en dicho formato 3, y no deberá generar ninguna acción específica en ningún proceso, entonces no requerirá ningún proyecto específico para financiación a menos que se justifique la necesidad del proyecto a presentar.

Una vez diligenciada la parte indicada, se deberá completar la información del cuadro subsiguiente:

	RESUMEN CALIFICACION DE DIAGNÓSTICO		
PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL	Cuántos SI		Cuántos NO
PROCESO ADMINISTRATIVO	Cuántos SI		Cuántos NO
PROCESO COMERCIAL	Cuántos SI		Cuántos NO
PROCESO LEGAL FINANCIERO	Cuántos SI		Cuántos NO
PROCESO OPERATIVO	Cuántos SI		Cuántos NO
PROCESO TÉCNICO	Cuántos SI		Cuántos NO
	TOTALES		TOTALES

Para lo cual se deberá seguir la siguiente instrucción:

RESUMEN CALIFICACION DE DIAGNÓSTICO			
Cuántos SI	contar numero de SI registrados en la hoja P.L.I Columna C18:C32	Cuántos NO	Contar numero de NO registrados en la hoja P.L.I Dolumna D18:D32
Cuántos SI	contar numero de SI registrados en la hoja P.A. Columna C18:C32	Cuántos NO	Contar numero de NO registrados en la hoja P.A. Dolumna D18:D32
Cuántos SI	contar numero de SI registrados en la hoja P.C. Columna C18:C37	Cuántos NO	Contar numero de NO registrados en la hoja P.C. Dolumna D18:D37
Cuántos SI	contar numero de SI registrados en la hoja P.FIN Columna C17:C26	Cuántos NO	Contar numero de NO registrados en la hoja P.FIN Dolumna D17:D26
Cuántos SI	contar numero de SI registrados en la hoja P.OP Columna C18:C37	Cuántos NO	Contar numero de NO registrados en la hoja P.OP Dolumna D18:D37
Cuántos SI	contar numero de SI registrados en la hoja P.TEC. Columna C18:C22	Cuántos NO	Contar numero de NO registrados en la hoja P.TED. Dolumna D18:D22
TOTALES	SUMA TOTAL	TOTALES	SUMA TOTAL

PROCESO LEGAL INSTITUCIONAL: se deberá contar el número de “SI” registrados en la hoja P.L.I. – Proceso Legal e Institucional fila y columna C18-C32, y el número de “NO” columna y fila D18:D32.

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

PROCESO ADMINISTRATIVO: se deberá contar el número de "SI" registrados en la hoja P.A. – Proceso Administrativo fila y columna C18-C32, y el número de "NO" columna y fila D18:D32.

PROCESO COMERCIAL: se deberá contar el número de "SI" registrados en la hoja P.C. – Proceso Comercial fila y columna C18-C37, y el número de "NO" columna y fila D18:D37.

PROCESO FINANCIERO: se deberá contar el número de "SI" registrados en la hoja P.F. – Proceso Financiero fila y columna C17-C26, y el número de "NO" columna y fila D17:D26.

PROCESO OPERATIVO: se deberá contar el número de "SI" registrados en la hoja P.OP – Proceso Operativo fila y columna C18-C37, y el número de "NO" columna y fila D18:D37.

PROCESO TECNICO: se deberá contar el número de "SI" registrados en la hoja P.TEC – Proceso Técnico fila y columna C18-C22, y el número de "NO" columna y fila D18:D22.

Al final se deberá totalizar los "SI" y los "NO", de esta manera se tendrá un panorama general del estado del prestador.

