

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN GERENCIAL	Evaluar el cumplimiento obtenido con relación a los proyectos de mejora llevados a cabo en la Entidad.	Proyectos de Mejora	100%	Nº de proyectos de mejora cumplidos/ Nº de proyectos de mejora aprobados.	Semestral
	Evaluar el nivel de cumplimiento y efectividad de los Comités de Gerencia ejecutados.	Cumplimiento Comité de Gerencia	100%	Nº de Comités de Gerencia realizados / Nº de Comités de Gerencia programados.	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN COMERCIAL Y FACTURACIÓN	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, por concepto del servicio de acueducto.	Satisfacción de los usuarios- Acueducto	85%	Nº de evaluaciones de satisfacción de los clientes con relación al servicio de acueducto con promedio superior al 85%/ Nº de evaluaciones de satisfacción de los clientes realizadas.	Semestral
	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, por concepto del servicio de alcantarillado.	Satisfacción de los usuarios- Alcantarillado	85%	Nº de evaluaciones de satisfacción de los clientes con relación al servicio de alcantarillado con promedio superior al 85%/ Nº de evaluaciones de satisfacción de los clientes realizadas.	Semestral
	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, por concepto del servicio de aseo	Satisfacción de los usuarios- Aseo	85%	Nº de evaluaciones de satisfacción de los clientes con relación al servicio de aseo con promedio superior al 85%/ Nº de evaluaciones de satisfacción de los clientes realizadas.	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN COMERCIAL Y FACTURACIÓN	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios	Atención a PQR 'S	80%	Nº de PQR's solucionadas dentro de los tiempos establecidos / Nº de PQR's recibidas.	Bimensual
	Minimizar el número de errores en las lecturas	% de errores de lectura	5%	Nº de errores de lectura de consumo/ Nº de facturas.	Bimensual
	Generar estrategias para lograr que los suscriptores cancelen los servicios oportunamente	Órdenes de suspensión	80%	Nº de orden de suspensión ejecutada/ (Nº de órdenes de suspensión generadas- Nº usuarios que cancelan antes de la ejecución de la suspensión).	Bimensual
	Reactivar oportunamente el servicio de acueducto a los usuarios	Reinstalaciones	80%	Nº de reinstalaciones ejecutadas / Nº de reinstalaciones generadas.	Bimensual

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN COMERCIAL Y FACTURACIÓN	Recuperar la cartera vencida	Recuperación de cartera	10%	Valor de cartera recuperada antes de cierre del período/ Valor cartera de más de 180 días de vencida.	Bimensual
	Mejorar la eficiencia del recaudo de servicios públicos	Facturación	95%	Valor recaudado/ Valor facturado.	Bimensual
	Reducir los niveles de Agua No Contabilizada	IANC	Hasta 30%	(Agua comprada - agua facturada)/ Agua comprada.	Bimensual
	Determinar la cobertura de medidores sobre el total de suscriptores que tiene la Empresa	Índice de Medición	100%	Nº de Suscriptores que tienen medidor/ Total suscriptores del servicio de acueducto.	Bimensual

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN COMERCIAL Y FACTURACIÓN	Determinar el nivel de eficacia de los medidores instalados	Índice de Medición Efectiva	95%	Nº de medidores que están funcionando adecuadamente/ Total de medidores instalados.	Semestral
	Determinar el crecimiento de suscriptores por el servicio de Acueducto.	Crecimiento de suscriptores Acueducto	1%	(Total Suscriptores de Acueducto periodo Actual - Total de Suscriptores de Acueducto periodo Anterior)/Total Suscriptores de Acueducto periodo Actual.	Bimensual
	Determinar el crecimiento de suscriptores por el servicio de Alcantarillado.	Crecimiento de suscriptores Alcantarillado	1%	(Total Suscriptores de Alcantarillado periodo Actual - Total Suscriptores de Alcantarillado periodo Anterior)/Total Suscriptores de Alcantarillado periodo Actual.	Bimensual

