

PLAN DE ACCIÓN 2023

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**



ELABORÓ Y REVISÓ

FABIAN BECERRA PÉREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y
Gestión Regulatoria

PEDRO ANTONIO DÍAZ DACONTE

P.E. adscrito a la Oficina Asesora de Planeación
Estratégica y Gestión Regulatoria

ANAXI PEÑA GALVAN

P.U. adscrito a la Oficina Asesora de Planeación
Estratégica y Gestión Regulatoria

VICTOR MANUEL VELEZ MARULANDA

AGENTE ESPECIAL ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
3	ALCANCE.....	7
4	OBJETIVO.....	8
5	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA.....	9
6	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	10
7	ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN 2020 – ESSMAR ESP.....	11
7.1	SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:.....	12
7.1.1	Dirección de Acueducto.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1.2	Dirección de Alcantarillado:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2	SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD.....	12
7.3	SUBGERENCIA DE OTROS SERVICIOS.....	12
7.3.1	Energía y Alumbrado Público:.....	12
7.3.2	Actividades Complementarias y Servicios no Regulados:.....	12
7.3.3	Aseo y Aprovechamiento:.....	13
7.4	SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:.....	13
7.5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA.....	14
7.6	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:.....	14
7.7	OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	14
7.8	SUBGERENCIA CORPORATIVA:.....	15
7.8.1	Dirección de Capital Humano:.....	15
7.8.2	Dirección Administrativa y Financiera:.....	15
7.9	OFICINA DE CONTROL INTERNO:.....	16
7.10	SECRETARÍA GENERAL.....	16
7.10.1	Grupo Asuntos Disciplinarios:.....	¡Error! Marcador no definido.
7.10.2	Grupo Gestión Documental:.....	16
7.10.3	Grupo SIG y MIPG:.....	16
7.10.4	Grupo TIC's:.....	17

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.....	11
---	----

1 INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR ESP, encargada de prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público; enfoca sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la misión y visión institucional, por medio de su planeación estratégica y prospectiva, para lograr la satisfacción de sus usuarios.

En virtud de lo anterior, y bajo la responsabilidad que le confiere su objeto social, la ESSMAR E.S.P. adelanta acciones que le permitan, no sólo orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos y sus lineamientos estratégicos, sino también con el impacto positivo en la comunidad. Además, fortalecer sus procesos para que la calidad esté presente en la prestación de sus servicios.

Las acciones por áreas en su totalidad corresponden a la herramienta de planeación: Plan de Acción Institucional. El Plan de acción es un instrumento de programación anual de las metas de la entidad, que permite a cada proceso y dependencia, orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos y las funciones de la entidad.

A continuación, se exterioriza el Plan de Acción Institucional vigencia 2023 de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR ESP, que responde al cuarto año del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023.

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



MISIÓN

Garantizar la prestación de servicios públicos, directamente o a través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.



VISIÓN

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

RESPONSABILIDAD:

Este valor está representado en todos los que hacemos parte del equipo ESSMAR en aspectos como los siguientes: prontitud, sensatez, madurez y prudencia, asumiendo los objetivos de la institución como propios.

PARTICIPACIÓN:

Los funcionarios del ESSMAR promovemos con nuestros usuarios y comunidades la cultura del reciclaje, brigadas de aseo y todo complemento importante de servicio. Además, el funcionario debe desarrollar esta cultura en su entorno personal. Así mismo internamente impulsamos el trabajo en equipo y la distribución colectiva de las responsabilidades.

JUSTICIA:

En ESSMAR nuestras actuaciones y decisiones son ajenas a juicios previos, reconocemos las necesidades y conocemos la problemática de las comunidades en el tema de residuos sólidos, y aplicamos nuestra programación correspondiente sin excepciones.

EFICIENCIA:

Nos comprometemos en hacer buen uso de los recursos y racionalizar al máximo la materia prima y/o activos de la empresa, esto sin generar afectación a la consecución de los objetivos corporativos.

