

PLAN ESTRATEGICO E.S.P.A. 2014 - 2017

DIRECTRICES INSTITUCIONALES			
MISION	VISION	POLITICA DE CALIDAD	PLAN DESARROLLO - ALCALDIA - LINEA 4.7 BASURA CERO
La Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta, trabaja por mantener espacios limpios y de sano esparcimiento para la comunidad, mediante la interventoría de los procesos de recolección, transporte, limpieza, barrido y disposición final de residuos sólidos, la realización de las actividades complementarias y la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS propiciando una ciudad comprometida con el medio ambiente .	Para el 2020 la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta se proyecta con un crecimiento financiero con el fin de brindar un servicio a la comunidad con calidad , que permita realizar una interventoria responsable, eficiente en nuestros procesos; con un aumento en la cobertura del portafolio de servicios y las actividades operativas .	La Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta, estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos, con el objetivo de prestar un servicios de aseo e interventorías con calidad y asegurar la implementación eficiente y eficaz del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS, mediante el aumento de las competencias del talento humano, la adquisición de un parque automotor de calidad; logrando fortalecer financieramente nuestra empresa y buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.	Reducir la producción de residuos sólidos en el Distrito de Santa Marta, e implementar las acciones para reciclar y revalorizar la mayoría cantidad posible de materiales. La línea se fundamenta en la separación en el origen que consiste en que cada ciudadano segregue los residuos reciclables de los que no lo son y que pueda desecharlos de manera diferenciada. De esta forma se potencian todos los restantes eslabones de la cadena de la gestión integral de residuos sólidos con una cultura de basura cero .

PASO 2: IDENTIFICACION DE LAS DIRECTRICES ESTRATEGICAS					
A. DIRECTRIZ DE LA MISION	B. DIRECTRIZ DE LA VISION	C. DIRECTRIZ POLITICA	D. DIRECTRIZ PLAN DESARROLLO	E. DIRECTRIZ ESTRATEGICA	E. PERSPECTIVA
1 Mantenimiento de Espacios Limpios.	5 Crecer financieramente	11 Mejora Continua	18 Reduccion de la Produccion de Residuos Solido.	1,2,4,8,12 Interventoria en la prestacion del servicio de aseo (Especiales y Ordinarios)	PROCESO INTERNO
2 Espacios de Sanos Esparcimientos.	6 Actividades operativas.	12 Interventoria con calidad	19 Acciones para el reciclaje y la revalorización.	3,13,18,19, 20 y 21 Implementacion del PGIRS.	AMBIENTAL
3 implementacion del PGRIS	7 Eficiencia en los servicios.	13 Eficiencia y Eficacia del PGIRS	20 Gestion integral de residuos solidos.	5,7,10 y 16 Empresa Financieramente Estable con crecimiento en servicios.	FINANCIERA
4 Medio Ambiente	8 Responsabilidad en los Servicios.	14 Fortalecimiento, Competencias del Talento Humano	21 Cultura de Basura Cero.	6,15 y 16 Fortalecimiento Operativo.	PROCESO INTERNO
	9 Calidad en los Servicios.	15 Adquisicion de Parque Automotor		14 Fortalecimiento del Talento Humano y desarrollo de las competencias.	APRENDIZAJE
	10 Aumento en la cobertura del portafolio de servicio	16 Servicio de Aseo		9,11 y 17 Satisfaccion de nuestros clientes.	CLIENTE