RESUMEN CALIFICACION DE DIAGNÓSTICO			
Cuántos SI	9	Cuántos NO	5
Cuántos SI	9	Cuántos NO	6
Cuántos SI	15	Cuántos NO	5
Cuántos SI	3	Cuántos NO	7
Cuántos SI	16	Cuántos NO	4
Cuántos SI	3	Cuántos NO	2
TOTALES	55	TOTALES	29

Para llevar a cabo el Diligenciamiento de los formatos de diagnóstico de los componentes Legal Institucional, Administrativo, Comercial, Financiero, Operativo y Técnico de las hojas (P.L.I.; P.A., P.C., P.FIN.; P.OP., P.TEC.), se hace necesario identificar primero el tipo de prestación de servicio o servicios a ser evaluados, a saber:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, Fecha: 09/06/2023, Código: GDC-F-01

SERVICIOS PRESTADOS
1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo
2 = Acueducto
3 = Acueducto y Alcantarillado
4 = Acueducto y Aseo
5 = Aseo
6 = Alcantarillado
7 = Alcantarillado y Aseo

De acuerdo con la tabla anterior, el número indicará la codificación que se le dará al prestador de acuerdo con el servicio público a ser evaluado.

A continuación, se indica a través de un ejemplo como debe ser el diligenciamiento de los formatos de acuerdo con la información que tenga a disposición el operador:

 La vivienda y el agua son de todos		Minvivienda		FORMATO: DIAGNÓSTICO ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS (Hoja 3 de 8)	Versión:6.0	
PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO				Fecha: 21/04/2021	Código: GPA-F-14	
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:						
AUTOEVALUACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO						
Código	INDICADORES	SI	NO			
2.1	SE HA CREADO LA PLANTA DE PERSONAL SEGÚN LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD PRESTADORA?	2			7	Acto administrativo de adopción
2.2	SE HA DETERMINADO LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA?		2		0	Organigrama
	SE HA ELABORADO Y PUBLICADO EL DECLARACIONTO					

De acuerdo con el indicador que se esté evaluando, se deberá diligenciar **SI** se cumple con este o **NO**, para lo cual en la casilla respectiva se colocará el número de código que corresponde, para este ejemplo se coloca el numero **2** (Que corresponde a servicio de Acueducto) en la casilla **SI**

Una vez se haya diligenciado la información de cumplimiento de indicadores por cada uno de los procesos, automáticamente se presentará la calificación de cada uno de los Ítems, como se muestra a continuación:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, Fecha: 09/06/2023, Código: GDC-F-01

 La vivienda y el agua son de todos 		FORMATO: DIAGNÓSTICO ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS (Hoja 3 de 8)			Versión: 6.0	
		PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO			Fecha: 21/04/2021	
					Código: GPA-F-14	
PROCESO ADMINISTRATIVO P.A.						
DEPARTAMENTO DE: MUNICIPIO DE: NOMBRE DE LA ENTIDAD PRESTADORA: SERVICIOS PRESTADOS: NOMBRE DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL: RUPS:				SERVICIOS PRESTADOS 1 = Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2 = Acueducto 3 = Acueducto y Alcantarillado 4 = Acueducto y Aseo 5 = Aseo 6 = Alcantarillado 7 = Alcantarillado y Aseo		
AUTOEVALUACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO				PROYECTE SU COMPROMISO		
Código	INDICADORES	SI	NO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
2.1	SE HA CREADO LA PLANTA DE PERSONAL SEGUN LAS NECESIDADES DE LA ENTIDAD PRESTADORA?	2				
2.2	SE HA DETERMINADO LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA?		2			
	SE HA ELABORADO Y PUBLICADO EL DECRETAMENTO					
						7
						Documento que verifica el cumplimiento de cada uno de los ítems Organograma

Cuando el total de indicadores hayan sido evaluados, automáticamente se presentará el total de puntaje obtenido, por componente de acuerdo con el tipo de prestador.

