Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2014

Acueducto Alcantarillado

IBAL S.G.C

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

OBJETIVO GENERAL

EFECTUAR LA REVISION GENERAL ANUAL, AL SISTEMA DE CALIDAD DE ACUERDO AL NUMERAL 5.6 DE LA NTCGP 1000-2009, INSTRUCTIVO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (PE-I-EG-005), Y EL COMPROMISO DE LA DIRECCION EN RELACION A LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NTC Y MECI

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- LA REVISIÓN SE EFECTÚA CON BASE EN LOS INSUMOS ENTREGADOS POR CADA PROCESO DEL SGC DEL IBAL SA ESP OFICIAL, EL CUAL ES UN COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN FRENTE AL MEJORAMIENTO CONTINUO

- ESTABLECER QUE EL SGC CUMPLE CON LA CONVENIENCIA, ADECUACION, EFICACIA, EFICIENCIA, Y EFECTIVIDAD.

- QUE LA POLITICA DE CALIDAD, MISION, VISION ESTAN AJUSTADOS A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

- QUE LOS LIDERES Y RESPONSABLES DE CADA PROCESO SE ENCUENTRAN COMPROMETIDOS CON EL SISTEMA.

- LA IMPORTANCIA DE SATISFACER LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y LOS REQUISITOS LEGALES

INSUMOS PARA LA REVISIÓN

1. CONVENIENCIA DE SGC
2. RESULTADOS AUDITORIA
3. RETROALIMENTACION CON LOS CLIENTES
4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO – INDICADORES – CONFORMIDAD DEL PRODUCTO – PRODUCTO NO CONFORME
5. ESTADO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
6. SEGUIMIENTO A LA REVISION DEL SGC AÑO 2009
7. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA
8. RECOMENDACIÓN DE MEJORA
9. DETERMINACION DE LOS RIESGOS ACTUALES

CONVENIENCIA DEL SGC

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

MISION

EL IBAL S.A E.S.P OFICIAL GARANTIZA AL CLIENTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CON LA CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA EXIGIDA POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE, A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO CONTINUO, CON HONESTIDAD, LEALTAD, RESPONSABILIDAD DE SU TALENTO HUMANO

VISION

EL IBAL S.A E.S.P OFICIAL, EN EL 2015 SERÁ LÍDER EN LA REGIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO LO QUE LE PERMITIRÁ SER RECONOCIDA EN EL SECTOR DENTRO DEL CONTEXTO NACIONAL

POLITICA DE CALIDAD

LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, SE COMPROMETE A: SATISFACER LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES RELACIONADAS CON LA CONTINUIDAD, CALIDAD Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, CON EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD, CUMPLIENDO LOS REQUISITOS LEGALES, PRESERVANDO LOS RECURSOS NATURALES, APOYADOS EN LA IDONEIDAD DEL TALENTO HUMANO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA ADECUADA, EN PROCURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DE SUS PROCESOS.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. *CONSERVAR, RECUPERAR Y RESTAURAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE LAS FUENTES HÍDRICAS QUE ABASTECEN NUESTRAS PLANTAS DE POTABILIZACIÓN.*
2. *PRODUCIR AGUA POTABLE CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS, CON CONTINUIDAD, MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS Y UNA COBERTURA DEL 100% DEL PERÍMETRO HIDRÁULICO DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ.*
3. *REALIZAR RECOLECCION CONTINUA Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUAL CON EL FIN DE DESCONTAMINAR LAS FUENTES HIDRICAS DE ACUERDO A LOS PARAMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS.*
4. *MEJORAR CONTINUAMENTE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.*

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Mapa de Procesos

CLIENTE
Requerimientos y Expectativas

PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO

- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
- COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
- CONTROL DE GESTIÓN
- GESTIÓN AMBIENTAL

PROCESOS MISIONALES

DIRECCIÓN OPERATIVA

- PRODUCCIÓN AGUA POTABLE
- SANEAMIENTO BÁSICO
- GESTIÓN COMERCIAL

PROCESOS DE APOYO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

- GESTIÓN AMBIENTE FÍSICO
- GESTIÓN HUMANA
- GESTIÓN TECNOLÓGICA
- GESTIÓN JURIDICA
- GESTIÓN FINANCIERA

CLIENTE
Satisfecho

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

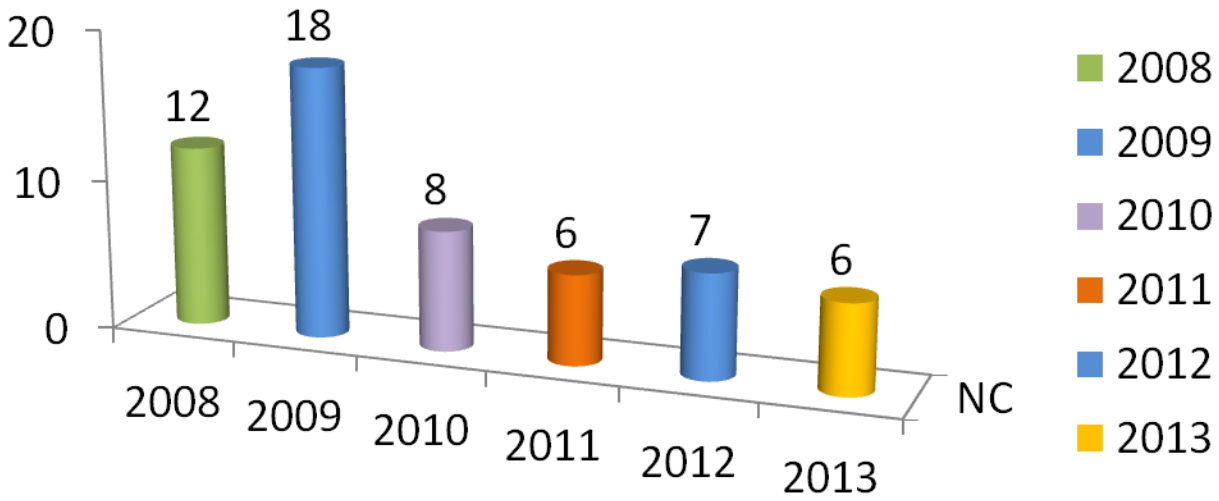
Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

RESULTADO DE LAS AUDITORIAS ICONTEC



Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTION DEL IBAL

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ACTIVIDAD - PROCESO	ASPECTO POSITIVO
PROCESO DE PLANEACIÓN	El proyecto para la construcción del pozos profundos en el boquerón, con el propósito de ampliar la capacidad de abastecimiento y mejorar la operatividad del sistema. El estudio para el abastecimiento de la quebrada corazón, buscando optimizar la captación de aguas y mejorar su desempeño
PROCESO SANEAMIENTO BASICO PTAR EL TEJAR	El tratamiento a los productos no conformes y el uso de las herramientas del sistema, de acuerdo a los lineamientos establecidos, ofreciendo un soporte coherente de las gestiones realizadas para buscar la mejora continua. Durante la visita a la PTAR El Tejar, se evidencio las gestiones para mejorar continuamente el desempeño de la planta, de acuerdo al direccionamiento de la mejora continua
PROCESO COMERCIAL PAS JARDIN	La organización y limpieza de las instalaciones, ofreciendo un espacio agradable para la atención a los usuarios.
PROCESO COMERCIAL CARTERA	Es de resaltar el cambio en la tendencia y la disminución en un 8% de la cartera del año 2012 al 2013, como resultado de las buenas gestiones comerciales.
PROCESO DE SANEAMIENTO BASICO ALCANTARILLADO	La reparación de los video-robot, que permiten mejorar el desempeño de las actividades de mantenimiento y la satisfacción del cliente.
PROCESO DE ACUEDUCTO PTAP	La reacción realizada por el personal de la Empresa ante el evento sísmico presentado a inicios del año 2013, evidenciado la consistencias de los programas de gestión del riesgo. El compromiso y esfuerzo de planta por cumplir con los lineamientos establecidos en los procedimientos del sistema de gestión, buscando ofrecer un servicio con calidad.

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ACTIVIDAD - PROCESO	ASPECTO POSITIVO
PROCESO DE LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUA	Los buenos resultados en la prueba interlaboratorio PICCAP del 2013, evidenciando la consistencia de la información que ofrece y la coherencia de establecer acciones ante desviaciones de los requisitos.
GESTION AMBIENTAL	El convenio de cooperación No 051 del 2013, para la implementación del programa piloto de reusó de las aguas para utilizarse en agricultura y optimizar el uso de los recursos naturales.
PROCESO TECNOLOGICO	La adquisición del programa solin, para la implementación de un software integral que armonice e integrar la información de la Empresa y facilite sus gestiones.

NO CONFORMIDADES

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

No	PROCESO	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITOS DE LA NORMA
1	**ACUEDUCTO**	No se han identificado los riesgos que pueden afectar la conformidad del proceso de Acueducto. Evidencia No se ha identificado los riesgos que se puede generar por el no lavado de los tanques de almacenamiento en las frecuencias establecidas.	4.1
2	**COMERCIAL**	No hay evidencia de la utilización de la documentación vigente en el Proceso Comercial Evidencia Se evidencio utilización de documentación desactualizada por la Empresa PRESEA, para matricula nueva, independización y cambio de nombre.	4.2.3
3	**ACUEDUCTO PRODUCCION**	No hay evidencias de la determinación de las necesidades para el mantenimiento de la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. Evidencia: No hay evidencia del programa de mantenimiento de los equipos electromagnéticos de la PTAP No1	6.3
4	**COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**	No hay evidencia de una planificación eficaz. Evidencia No se evidencio el programa para las actividades de responsabilidad social en el año 2014	7.1
5	**COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**	No se han determinado los criterio de control para evaluar la eficacia de las acciones tomadas Evidencia Plan de Medios, Proceso de Comunicaciones.	7.2.3
6	**COMERCIAL -PQR**	No hay evidencia de una comunicación eficaz con el cliente La petición No 8237, del 10 de diciembre del 2013, fue respondida sin contestar la solicitud del usuario. Evidencia La petición No 8188, del 9 de diciembre del 2013, fue respondida sin contestar la solicitud del usuario.	7.2.3

OBSERVACIONES OPRTUNIDADES DE MEJORA

RESULTADO DE LAS AUDITORIAS ICONTEC

ACTIVIDAD - PROCESO	OPORTUNIDA DE MEJORA
PROCESO DE COMUNICACIONES	Fortalecer la identificación en el plan de comunicaciones de los criterios de control de calidad y metas, de forma que queden claramente establecidas y permita un seguimiento consistente de su desempeño.
PROCESO SANEAMIENTO BASICO PTAR EL TEJAR	El tratamiento a los productos no conformes y el uso de las herramientas del sistema, de acuerdo a los lineamientos establecidos, ofreciendo un soporte coherente de las gestiones realizadas para buscar la mejora continua. Durante la visita a la PTAR El Tejar, se evidencio las gestiones para mejorar continuamente el desempeño de la planta, de acuerdo al direccionamiento de la mejora continua Considerar la revisión de las frecuencias para la calibración de los equipos de seguimiento y mediciones, considerando análisis estadísticos a su desempeño que soporten los cambios en los controles metrológicos. Fortalecer la documentación de los análisis a los resultados de los indicadores, de forma que permitan evidenciar las implicaciones en el desempeño de la planta
Proceso Comercial – Atención de PQR`s	Fortalecer el control a la información en las respuestas a las PQR`s, de forma que se garantice su consistencia y se evite el riesgo de reclamaciones. Fortalecer los canales de comunicación con el gestor Comercial, y se garantice el acceso a la documentación del sistema para evitar inconsistencias.

RESULTADO DE LAS AUDITORIAS ICONTEC

ACTIVIDAD - PROCESO	OPORTUNIDA DE MEJORA
Proceso Comercial - PAS Kenedy,	Fortalecer el mantenimiento a las instalaciones, de forma que se garantice las condiciones al personal para el desarrollo de las actividades y se evite la posibilidad de reclamaciones. Considerar la implementación de indicadores para evaluar la calidad del servicio, de forma que permitan identificar desviaciones y la generación de acciones de mejora.
Proceso Comercial - Cartera	Considerar la implementación de mecanismos para el control y seguimiento al desarrollo de los procesos de cobro coactivo, de forma que permitan identificar debilidades y la generación de acción para su mejoramiento.
Proceso Comercial - Interventoría.	Considerar establecer un modelo de informe que permita estandarizar los reportes, en donde se incluyan toda la información requerida y quede claramente especificada, de forma que se mitigue el riesgo de inconsistencias. Considerar el establecimiento de las gestiones requeridas para agilizar la entrega de los informes con oportunidad, y se mitigue el riesgo que podría ocasionar en el gestor comercial, que afectaría la prestación del servicio.
Proceso Comercial – Facturación	Fortalecer el seguimiento al cumplimiento del programa de lectura y facturación, de forma que permita identificar desviaciones y la generación de las acciones requeridas.
Proceso Financiero	Considerar la formalización dentro del sistema de gestión, del informe mensual de seguimiento a la ejecución presupuestal, de forma que se garantice su presentación, asegurando un control consistente al desempeño de la Empresa.

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

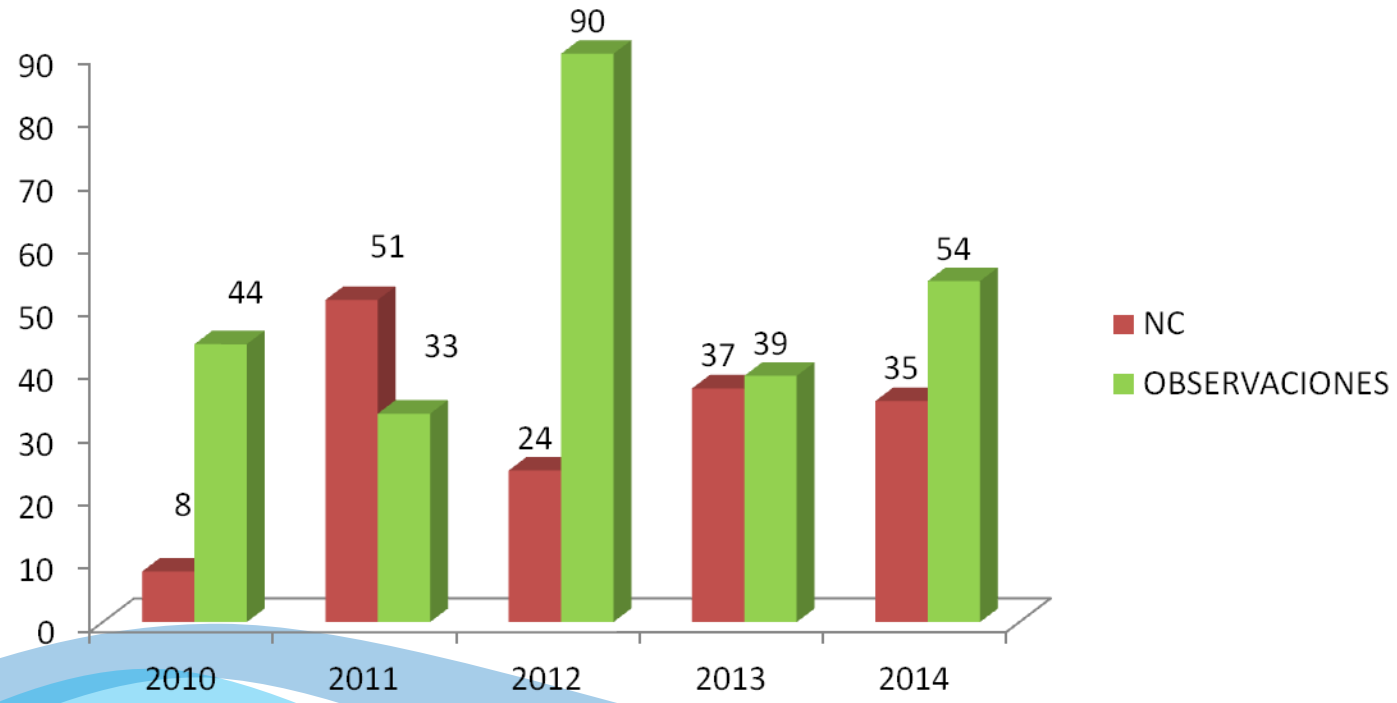
RESULTADO DE LAS AUDITORIAS ICONTEC

ACTIVIDAD - PROCESO	OPORTUNIDA DE MEJORA
Proceso de Control de Gestión	Continuar con las acciones para fortalecer la redacción de las no conformidades, correcciones y acciones correctivas, de forma que facilite su implementación y se eviten confusiones. En el procedimiento, considerar ampliar la información con relación a los requisitos de educación y experiencia de los auditores internos, de forma que se eviten inconsistencias por interpretaciones particulares
Proceso de Acueducto - Redes	No se han identificado los riesgos que pueden afectar la conformidad del proceso de Acueducto. No se ha identificado los riesgos que se puede generar por el no lavado de los tanques de almacenamiento en las frecuencias establecidas. Fortalecer el control a la documentación de soporte al programa de mantenimiento de los hidrantes y válvulas, de forma que se asegure su conservación y disponibilidad.
Proceso de Acueducto - PTAP	Fortalecer el control a los soportes de las acciones tomadas ante los incumplimientos en los controles de calidad del agua potable, de forma que se asegure su conservación y disponibilidad ante requerimientos de la autoridad Fortalecer el control a la documentación de la operación diaria de planta, dejando evidencia de su revisión, para evitar inconsistencias y el uso de correctores que afectan la conformidad de los registros. Considerar el traslado a medio digital de la documentación de soporte al desempeño de las planta de potabilización, de forma que facilite su documentación y almacenamiento.

RESULTADO DE LAS AUDITORIAS ICONTEC

ACTIVIDAD - PROCESO	OPORTUNIDA DE MEJORA
Proceso de Control de Perdidas	Establecer una metodología para el seguimiento a la eficacia de los programas para la disminución del IANC, de forma que permitan identificar desviaciones y la generación de acciones. Continuar con el proyecto para la acreditación del laboratorio para el control de medidores, de forma que se cuente con un soporte de la confiabilidad de la información entregada
Proceso de Laboratorio de Calidad del Agua	Continuar con el proyecto para la acreditación del laboratorio para el control a la calidad del agua potable, de forma que se cuente con un soporte que acreciente la confiabilidad de la información entregada
Proceso Tecnológico	Considerar la revisión de los indicadores establecidos para el seguimiento a las acciones tomadas para la gestión de riesgos, de forma que asegure el adecuado seguimiento a su eficacia
Proceso de Talento Humano.	En la determinación de la necesidad para los contratos de OPS, fortalecer la documentación de los requisitos de competencia en formación y habilidades, de forma que queden claramente definidos y se evite interpretaciones articulares.
Control de Gestión, Control Interno Disciplinario	Considerar la implementación de una metodología de seguimiento al desempeño de los procesos, de forma que permita identificar desviaciones y asegure el cumplimiento de los términos. Considerar la reubicación de la oficina de control interno disciplinario, en un espacio que garantice su confidencialidad y garantice la protección de los derechos. Considerar la revisión del procedimiento, ampliando la información con relación a los términos y puntos de control, de forma que ofrezcan un soporte consistente para la realización y seguimiento a las actividades

RESULTADO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS 8.2.2

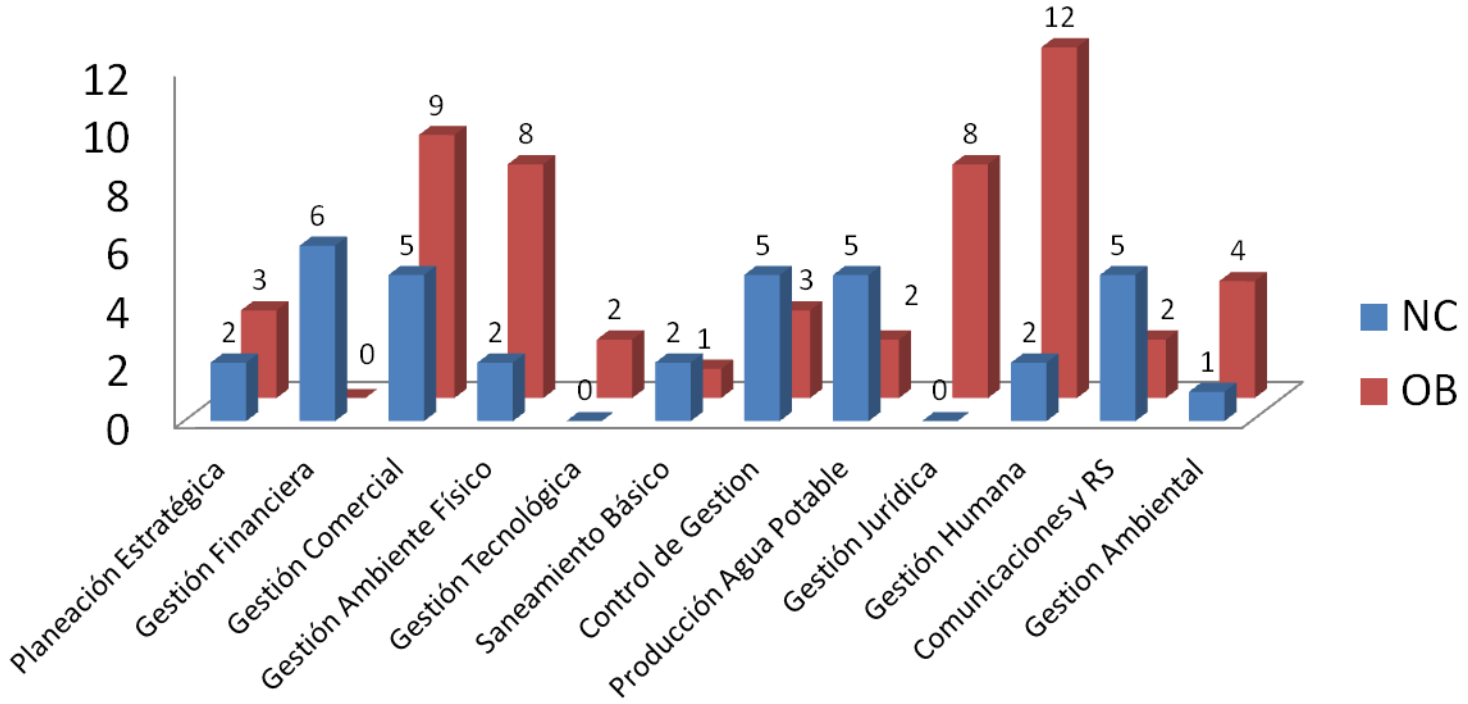


Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

	PROCESO	No Conformidades	Observaciones
1	Planeación Estratégica	2	3
2	Control de Gestión	5	3
3	Comunicaciones y Responsabilidad Social	5	2
4	Producción de Agua Potable	5	2
5	Saneamiento Básico	2	1
6	Gestión Comercial	5	9
7	Gestión Humana	2	12
8	Gestión Jurídica	0	8
9	Gestión Financiera	6	0
10	Gestión Ambiente Físico	2	8
11	Gestión Tecnológica	0	2
12	Gestion Ambiental	1	4
	TOTAL	**35**	**54**

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS



Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

ASPECTOS A MEJORAR EN LAS AUDITORIAS

- Se evidencio aplazamiento en la mayoría de las auditorías, por esta razón los líderes de los procesos y los auditores deben dar un mejor manejo al tiempo que se ha designado para la realización de las auditorías, con el fin de dar cumplimiento al programa de auditorías internas del SGC.
- Los auditores lideres deben dar importancia a las auditorías, lo anterior teniendo en cuenta que las auditorias de Saneamiento Básico y Gestión Jurídica, no se realizaron dentro de las fechas establecidas en el programa y no se informó a esta oficina con anticipación ningún aplazamiento; la auditoria de saneamiento básico se realizó 13 días después de la fecha establecida y la de Gestión Jurídica 6 días después, lo que ocasiono inconvenientes para la consolidación del informe final de auditorías del SGC de la empresa.
- Falta puntualidad en la entrega del informe final de auditoria, esto teniendo en cuenta que para el caso de Gestión Ambiental y Gestión Jurídica, hubo tardanza en la entrega del informe a control interno y no realizaron entrega del informe final a los líderes de los procesos auditados.
- Se debe dar cumplimiento al procedimiento de auditorías internas de calidad, tanto por el equipo auditor como el auditado.
- Se continúan evidenciando falencias en la redacción de las no conformidades, las observaciones y las conclusiones de la auditoria.
- Se deben utilizar los formatos establecidos por la empresa para el proceso de auditorías internas del SGC, esto teniendo en cuenta que se tuvo que hacer devolución de algunos informes de auditoría para que se realizaran correcciones y se utilizaran los formatos de calidad vigentes.

CONCLUSIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

- El sistema se encuentra implementado conforme a los requisitos de la norma NTC GP 1000 y dando cumplimiento a los requisitos legales y normativos, a pesar de esto es importante que tanto los responsables de cada proceso como el equipo auditor que se asigne, se concienticen de la importancia que tienen las auditorías internas del SGC, teniendo en cuenta que son una oportunidad para detectar falencias al interior de los procesos y de esta manera establecer acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del sistema.

- Se deben reforzar los conocimientos de los auditores en cuanto a la redacción de no conformidades, las observaciones y las conclusiones de la auditoria.

- El proceso de auditorías internas, permite fortalecer, dinamizar y mantener el sistema de gestión de la calidad del IBAL, diagnosticando de manera real el estado de los procesos y verificándose que se ha venido implementando de manera eficaz, eficiente y efectiva.

- El aplazamiento de las auditorías, la tardanza en la entrega de informes finales por parte de los auditores líderes y la no entrega de evaluación de auditores, además de ocasionar retraso en la consolidación del informe final para la Gerencia y para el Representante de la Alta Dirección, también ha causado traumatismos en la elaboración de los Planes de Acción por parte de los procesos

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

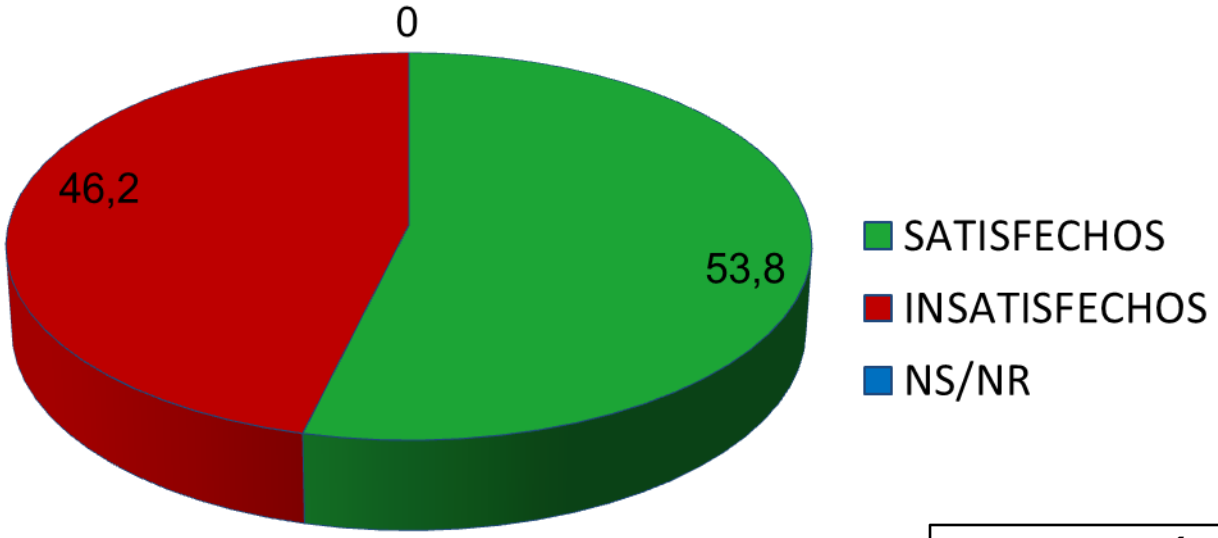
PRODUCTO

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

CONTINUIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUA AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

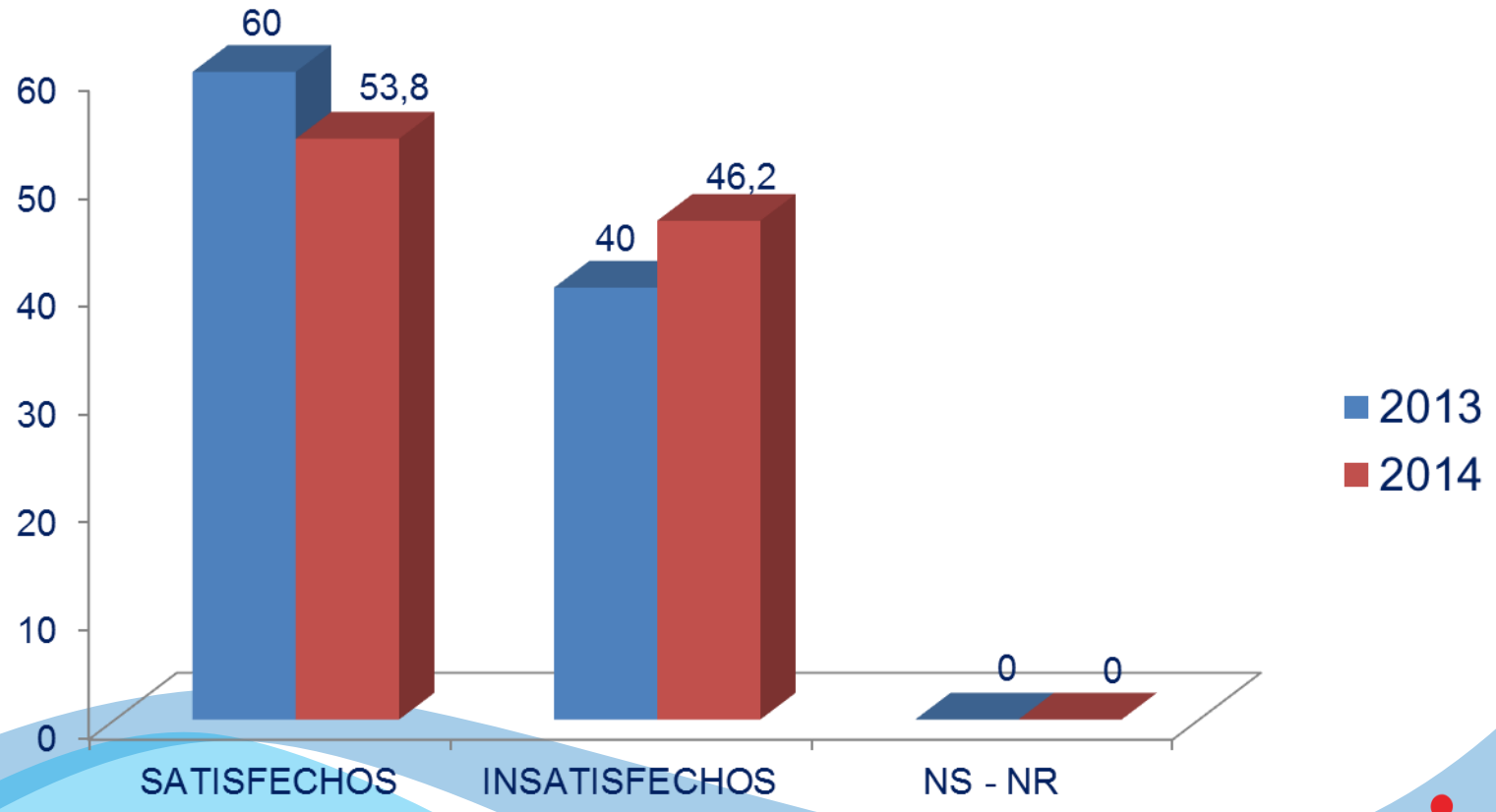
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	53.8
INSATISFECHOS	46.2
NS/NR	

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CONTINUIDAD DEL AGUA

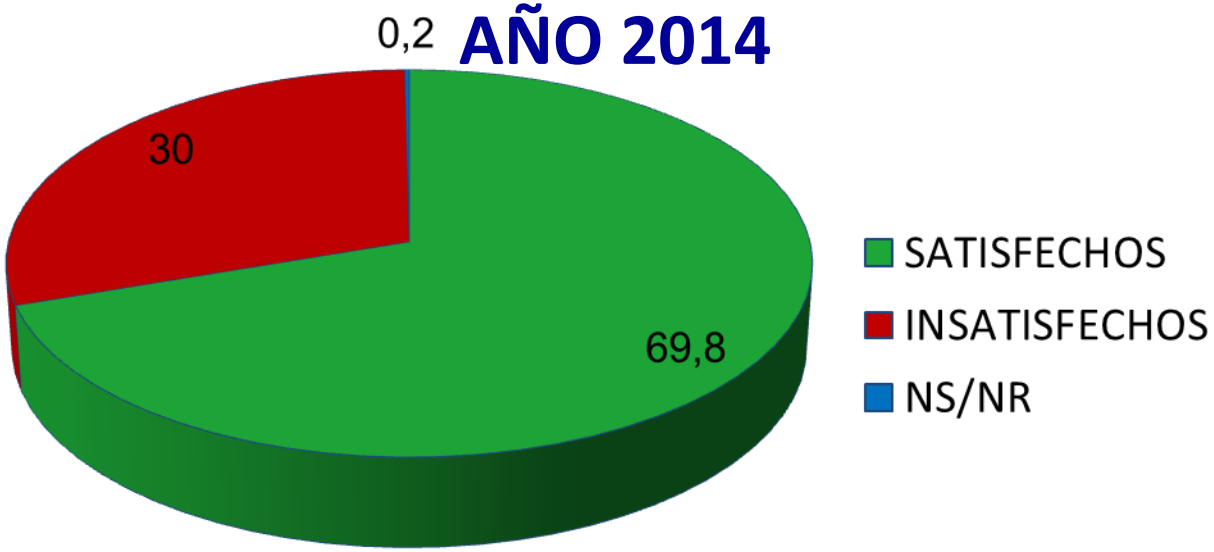


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

CALIDAD DEL AGUA
AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

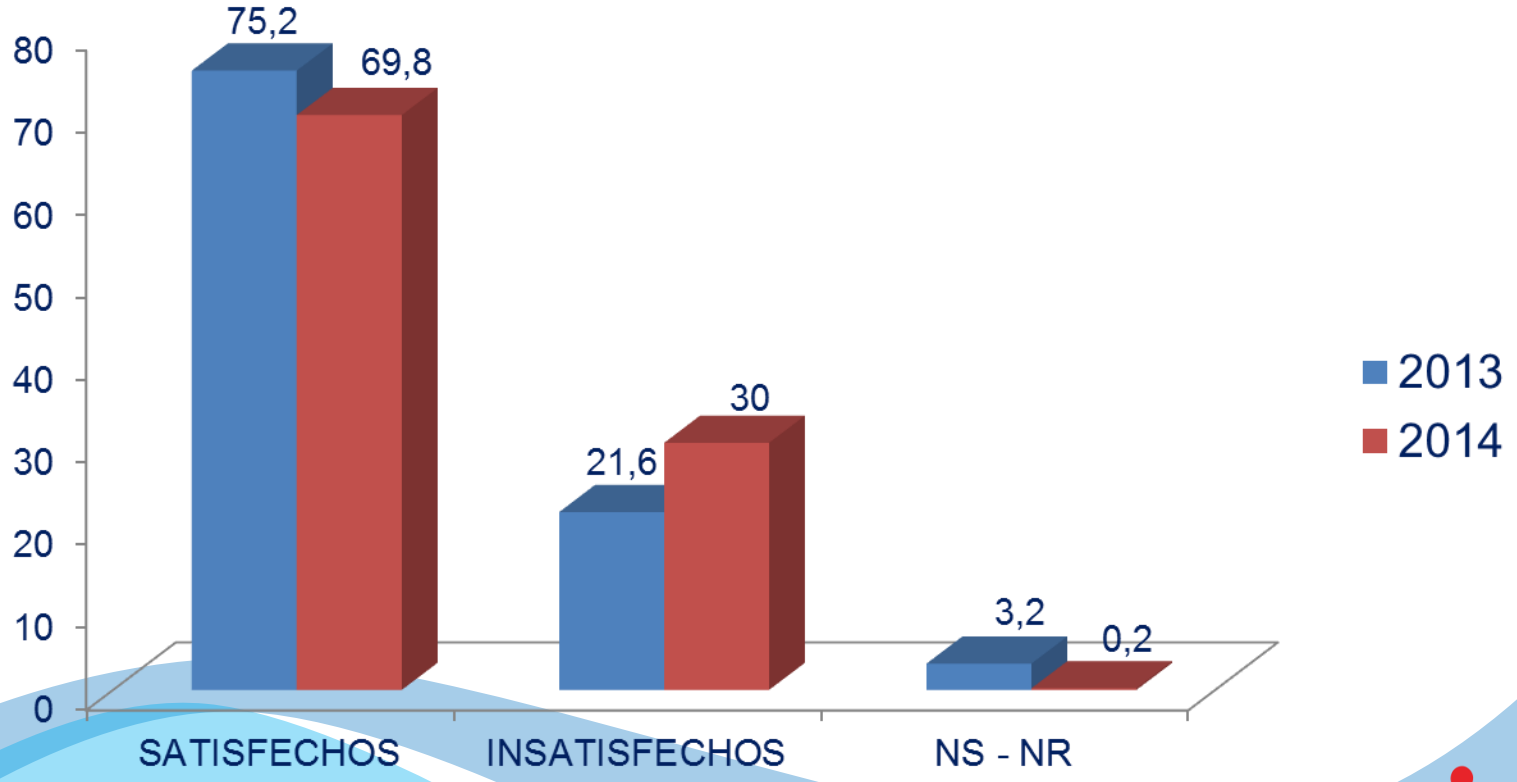
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	69,8
INSATISFECHOS	30
NS/NR	0,2

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CALIDAD DEL AGUA



Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

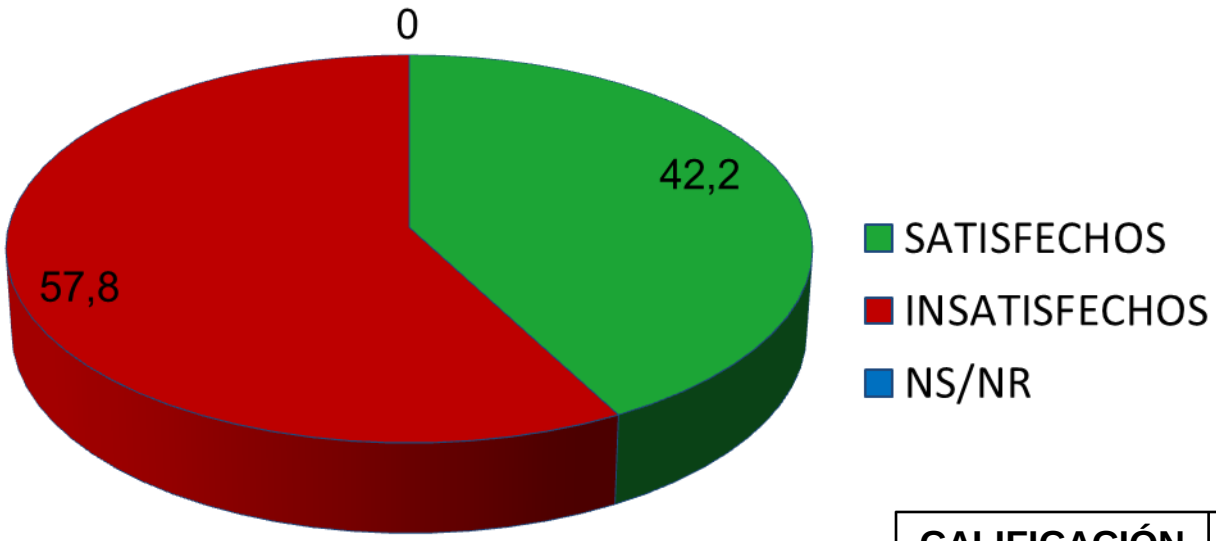
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

AGILIDAD PARA REANUDAR EL SERVICIO AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

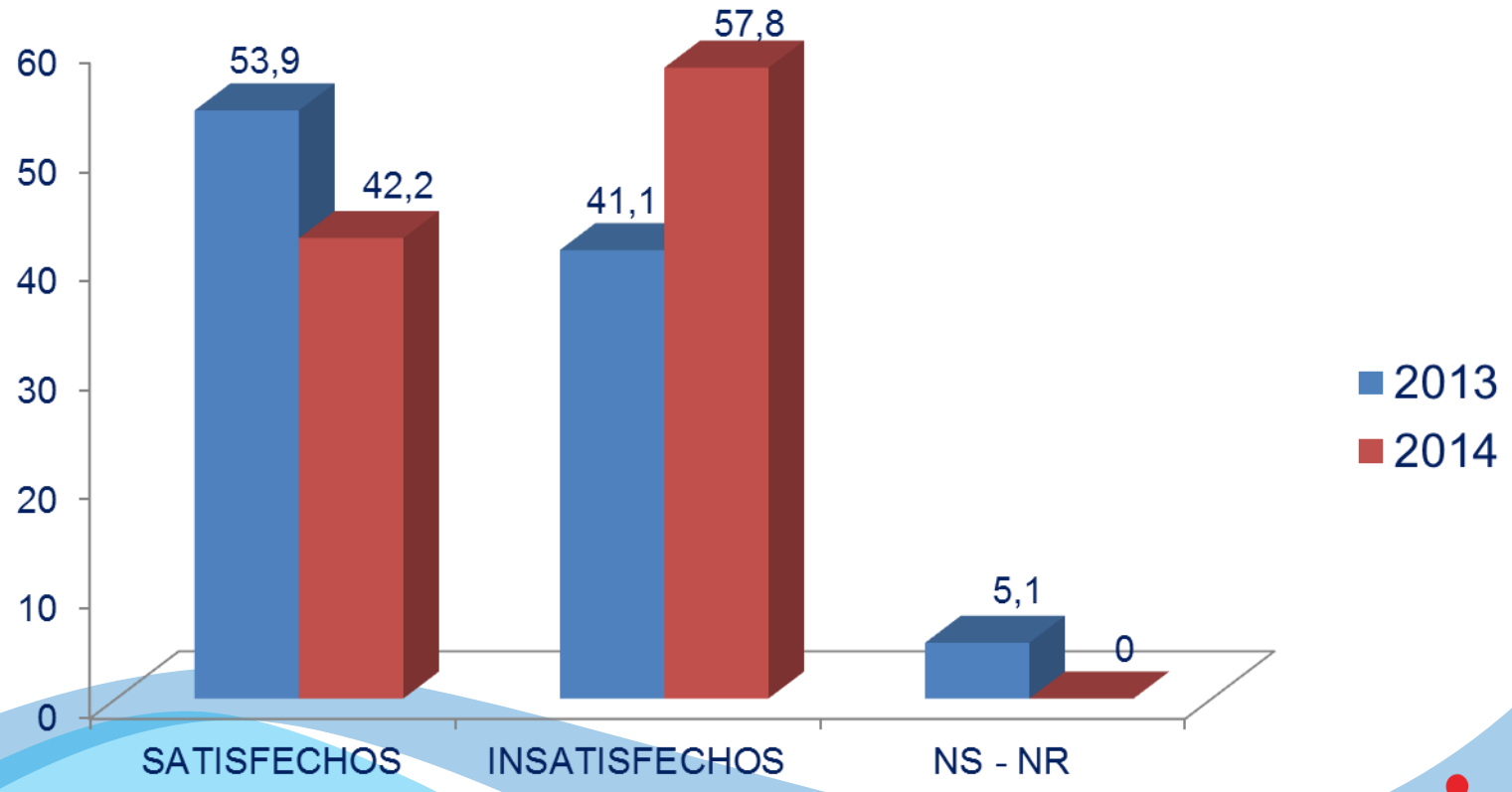
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	42,2
INSATISFECHOS	57,8
NS/NR	0