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN COMERCIAL Y FACTURACIÓN	Determinar el crecimiento de suscriptores por el servicio de Aseo.	Crecimiento de suscriptores Aseo	1%	(Total Suscriptores de Aseo periodo Actual - Total Suscriptores de Aseo periodo Anterior)/Total Suscriptores de Aseo periodo Actual.	Bimensual

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	Determinar el crecimiento de suscriptores por el servicio de Aseo.	Crecimiento de suscriptores Aseo	1%	(Total Suscriptores de Aseo periodo Actual - Total Suscriptores de Aseo periodo Anterior)/Total Suscriptores de Aseo periodo Actual.	Bimensual
	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio de aseo prestado.	Gestión integral de Residuos Sólidos-Urbano	75%	(Km barridos/km cuneta por barrer)	Bimensual
PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
POTABILIZACION DE AGUA	Garantizar un servicio de acueducto continuo y con calidad	Potabilización de agua- Oportunidad	100%	Cantidad de agua tratada y entregada / Cantidad de agua cruda extraída de pozos.	Mensual

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Garantizar el mejoramiento en el tratamiento de aguas residuales	Tratamiento de Aguas Residuales- DBO	80%	[DBO (mg/L) entrada -DBO (mg/L) salida / DBO (mg/L) entrada] *100	Semestral
	Garantizar el mejoramiento en el tratamiento de aguas residuales	Tratamiento de Aguas Residuales- Sólidos suspendidos totales	80%	[SST (mg/L) entrada - SST(mg/L) salida / SST (mg/L) entrada] *100	Semestral
	Garantizar el mejoramiento en el tratamiento de aguas residuales	Tratamiento de Aguas Residuales- Grasas y aceites	80%	[grasas y aceites (mg/L) entrada - grasas y aceites(mg/L) salida / grasas y aceites (mg/L) entrada] *100	Semestral
	Garantizar el mejoramiento en el tratamiento de aguas residuales	Tratamiento de Aguas Residuales- DQO	80%	[DQO (mg/L) entrada - DQO(mg/L) salida / DQO (mg/L) entrada] *100	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Garantizar cumplimiento de la normatividad vigente (Resolución 631 de 2015) en el tratamiento de agua residual doméstica.	Tratamiento de Aguas Residuales- Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO (Concentración)	>90 mg/L	DBO (mg/L) salida	Semestral
	Garantizar cumplimiento de la normatividad vigente (Resolución 631 de 2015) en el tratamiento de agua residual doméstica.	Tratamiento de Aguas Residuales- Sólidos Suspendidos Totales SST (Concentración)	>90 mg/L	SST (mg/L) salida	Semestral
	Garantizar cumplimiento de la normatividad vigente (Resolución 631 de 2015) en el tratamiento de agua residual doméstica.	Tratamiento de Aguas Residuales- Grasas y Aceites (Concentración)	>20 mg/L	Grasas y Aceites (mg/L) salida	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Garantizar cumplimiento de la normatividad vigente (Resolución 631 de 2015) en el tratamiento de agua residual doméstica.	Tratamiento de Aguas Residuales- Solidos sedimentables SSED (Concentración)	>5 ml/L	Solidos sedimentables SSED (ml/L) salida	Semestral
	Garantizar cumplimiento de la normatividad vigente (Resolución 631 de 2015) en el tratamiento de agua residual doméstica.	Tratamiento de Aguas Residuales- Demanda Química de Oxígeno DQO (Concentración)	>180 mg/L	Demanda Química de Oxígeno DQO (mg/L) salida	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
EDUCACION AMBIENTAL	Elevar el nivel de formación de la comunidad en temas ambientales	Capacitación Ambiental	100%	Nº de capacitaciones en educación ambiental ejecutadas/ Nº de capacitaciones en educación ambiental programadas.	Semestral
	Fomentar e incrementar el nivel de formación de los recuperadores	Capacitación con recuperadores	100%	Nº de capacitaciones ejecutadas a los recuperadores / Nº de capacitaciones programadas con los recuperadores.	Semestral