COMPROMISO:

Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la empresa.

HONESTIDAD:

Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia, de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.

RESPECTO:

Aceptamos y toleramos la diferencia, como principio base para una convivencia sana y pacífica.

LEALTAD:

Somos fieles a lo que nos comprometemos y profesamos, adhiriéndonos a principios y valores.



01
COMPROMISO EN EL SERVICIO
 Desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y partes interesadas, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejadas en la satisfacción de los usuarios.

MORALIDAD CORPORATIVA
 Buscamos desarrollar nuestra misión corporativa, con apego y cumplimiento a valores éticos, respeto al marco regulatorio, acciones transparente y relación de mutuo beneficio entre usuarios y partes interesadas.

02

03
COMPROMISO CON LA CALIDAD
 Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la gestión efectiva, eficiente y oportuna de los procesos y recursos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL
 A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de la población Samaria, apoyados en acciones responsables.

04

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

PILARES CORPORATIVOS



3 ALCANCE

El Plan de acción, tiene su fundamento normativo en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011¹, en donde se exterioriza que este instrumento de planeación en las Instituciones Públicas debe contener los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

En este sentido, es de carácter obligatorio para todas las entidades oficiales del Estado, convirtiéndose en una estrategia de Direccionamiento Estratégico y Prospectivo que aplica a todos los procesos de la ESSMAR E.S.P., permitiéndole a su vez, una orientación para la prestación de servicios de forma eficiente, de calidad y seguro hacia sus usuarios.

El presente documento aplica para todos los procesos de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. bajo un esquema de trabajo integral, no sólo para su elaboración y formulación, sino también en su ejecución y el soporte de las evidencias en cada seguimiento que se realice.

¹ “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

4 OBJETIVO

Formular y elaborar del Plan de Acción de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. – ESSMAR ESP - como estrategia en marco del cumplimiento de su quehacer organizacional, donde todas y cada una de las áreas de la organización participan activamente en la programación, ejecución y seguimiento a las estrategias, actividades e indicadores asociados a los objetivos institucionales para el cumplimiento de los resultados previstos para la vigencia 2023.

5 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, cuenta con Plan Estratégico para el cuatrienio 2020 - 2023, herramienta que enmarca las directrices y lineamientos estratégicos proporcionando mayor claridad en el logro de los objetivos organizacionales. Contextualiza perspectivas de gestión dentro de las cuales se encuentran todas las dimensiones y grupos de interés que tiene la empresa; así mismo, establece unos objetivos estratégicos que contribuyen a la definición del camino a seguir para cumplir las metas presupuestadas.

De igual manera, por Estructura Administrativa la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, es la encargada de efectuar las funciones de monitoreo, control y evaluación del Plan de Acción acorde a cada vigencia. Este proceso lidera la elaboración y formulación y es garante de la ejecución y el seguimiento de las actividades para que se dé cumplimiento a las metas propuestas, el cual constituye parte Integral del sistema evaluativo de los compromisos institucionales y misionales de la Empresa.

El seguimiento del Plan de Acción Institucional para el año 2023 se llevará a cabo trimestralmente y como resultado de ello se emite un informe que brinde la información sobre el avance de las acciones que se contemplaron en su elaboración y formulación.

6 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Durante el proceso de elaboración y formulación del presente Plan de Acción los procesos tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos:



7 ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN 2023 – ESSMAR ESP

Las acciones contempladas en el Plan de Acción de la ESSMAR ESP de la vigencia 2023 en total son: 57 indicadores. A continuación, se relaciona el direccionamiento estratégico de cada área con respecto a la estructura del Plan:

Tabla 1. Indicadores del plan de acción de la ESSMAR E.S.P.