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
AGILIDAD PARA REANUDAR EL SERVICIO

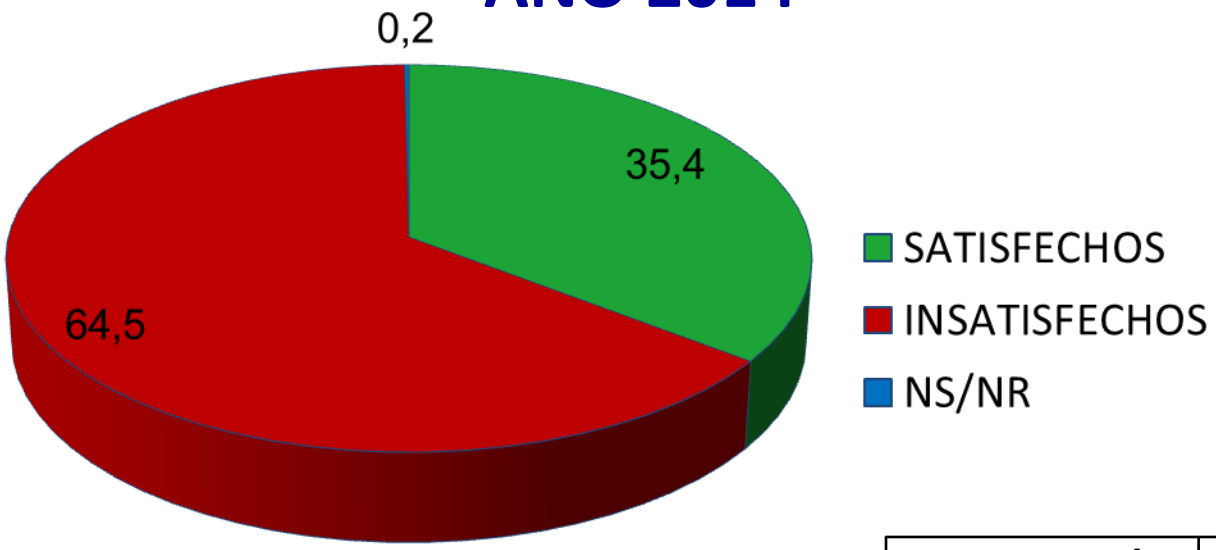


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ATENCIÓN OPORTUNA ALCANTARILLADO AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

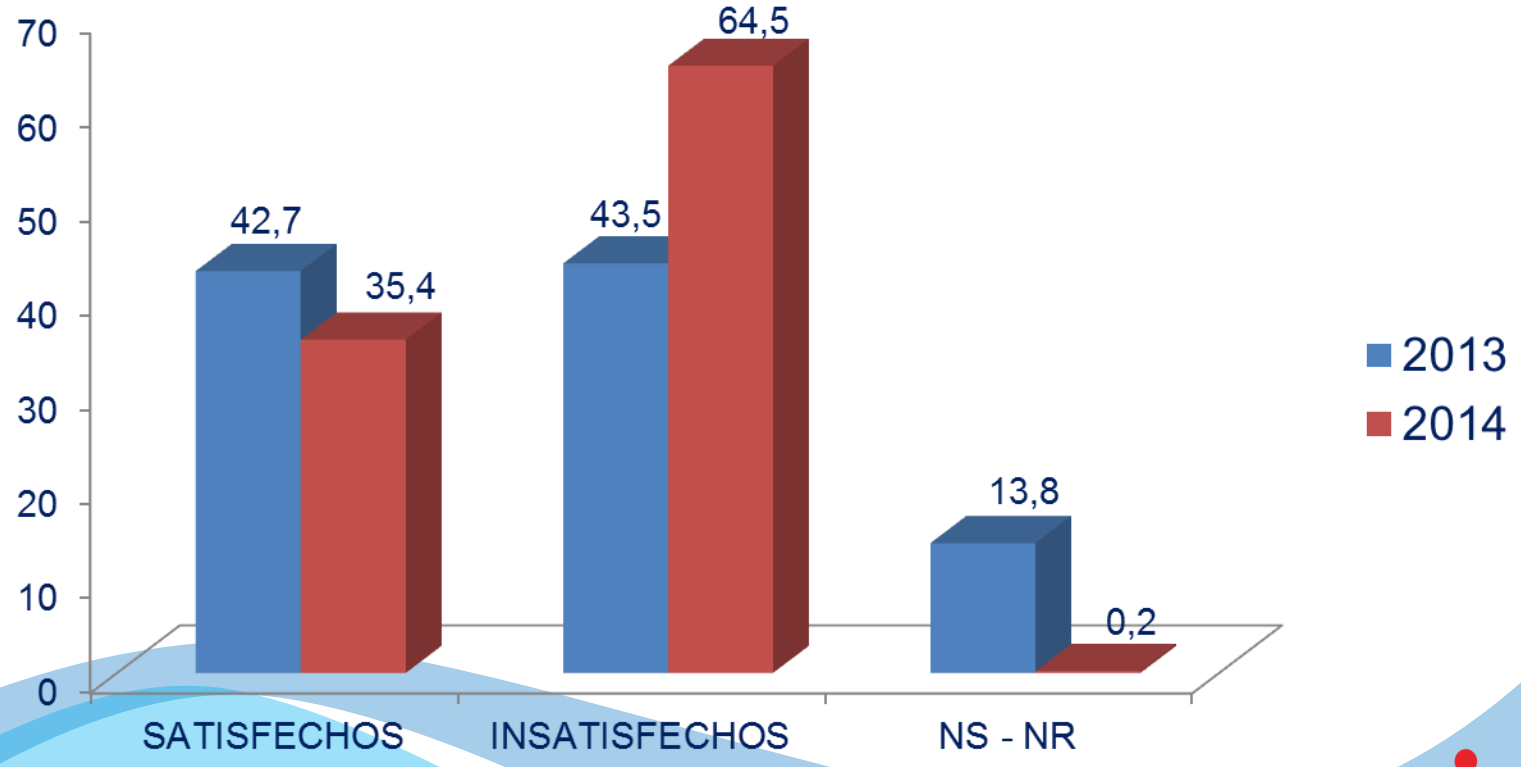
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	35,4
INSATISFECHOS	64,5
NS/NR	0,2

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
ATENCIÓN OPORTUNA ALCANTARILLADO

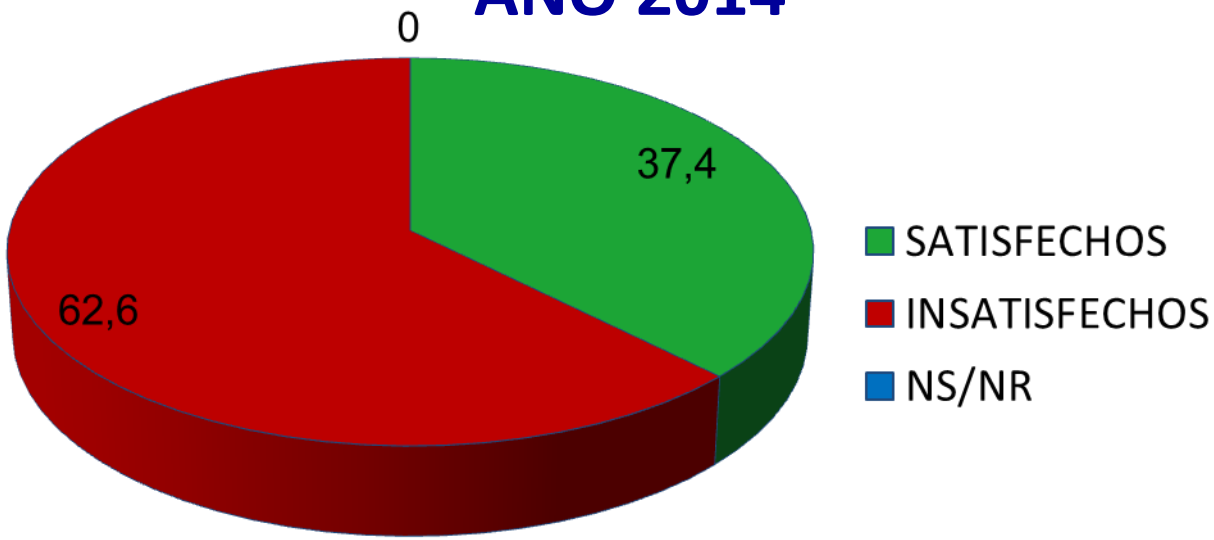


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ATENCIÓN OPORTUNA ACUEDUCTO AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

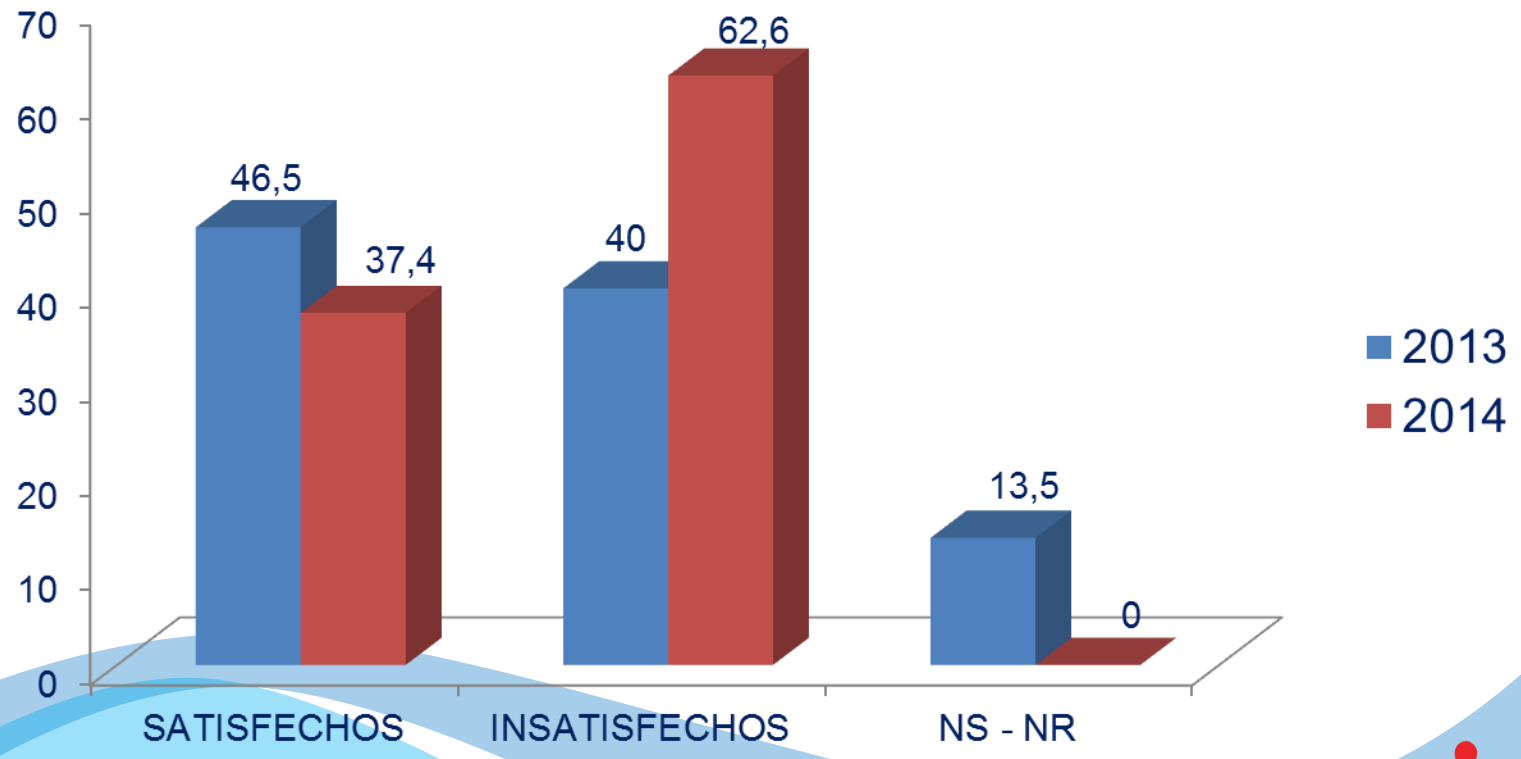
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	37,4
INSATISFECHOS	62,6
NS/NR	0

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
ATENCIÓN OPORTUNA ACUEDUCTO

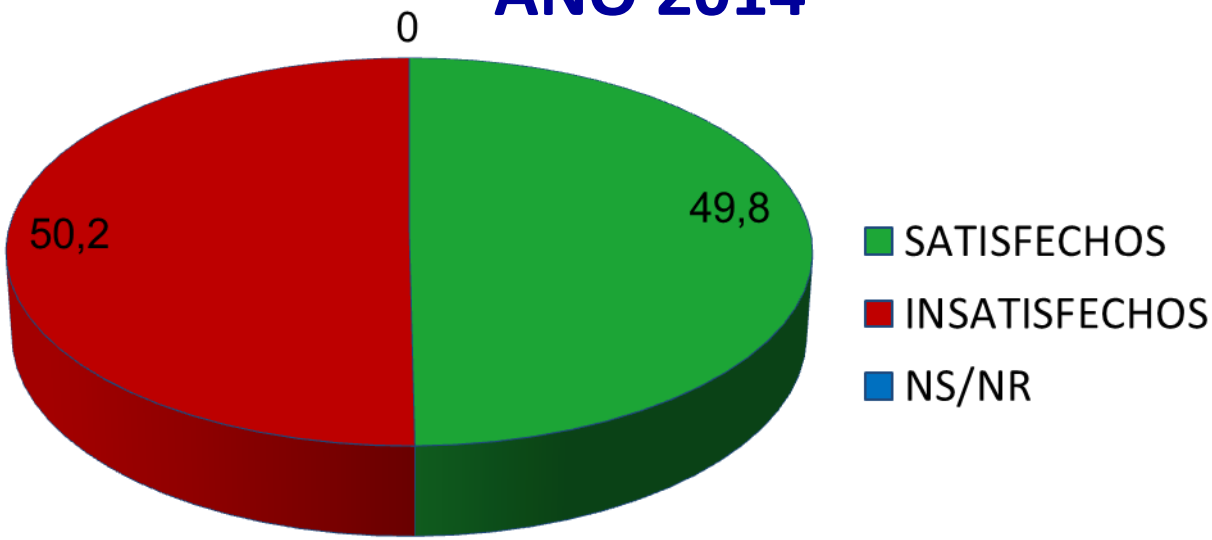


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

CALIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

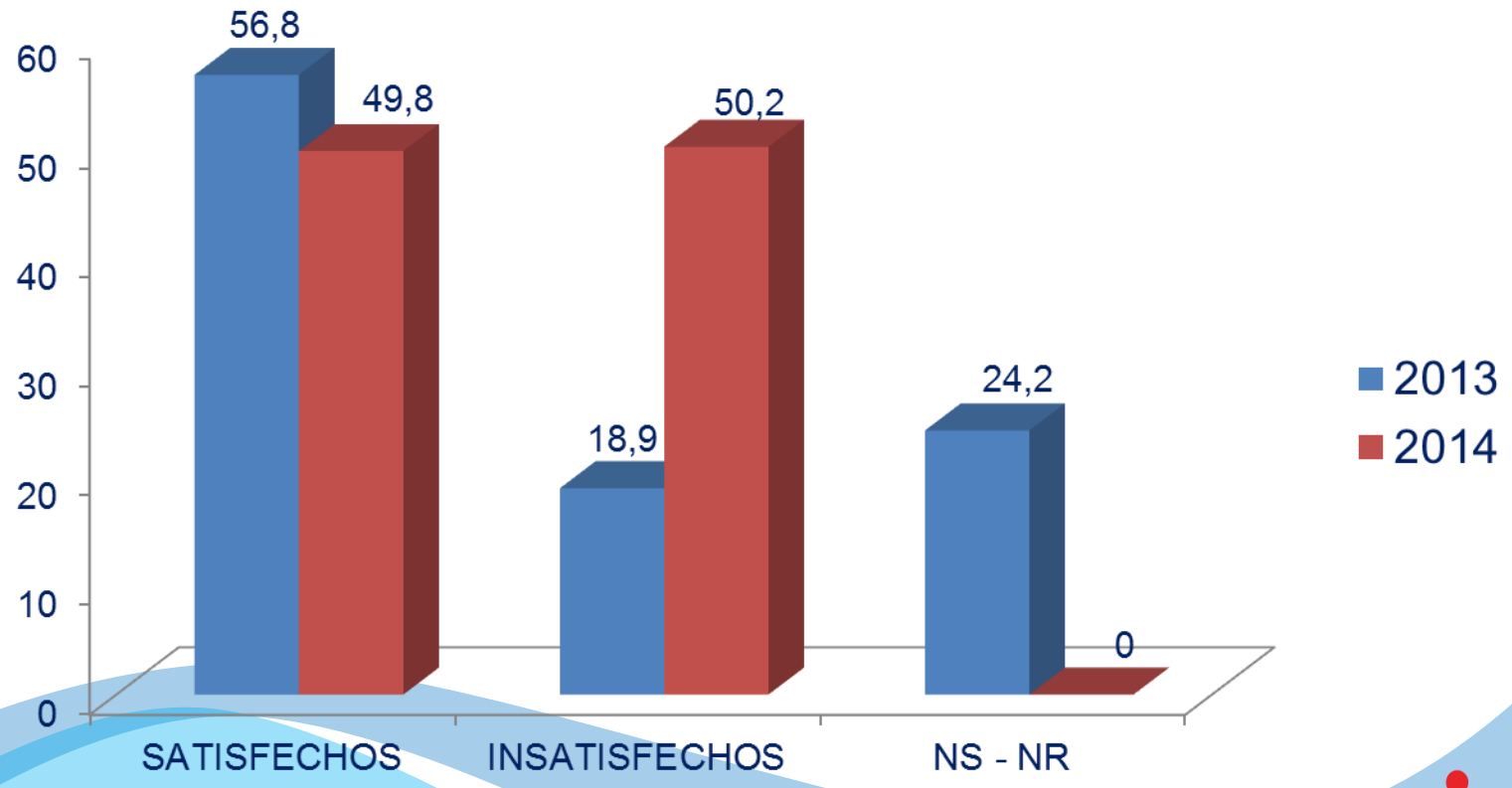
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	49,8
INSATISFECHOS	50,2
NS/NR	0

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CALIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA

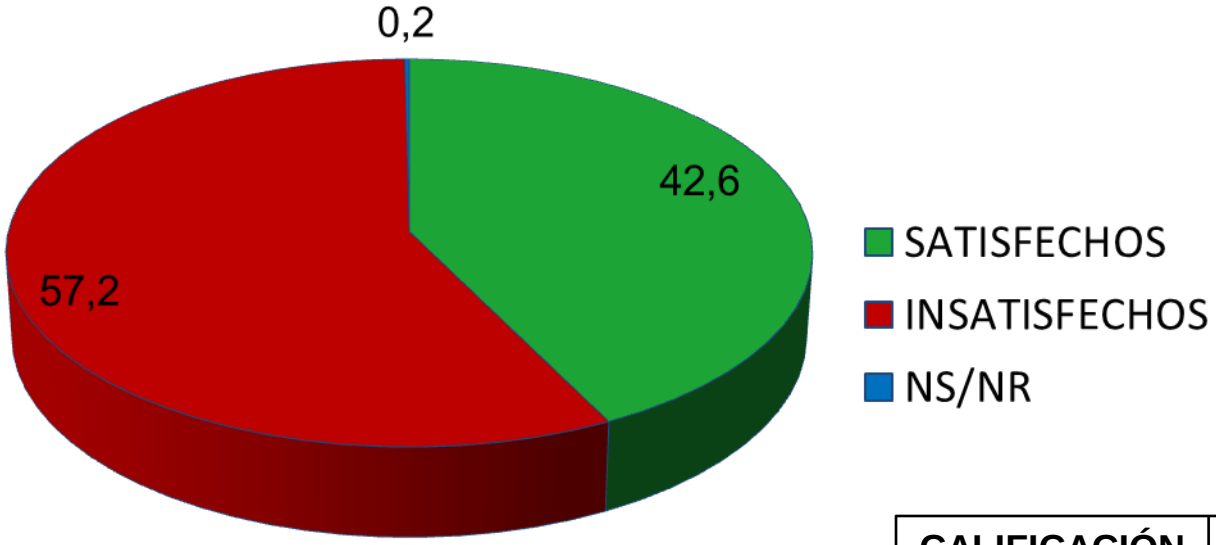


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE SON OPORTUNAS Y CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