	Formar recuperadores en el Municipio	Formación de recuperadores	100%	Nº de recuperadores formalizados en actividad de aprovechamiento de Emersopó/ Nº de recuperadores del Municipio.	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN FINANCIERA	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad.	Optimización de los recursos- Ingresos corrientes	Crecimiento del 25% trimestral	Total de presupuesto ingresos corrientes recaudados/ total de presupuesto apropiado ingresos corrientes.	Trimestral
	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad.	Optimización de los recursos- Gastos de funcionamiento	Crecimiento del 25% trimestral	Total de presupuesto ejecutado gastos de funcionamiento/ total de presupuesto apropiado gastos de funcionamiento.	Trimestral
	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad.	Optimización de los recursos- Gastos de operación	Crecimiento del 25% trimestral	Total de presupuesto ejecutado gastos de operación/ total de presupuesto apropiado gastos de operación.	Trimestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN FINANCIERA	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad.	Optimización de los recursos- Gastos de Inversión	Crecimiento del 25% trimestral	Total de presupuesto ejecutado gastos de Inversión/ total de presupuesto apropiado gastos de inversión.	Trimestral
	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad.	Optimización de los recursos- Gastos de Inversión	Crecimiento del 25% trimestral	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	Trimestral
	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad	Razón Corriente	1,50	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	Trimestral
	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la entidad	Endeudamiento	60%	Pasivo Total/ Activo Total	Trimestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO	Elevar el nivel de competencia laboral en el personal de la Entidad	Nivel de competencias laborales	65%	Nº de personas evaluadas que obtienen una calificación por encima de 65% /Nº de personas evaluadas.	Semestral
	Elevar los niveles de formación en el personal de la Entidad	Capacitaciones	80%	Nº de capacitaciones realizadas/ Nº de capacitaciones programadas.	Semestral
	Mantener a nivel interno un buen clima laboral.	Clima laboral	80%	Nº de ítems que dan percepción positiva sobre el clima laboral >=80%/ Total de ítems evaluados. (40)	Semestral
	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la Entidad.	Mantenimientos correctivos	100%	Nº de mantenimientos correctivos resueltos/ Nº de fallas presentadas	Bimensual
PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO	Maximizar el uso de los recursos disponibles para el desarrollo de las actividades de la Entidad	Mantenimientos preventivos	100%	Nº de mantenimientos preventivos realizados/ Nº de mantenimiento preventivos programados.	Bimensual
	Vincular personal idóneo de acuerdo a los perfiles establecidos según el Manual de funciones y competencias laborales	Selección de personal	100%	Nº de vacantes cubiertas/ Nº de vacantes requeridas	Semestral
	Dar oportuna respuesta a los requerimientos administrativos para garantizar el correcto funcionamiento de la Empresa	Requerimientos administrativos	100%	Nº de requerimientos administrativos internos y externos resueltos/ Nº de requerimientos administrativos internos y externos solicitados.	Bimensual
	Medir la tasa de accidentalidad para identificar causas y tomar acciones correctivas.	Tasa de Accidentalidad	<10%	Nº de personas accidentadas / Total de trabajadores	SEMESTRAL