interventoria

pagirs

admin y financiero

17 Empresa Financieramente Estable

18 Satisfaccion de nuestros Clientes

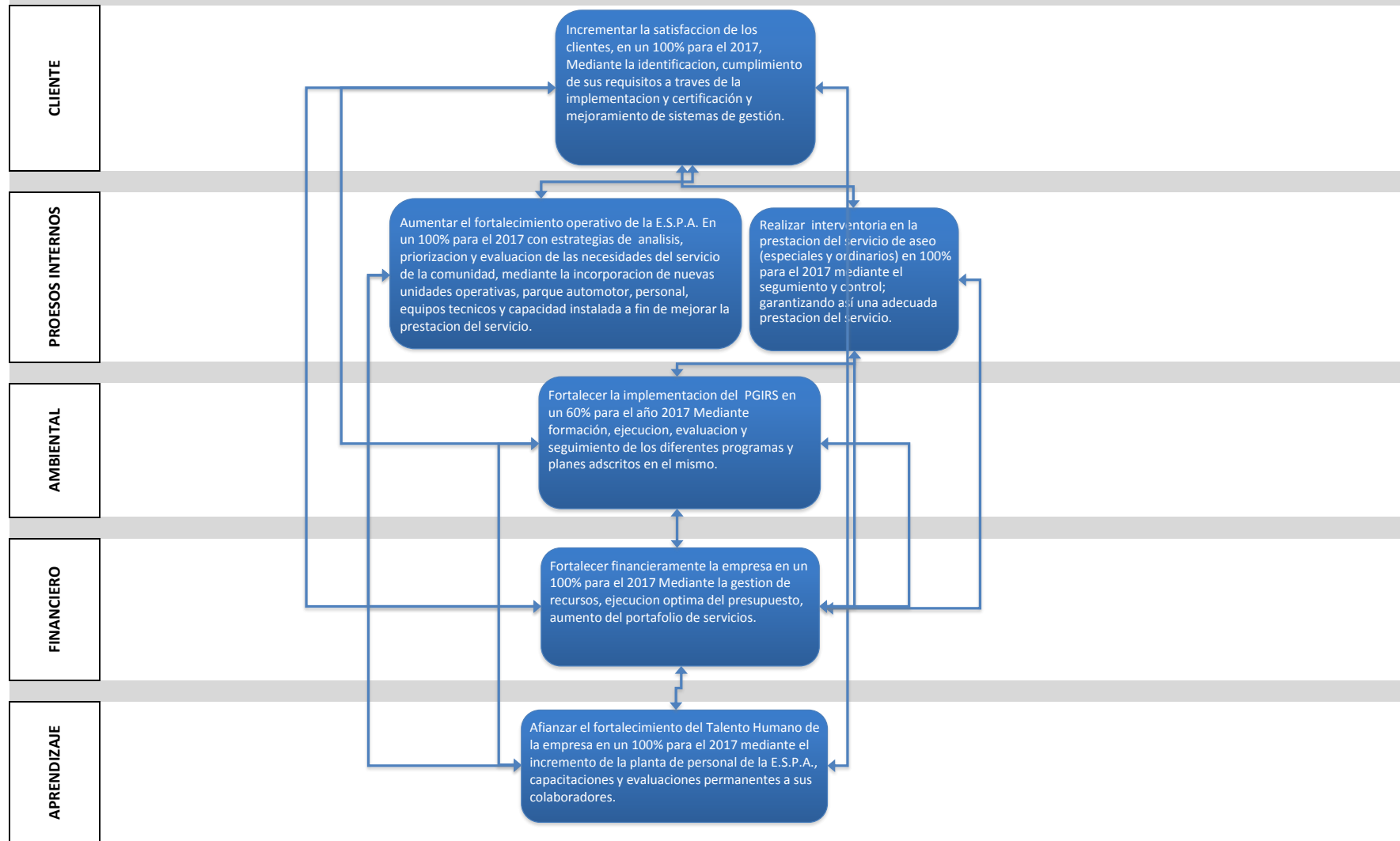
PASO 3: FORMULACION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

