



## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°: 482

Fecha expedición: Noviembre 13 de 2019



Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2019 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

La Gerencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias y

### CONSIDERANDO

Que en Junta Directiva realizada el 30 de octubre de 2019 y mediante el Acta N° 09, se aprobó la propuesta de ajuste de periodicidad del indicador Clima Ético del Plan Estratégico 2017 - 2020.

Que, con base en un análisis realizado y expuesto por Secretaría General ante Comité Integrado de la Dirección de Planeación y el Comité de Gerencia, se solicitó y expresó que se hace necesario realizar acciones que permitan consolidar la cultura ética posterior a su medición, requiriendo así cambio de periodicidad del indicador establecido en el Plan Estratégico, por lo cual se presentó propuesta de ajustes con su respectiva justificación a la Junta Directiva.

Que la Junta Directiva aprueba el siguiente ajuste del Plan Estratégico 2017 – 2020:

1. Ajustar periodicidad del indicador Clima Ético. Responsable: Secretaría General

- **Periodicidad:** Bianual

Que, en virtud de lo expuesto,

### DECIDE:

**ARTICULO PRIMERO:** Modificar y aprobar el Plan Anual Operativo para la vigencia 2019 que se relaciona a continuación, el cual establece los indicadores y metas para esta vigencia:

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2019
1. Garantizar la creación de valor económico sostenible	1. Implementar mecanismos que permitan el crecimiento sostenido de los ingresos y la optimización de costos y gastos, para generar valor económico a la empresa y a sus grupos de valor	1.1 EBITDA	\$	≥ \$38,000
		1.2 Margen Neto	%	≥ 7.5%
		1.3 Costo de Operación	%	≤ 59%
		1.4 Activación del POIR Plan de Obras de Inversión Regutadas	Semestral	≥ 526,945
2. Consolidar la Excelencia en la satisfacción integral del cliente.	2. Asegurar el valor agregado en el servicio al cliente en términos de oportunidad, claridad, pertinencia y agilidad	2.1 Índice de percepción del cliente	%	
			Anual	

Sede Administrativa  
 PBX: (6) 315 13 00  
 Edificio Torre Central  
 Carretera N° 17 -55 piso 1  
 Centro de Servicios  
 Ventanilla Única  
 Pereira, Colombia  
[www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co)  
 NIT 816.002.020-7



CO14/5755



CO14/5754





## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°:

482

Fecha expedición:

Noviembre  
13 de 2019

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2019 de la  
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Objetivo	Descripción	Nombre del indicador	Unidad de medida	2019
3. Posicionar a A&A como una empresa líder en desarrollo sostenible	3. Posicionar la Empresa en los grupos de valor, mediante el desarrollo de buenas prácticas ambientales, sociales, y económicas	3.1 Índice de posicionamiento empresarial	%	79%
			Anual	
4. Garantizar la calidad y continuidad del servicio	4. Asegurar los servicios de agua potable y saneamiento hídrico a nuestros usuarios de acuerdo con el ordenamiento jurídico	4.1 Continuidad del Servicio - Acueducto	%	≥ 99.80%
			Mensual	
		4.2 Índice de riesgo y calidad del agua - IRCA	%	≤ 0.25%
			Mensual	
		4.3 Índice de pérdida por usuario facturado - IPUF	m3/suscriptor - mes	≤ 4.9 m3/suscriptor - mes
Mensual				
4.4 INSF Río Consota - Cámara de gruesos Santa Martha	Adimensional	≥ 60		
	Anual			
5. Optimizar la infraestructura de acueducto y saneamiento	5. Renovar, mantener, modernizar y ampliar la infraestructura requerida en las áreas de prestación de los servicios	5.1 Redes instaladas de agua potable	Km	≥ 3 Km
			Trimestral	
		5.2 Redes instaladas de saneamiento	Km	≥ 3 Km
			Trimestral	
		5.3 Índice de ejecución de inversión total	%	≥ 90%
			Trimestral	
		5.4 Recursos no reembolsables Acumulado	\$	≥ \$6,000
Semestral				
5.5 Recursos de financiación	\$	≥ \$6,000		
	Semestral			
5.6 Implementación de la PTAR	%	Diseños definitivos		
	Trimestral			
6. Asegurar la gestión integral del cliente	6. Brindar atención oportuna y efectiva a las solicitudes comerciales y operativas de los clientes cumpliendo con nuestros acuerdos de nivel de servicio	6.1 Índice de reclamación corporativo	%	≤ 0.7%
			Mensual	
		6.2 Eficiencia en la atención de daños y solicitudes	%	≥ 83%
Mensual				
7. Asegurar la conservación de las fuentes hídricas abastecedoras	7. Garantizar que las fuentes abastecedoras utilizadas por la empresa superen la demanda hídrica y asegurar nuevas fuentes que a futuro garanticen el abastecimiento a la población	7.1 Oferta hídrica	Veces	≥ 2
			Anual	
		7.2 INSF río Otún antes de captación	Adimensional	≥ 70
Anual				
8. Impulsar la innovación para apatancar la transformación organizacional	8. Desarrollar el ambiente, los procesos, perfiles y productos innovadores, enfocados en el mejoramiento del servicio, crecimiento y competitividad	8.1 Tasa Innovativa	Número	40%+B3:F45
			Anual	
9. Desarrollar nuevas unidades de negocio	9. Diversificar las fuentes de nuestros ingresos a través de la identificación y puesta en marcha de nuevos negocios rentables que generen crecimiento empresarial	9.1 Ingreso por nuevos negocios	\$	Sede Administrativa PBX: (6) 315 13 00 Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 -55 piso 1 Centro de Servicios Ventanilla Única Pereira, Colombia
			Semestral	