	Medir la cantidad de días de ausencia de los trabajadores en el semestre	AUSENTISMO	<10%	Porcentaje de trabajadores ausentes al menos una jornada en el semestre con respecto a la dotación total de personal de la empresa al inicio de este.	SEMESTRAL
	Medir la cantidad de personas accidentadas y que haya generado incapacidad en el semestre	Lesiones Incapacitantes	<10%	Porcentaje de ausencia de trabajadores al menos una jornada en el semestre con respecto a la dotación total de personal de la empresa al inicio de este.	SEMESTRAL
	Medir la cantidad de trabajadores que hayan sido diagnosticados con enfermedad laboral en el semestre.	Enfermedades Laborales Diagnosticadas	<10%	Porcentaje de trabajadores con alguna enfermedad laboral diagnosticada.	SEMESTRAL
PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE

GESTIÓN JURÍDICA	Emitir dentro de los términos legales vigentes la respuesta a los Derechos de Petición y solicitudes.	Solicitudes y Derechos de petición	100%	Nº de Derechos de petición y solicitudes atendidas/ Nº de solicitudes y derechos de petición presentados.	Trimestral
	Emitir dentro de los términos legales vigentes la respuesta a las Acciones Constitucionales.	Acciones Constitucionales	100%	Nº de Acciones Constitucionales respondidas/ Nº de Acciones Constitucionales presentadas.	Trimestral
	Emitir dentro de los términos legales vigentes la respuesta a las Demandas.	Demandas	100%	Nº de Demandas resueltas/ Nº de Demandas presentadas.	Trimestral
	Garantizar que los productos y/o servicios recibidos de los proveedores, cumplan con oportunidad y calidad los requisitos de compra.	Contratación	100%	Nº de contratos que cumplen con los requisitos documentales/ Nº de contratos realizados	Bimensual

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Examinar y evaluar el adecuado y eficiente funcionamiento y la gestión que adquiere cada proceso.	Auditorías de Control Interno	100%	Nº auditorías de Control Interno ejecutadas / Nº Auditorías de Control Interno programadas	Semestral
PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN DE CALIDAD	Evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores definidos para cada uno de los procesos.	Cumplimiento de Indicadores	80%	Nº de indicadores que dan cumplimiento a las metas establecidas / Nº de indicadores definidos.	Semestral
	Definir los parámetros para la elaboración, revisión, manejo, modificación, actualización y disposición de los documentos	Control de documentos y registros	100%	Nº de solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos ejecutadas/ Nº de solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos.	Semestral

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE REPORTE
GESTIÓN DE CALIDAD	Establecer las acciones necesarias para eliminar o minimizar las causas de no conformidades reales o potenciales presentadas en los procesos.	Gestión de la Mejora Continua	100%	Nº de acciones correctivas, preventivas y de producto no conforme cerradas / Nº de acciones correctivas, preventivas y de producto no conforme identificadas.	Semestral
	Examinar y evaluar el adecuado y eficiente funcionamiento y gestión de cada proceso, frente al Sistema de Gestión de la Calidad.	Auditorías Internas de Calidad	100%	Número de Auditorías internas de Calidad ejecutadas / Número de Auditorías Internas de Calidad programadas	Semestral

CONTROL DE CAMBIOS

Código	Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
GG L-1	2	1 de Agosto de 2011	Se ingresan dos indicadores de Gestión Financiera "Liquidez y Endeudamiento".	Gerencia/ Control Interno
GG L-1	3	20 de Octubre de 2011	Validación de la meta de los indicadores del sistema de gestión.	Gerencia/ Control Interno
GG L-1	4	25 de Septiembre de 2014	<ul style="list-style-type: none"> * Se elimina la celda período de recopilación. * Actualización de los objetivos de calidad, indicador, meta y frecuencia de reporte. * Se actualiza el responsable. 	Gerencia/ Jefe Oficina de Control Interno y Calidad
GG L-1	5	27 de Agosto de 2015	Actualizar: Objetivos de calidad, Indicadores, Metas, Nombre del indicador.	Gerencia/ Jefe Oficina de Control Interno y Calidad
GG L-1	6	23 de Febrero de 2016	<ul style="list-style-type: none"> * Actualizar los objetivos de Calidad de algunos procedimientos * Modifica la meta para procesos en específico Actualizar y/o ajustar algunos indicadores. * La frecuencia de reporte se conserva y se incluye la de nuevos indicadores. 	Gerencia/ Jefe Oficina de Control Interno y Calidad

GG L-1	7	25 de Febrero de 2016	Cambio de la imagen corporativa e institucional	Gerencia/ Jefe Oficina de Control Interno y Calidad
GG L-1	8	01 de Noviembre de 2016	*Cambio de la imagen corporativa e institucional EMSERSOPÓ a EMSERSOPÓ E.S.P. *Actualizar los ítems correspondientes a Proceso, objetivos de calidad, nombre del indicador, meta, indicador, frecuencia de reporte.	Gerente General y Procesos de Calidad
GG L-1	9	06 de Marzo de 2017	Incluir nuevos objetivos e indicadores y eliminar aquellos indicadores que no permiten la toma de decisiones.	Gerente General y Jefe de oficina Jurídica y Procesos de Calidad