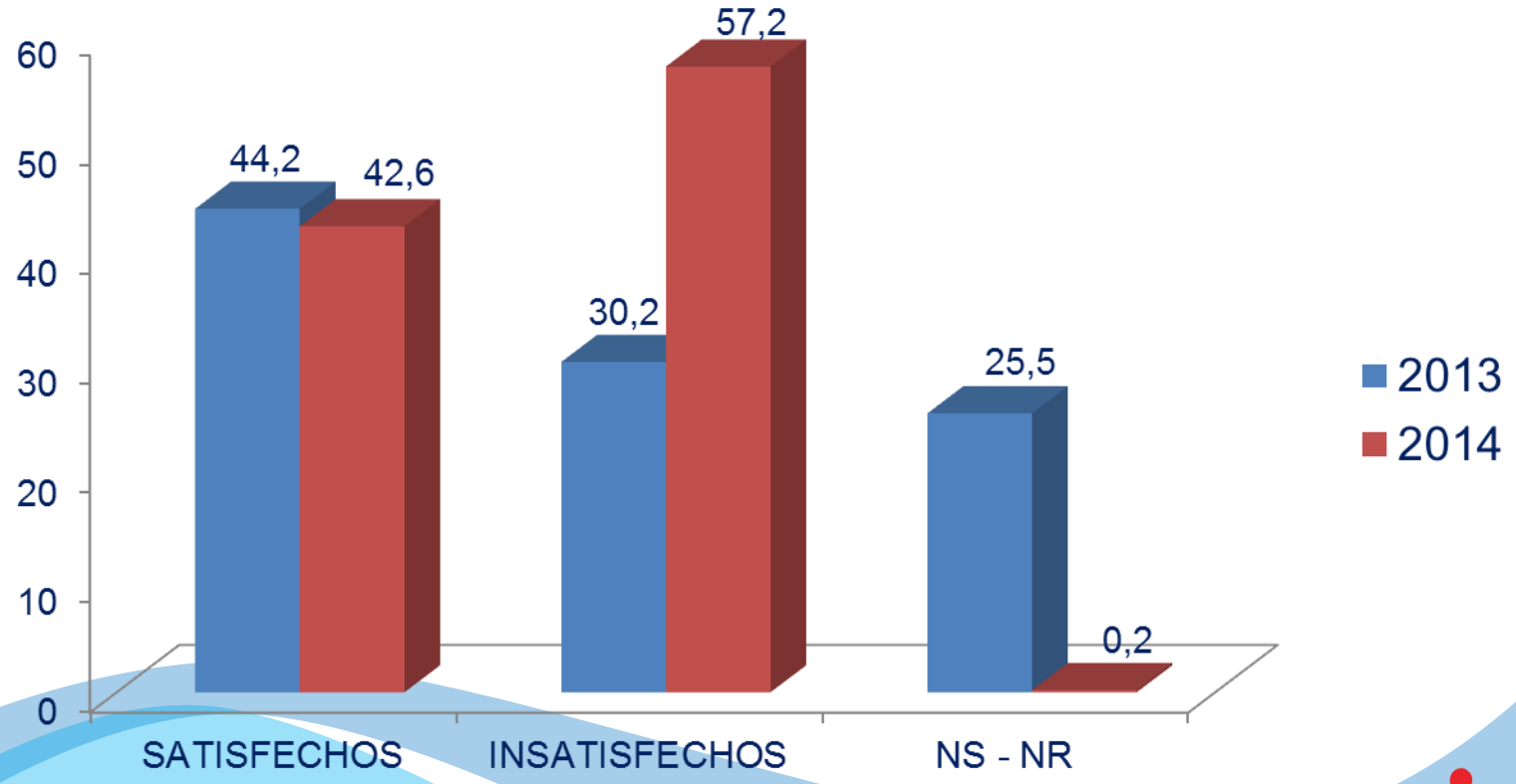
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	42,6
INSATISFECHOS	57,2
NS/NR	0,2

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE SON OPORTUNAS Y CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS



Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

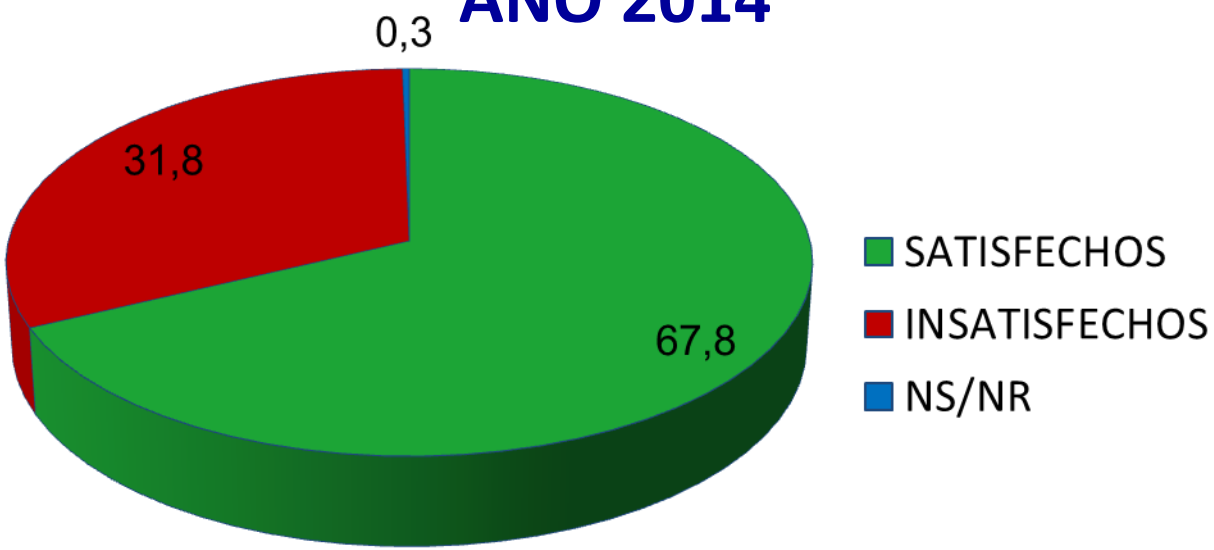
FACTURACION Y RECAUDO

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

FRECUENCIA LECTURA DE MICROMEDIDOR AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

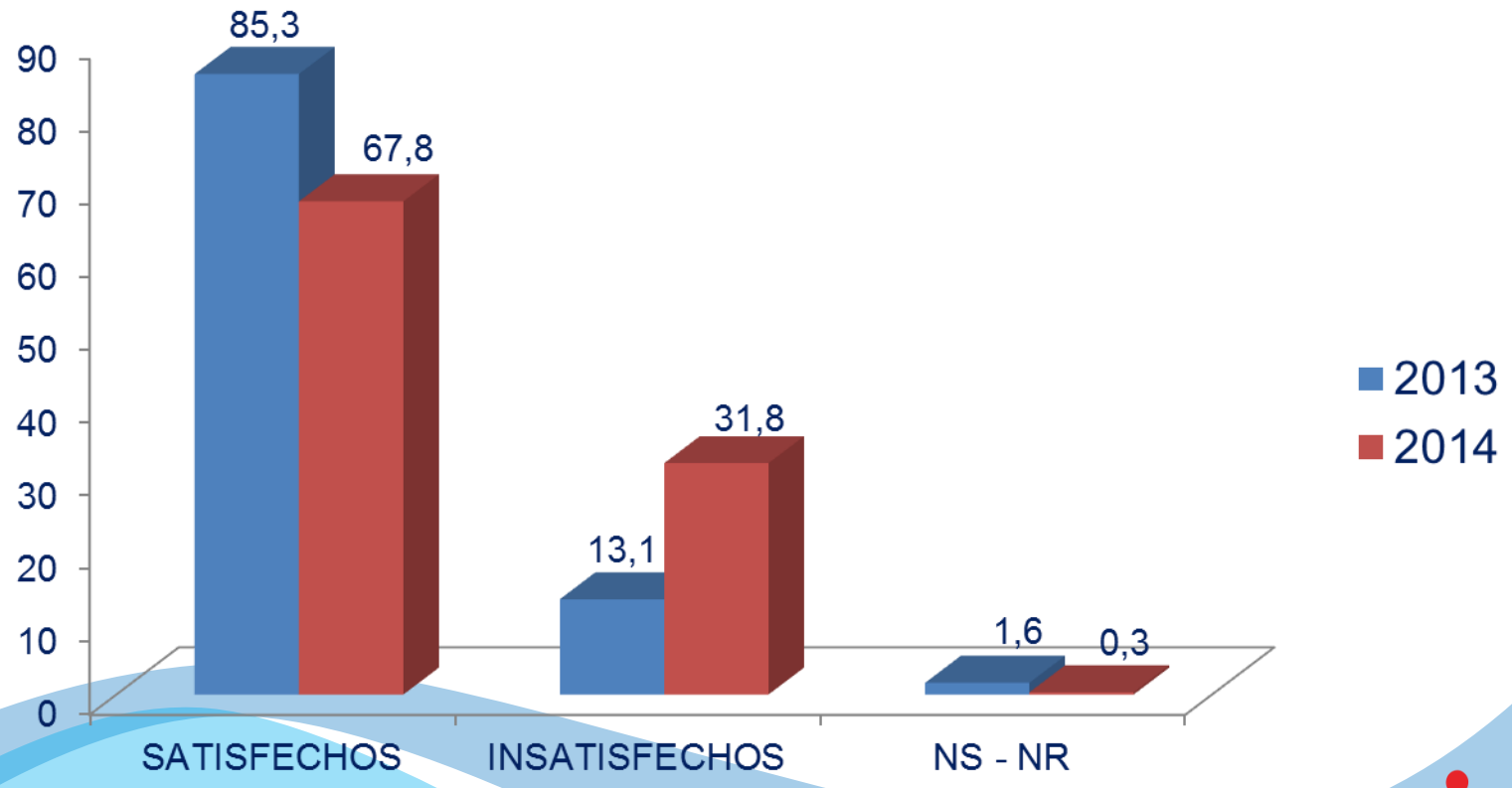
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	67,8
INSATISFECHOS	31,8
NS/NR	0,3

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
FRECUENCIA LECTURA DE MICROMEDIDOR

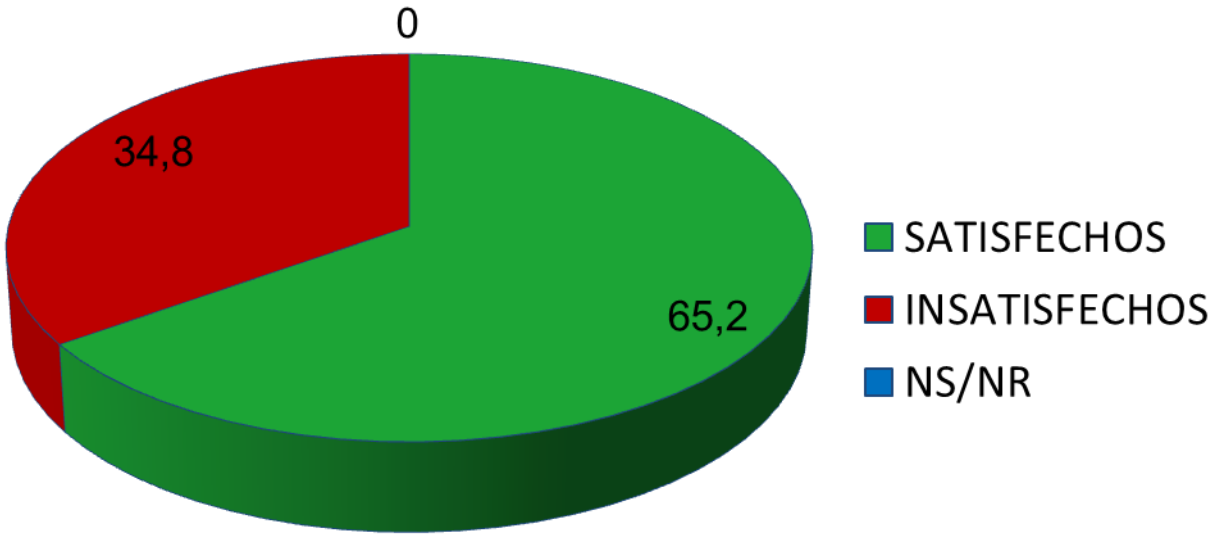


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

CONSUMO ACORDE CON LECTURA DE MEDIDOR AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

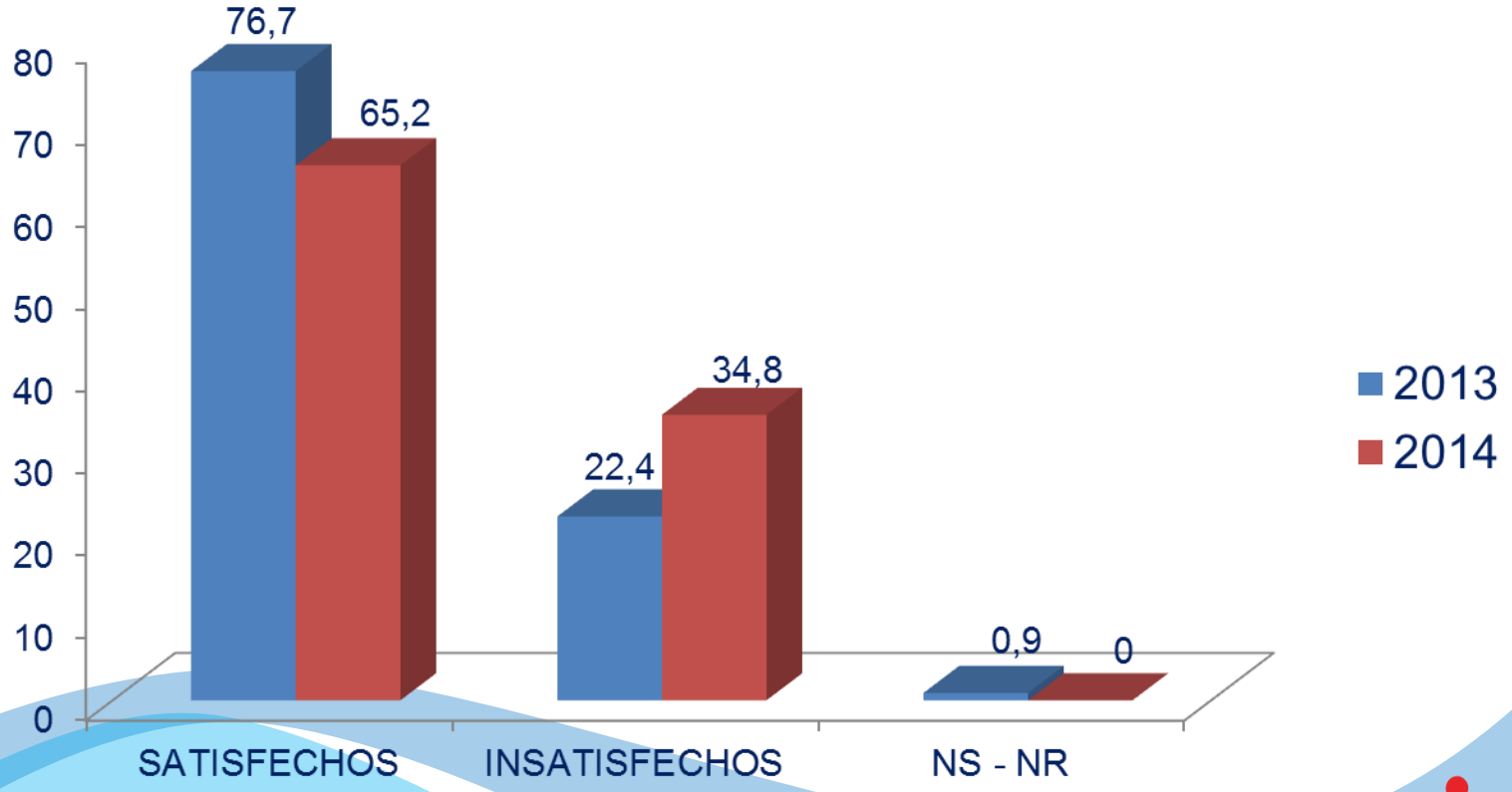
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	65,2
INSATISFECHOS	34,8
NS/NR	0

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CONSUMO ACORDE CON LA LECTURA DEL MEDIDOR

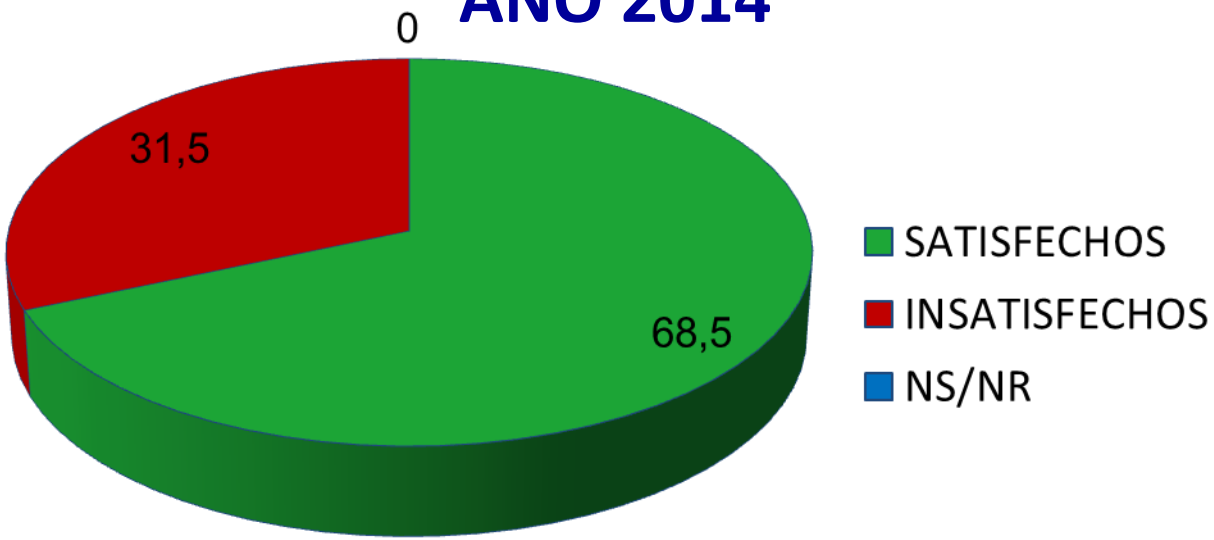


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

FACTURA CLARA Y ACORDE A LA TARIFA AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

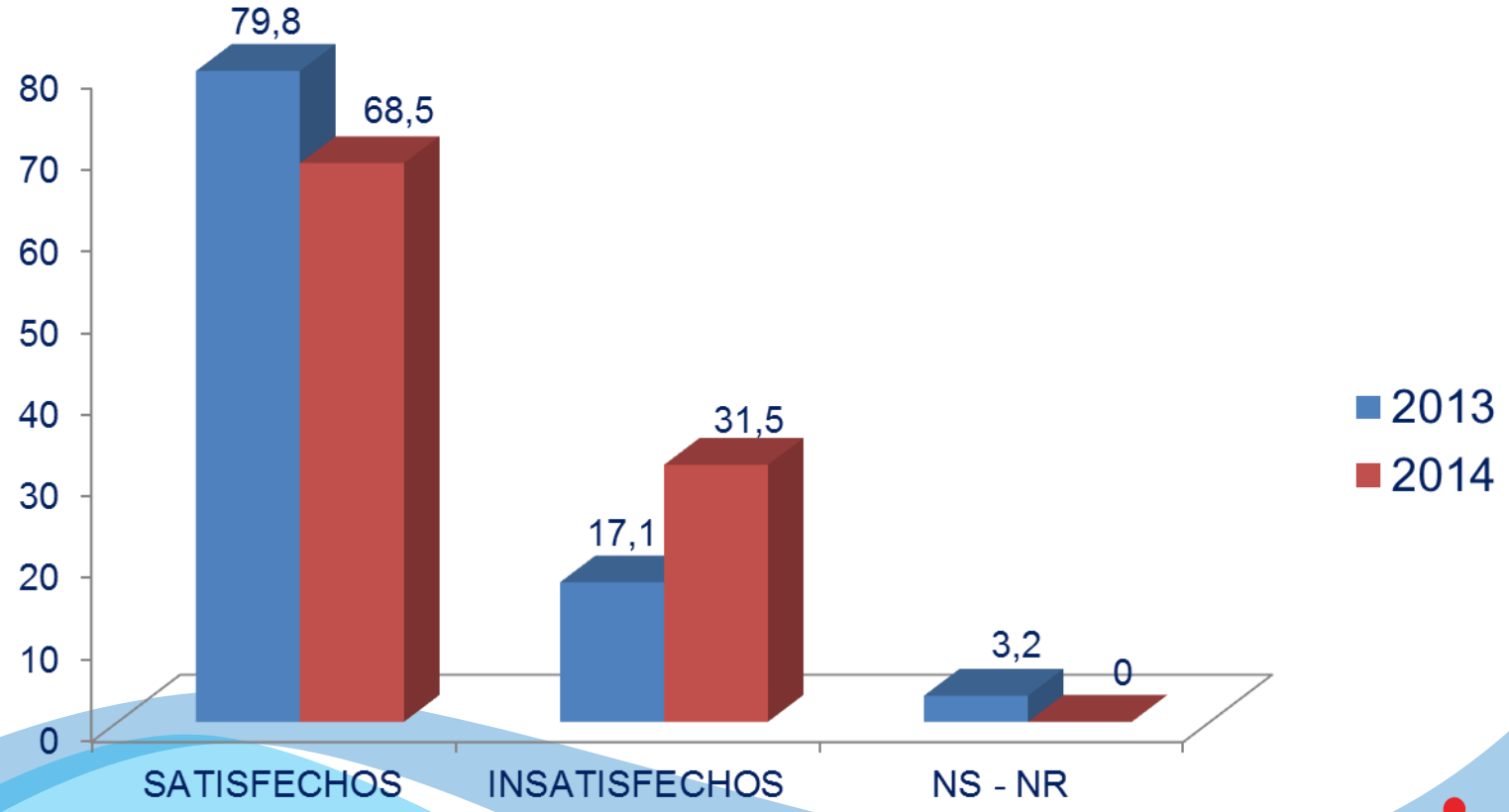
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	68,5
INSATISFECHOS	31,5
NS/NR	0