CO14/5755

CO14/5754

www.aguasyaguas.com.co  
NIT 816.002.020-7





# AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

482

Fecha expedición:

Noviembre  
13 de 2019



Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2019 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2019
10.Promover el cuidado del capital natural asociado al recurso hidrológico	10. Fomentar estrategias que permitan el uso sustentable y conservación de las cuencas	10.1 Estrategias de desarrollo sostenible	ODS	4 ODS
			Anual	
11.Garantizar la gestión sostenible del ciclo de vida de la prestación de los servicios	11. Promover cambios en los patrones de consumo, uso sostenible , reúso del agua	11.1 Huella de carbono	Ton CO <sub>2</sub> eq	≤ 564 Ton CO <sub>2</sub> eq
			Anual	
12.Contar con un talento humano competitivo, proactivo, influyente y enfocado en el desarrollo sostenible	12. Fortalecer las competencias y el desempeño de nuestro talento humano de acuerdo con los requerimientos de la estrategia corporativa para el logro de los resultados esperados	12.1 Nivel de Desempeño	Número	≥ 3.3
			Anual	
13.Fortalecer una cultura enfocada en el liderazgo, la innovación, el trabajo en equipo y el relacionamiento externo	13. Fomentar comportamientos organizacionales que desarrollen los atributos culturales demandados por la estrategia	13.1 Nivel de cumplimiento de la cultura requerida	Número	Medición en el 2020
			Bianual	
14.Consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo	14. Generar confianza, equilibrio y sostenibilidad empresarial frente a los grupos de valor, adoptando prácticas, medidas y estándares de autorregulación, ética, integridad y transparencia en la actuación organizacional	14.1 Clima ético empresarial	%	Medición en el 2020
			Bianual	
		14.2 Medición de transparencia empresarial - Mte	%	Moderado 74.5% - 89.4%
			Anual	
15.Contar con nuevas tecnológica para el aseguramiento de la operación y la toma de decisiones	15. Optimizar la infraestructura de hardware y software disponible y fortalecer el talento humano para aprovechar las tecnologías existentes	15.1 Eficacia en la implementación del plan estratégico de Tecnología	%	≥ 87%
			Trimestral	

**ARTICULO SEGUNDO:** Derogar todas las disposiciones que sean contrarias al Plan Anual Operativo 2019.

Dada en Pereira, a los 13 días de noviembre de 2019

CUMPLASE,

JAIRO LEANDRO JARAMILLO RIVERA  
Gerente

  
EFRAÍN DÍAZ MARTÍNEZ  
Secretario General

Sede Administrativa  
PBX: (6) 315 13 00  
Edificio Torre Central  
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1  
Centro de Servicios  
Ventanilla Única  
Pereira, Colombia  
[www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co)  
NIT 816.002.020-7

Revisó: Carmenza García Muñoz - Directora de Planeación



CO14/5755



CO14/5754