



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°: 003 Fecha expedición: Enero 2 de 2020

Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual Operativo 2020 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 9 de marzo de 2017 y mediante el Acta N° 202 del 9 de marzo de 2017, se aprobó el Plan Estratégico 2017-2020. Asimismo, en Juntas Directivas del 20 de junio de 2018 mediante Acta N° 07 y del 30 de octubre de 2019 mediante Acta N° 09, se aprobaron ajustes al Plan Estratégico 2017 – 2020.

Que para el indicador de Medición de transparencia empresarial – Mte, la periodicidad cambia de anual a bianual debido a que dicha medición es bajo la metodología implementada por la Corporación Transparencia por Colombia, la cual aplica cada dos años.

Que el Sistema Integrado de Gestión y Calidad adopta los objetivos estratégicos como los objetivos de calidad, en consideración de que el SIGC es un apalancador del logro de los objetivos.

Que, en virtud de lo expuesto,

DECIDE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar el Plan Anual Operativo para la vigencia 2020 que se relaciona a continuación, el cual establece los indicadores y metas para esta vigencia:

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2020
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	\$	≥ \$40,000
			Mensual	
		1.2 Margen Neto	%	≥ 8%
			Mensual	
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	1.3 Costo de Operación	%	≤ 58%
			Mensual	
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	1.4 Activación del POIR Plan de Obras de Inversión Reguladas	%	≥ \$13,594
			Semestral	
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	%	≥ 52%
			Anual	
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	%	80%
			Anual	



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°: **003** Fecha expedición: **Enero 2 de 2020**

Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual Operativo 2020 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Objetivo	Descripción	Nombre de la Indicador	Unidad de Medida	Meta
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	% Mensual	≥ 99.80%
		4.2 Índice de riesgo y calidad del agua - IRCA	% Mensual	≤ 0.25%
		4.3 Índice de pérdida por usuario facturado - IPUF	m3/suscriptor - mes Mensual	≤ 4.8 m3/suscriptor - mes
		4.4 INSF Río Consota - Cámara de gruesos Santa Martha	Adimensional Anual	≥ 66.5
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 Trimestral	≥ 3 Km
		5.2 Redes Instaladas de saneamiento	Km Trimestral	≥ 3 Km
		5.3 Índice de ejecución de inversión total	% Trimestral	≥ 90%
		5.4 Recursos no reembolsables Acumulado	\$ Semestral	≥ \$7,000
		5.5 Recursos de financiación	\$ Semestral	≥ \$1.950
		5.6 Implementación de la PTAR	% Trimestral	Cierre financiero
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	% Mensual	≤ 0.6%
		6.2 Eficiencia en la atención de daños y solicitudes	% Mensual	≥ 85%
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 Anual	≥ 2
		7.2 INSF río Otún antes de captación	Adimensional Anual	≥ 70
8. Impulsar la innovación para apalancar 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	% Anual	60%
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	\$ Semestral	\$ 1,800
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 Anual	4 ODS



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

003

Fecha expedición:

Enero 2 de 2020

Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual Operativo 2020 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2020
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 ₂ eq	≤ 557
			Anual	Ton CO ₂ eq
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	≥ 3.4
			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	29
			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	%	71%
			Bianual	
	14.2 Medición de transparencia empresarial - Mte	%	Moderado 74.5% - 89.4%	
		Bianual		
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: Los procedimientos documentados para el seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico 2017-2020, harán parte integral de esta directiva.

ARTICULO TERCERO: Derogar todas las disposiciones que sean contrarias al Plan Anual Operativo 2020.

Dada en Pereira, a los 2 días de enero de 2020.

CUMPLASE,


JAIRO LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente


EFRAIN DÍAZ MARTÍNEZ
Secretario General

Revisó: Carmenza García Muñoz - Directora de Planeación 