RETO	VARIABLES	CUÁNTO	CUÁNDO	CÓMO	OBJETIVO ESTRATEGICO	Num
Mejorar	1,2,4,8,12 Interventoria en la prestacion del servicio de aseo (Especiales y Ordinarios)	100%	2017	Seguimiento y control a la prestacion del servicio y ejecucion de actividades complementarias.	Realizar interventoria en la prestacion del servicio de aseo (especiales y ordinarios) en 100% para el 2017 mediante el seguimiento y control; garantizando así una adecuada	1
Fortalecer	3,13,18,19, 20 y 21 Implementacion del PGIRS.	60%	2017	Mediante formación, ejecucion, evaluacion y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el mismo.	Fortalecer la implementacion del PGIRS en un 60% para el año 2017 Mediante formación, ejecucion, evaluacion y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el mismo.	2
Fortalecer	5,7,10 y 16 Empresa Financieramente Estable con crecimiento en servicios.	100%	2017	Mediante la gestion de recursos, ejecucion optima del presupuesto, aumento del portafolio de servicios.	Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2017 Mediante la gestion de recursos, ejecucion optima del presupuesto, aumento del portafolio de	3
Aumentar	6,15 y 16 Fortalecimiento Operativo.	100%	2017	Mediante la incorporacion de nuevas unidades operativas, parque automotor, equipos, capacidad instalada.	Aumentar el fortalecimiento operativo de la E.S.P.A. En un 100% para el 2017 con estrategias de analisis, priorizacion y evaluacion de las necesidades del servicio de la comunidad, mediante la incorporacion de nuevas unidades operativas, parque automotor, personal, equipos tecnicos y capacidad instalada a fin de mejorar la prestacion del servicio.	4
Afianzar	14 Fortalecimiento del Talento Humano y desarrollo de las competencias.	100%	2017	Mediante el incremento de la planta de personal de la E.S.P.A., capacitaciones y evaluaciones permanentes al personal.	Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2017 mediante el incremento de la planta de personal de la E.S.P.A., capacitaciones y evaluaciones permanentes a sus colaboradores.	5
Incrementar	9,11 y 17 Satisfaccion de nuestros clientes.	100%	2017	Mediante la identificacion, cumplimiento de sus requisitos a traves de la implementacion y certificación y mejoramiento de	Incrementar la satisfaccion de los clientes, en un 100% para el 2017, Mediante la identificacion, cumplimiento de sus requisitos a traves de la implementacion y	6

sistemas de gestión.

certificación y mejoramiento de sistemas de gestión.

PASO 4: FORMULACION DEL MAPA CASUAL



PASO 5: DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS EN LOS PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO	GESTION ESTRATEGICA	COMUNICACIONES Y TIC'S	GESTION DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	INTERVENTORIA	OPERACIONES COMPLEMENTARIAS	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PGIRS	ATENCION A COMUNIDA
Realizar interventoria en la prestacion del servicio de aseo (especiales y ordinarios) en 100% para el 2017 mediante el seguimiento y control; garantizando así una adecuada prestacion del servicio.			X	X	X	X	X	X
Fortalecer la implementacion del PGIRS en un 60% para el año 2017 Mediante formación, ejecucion, evaluacion y seguimiento de los diferentes programas y planes					X	X	X	X
Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2017 Mediante la gestion de recursos, ejecucion optima del presupuesto, aumento del portafolio de servicios.				X	X	X		
Aumentar el fortalecimiento operativo de la E.S.P.A. En un 100% para el 2017 con estrategias de analisis, priorizacion y evaluacion de las necesidades del servicio de la comunidad, mediante la incorporacion de nuevas unidades operativas, parque automotor, personal, equipos tecnicos y capacidad instalada a fin de			X	X	X	X		
Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2017 mediante el incremento de la planta de personal de la E.S.P.A., capacitaciones y evaluaciones permanentes a sus colaboradores.	X					X		
Incrementar la satisfaccion de los clientes, en un 100% para el 2017, Mediante la identificacion, cumplimiento de sus requisitos a traves de la implementacion y certificación y mejoramiento de sistemas de gestión	X	X	X					X