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
FACTURA CLARA Y ACORDE A LA TARIFA

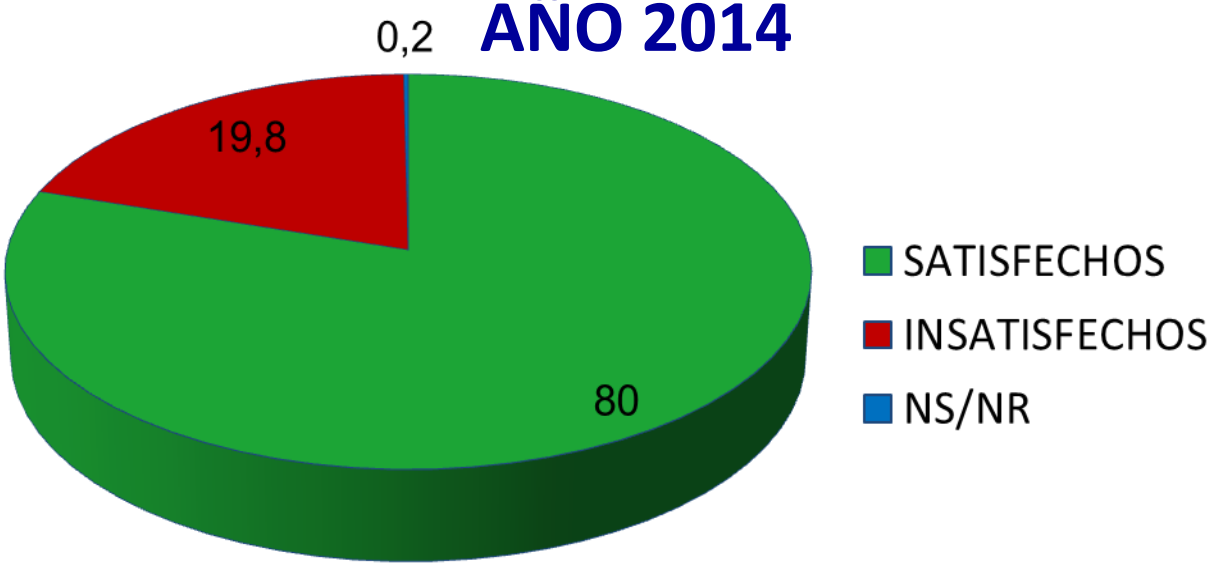


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

VARIEDAD MEDIOS DE PAGO AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

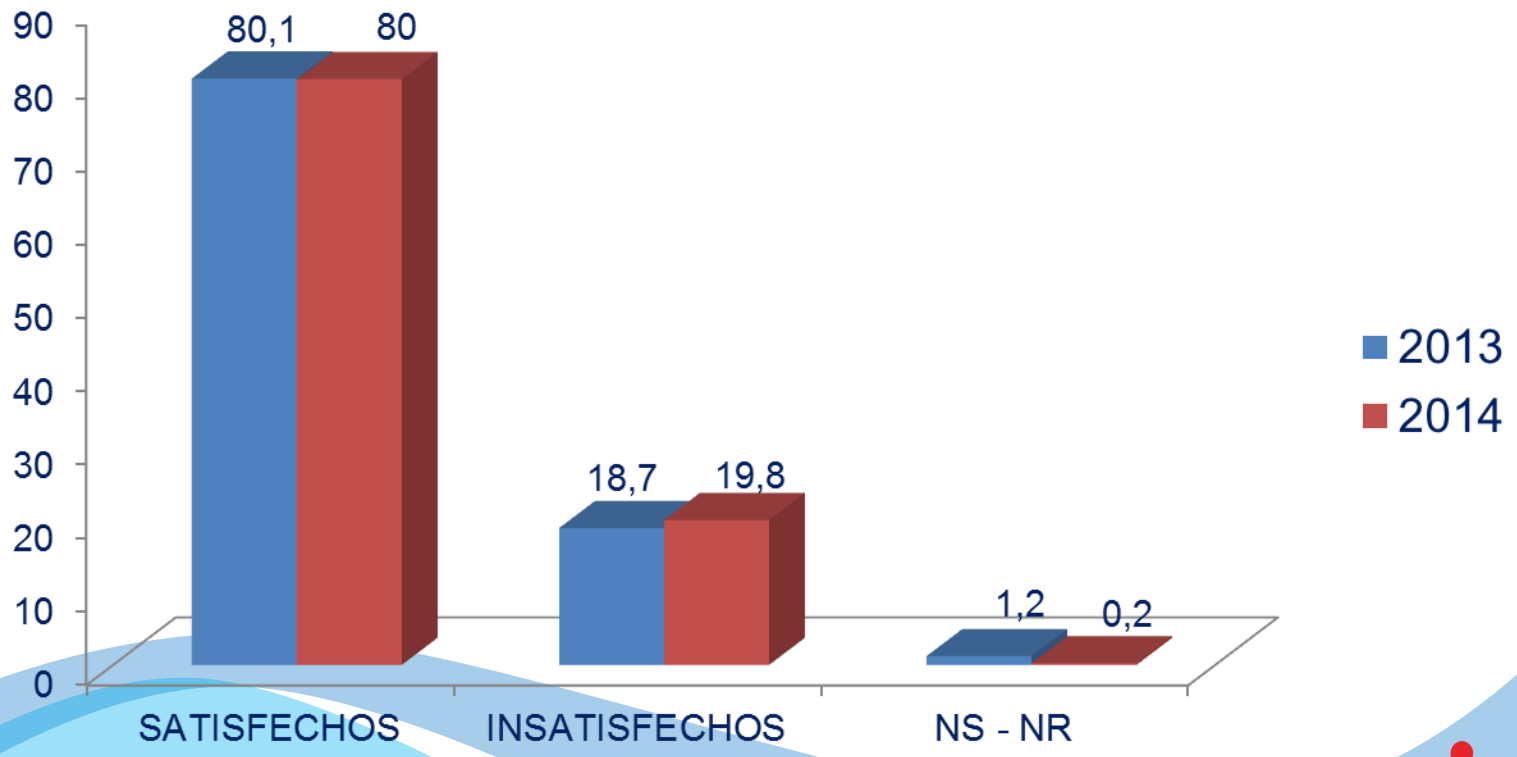
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	80
INSATISFECHOS	19,8
NS/NR	0,2

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
VARIEDAD MEDIOS DE PAGO

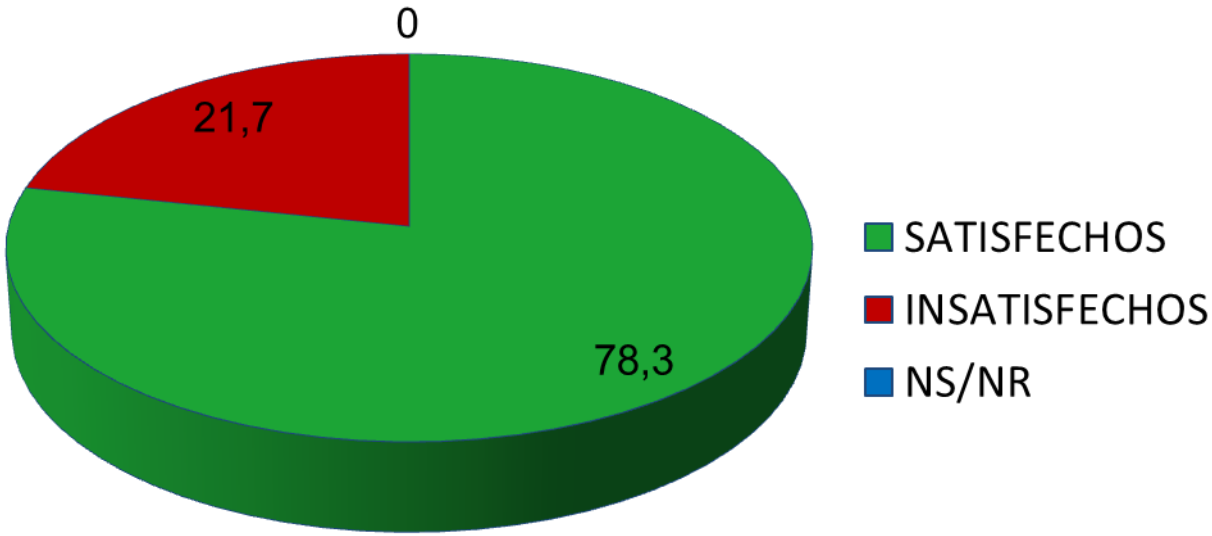


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

CUMPLIMIENTO ENTREGA DE LA FACTURA AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

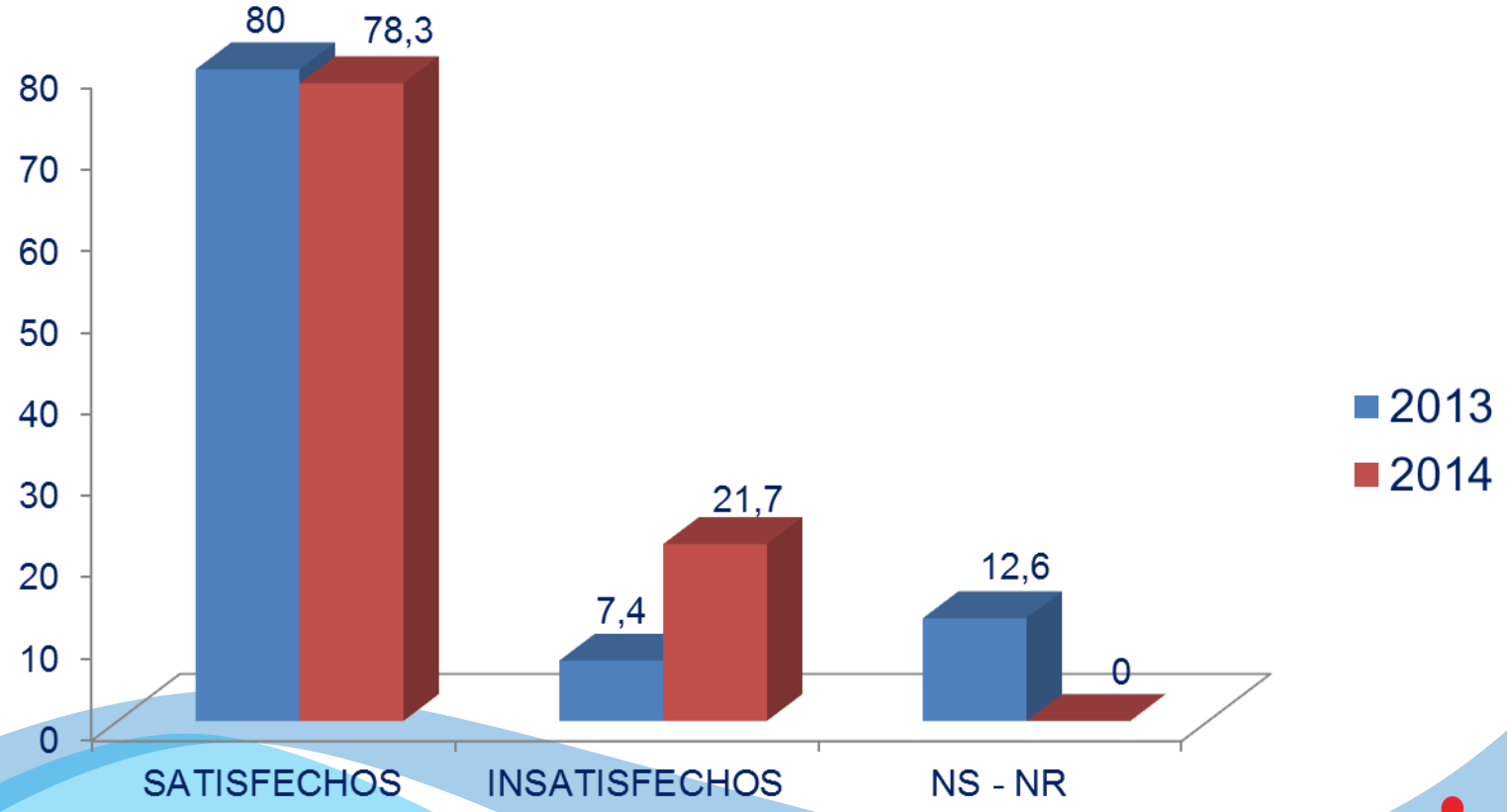
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	78,3
INSATISFECHOS	21,7
NS/NR	0

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CUMPLIMIENTO ENTREGA DE FACTURA



Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

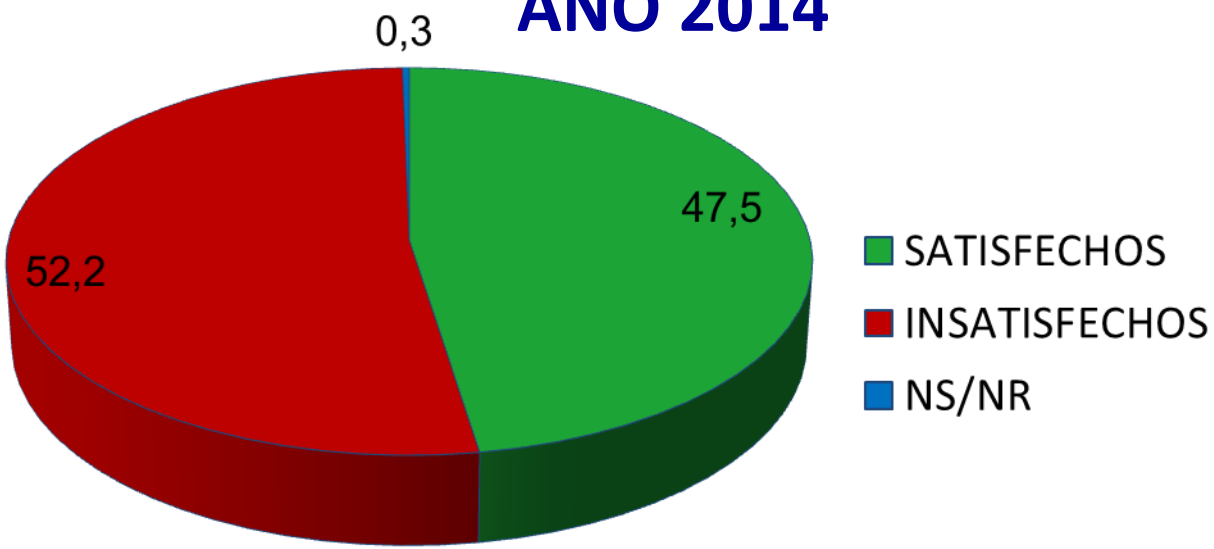
IMAGEN CORPORATIVA

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PREOCUPACION DE LA EMPRESA POR SUS CLIENTES AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

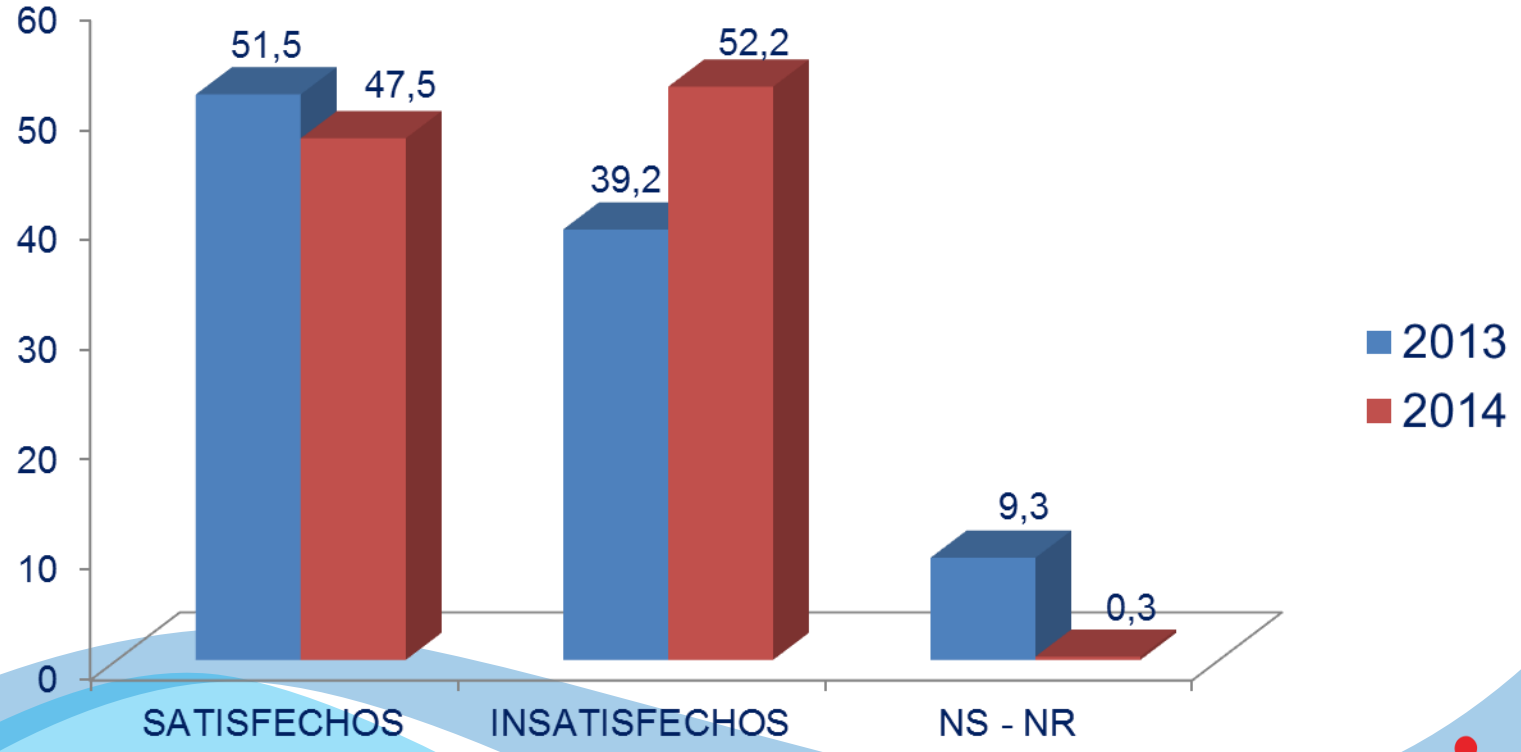
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	47,5
INSATISFECHOS	52,2
NS/NR	0,3