Proceso	Dependencia	N° de Indicadores por áreas
Gerencia	Comunicaciones	3
	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	3
	Jurídica	5
	Total	11
Gestión de Evaluación y control	Control Interno	1
	Total	1
Secretaría General	Gestión Documental	1
	MIPG	1
	SIG	3
	TICS	3
	Total	8
Subgerencia Acueducto y Alcantarillado	Acueducto	3
	Alcantarillado	1
	Total	4
Subgerencia Corporativa	Dirección Administrativa y Financiera	9
	Capital Humano	4
	Total	13
Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Gestión comercial	7
	Total	7
Subgerencia Operación de Otros Servicios	Actividades Complementarias	3
	Aseo	5
	Alumbrado Público	3
	Total	11
Subgerencia Proyectos y Sostenibilidad Ambiental	Proyectos y Sostenibilidad	2
	Total	2
Total, general		57

Los indicadores que componen el Plan de Acción de la ESSMAR ESP son las siguientes:

7.1 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Acueducto	IRCA.	Inferior al 5%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto.	PGR
Misional	Acueducto	IANC.	Inferior al 57%	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto.	PGR
Misional	Acueducto	índice de Continuidad.	22.884	Subgerente de Acu y Alc/Director de Acueducto.	OTRO
Misional	Alcantarillado	Fallas en la red	Inferior a 0,01	Subgerente de Acu y Alc/Director de Alcantarillado.	OTRO

7.2 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Proyectos y Sostenibilidad	Cumplimiento en la ejecución de inversiones POIR Acueducto.	100%	Subgerente de Proyectos y Sostenibilidad	POIR
Misional	Proyectos y Sostenibilidad	Cumplimiento en la ejecución de inversiones POIR Alcantarillado.	100%	Subgerente de Proyectos y Sostenibilidad	POIR

7.3 SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE OTROS SERVICIOS

7.3.1 Dirección de Energía y Alumbrado Público:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Alumbrado Público	Ejecución del proyecto de modernización.	Superior al 75%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO
Misional	Alumbrado Público	Ampliación de la cobertura.	Superior al 2%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO
Misional	Alumbrado Público	Oportunidad en la Atención de las PQRS de Alumbrado Público.	Superior al 87%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Alumbrado	OTRO

7.3.2 Actividades Complementarias y Servicios no Regulados:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Actividades Complementarias	Incremento del recaudo por la prestación de los	Superior a \$440.000.000	Subgerente de Otros Servicios/Director de Actividades Complementarias	OTRO

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
		servicios de Act Complementarias.			
Misional	Actividades Complementarias	Incremento de la continuidad del servicio.	Superior al 90%	Subgerente de Otros Servicios/Director de Actividades Complementarias	OTRO

7.3.3 Aseo y Aprovechamiento:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Aseo	Reducir los residuos sólidos dispuesto en el relleno sanitario Palangana.	Inferior a 4,5	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Aumento de Valor base de aprovechamiento VBA (\$/Ton) en cumplimiento de la Resolución CRA 720 de 2015.	Superior a \$890.000.000	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Cumplimiento del plan operativo de aseo con calidad, frecuencia y cobertura.	100%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Cumplimiento del programa de lavado y mantenimiento de las canastillas, recipostes y contenedores.	100%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO
Misional	Aseo	Cumplimiento de la disponibilidad de vehículos para la recolección en óptimas condiciones.	100%	Subgerente de otros servicios/Director de Aseo	OTRO

7.4 SUBGERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Misional	Gestión Comercial	Incremento de la micromedición efectiva.	Superior al 65%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Incremento de M3 facturados.	Superior a un 9%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Incremento cobertura de Acueducto	Superior al 80%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Eficiencia del recaudo corriente	Superior al 65%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Eficiencia de la recuperación de cartera	Superior al 3%	Subgerente de Gestión comercial	PGR

Misional	Gestión Comercial	Eficiencia del recaudo total	Superior al 12%	Subgerente de Gestión comercial	PGR
Misional	Gestión Comercial	Oportunidad en la Atención de las PQRS.	100%	Subgerente de Gestión comercial	PGR