PASO 6: CUADRO DE INDICADORES

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ACCION ESTRATEGICA	NOMBRE INDICADOR	INDICE	FRECUENCIA		META OBJETIVO (2014 - 2017)	2014	2015	2016	2017
					MED	ANA					
PROCESO INTERNO	Realizar interventoria en la prestación del servicio de aseo (especiales y ordinarios) en 100% para el 2017 mediante el seguimiento y control; garantizando así una adecuada prestación del servicio.	1. Medir la efectividad en la rutas de la recolección domiciliaria diurna y nocturna.	Cobertura de las rutas	(total de rutas efectuadas / Total de rutas programadas)*100%	Semestral	Semestral	100%	15%	45%	80%	100%
			Cumplimiento del cronograma de rutas	(Cumplimiento Cronograma / Cronograma Propuesto)*100%	Semestral	Semestral					
		2. Seguimiento del plan operativo elaborado por interaseo.	Supervisión a las rutas de barrido manual y plan ciudad.	(número de rutas barridas exitosamente / Total de Rutas programadas)*100%	Semestral	Semestral					
		3. Programación de jornadas de recolección de residuos Inservibles con comunidades del Distrito	Seguimiento actividades preventivas.	(Número de jornadas de inservibles ejecutadas exitosamente / total de jornadas programas)*100%	Semestral	Semestral					
		4. Seguimiento a los planes de mejoramiento suscrito con la entidad en pro del mejoramiento continuo de sus procesos.	Seguimiento a las actividades del plan de mejoramiento.	(Número de planes de mejoramiento finalizados / Número de planes de mejoramiento suscritos)*100%	Semestral	Semestral					
				(Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoramiento / total de planes de mejoramiento)*100%	Semestral	Semestral					
5. Seguimiento a los procesos de recaudos por concepto de servicios concesionados.	Seguimiento financiero	(Seguimiento efectuado/seguimiento programado)*100%	Semestral	Semestral							
AMBIENTAL	Fortalecer la implementación del PGIRS en un 60% para el año 2017 Mediante formación, ejecución, evaluación y seguimiento de los diferentes programas y planes adscritos en el mismo.	1. Los componentes de formación y ejecución se llevarán a cabo mediante jornadas de sensibilización en las instituciones educativas, campañas publicitarias, sensibilizaciones en playas en actividades turísticas y en cada una de las casas del distrito de Santa Marta.	Cobertura de colegios sensibilizados	(N# de colegios sensibilizados / N# Total de colegios (distrito y zonas rurales)) *100%	Semestral	Semestral	60%	15%	20%	40%	60%
			Efectividad de las sensibilizaciones de los colegios.	(N# Colegios que reciclan / N# de colegios sensibilizados) *100%	Semestral	Semestral					
			Efectividad de las sensibilizaciones en las casas.	(N# Casas que reciclan / N# Casas sensibilizadas) *100%	Semestral	Semestral					
			Cobertura de viviendas sensibilizadas	(N# Casas sensibilizadas / N# Total de casas de la Población (distrito y zonas rurales)) *100%	Semestral	Semestral					
		2. Seguimiento de la implementación del PGIRS	Impacto del reciclaje en las zonas urbanas.	(Total de material reciclado / Total de residuos sólidos generados que entra en el relleno sanitario)*100%	Semestral	Semestral					
			Cumplimiento de los diferentes programas	(Total proyecto logrado / Total proyectos programados)*100%	Semestral	Semestral					
		3. Evaluación del PGIRS	Comparendo Ambientales Pedagógicos	(Número de comparendo pedagógicos del mes actual - menos el del mes anterior)/ los Actuales	Semestral	Semestral					
			Variación en la disminución de Residuos sólidos	(Material reciclado mes anterior - Material reciclado mes actual)/ Total De material Ingresado. *100%	Semestral	Semestral					
		4. Minimización de los residuos sólidos (basura cero). En el Distrito de Santa Marta y sus zonas rurales.	Número de sitios recuperados	(N# Sitios recuperados / N# Sitios proyectados) *100%	Semestral	Semestral					