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
PREOCUPACION DE LA EMPRESA POR SUS CLIENTES

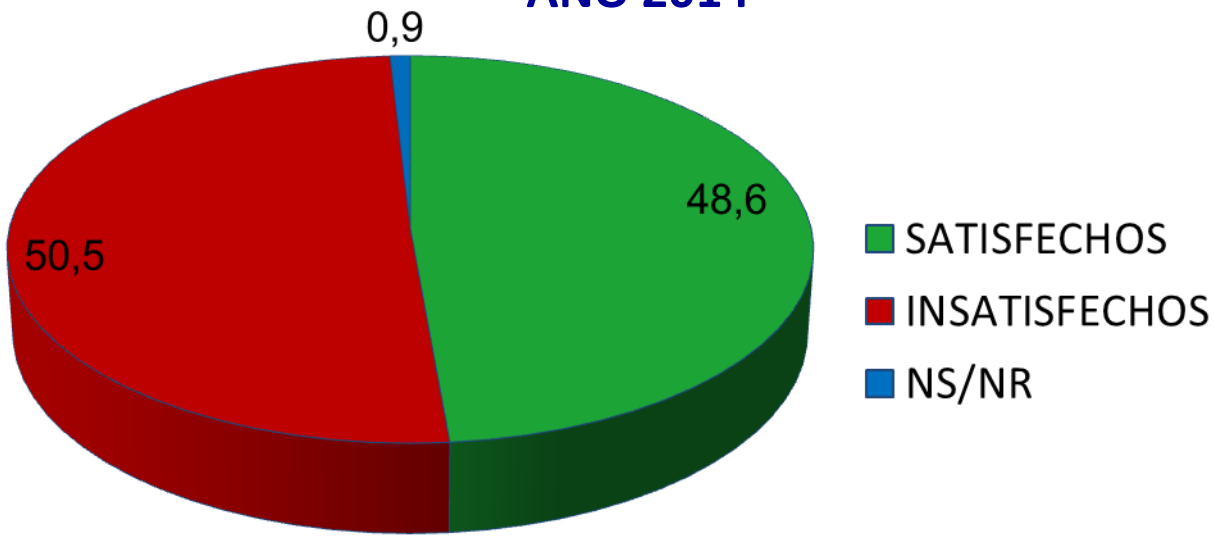


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

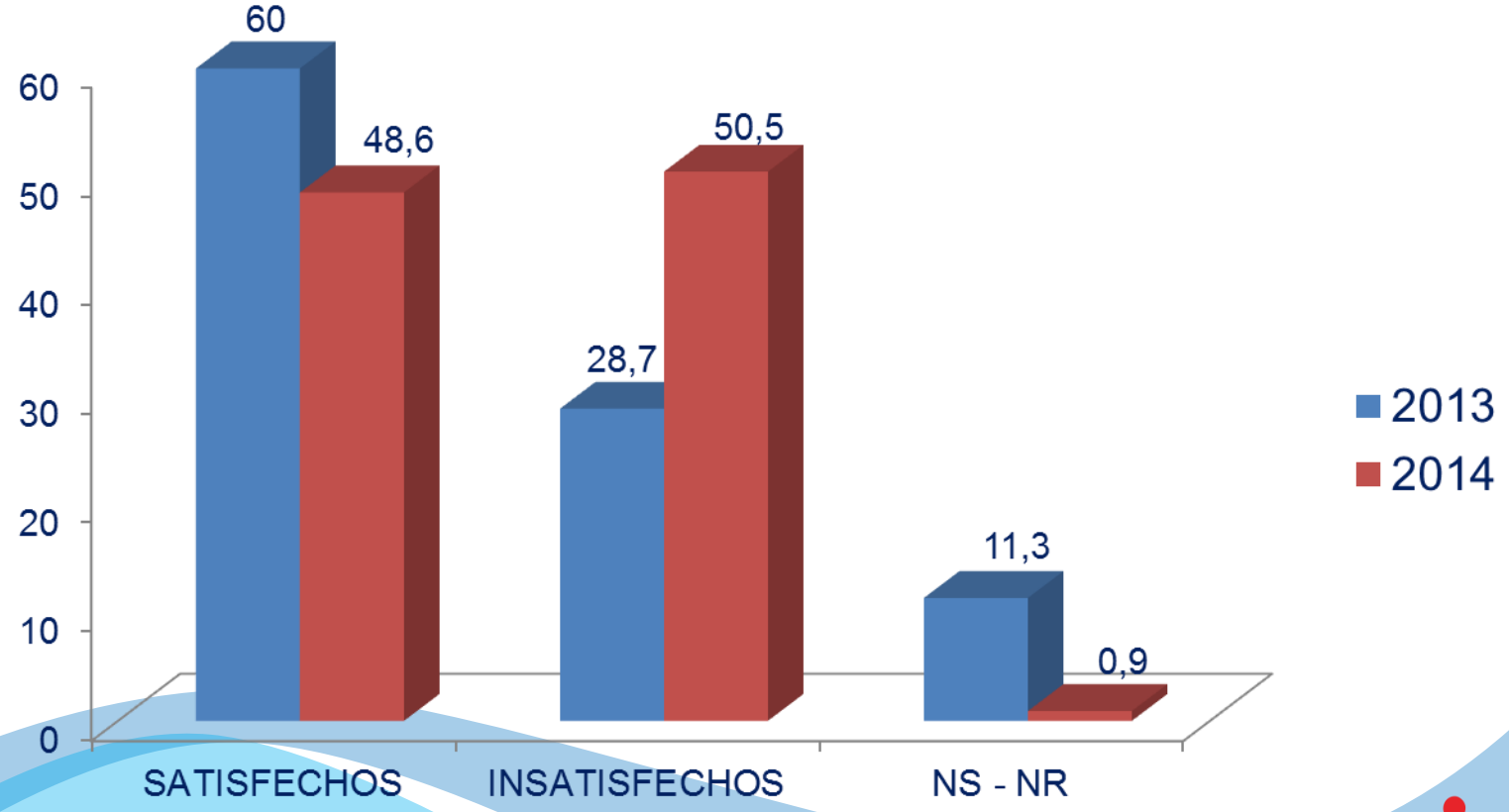
CALIFICACIÓN	%
SATISFECHOS	48,6
INSATISFECHOS	50,5
NS/NR	0,9

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CONTRIBUCION DE LA EMPRESA AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD



Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

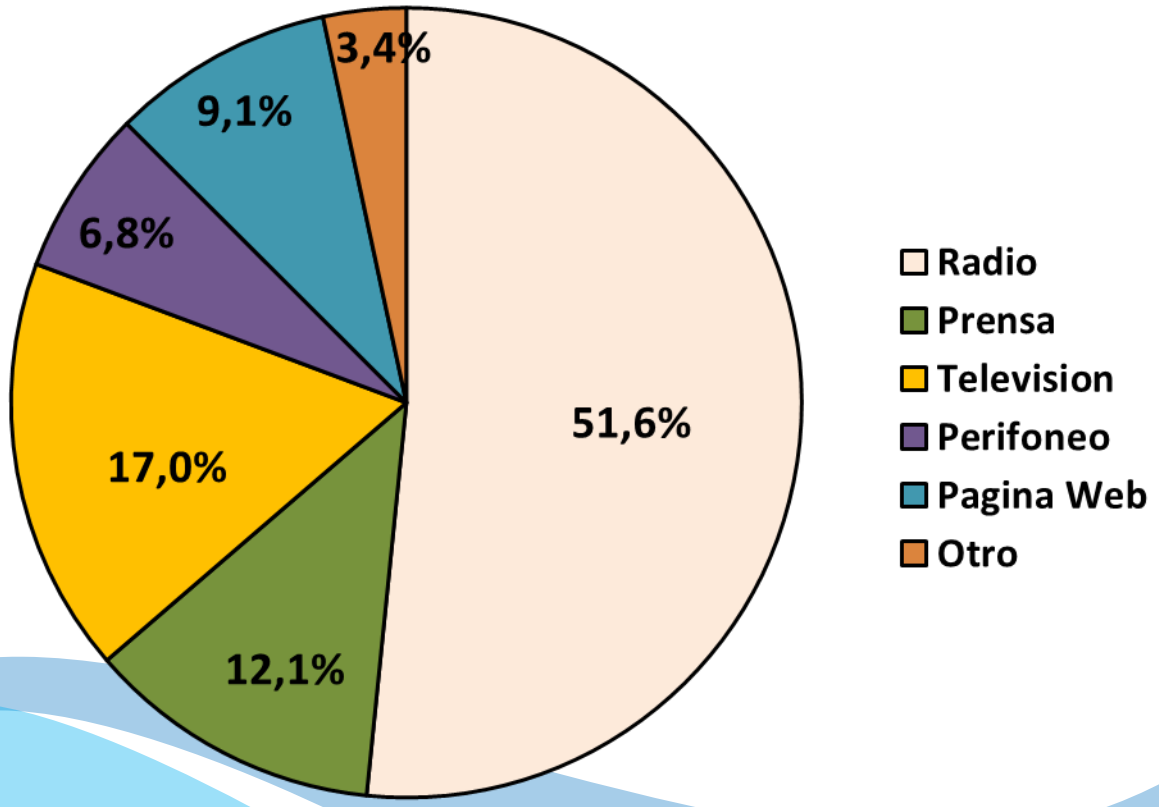
MEDIOS DE COMUNICACIÓN PREFERIDOS PARA RECIBIR INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

MEDIOS DE COMUNICACIÓN PREFERIDOS
AÑO 2013

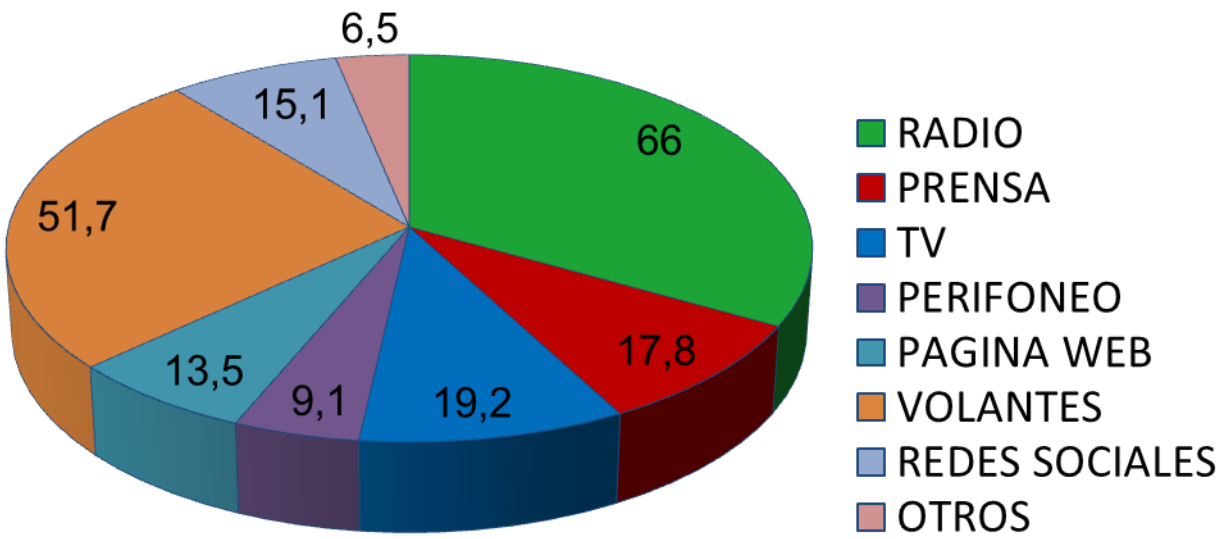


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

MEDIOS DE COMUNICACIÓN PREFERIDOS
AÑO 2014



N° DE ENCUESTAS: 900

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

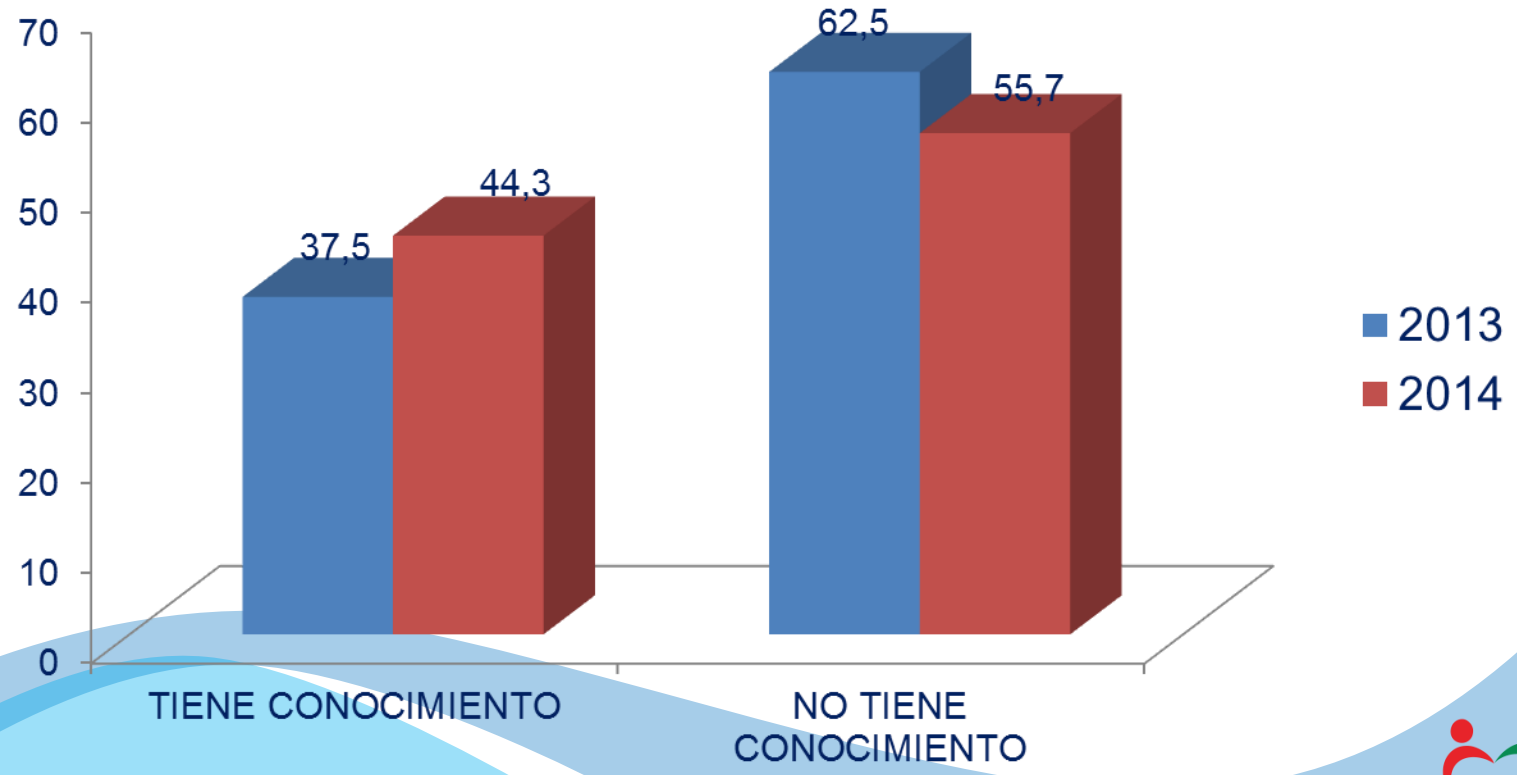
CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
CALIBRACIÓN DE MEDIDORES