7.5 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN REGULATORIA

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Cumplimiento en la recopilación y cargue de información en las plataformas SUI y PGR.	97%	Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	OTRO
Estratégico	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Cumplimiento en la elaboración, publicación y seguimiento de planes institucionales.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	OTRO
Estratégico	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	Cumplimiento en el seguimiento de los indicadores claves de gestión KPI de la entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	OTRO

7.6 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	Comunicaciones	Efectividad de los medios de comunicación internos.	Superior al 40%	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OTRO
Estratégico	Comunicaciones	Aumento de la visibilidad en redes sociales.	Superior a 20 publicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OTRO
Estratégico	Comunicaciones	Oportunidad en las respuestas a las solicitudes de las áreas.	100%	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OTRO

7.7 OFICINA ASESORA JURÍDICA

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Jurídica	Eficacia en la atención de solicitudes internas y externas del área jurídica.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Oportuna y adecuada defensa de la ESSMAR y mejoramiento de la imagen empresarial.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Jurídica	Mejoramiento Proceso Contratación.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Minimizar el impacto de las acciones judiciales interpuestas en contra de la entidad.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO
Apoyo	Jurídica	Mantener actualizada la información en SIA OBSERVA, EN SIGE, SECOP I y SECOP II Cuadro de Control de Monitoreo.	100%	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	OTRO

7.8 SUBGERENCIA CORPORATIVA:

7.8.1 Dirección de Capital Humano:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del Plan Institucional de Formación y Capacitación.	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del plan de bienestar e incentivos laborales.	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del plan anual de trabajo SGSST	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612
Estratégico	Capital Humano	Cumplimiento del plan Estratégico de Talento Humano.	100%	Subgerente corporativo/Director de Capital Humano	Decreto 612

7.8.2 Dirección Administrativa y Financiera:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento en la Presentación de informes financieros.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento del PAA.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automor.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento del plan de mantenimiento locativo.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Oportunidad entrega de materiales e insumos.	90%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de requerimientos normativos planta y equipos.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento en la presentación de informes de obligaciones tributarias.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento del Plan anual de caja.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO
Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Confiabilidad del inventario.	100%	Subgerente corporativo/Director Administrativo y Financiero	OTRO

7.9 OFICINA DE CONTROL INTERNO:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Control	Control Interno	Cumplimiento Plan anual de auditorías.	100%	Asesor de Control Interno	OTRO

7.10 SECRETARÍA GENERAL

7.10.1 Grupo Gestión Documental:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	Gestión Documental	Cumplimiento del PINAR	100%	Secretario General/Técnico de Gestión Documental	Decreto 612

7.10.2 Grupo SIG y MIPG:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Estratégico	SIG	Cumplimiento al plan de auditorías SIGES.	100%	Secretario General/Profesional SIG	OTRO
Estratégico	SIG	Cumplimiento del seguimiento de las acciones correctivas.	100%	Secretario General/Profesional SIG	OTRO
Estratégico	SIG	Cumplimiento del plan de socialización del sistema SIGES.	100%	Secretario General/Profesional SIG	OTRO
Estratégico	MIPG	Cumplimiento del plan de sostenibilidad de MIPG.	100%	Secretario General/Profesional MIPG	FURAG

7.10.3 Grupo TIC's:

PROCESOS	DEPENDENCIA	INDICADORES	META	RESPONSABLES	TIPO INDICADOR
Apoyo	TICS	Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI)	100%	Secretario General/Profesional TICS	Decreto 612
Apoyo	TICS	Cumplimiento del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (PESI)	100%	Secretario General/Profesional TICS	Decreto 612
Apoyo	TICS	Cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	100%	Secretario General/Profesional TICS	Decreto 612

NOTA: El Plan de Acción Institucional de la ESSMAR E.S.P. para la vigencia 2023 con los indicadores y todo su componente estratégico se anexa en un archivo en Excel.