2.10	SE HA IMPLEMENTADO ALGUN SISTEMA DE EVALUACION PERIODICA DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL?	2					7
2.11	SE HA PREVISTO ATENDER LAS NECESIDADES DE CAPACITACION EN EL PRESUPUESTO ANUAL ?	2					6
2.12	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES (KARDEX, MANUAL O SISTEMATIZADO)?	2					6
2.13	ESTA PREVISTA EN EL PRESUPUESTO LA EJECUCION DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS?	2					6
2.14	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN SISTEMA PARA EL REGISTRO ACTUALIZADO DE PRECIOS Y PROVEEDORES?	2					6
2.15	SE TIENE ESTABLECIDO ALGUN PROCEDIMIENTO PARA CUANTIFICAR Y TENER ACTUALIZADO EL PATRIMONIO POR CADA SERVICIO?	2					6

En la columna SI y NO, va el número asignado de acuerdo con los servicios prestados, en lo señalado en el cuadro de la parte superior

100

FIRMA DEL GERENTE Y/O REPRESENTANTE

C.C. N° _____ DE _____

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, le informamos que usted puede conocer la Política de Transparencia, Ciudad y Territorio, a través del siguiente link: <https://www.minvivienda.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/mapa-de-procesos/gestion-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones>

Adicional a la revisión por componente, se debe diligenciar la hoja correspondiente a INDICADORES del prestador, esta información muestra el estado de viabilidad del prestador, por lo tanto, es muy importante su evaluación:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

Cobertura de micromedición:

Se ha definido con la siguiente formula:

$$\frac{\text{No. Micromedidores instalados}}{\text{No. total de suscriptores}}$$

Mide el total de micromedidores instalados respecto al total de suscriptores.

El valor mínimo aceptable es el 100%

El encargado de los procesos comerciales debe crear y mantener un catastro de medidores instalados y en funcionamiento, clasificado por usos y estratos. Así mismo, es importante contar con un sistema para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, ya sea propio o contratado.

Si el indicador es menor que este valor, se debe definir un procedimiento de instalación de medidores el cual deberá incluir acciones de mantenimiento preventivo y correctivo. La frecuencia de este indicador debe ser mensual.

Eficiencia de micromedición:

Se ha definido con la siguiente formula:

$$\frac{\text{No. micromedidores en funcionamiento}}{\text{No. micromedidores instalados}}$$

Establece el grado de mantenimiento de los medidores y el índice de cobertura de los que realmente funcionan.

El valor mínimo aceptable del índice es de 95%. Si el indicador es menor que este valor, se debe evaluar si existe un sistema de mantenimiento adecuado, por ejemplo, si los pocos medidores que están en funcionamiento obedecen a una situación racional o selectiva, es decir, que corresponden, en su orden a los suscriptores que consumen más y tienen las tarifas más altas. La frecuencia de este indicador debe ser mensual.

Índice de Agua no Contabilizada

Se ha definido con la siguiente formula:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

Vol. agua producida - Vol. agua facturada
Vol. Agua producida

El anterior indicador muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la entidad incurre en su operación normal; estas pérdidas pueden ser tanto técnicas como comerciales, por lo tanto, refleja deficiencias en la capacidad operativa y comercial para evitar los desperdicios o el mal uso del agua. Señala la necesidad de realizar proyectos institucionales tales como catastro de redes, censo de usuarios y otros relacionados, para reducir la cantidad de agua no contabilizada a niveles razonables.

La empresa debe contar con un sistema de micromedición tanto a la entrada de la planta de potabilización como a la salida de la misma, para poder determinar con precisión la cantidad de agua tratada y suministrada a la población; esto permite también llevar el balance hídrico del sistema. Así mismo, debe contar con una alta cobertura de micromedidores que permita establecer el volumen de consumo medido y un sistema de medición para los usuarios que carezcan y micromedidores.

El encargado de los procesos comerciales debe llevar la información sobre volumen producido, y se obtiene de los registros estadísticos que se deben llevar sobre el volumen de agua suministrada. También debe determinar las causas del porcentaje de agua no contabilizada, para coordinar con la dirección de la empresa la definición de proyectos que permitan reducir, de manera sustancial, este porcentaje.

Según la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, el índice adecuado debe ser como máximo al 30%. Si es mayor, puede estar ocurriendo fugas subterráneas de las redes, presencia de conexiones clandestinas, baja cobertura de la micromedición, subregistro de los micromedidores, reboses continuos en los tanques de almacenamiento, etc.