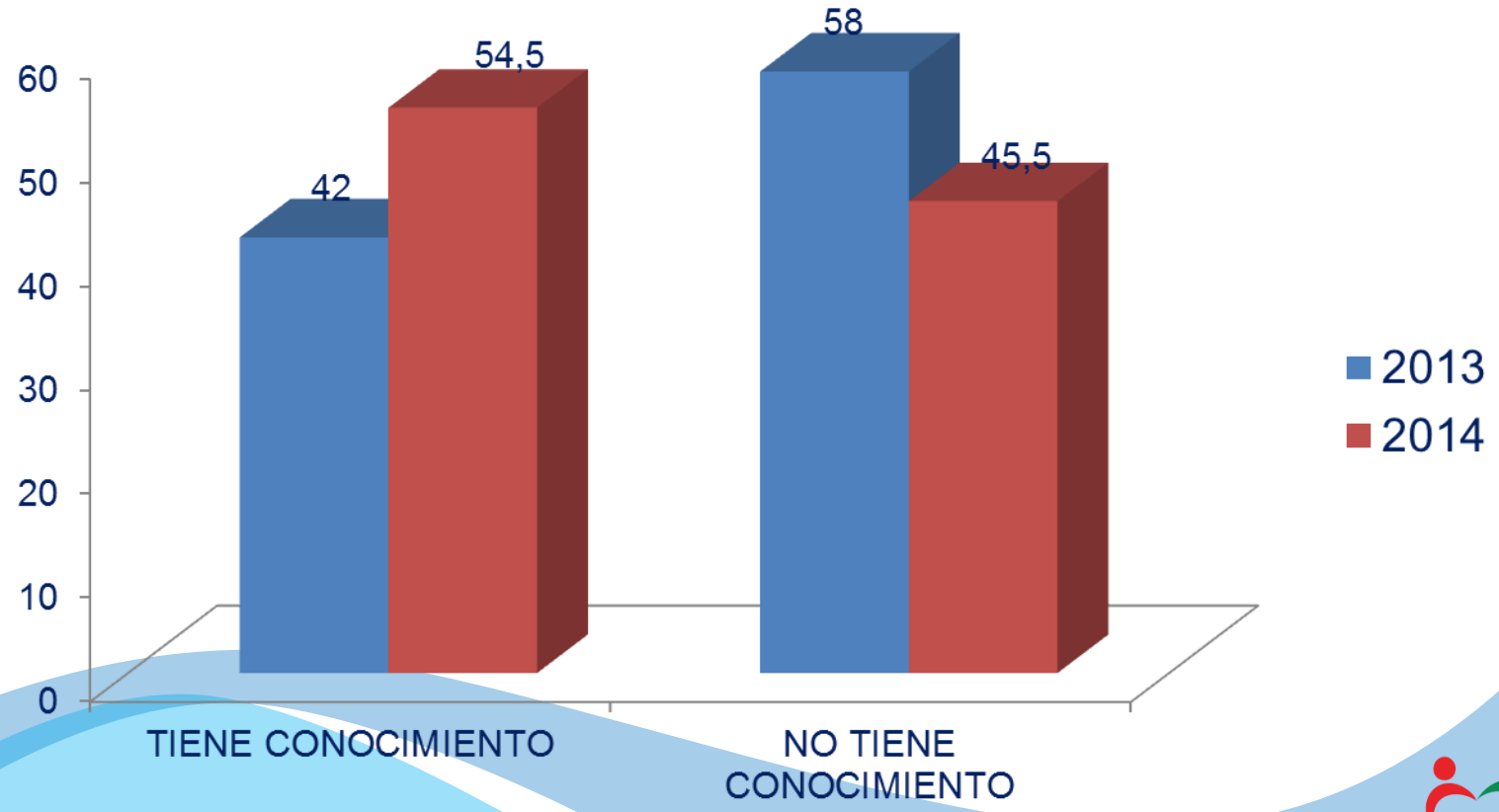


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
SERVICIO DE VACTOR

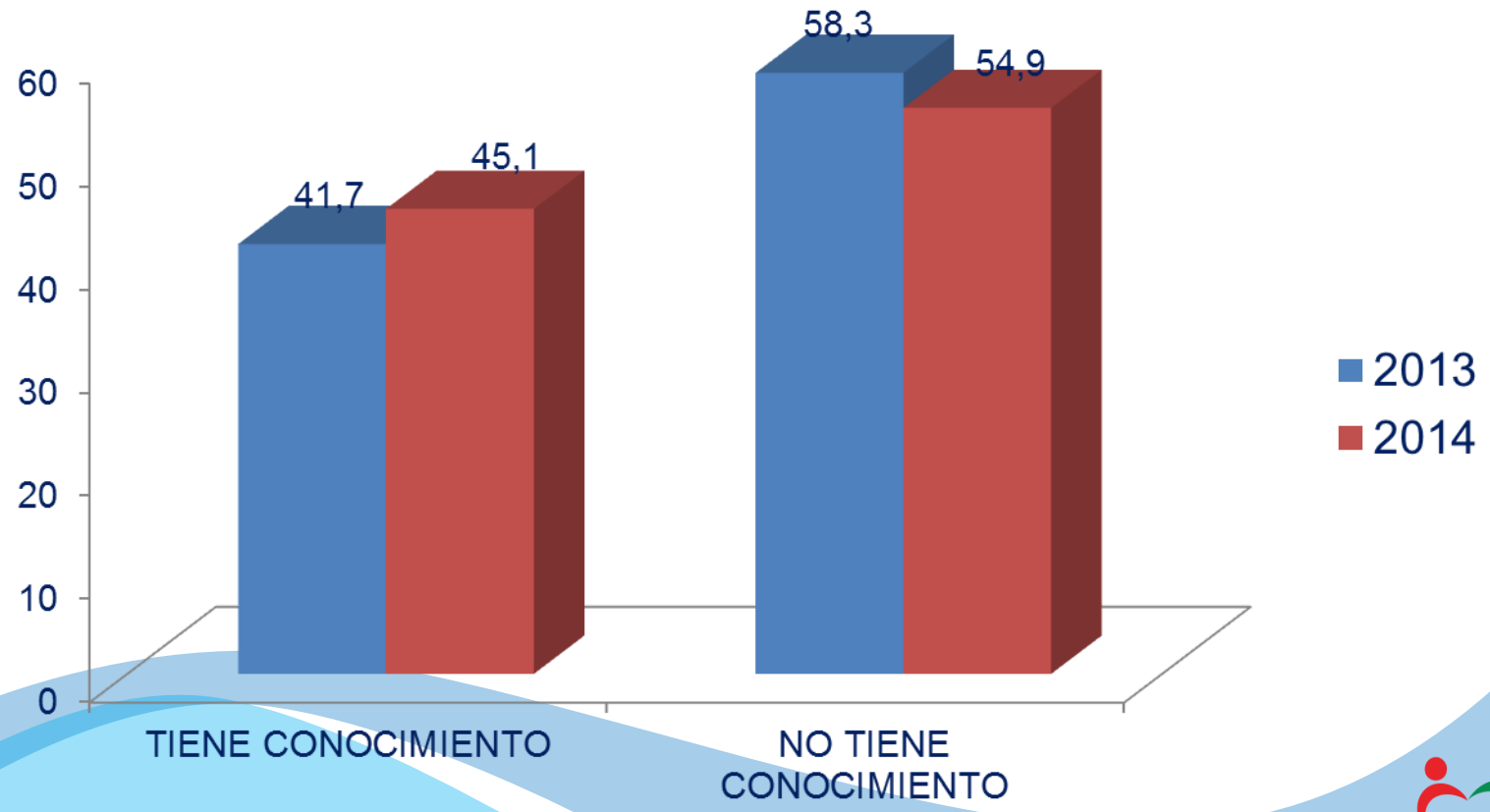


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
INSPECCIÓN ROBOT VIDEO

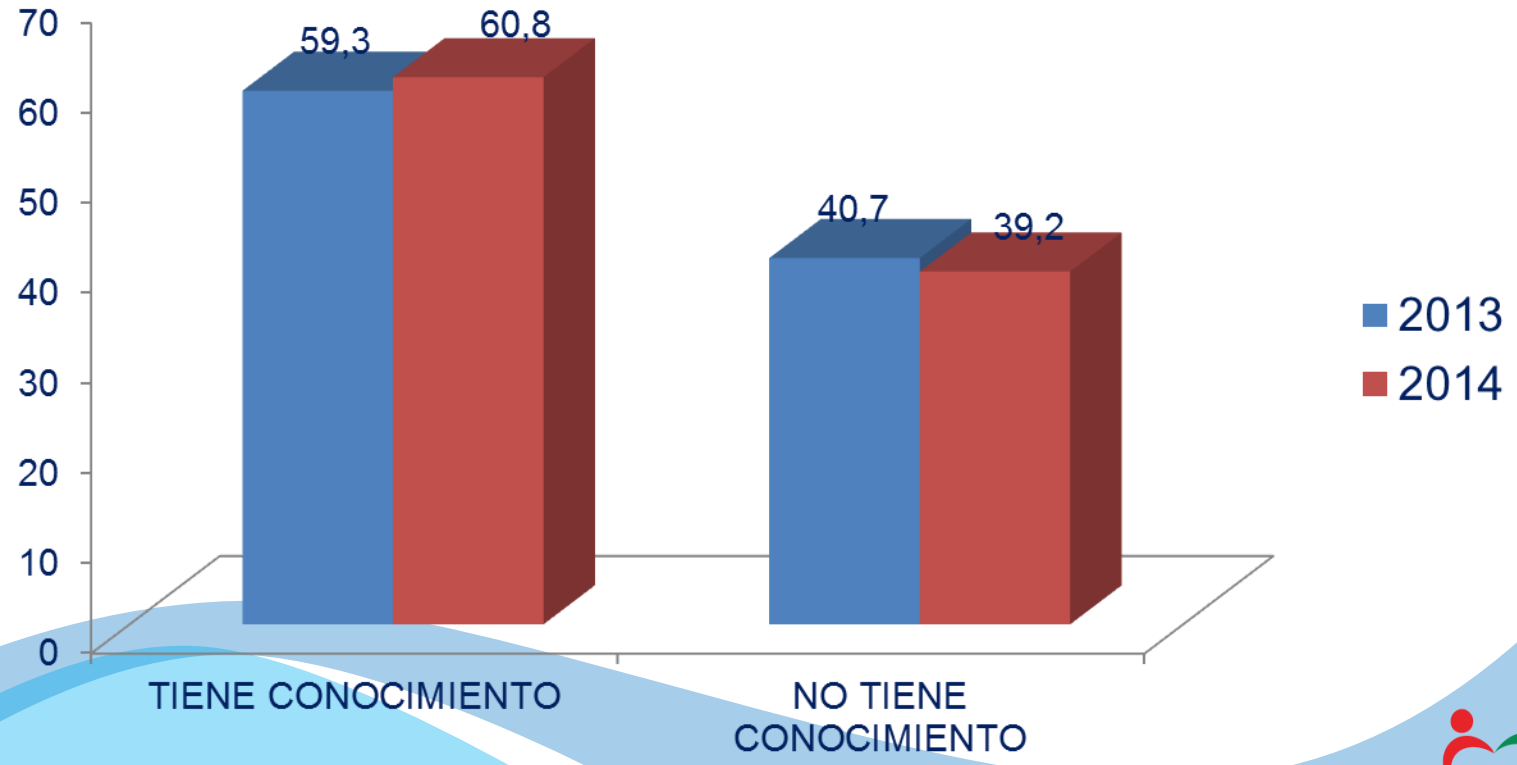


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
LIMPIEZA DE POZOS REJILLAS Y PASACALLES

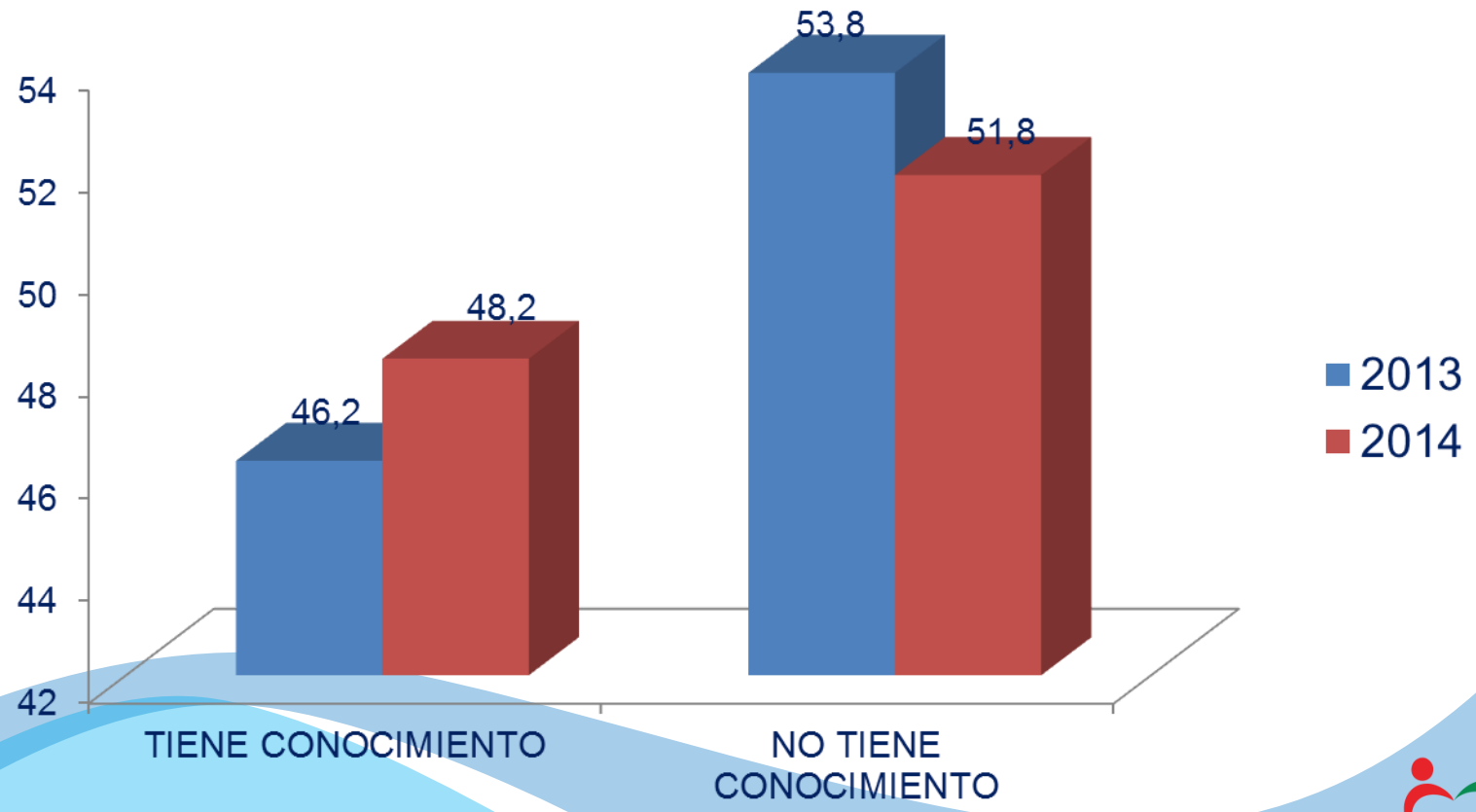


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
SERVICIO DE GEOFONO

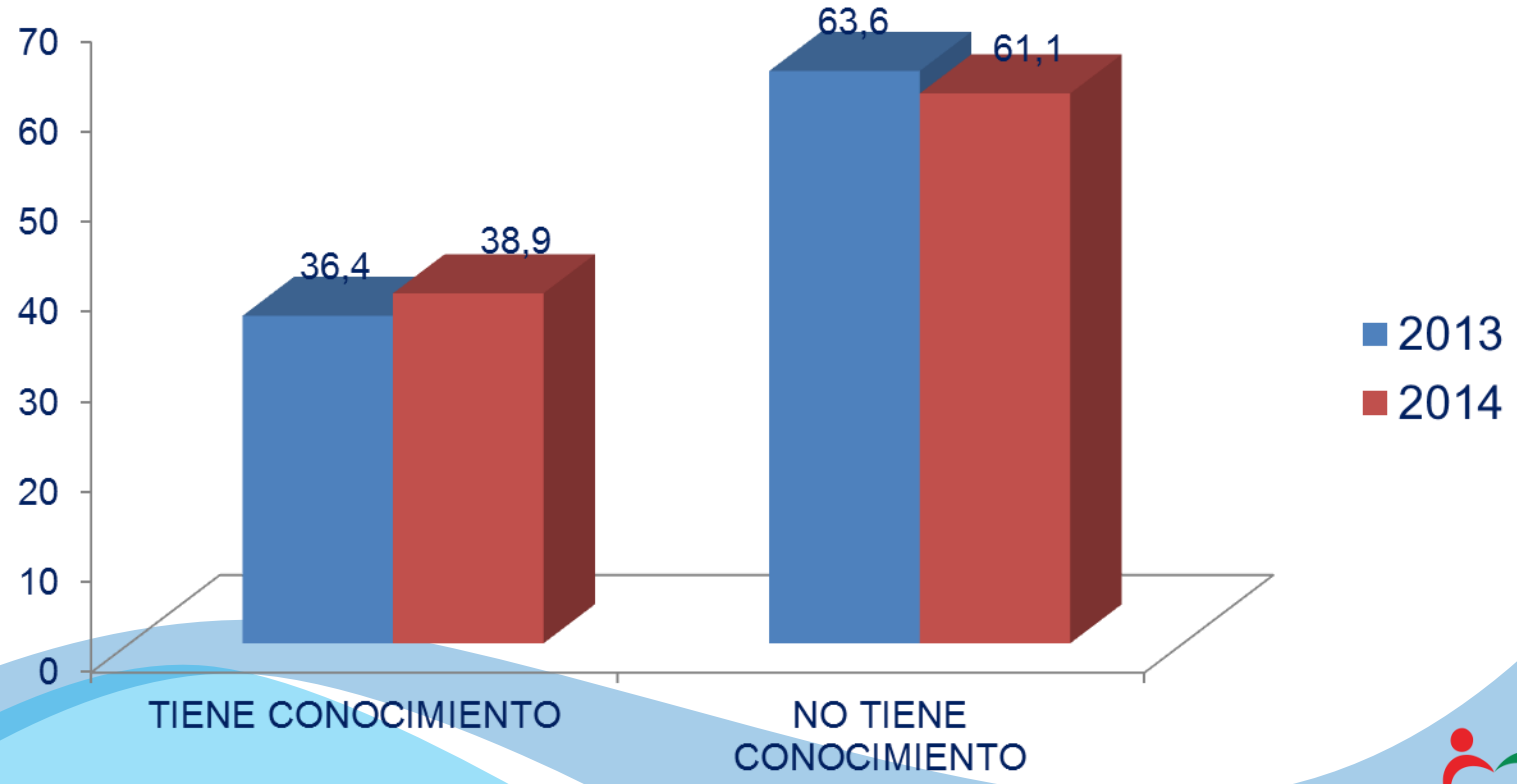


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
SERVICIO DE COMPRESOR

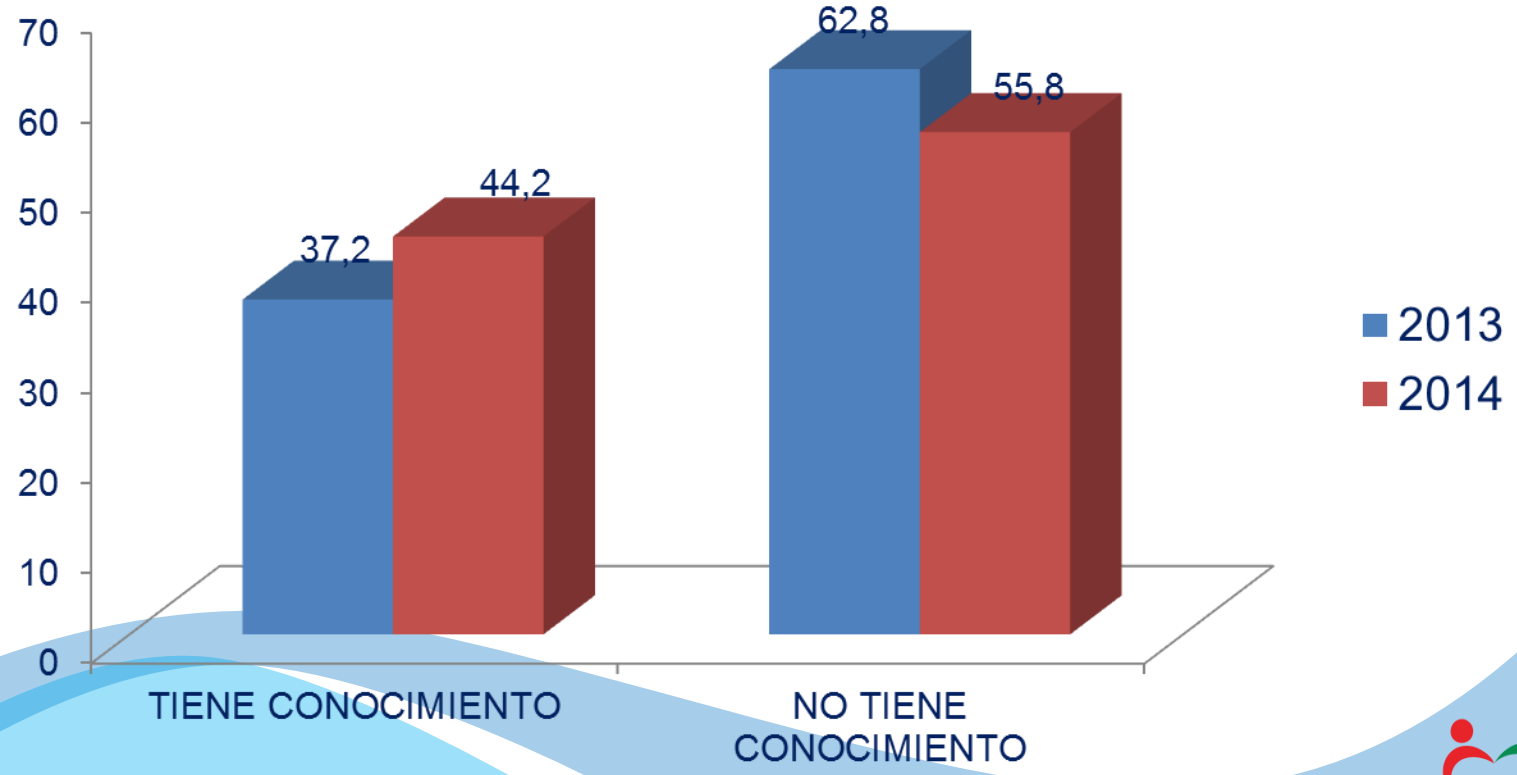


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
ANALISIS DE AGUA POTABLE

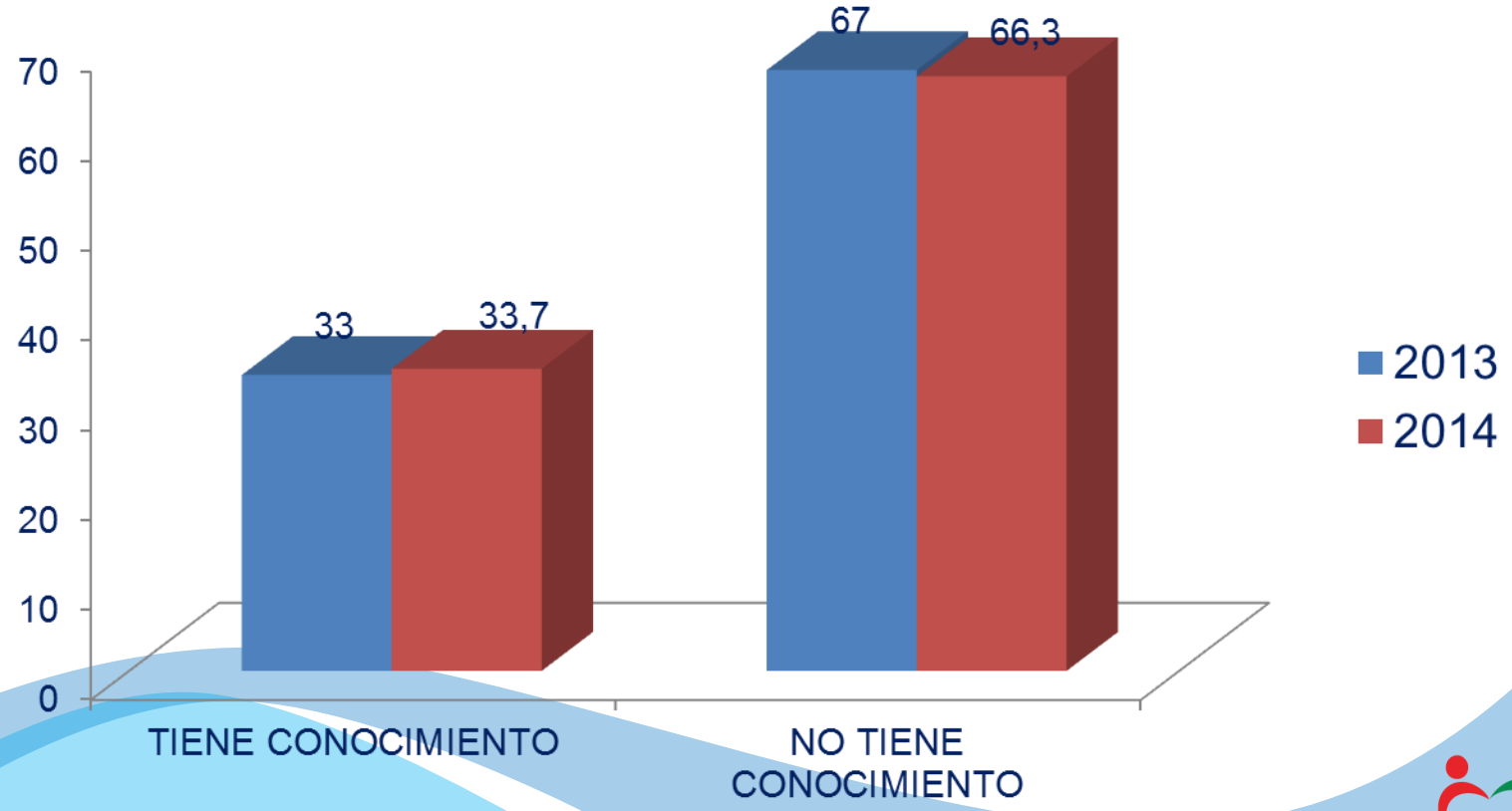


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2013-2014
ANALISIS DE AGUAS RESIDUALES