FINANCIERA	Fortalecer financieramente la empresa en un 100% para el 2017 Mediante la gestion de recursos, ejecucion optima del presupuesto, aumento del portafolio de servicios.	1. Gestionar recursos mediante la busqueda de nuevas fuentes de financiación.	Gestion Recursos.	(Número de gestiones realizadas / Número de programadas)	Semestral	Semestral	100%	25%	45%	75%	100%
		2. Fortalecimiento del Portafolio de servicios (diseño, brochure, venta de servicio) estableciendo estrategias para la organización de la venta de servicio.	Nuevos servicios	(Nuevos servicios implementados / Nuevos servicios programados)*100%	Semestral	Semestral					
		3. Seguimiento a la ejecucion del presupuesto asignado a la E.S.P.A, realizando programacion de gastos, inversion.	Ejecucion Presupuetal	(Ejecucion presupuesto real / Ejecucion presupuesto programado)*100%	Semestral	Semestral					
PROCESO INTERNO	Aumentar el fortalecimiento operativo de la E.S.P.A. En un 100% para el 2017 con estrategias de analisis, priorizacion y evaluacion de las necesidades del servicio de la comunidad, mediante la incorporacion de nuevas unidades operativas, parque automotor, personal, equipos tecnicos y capacidad instalada a fin de mejorar la prestacion del servicio.	1. Realizar analisis y evaluaciones periodicasde manera semestral (de la continuidad sobre las peticiones según su ejecucion) , en aras de anticipar la solicitud del servicios y generar una frecuencia que permita optimizar y mejorar los servicios.	Analisis y evaluacion	(Estudios efectuados /Estudio Programado)*100%	Semestral	Semestral	100%	15%	35%	65%	100%
		2. Incorporacion de unidades operativas para la E.S.P.A para mejorar los trabajos de Limpieza Manual, Desmonte (Corte de césped y malezas), Poda, Recolección de Poda y Desechos Sólidos. Limpieza, Barrido de Canales, Calle Canal, Rejillas y Box Couvert; Recolección de escombros arrojados de manera clandestina sobre áreas públicas; así como también el apoyo en las actividades de lavado de parques y/o áreas públicas y de transporte de material para la recolección de sedimentos, lodo, limpieza y perfilación de vías afectadas en diferentes sectores de la jurisdicción geográfica del Distrito de Santa Marta y sectores de la zona rural cuando sea requerido. Con la finalidad del aumento de la cobertura en las	Nuevas unidades operativas	(N# Nuevas unidades operativas/ Unidades operativas proyectadas)*100%	Semestral	Semestral					
		3. Adquisicion de un parque automotor nuevo (4 volquetas ,2 retrocargador, 2 minicargador, 1 motoniveladora) con el fin de fortalecer las acciones tendientes al mejoramiento de ambientes sanos y espacios limpios.	Adquisicion del Parque Automotor	(N# de Vehiculos Nuevos/ N# de Vehiculos proyectados)*100%	Semestral	Semestral					

		4. Adquisición de nuevos equipos técnicos para el fortalecimiento operativo de la ESPA y de su capacidad instalada, como lo son cajas estacionarias(4), ampliroll(1).	Adquisición de Equipos Técnicos	(N# de Equipos Técnicos Nuevos/ N# de Equipos Técnicos proyectados)*100%	Semestral	Semestral					
APRENDIZAJE	Afianzar el fortalecimiento del Talento Humano de la empresa en un 100% para el 2017 mediante el incremento de la planta de personal de la E.S.P.A., capacitaciones y evaluaciones permanentes a sus colaboradores.	1. Aumento de la Planta de personal a través de gestiones gerenciales que permitan fortalecer el talento humano de la ESPA en aras de mejorar la efectividad en el cumplimiento de sus objetivos misionales.	Numero de colaboradores nuevos	(Funcionarios nuevos / Funcionarios programados)*100%	Semestral	Semestral	100%	25%	45%	75%	100%
		2. Capacitaciones programadas al talento humano de la ESPA con el objetivo de afianzar los conocimientos en los diferentes procesos implementados con el fin de mejorar la productividad en la entidad, en el marco del plan de capacitaciones de la	Capacitaciones	(Capacitaciones ejecutada/ Capacitaciones Programadas) *100%	Semestral	Semestral					
CLIENTE	Incrementar la satisfacción de los clientes, en un 100% para el 2017, Mediante la identificación, cumplimiento de sus requisitos a través de la implementación y certificación y mejoramiento de sistemas de gestión.	1. Fortalecimiento de la actualización del Modelo Estándar de Control	Nivel de Implementación y/o actualización MECI	(Nivel de Implementación y/o actualización MECI lograda / Nivel de actualización)	Semestral	Semestral	100%	25%	45%	75%	100%
		2. Medición y análisis de los niveles de Satisfacción de los usuarios, mediante la identificación y documentación de los servicios ofrecidos por la ESPA.	Nivel de Satisfacción de usuarios	(Nivel de satisfacción logrado / Nivel de satisfacción programado)*100%	Semestral	Semestral					
		4.Certificación de los sistemas de gestión, NTC GP 1000, ISO 9001.	Certificación Sistema de Gestión	(Certificación lograda / Certificación programada)*100%	Semestral	Semestral					