Como la mayoría de los municipios menores no tienen micromedidores, estos deben suponer un consumo de agua facturada. La frecuencia adecuada para la medición de este indicador es cada mes.

Eficiencia de recaudo:

Se ha definido con la siguiente formula:

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

Valor recaudado Valor facturado

Es el porcentaje recaudado de las sumas facturadas en el periodo, calculado independientemente para cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Refleja la calidad de la gestión comercial de la entidad prestadora del servicio en cuanto al recaudo, la calidad del proceso de facturación y su efectividad en el cobro. Este indicador se debe discriminar en recaudo o recuperación de cartera morosa y en recaudo de la facturación de la vigencia. Su resultado es utilizado en las proyecciones de ingresos elaboradas en los estudios de factibilidad financiera de proyectos y en los planes de gestión y resultados.

El encargado de los procesos comerciales es el responsable de la generación de este indicador y para ello debe contar con información llevada en forma sistemática que contenga detalladamente las variables descritas en el numeral anterior, desagregada para cada uso (residencial, industrial, comercial y oficial) y para cada estrato socioeconómico. Esta información la debe generar y controlar el sistema de facturación para el valor facturado a los usuarios o suscriptores, y para el valor recaudado en cada estrato del uso residencial y en los demás suscriptores de los usos comercial, industrial y oficial. Se debe llevar información desagregada sobre la cartera morosa y sobre el valor recaudado mensualmente, para cada uso y por estratos socioeconómicos, para poder así generar cada indicador.

El valor del indicador debe ser mayor o igual al 85%. Si es menor, se debe establecer en que usos (residencial, comercial, industrial u oficial) y estrato socioeconómico, es donde más se registran suscriptores morosos discriminando su número, determinando la cantidad de metros cúbicos de consumo correspondiente a estos suscriptores y su valor en pesos, con el fin de determinar las estrategias y medidas correspondientes para aumentar la eficiencia en la cobranza. Las causas pueden ser entre otras: mal servicio, malas lecturas (consumos altos), no se entregan las facturas, no se suspende el servicio a los suscriptores morosos, fallas en los niveles tarifarios, fallas en la estratificación socioeconómica o en los procesos comerciales. La frecuencia adecuada para la medición de este indicador es mensual.

Una equivocada estratificación puede llevar a que se determine una estructura tarifaria inadecuada en localidades en las cuales el poder adquisitivo de la

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

población es muy bajo, esto conduce a que la cartera morosa o de difícil recaudo sea alta.

Margen de operación:

Se ha definido con la siguiente formula:

$$\frac{\text{Ingresos operacionales} - \text{Gastos de operación}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Esta relación analiza la capacidad que tiene la empresa de producir ganancias, teniendo en cuenta todos los costos del negocio.

El indicador debe ser positivo.

Rendimiento de personal:

Se ha definido con la siguiente formula:

$$\frac{\text{No. total de empleados}}{\text{No. total de suscriptores}}$$

Muestra la cantidad de empleados con que cuenta la entidad prestadora por cada 1000 suscriptores de acueducto. Sirve para establecer si la empresa tiene una cantidad razonable con relación a otras empresas de similares condiciones y que se consideran como eficientes.

Todos los responsables de la dirección y planeación de la empresa deben dimensionar técnicamente la planta de personal, combinando con la contratación de servicios especiales en los casos que sea ventajoso.

El número de suscriptores por cada 1000 suscritores debe ser igual o menor a 5. La frecuencia de cálculo de este indicador debe ser anual.

Eficiencia Laboral

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

Se ha definido con la siguiente formula:

$$\frac{\text{Costos de personal}}{\text{Volumen facturado (ac + alc)}}$$

Eficiencia laboral acueducto: indica el costo en que incurre la entidad prestadora por concepto de personal, determinado en pesos por metro cubico facturado, para el servicio de acueducto. Refleja el nivel de costos por uso de los recursos humano, incluyendo el valor de los salarios y la carga prestacional, así como la cantidad de personas empleadas tanto de su planta propia como del personal que corresponde a servicios contratados con terceros.

