

E-0-25  
DIRECTIVA N° \_\_\_\_\_ DEL 30 MAR 2015

Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual Operativo 2015 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP.

---

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P,** en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

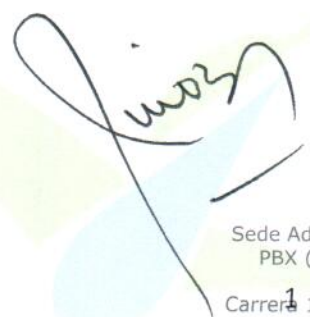
Que la directiva de Junta 012 del 8 de Octubre de 2014 define el Plan Anual de Operaciones

Que con base en un análisis de los factores internos y externos que afectaron el comportamiento de los indicadores definidos en el Plan Estratégico al cierre de la vigencia 2014 y las proyecciones para la vigencia 2015, la Dirección de Planeación en coordinación con los Subgerentes y Directores de la Empresa formularon el Plan Anual Operativo para la vigencia 2015

Que el Comité de Auditoría en reunión del día 11 de Marzo de 2015 fue estudiado y aprobado el Plan Anual Operativo para la vigencia 2015

Que ante Junta Directiva en reunión del día 13 de marzo de 2015 fue presentado y aprobado el Plan Anual Operativo para vigencia 2015

Que en virtud de lo expuesto,



Sede Administrativa  
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira, Colombia

E - 0 - 2 5  
DIRECTIVA N° \_\_\_\_\_ DEL 30 MAR 2015

Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual Operativo 2015 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP.

---

DECIDE:

**Artículo Primero:** Aprobar el Plan Anual Operativo para la vigencia 2015 el cual hace parte integral de la presente Directiva.

Dado en Pereira a los 30 días del mes de Marzo de 2015


CUMPLASE

  
ENRIQUE ANTONIO VASQUEZ ZULETA  
Presidente de Junta Directiva

  
CLAUDIA YANETH OSORIO  
Secretaria de Junta Directiva (E)

Revisó: Jorge Hernán Gaviria Berrio. Director de Planeación

Aprobó: Diego Barragán Correa. Gerente



Sede Administrativa  
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Resultado	Meta Actual	Meta Propuesta
	Nombre	Dic. 2014	2015	2015
Potenciar la creación de valor para la sociedad y los accionistas	EBITDA (M\$)	23.269	33.600	25.000
	MARGEN NETO (%)	2,17%	14%	5,70%
Crecer y diversificar los ingresos	% Participación de nuevos negocios	1.5%	1.5%	1.5%
	Crecimiento de Ingresos Operacionales (%)	6,50%	4%	5,30%
Optimizar los costos y gastos	Costo de Operación (%)	68,14%	52%	67,50%
Garantizar la sostenibilidad financiera en el largo plazo	Margen EBITDA	31,86%	-	32,50%
	Margen Operacional	16,26%	-	14%
	Nivel de apalancamiento	3,43		<3,5
Lograr la excelencia en la satisfacción integral del cliente	Índice de satisfacción del cliente (Excelente y muy Buena)	43%	Sin definir	45%
Garantizar la calidad y continuidad del servicio	Continuidad del Servicio Acueducto (%)	99,81%	99,60%	99,81%
	IRCA (índice de riesgo y calidad del agua)	0,38	≤ 0,70	≤0,35-0,45
Optimizar la infraestructura de Acueducto y Alcantarillado	IANC (Índice de agua no contabilizada) (%)	30,56%	≤ 29,50%	≤ 30%
	Daños por km de acueducto	0,32	0,3	0,32
	Daños por km de Alcantarillado	0,78	1,44	0,78
Asegurar la Gestión Integral del Cliente	Índice de Reclamación (%)	2,31%	2,80%	2,80%
	Eficiencia en la atención de daños, reclamos y solicitudes (%)	70%	80%	80%



OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Resultado	Meta Actual	Meta Propuesta
Consolidar los procesos de investigación, desarrollo e innovación	% Cumplimiento del Programa de Investigación e Innovación	76%	≥ 100% De las actividades establecidas	≥ 100% De las actividades establecidas
Garantizar los recursos para financiar el plan de inversiones	% Recursos no Reembolsables y de fomento	35%	≥25%	55.1%
Optimizar y asegurar los procesos de suministros, contratación, bienes y almacén	% de Compras legalizadas en los tiempos planeados	91.4%	90% (18 días)	90% (18 días)
	Rotación de inventarios (N° de veces al año)	3.51	≥ 3.7	≥ 3.7
Generar nuevos negocios	% efectividad de nuevos negocios	NA	≥95%	≥95%
Asegurar la oferta hídrica para la ciudad en las próximas generaciones	Índice de escasez (Número de veces)	5,13	≥5,6	5,13
Asegurar altos índices de calidad del agua en las fuentes receptoras del área de influencia	IFSN	≥ 56.26	≥ 70	≥ 56.26
		≥ 67.10	≥ 70	≥ 67.10
		≥ 72-35	≥ 63,24	≥ 72-35
		≥ 67.09	≥ 50	≥ 67.09
		≥ 64.31	≥ 50	≥ 64.31
Mejorar la producción limpia al interior de los procesos	Huella Hídrica (%)	1.23% m3/m3	≤1,24%	≤1,23%
	Huella Ecológica Energía (Kwh/m3)	0.060 KVA	≤ 0,067	≤ 0,060

Sede Administrativa  
PBX (6) 3151300

Carrera 10 No 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira, Colombia

0 - 2 5



OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Resultado	Meta Actual	Meta Propuesta
	Nombre	dic-14	2015	2015
Contar con un talento humano competitivo	Nivel de Competencias laborales (%)	86%	≥75% (Sena y habilidades)	86%
	Nivel de Desempeño (%)	91%	≥80% (360 grados)	91%
Adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo	Gestión del Riesgo Legal	0,61	0,70%	0,70%
	Índice de Transparencia	82% Riesgo Moderado	Riesgo Moderado (74.5-89.4)%	Riesgo Bajo 92,35% (89,4-100)%
Fortalecer la cultura organizacional como ventaja competitiva	Clima Organizacional (%)	42,51% 2013	(42-60)%	(42-60)%
Alinear la estructura organizacional a la estrategia	Cumplimiento de la implementación del Proyecto de Modernización organizacional e institucional (%)	85%	100%	100%
Fortalecer la estrategia de comunicación interna y externa de la Empresa	Percepción de la Efectividad de la comunicación interna (%)	Sin Medición	≥80%	≥80%
	Percepción de la Efectividad de la comunicación externa (%)	65%	≥80%	70%
Garantizar el desarrollo tecnológico alineado a la estrategia	Eficiencia en la implementación del plan estratégico de TIC's (PETI) (%)	87%	≥85%	≥85%

*[Handwritten signature]*

Sede Administrativa  
PBX (6) 3151300

Carrera 10 Nº 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira Colombia

www.aguasyaguas.com.co