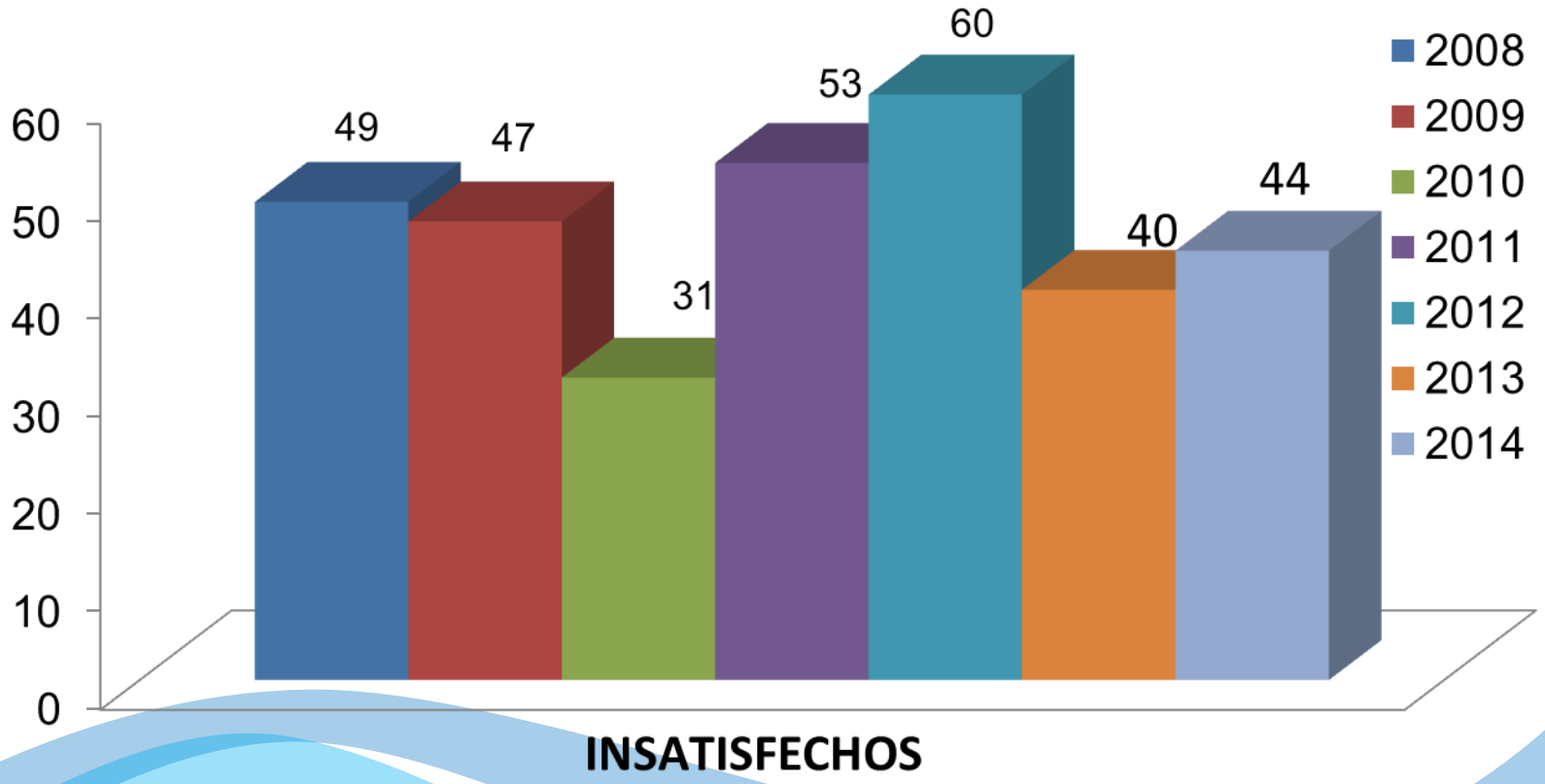


Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



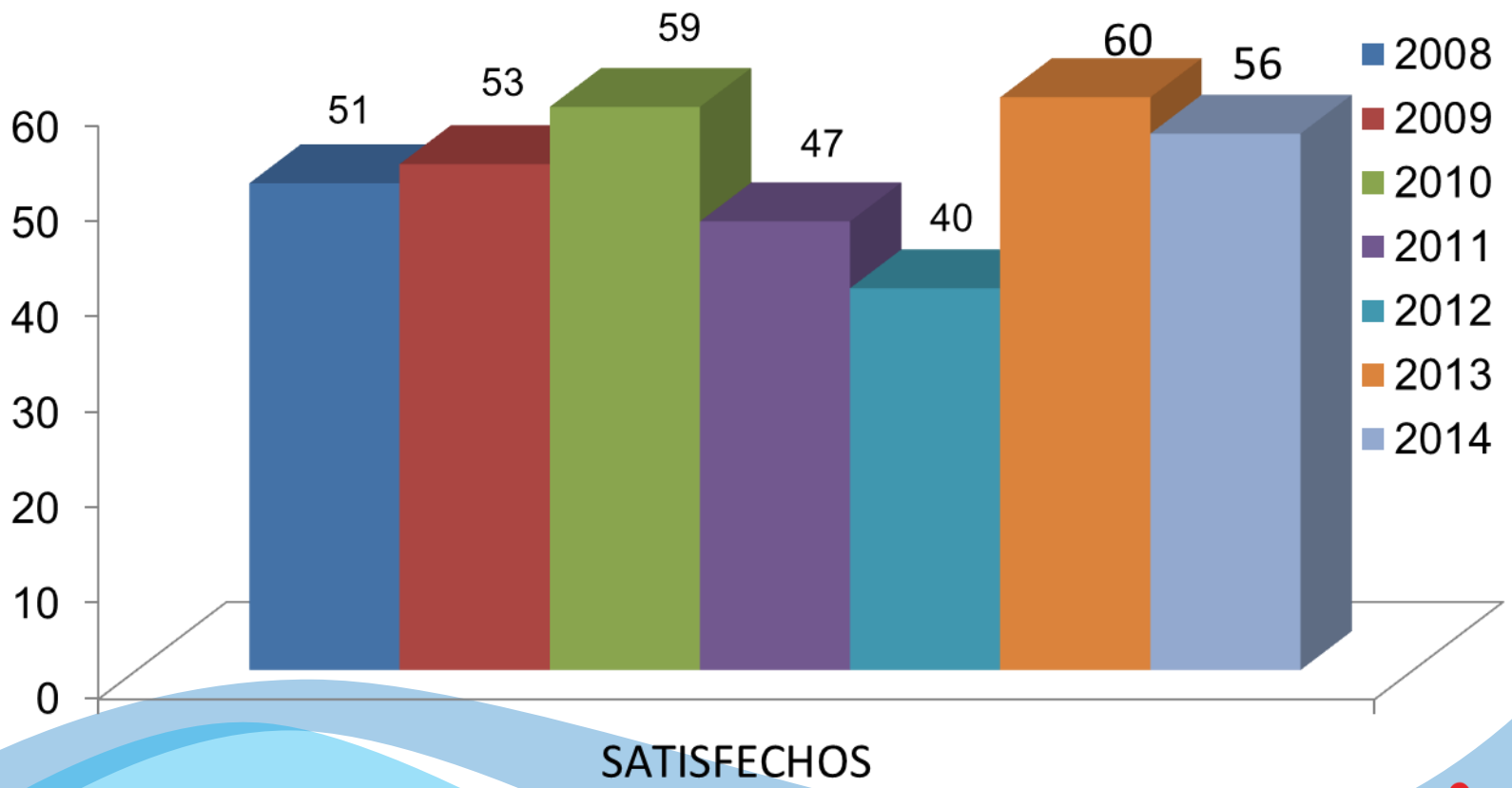
GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



GRAFICA COMPARATIVA AÑO 2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS INDICADORES CONFORMIDAD DEL PRODUCTO PRODUCTO NO CONFORME

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

INDICADORES DE LEY

INDICADOR	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Calidad del Agua IRCA	3.2%	3.0%	2.7%	1.7%	0.5%	0.4%	0.1%	0.0%
Continuidad Acueducto	18 h/días	22.6 h/días	21.6 h/días	20.1 h/días	19.8 h/días	20.38 h/días	21.3 h/días	20.8 h/día
IANC	41.8%	39.6%	40%	39.1%	39.2%	36.4%	41.9%	41,89%
Plazo Promedio Cartera	80.3 días	57 días	54 días	54 días	66 días	131 días	125 días	113 días
Eficacia del Recaudo	93%	96%	98.0%	98.0%	96%	91.63%	92%	89.29%
Porcentaje cartera	22%	17%	15.0%	15.0%	17.9%	35.95%	37.5%	30.95%
Índice de productividad laboral	3.7	2.81	2.57	2.60	2.60	2.71	2.65	2.12
Nº de Usuarios	97.792	100.438	103.026	107.292	109.795	113.028	116.711	120.873
Nº de Empleados	365	279	269	270	282	306	225	224

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

IBAL S.G.C

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	VALOR DEL INDICADOR
Planeación Estratégica	Cumplimiento de planes y proyectos	(No de actividades de planes y proyectos ejecutados/ total de actividades planeadas) x 100	70%	70%
	Cobertura del servicio de Acueducto	(No de suscriptores / no. Total de domicilios del perímetro hidráulico) x 100	100%	102,75%
	Éxito de proyectos formulados	(No De Proyectos Aceptados Para Ejecución / No De Proyectos Formulados) X 100	80%	38,9%
	Modificaciones a los Planes	(Cantidad de actividades del plan o proyecto modificadas / total de actividades del plan o proyecto establecidas) x 100	40%	0%
	Seguimiento al presupuesto	Presupuesto ejecutado/ presupuesto programado) x 100	80%	89,5%
Gestión Ambiental	Mantenimiento Plantaciones forestales	No. De HAS Mantenidas/No. Has Programadas)X100	100%	100%
Control de Gestión	Eficacia de las acciones de Mejora	(No de acciones eficaces / no total de acciones propuestas) x 100	80%	81%
	Riesgos	(No. de riesgos mitigados / total de riesgos) X100	80%	90%
	Satisfacción del cliente	(No de clientes satisfechos / total de clientes encuestados) x 100	50%	56%
	Auditorias	(No de auditorías ejecutadas / no. Auditorias programadas) x 100	100%	100%
	Cumplimiento de metas	(No de indicadores con cumplimiento de metas / total de indicadores del sistema) x 100	80%	68%
	Trámite de quejas recibidas	(No de quejas tramitadas/ Total de quejas recibidas) X 100	80%	87,5%

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	VALOR DEL INDICADOR
Control de Gestión	ISEDAP	Morbilidad por EDA) x 100 / Meta Propuesta de morbilidad por EDA	15000	1332,7
	ISODECOP	No. de empresas creadas / No. de empresas iníciales	11.25%	13,4%
	IRCA	(∑ Puntajes de Riesgo asignados a las características no aceptable / ∑ Puntajes de Riesgo asignados a todas las características analizadas) X 100	0 - 5	0
Producción de Agua Potable	IRABA	100-(IT+IC)	0 - 5	5
	Cobertura de instalación de medidores	(No. Medidores Instalados / No. Total Clientes)X100	95%	81.67%
	Índice de Continuidad	Sumatoria ((NHs) x (Ps) / (730)x(Pt)) x (24h/día)	23.1h/d	21.15 h/d
	IANC	Agua Tratada - Agua Facturada / Agua Tratada)X100	39%	41.89%

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	VALOR DEL INDICADOR
Saneamiento Básico	Reposición de redes de alcantarillado	Total Metros Repuestos / Total Metros Programados a reponer) x 100	100% (400 mts)	97,05%
	Atención de reclamos de alcantarillado	No. de reclamos atendidos / no. Total reclamos presentados) x 100	90%	80,33%
	Caudal de Agua por Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas (PTARD)	((Sum (Valor del Caudal por Vertedero))/ Capacidad de la Planta) X 100	100%	78.37%
	Cobertura de Alcantarillado	No. de usuarios con servicio de alcantarillado / no. Total de domicilios) x 100	98%	97%
	Inspección de redes de alcantarillado	Total metros Inspeccionados / Total Metros Programados a Inspeccionar) X 100	100%	96,26%
	Mantenimiento Sistema Alcantarillado Equipos	Total Metros de Red a los que se le ejecuto mantenimiento / Total de red Programados a Mantener) X 100	100%(8500 mts)	94,53%
	Mantenimiento Operativo	Total Puntos a los que se le ejecuto mantenimiento / Total Puntos Programados a Mantener) X 100	100%	0%
	Puntos de Vertimiento Analizados	No. de puntos de vertimiento analizados / no. de puntos de vertimiento programados a analizar) x 100	100%	100%
	Remoción demanda Bioquímica de Oxigeno (DBO) Américas Y Comfenalco	Entrada de DBO - Salida DBO)X 100) / Entrada DBO	80%	76,36%
	Remoción Demanda Bioquímica De Oxígeno (DBO) Tejar	Entrada de DBO - Salida DBO) X 100) / Entrada DBO	80%	88 %

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	VALOR DEL INDICADOR
Gestión Comercial	Eficacia del Recaudo	Valor recaudado usuario final / Valor facturado usuario final) X 100	90%	93.53%
	Plazo Promedio de Cartera particulares	Promedio cuentas por cobrar clientes / valor facturado usuario final) x 365 días	70d	113,70 d
	Plazo Promedio de Cartera oficiales	Promedio cuentas por cobrar clientes / valor facturado usuario final) x 365 días	70d	115,66 d
	Porcentaje de cartera	Cuentas por cobrar clientes / Valor facturado usuario final) X 100	20%	30.88%
	Eficiencia en la toma de Lectura por Lectura	No de PQR por lectura / no. Total de suscriptores) x 100	1%	0.16%
	Promedio de PQR	Número de PQR recibidos / No. total de suscriptores) X 100	1%	1.39%
Gestión Financiera	Rentabilidad Operacional	Utilidad operacional/total de ingresos operacionales) x 100	12%	14%
	Índice de endeudamiento	(Pasivo Total / Activo Total) x 100	10%	9%
	Índice de Liquidez	(Activo Corriente / Pasivo Corriente) x 100	1.6%	1.4%

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	VALOR DEL INDICADOR
Gestión Humana	Índice de Productividad Laboral	No. Empleados / Total de Usuarios	3	2.11
	Eficacia de las capacitaciones programadas	No de capacitaciones realizadas / Capacitaciones Programadas X 100	100%	100%
	Ausentismo Laboral	Total horas hombre perdidas / Total horas hombre trabajadas X 100	10%	1.24%
	Eficiencia Laboral	Costo de Personal / Volumen Facturado	500$/m3	346.26 $/m3
	Índice de frecuencia de accidentalidad	No de accidentes o incidentes en el período / No horas hombre trabajadas en el periodo) X K	15%	3.72%
Ambiente Físico	Control Metrológico	No de equipos controlados / No de equipos que requieren control) x 100	90%	100%
	Oportunidad en la atención de reclamos	No de Requerimientos Atendidos Oportunamente / Total de requerimientos RECIBIDOS) X 100	98%	91%

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	VALOR DEL INDICADOR
Gestión Jurídica	Calidad de los estudios de conveniencia para contratación	Estudios de conveniencia devueltos para corrección / total de estudios de conveniencia presentados) x 100	0%	25%
	Contratos Sancionados	No. de contratos sobre los cuales se impuso sanción / No. Total de contratos celebrados) x 100	0%	0.5%
	Contratación	No Total de Contratos Perfeccionados y Legalizados / No de Contratos Adjudicados) X 100	100%	100%
	Oportunidad en la representación judicial	No de demandas contestadas en termino / no de demandas notificadas) x 100	100%	100%
Gestión Tecnológica	Oportunidad en la Atención de Solicitudes Informáticas	No solicitudes atendidas oportunamente / total solicitudes recibidas) x 100	100%	100%
	Oportunidad en la atención de solicitudes de software	Numero de solicitudes resueltas oportunamente/ total de solicitudes recibidas x 100	100%	100%

TOTAL DE INDICADORES	INDICADORES QUE CUMPLEN META	INDICADORES QUE NO CUMPLEN META
50	34	16

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE CAMINO A LA SEGURIDAD HUMANA

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS MISIONALES

Camino a la Seguridad Humana

IBAGUE
CAMINO A LA
SEGURIDAD HUMANA

PROYECTOS RELEVANTES PENDIENTES GESTION TECNICA DE ACUEDUCTO 2014
Macro medición
Filtros planta de Chembe
Instalación de monitoreo Bocatomas y tanques: Telemetría
Optimización laboratorio Control de Calidad
Optimización laboratorio de micro medición
Pintura y ornato tanques de almacenamiento
Planta eléctrica
Control metrológico de equipos

PROYECTOS RELEVANTES PENDIENTES SANEAMIENTO BASICO 2014
Optimización plantas de tratamiento de Aguas residuales

PROYECTOS RELEVANTES PENDIENTES GESTION COMERCIAL 2014
Software integral
Archivo comercial

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME 8.3

PROCESO	ACTIVIDAD	CANTIDAD 2011	CANTIDAD 2012	CANTIDAD 2013	CANTIDAD 2014	DESCRIPCIÒN	TRATAMIENTO
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	Captación	76	103	78	65	Máximos permitidos en agua cruda de carga contaminante Coliformes Totales y E. Coli	**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
	Producción de Agua potable y Control de calidad	109	105	28	18	Incumplimiento en valores de turbiedad, cloro, pH, hierro, y demás parámetros establecidos en el decreto 1575 de 2007, en salidas de plantas y red de distribución.	**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso. **Falla Interna:** Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos.
	TOTAL	**185**					

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME 8.3

PROCESO	ACTIVIDAD	CANTIDAD 2011	CANTIDAD 2012	CANTIDAD 2013	CANTIDAD 2014	DESCRIPCIÒN	TRATAMIENTO
SANEAMIENTO BÁSICO	Remociones DBO	3	4	3	9	Productos no conforme (Atención de reclamos, Remoción PTARD, Comfenalco y Mantenimiento Operativo)	**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME 8.3

PROCESO	ACTIVIDAD	CANTIDAD 2011	CANTIDAD 2012	CANTIDAD 2013	CANTIDAD 2014	DESCRIPCIÒN	TRATAMIENTO
GESTION COMERCIAL	Lecturas	2.275	7.722	1.275	12.520	Errores de lecturas	**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.
	Recuperación cartera	1	1	37	1.230	Error del sistema, no toma la congelación del servicio o la activa sin mediar solicitud del usuario lo que genera consecuentemente el cobro de un servicio no prestado.	**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.
	Atención al cliente **TOTAL**	40 2.316	22 7.745	27 1.339	580 14.330	Inconformidad en la factura en razón a que el pago no está siendo tomado por el sistema, cuando se realiza doble pago, no genera el saldo a favor que debe aparecer en la factura siguiente.	**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

5. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS NUMERAL 8.5
2014

Proceso	Acciones Correctivas	Acciones Preventivas	Acciones de Mejora
Producción Agua Potable	3		
Saneamiento Básico		9	
Gestión Humana	1	2	1
Planeación Estratégica	19	1	
Control de Gestión	2	10	
Gestión Comercial	1	3	2
Gestión Financiera	3		
Gestión Tecnológica	3	1	1
Gestión Ambiente Físico	4	8	
Gestión Jurídica	1	3	2
Gestión Ambiental		2	
TOTAL ACCIONES	**37**	**39**	**6**

6. SEGUIMIENTO REVISIÒN DEL SGC 2013

SEGUIMIENTO A LA REVISION SGC VIGENCIA 2013

- SE REALIZO IMPLEMETACIONDE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA EMPRESA
- VERIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS, TANTO DE AUDITORÍAS INTERNAS, COMO EXTERNAS, COMO EL SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS E INDICADORES.
- REMODELACION DE LA BODEGA.
- CONTRATO EXTERNO DE LA GESTION COMERCIAL.
- PLAN PADRINO CON EL MINISTERIO
- PROGRAMA DE CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS
- RADICACION DE PROYECTOS PARA LA SOLUCION DE LA PROBLEMÁTICA DEL AGUA.
- PROYECTO DE POZOS PROFUNDOS
- DIPLOMADO ACUEDUCTOS DEL DEPARTAMENTO

7. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SGC

CAMBIOS EN EL SGC

- CAMBIO DE ADMINISTRACIÒN
- NORMA ISO 17025
- ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA
- RENUNCIA FUNCIONARIOS DE PLANTA
- DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL SISTEMA

→

- CAMBIOS DEL SISTEMA SGC

8. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RECOMENDACIONES DE MEJORA 8.5

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES	RESPONSABLE
1	Mantenimiento eficaz a los equipos de Bombeo Planta No 1	Grupo Técnico de Acueducto
2	Funcionamiento óptimo de la telemetría	
3	Manejo a los lodos Planta Chembe	
4	Cambio de marcos de ventanas Planta No. 1	
5	Catastro de redes de Acueducto	
6	Programa de mantenimiento preventivo Plantas de tratamiento (equipos)	
7	Manual de equipos electromagnéticos	
8	Revisión y actualización de riesgos del proceso	

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES	RESPONSABLE
1	Mantenimiento eficaz a los equipos de succión presión-vactor, Video Robot.	Grupo Técnico de Alcantarillado
2	Autos Cortolima Planta Américas y Comfenalco	
3	Revisión y actualización de riesgos del proceso	

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES	RESPONSABLE
1	Remodelación Batería sanitaria de toda la empresa	Grupo Ambiente Jefe Grupo Ambiente Físico y Servicios Generales
2	Pintura y mantenimiento general de las instalaciones de las plantas de tratamiento y oficinas en general	
3	Revisión de cumplimiento de requisitos de ley para funcionamiento de vehículos de la empresa (SOAT, botiquín, equipos de carretera, revisión tecno mecánica)	

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES	RESPONSABLE
1	Fortalecer el control a la información en las respuestas a las PQR, de forma que se garantice su consistencia y se evite el riesgo de reclamaciones	Grupo Servicio al Cliente
2	Fortalecer el mantenimiento a las instalaciones, de forma que se garantice las condiciones al personal para el desarrollo de las actividades y se evite la posibilidad de reclamaciones	
3	Considerar la implementación de indicadores para evaluar la calidad del servicio, de forma que permitan identificar desviaciones y la generación de acciones de mejora	
4	Considerar la implementación de mecanismos para el control y seguimiento al desarrollo de los procesos de cobro coactivo, de forma que permitan identificar debilidades y la generación de acción para su mejoramiento	
5	Fortalecer el seguimiento al cumplimiento del programa de lectura y facturación, de forma que permita identificar desviaciones y la generación de las acciones requeridas	
6	Revisión de indicadores de gestión con los respectivos planes de mejoramiento para indicadores que no cumplen metas	
7	Revisión y actualización de riesgos del proceso	

No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES	RESPONSABLE
1	Considerar la implementación de una metodología de seguimiento al desempeño de los procesos, de forma que permita identificar desviaciones y asegure el cumplimiento de los términos	Control de Gestión
2	Considerar la revisión del procedimiento, ampliando la información con relación a los términos y puntos de control, de forma que ofrezcan un soporte consistente para la realización y seguimiento a las actividades	
3	Continuar con las acciones para fortalecer la redacción de las no conformidades, correcciones y acciones correctivas, de forma que facilite su implementación y se eviten confusiones	
4	En el procedimiento, considerar ampliar la información con relación a los requisitos de educación y experiencia de los auditores internos, de forma que se eviten inconsistencias por interpretaciones particulares	
5	Continuar con el proyecto para la acreditación del laboratorio para el control a la calidad del agua potable, de forma que se cuente con un soporte que acreciente la confiabilidad de la información entregada	

9. DETERMINACIÒN DE RIESGOS ACTUALES

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Proceso	Total Riesgos	Riesgos que se encuentran en zona de riesgo alta o extrema
Producción Agua Potable	8	4
Saneamiento Básico	7	
Comunicaciones y Responsabilidad Social	3	
Gestión Humana	6	
Planeación Estratégica	5	3
Gestión Ambiental	4	1
Control de Gestión	10	
Gestión Comercial	8	1
Gestión Financiera	5	
Gestión Tecnológica	3	
Gestión Ambiente Físico	9	5
Gestión Jurídica	4	1
TOTAL	72	14

Los procesos de la empresa cuentan con identificación y mapa de riesgos. Así mismo, cada proceso estableció los riesgos de corrupción.

GRACIAS…