El responsable de los procesos administrativos debe registrar los costos del personal por servicios (acueducto) y por dependencias (operativa, comercial, administrativa, etc.) para cada concepto: salarios y prestaciones y transferencias inherentes al personal (servicios médicos y pensiones). Así mismo debe llevar los registros de los costos del personal correspondiente a los contratos por servicios con terceros.

El valor de este índice debe ser de 2.2% del salario mínimo legal diario por metro cubico facturado. La frecuencia de este indicador debe ser trimestral, permitiéndole a la empresa planear y realizar las acciones necesarias para mejorar así la eficiencia.

Cubrimiento de costos

Se ha definido con la siguiente formula:

$$\frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Gastos y costos de Adm., Operación y Mtto}}$$

Mide los ingresos operacionales en relación con los gastos y costos de la administración, la operación y mantenimiento.

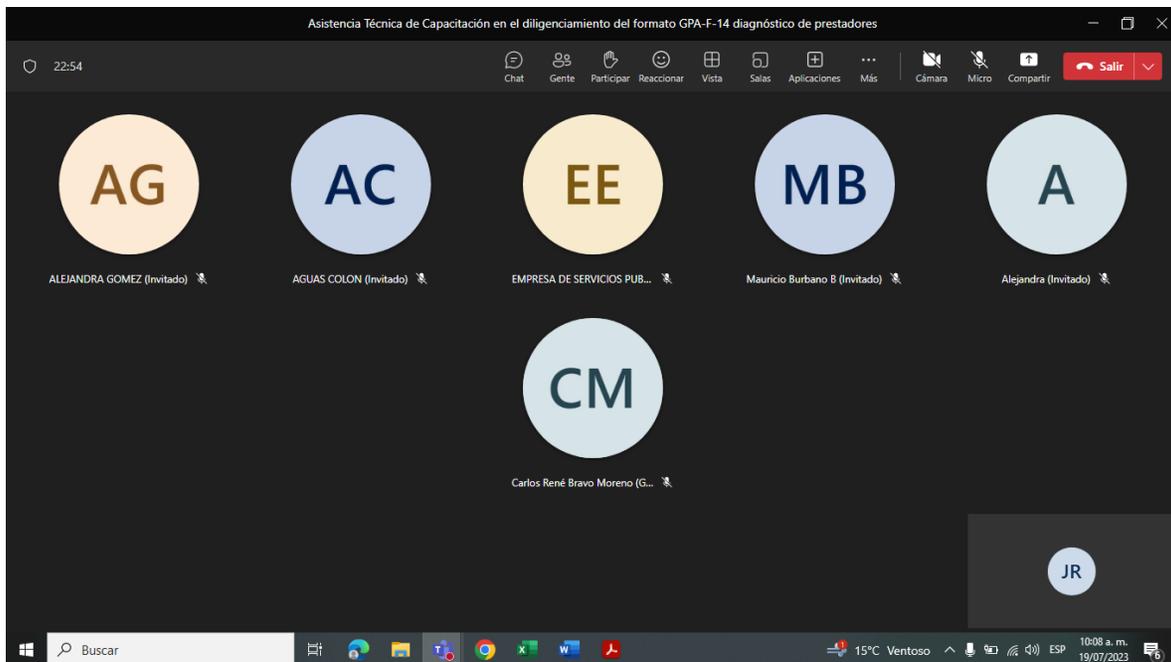
El indicador debe ser > 1.

FORMATO: ACTA
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
Versión: 8.0, **Fecha:** 09/06/2023, **Código:** GDC-F-01

COMPROMISOS

#	Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento

FIRMAS:



Elaboró: Julio Cesar Luna R
Profesional Especializado
Subdirección de Desarrollo Empresarial.

Fecha: 19-07-2023