



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N° :

001

Fecha expedición:

Enero 4 de 2021

Por medio de la cual se aprueba el Plan Operativo Anual vigencia 2021 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 en sesión ordinaria, mediante Acta N° 14 del 14 de diciembre de 2020, los miembros de Junta, revisaron y aprobaron el Plan Estratégico "Trabajamos por un Futuro Sostenible" 2021-2030, definiendo los objetivos, indicadores, metas y proyectos estratégicos.

Que el Sistema Integrado de Gestión, adopta los "Objetivos Estratégicos" como los "Objetivos del Sistema", en consideración a que el SIG es uno de los instrumentos que apalancan el logro de la estrategia corporativa.

Que, en virtud de lo expuesto,

DECIDE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar el Plan Operativo Anual para la vigencia 2021, que se relaciona a continuación, el cual establece los siguientes indicadores y metas:

Perspectiva	Dimensión	Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	2021		
Económica	Sostenibilidad Financiera	1. Garantizar la sostenibilidad financiera	Adopción de estrategias y actividades que garanticen la eficiencia del recaudo, la eficiencia operacional, la generación de utilidades netas, la disminución de la destrucción de valor o la generación de valor económico; teniendo en cuenta las decisiones de operación, financiación, inversión y de propiedad de activos de la Empresa.	1.1. Margen Ebitda	40,67%		
				1.2. Margen Neto	12,60%		
				1.3. EVA	-\$ 24.602,82		
				1.4. Eficiencia del Recaudo	96,00%		
Grupos de Valor	Satisfacción de los Stakeholders	2. Asegurar que la tarifa cubra el costo del servicio	Implementación de acciones tendientes a aplicar la tarifa que cubra el costo total regulatorio del servicio, a través de los resultados del estudio de capacidad de pago y determinar la disponibilidad de los usuarios para atender las nuevas tarifas.	2.1. Recuperación del Costo del Servicio	Línea Base		
				2.2. Factura promedio comparada con capacidad de pago de los hogares	Línea Base		
				3. Consolidar la excelencia en la satisfacción de los clientes	Aseguramiento del valor agregado en el servicio al cliente en términos de oportunidad, claridad, pertinencia y agilidad.	3.1. Índice de Percepción del Cliente	63%
						4. Fortalecer la confianza y el relacionamiento con los grupos de interés	Desarrollo de las gestiones estratégicas de la Empresa en torno a su relacionamiento con los grupos de interés, la identidad empresarial y de las comunicaciones con el fin de fortalecer sus actuaciones; mapeando a las partes interesadas relevantes e implementando medidas de comunicación y transparencia. Transmitiendo adecuadamente mensajes sobre el accionar de la compañía, y así ayudar a evitar la confusión y la especulación que puede generar desconfianza. Esto también permitirá que la Empresa esté mejor informada sobre la percepción externa de sus actuaciones.

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
 NIT 816.002.020-7



CO14/5755

CO14/5754



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N° :

001

Fecha expedición:

Enero 4 de 2021

Por medio de la cual se aprueba el Plan Operativo Anual vigencia 2021 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Perspectiva	Dimensión	Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	2021
Procesos Internos	Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones	5. Implementar el Plan de Obras e Inversión Regulado asegurando la generación de valor	Bajo la premisa de planificación y ejecución de iniciativas e inversiones viables que incluyan evaluaciones de costo eficientes, es el enfoque de la ejecución del Plan de Obras e Inversiones Regulado incluido en la tarifa, programado para el periodo julio-2017 a junio 2026, además, de las obras necesarias para la mitigación de riesgos altos y extremos de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	5.1. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto	90%
				5.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado	95%
	5.3. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Acueducto			80%	
	5.4. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Alcantarillado			80%	
	6. Implementar políticas de propiedad de activos que contribuyan a la generación de valor	Definición e implementación de estrategias para disminuir la destrucción de valor o la generación de valor económico de la Empresa, tales como el mejoramiento de la eficiencia de los actuales activos; reducción de la carga fiscal; incremento de inversiones en activos que rindan por encima del costo del pasivo; reducción de los activos que no generan valor o la reducción del costo promedio del capital.	6.1. Eficiencia en la Gestión de Activos	Línea Base	
	7. Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica	Ejecución de las iniciativas que buscan asegurar el acceso sostenible a suficientes cantidades de agua de calidad aceptable para sostener los medios de subsistencia, bienestar humano y desarrollo socio-económico. Comprende de la gestión inteligente del agua, gestión integrada de riesgos y aseguramiento hídrico, gobernanza y gobernabilidad del recurso hídrico, gestión del conocimiento y la innovación y, manejo y conservación de la biodiversidad.	7.1 Índice de Ejecución Anual de Inversiones en Seguridad Hídrica	Línea Base	
	Eficiencia en la operación	8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente	Enfocado al cubrimiento de la operación y mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado y por ende la racionalización de costos, además, el aseguramiento de la calidad y continuidad del servicio. El tránsito al mantenimiento preventivo estará sujeto a la asignación de recursos y se medirá una vez asignen.	8.1. Nivel de Mantenimiento Preventivo de acueducto	Línea Base
				8.2. Nivel mantenimiento correctivo de acueducto	Línea Base
				8.3. Nivel de mantenimiento preventivo de alcantarillado	Línea Base
				8.4. Nivel de mantenimiento correctivo de alcantarillado	Línea Base
		9. Lograr un nivel económicamente eficiente de pérdidas de agua	Generación de directrices y decisiones en relación al gerenciamiento integral del programa de reducción de pérdidas de agua por sectores.	9.1. IPUF	5,8 m ³ /Sus/Mes
10. Utilizar eficientemente las fuentes energéticas	Las mejoras en la eficiencia energética se logran generalmente mediante la adopción tecnologías o un proceso de producción más eficiente o mediante la aplicación de métodos para reducir las pérdidas de energía, acciones orientadas a la disminución de las emisiones de gases efecto invernadero. Por otro lado, el uso de energías limpias con el aprovechamiento en diferentes puntos de la infraestructura de acueducto para su generación.	10.1. Intensidad Energética Operacional Acueducto	Línea Base		
		10.2. Intensidad Energética Operacional Alcantarillado	Línea Base		
		10.3. Número de Proyectos Rentables y Sostenibles de Energías Limpias	Línea Base		
Acceso al servicio	11. Asegurar el acceso de la población al servicio de Agua Potable y Saneamiento	Sostenimiento de la capacidad de respuesta para cubrir las necesidades de la población de prestación de los servicios nuevos y existentes, apoyado de los medios logísticos y tecnológicos y, recursos humanos, que faciliten el acceso a los servicios y que estén dentro del Área de Prestación de los Servicios (APS) y al alcance técnico y económico de la Empresa.	11.1. Cobertura de Acueducto	99,75%	
			11.2. Cobertura de Alcantarillado	98,64%	

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00

Edificio Tormentor Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1

Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

NIT 816.002.020-7



CO14/5755

CO14/5754



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N° :

001

Fecha expedición:

Enero 4 de 2021

Por medio de la cual se aprueba el Plan Operativo Anual vigencia 2021 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Perspectiva	Dimensión	Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	2021	
Procesos Internos	Calidad del servicio	12. Prestar unos servicios continuos y de calidad	Orientado al aumento de la capacidad de respuesta de la atención de las necesidades del cliente en cuanto al servicio se refiere, entrega oportuna, calidad y cantidad de agua, presiones de servicio adecuadas, servicio continuo y a precios razonables.	12.1. RCA	0,25%	
				12.2. Índice de Continuidad Acueducto	99,80%	
				12.3. Continuidad en el transporte de aguas residuales	Línea Base	
				12.4. Cobertura de tratamiento de aguas residuales	Línea Base	
	Sostenibilidad Ambiental	14. Gestionar un modelo de economía circular en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento hídrico	Implementación bajo principios de economía circular de una gestión ecoeficiente de los flujos de agua, energía, materiales y residuos; garantizando la sostenibilidad ambiental del ciclo de vida de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.	14.1. Nivel de implementación de la PTAR	Línea Base	
				14.2. Índice de Agua No Contabilizada en aducción	Línea Base	
				14.3. NSF Portal del Campo Consotá	Línea Base	
				14.4. NSF Descarga PTAR Otún	60	
	Eficiencia en la Gestión Empresarial	15. Transformar los líderes de la organización a fin de gestionar el cambio y lograr el posicionamiento empresarial	Construcción de una cultura organizacional tipo mercado, caracterizada por ser más innovadora, flexible y adaptable a los cambios del entorno y de fluidez en la comunicación interna y, apropiada por los líderes de la organización. Comprende el desarrollo de las dimensiones de comportamiento que dan forma a la cultura organizacional, tales como: Liderazgo, personas y desarrollo, gestión del desempeño, interacciones informales, diseño organizacional, recursos y herramientas y, valores.	15.1. Nivel de Cultura Requerida	Línea Base	
				16. Mantener una estructura organizacional eficiente, moderna y basada en el desempeño	16.1. Modernización de la Estructura Organizacional	Línea Base
					16.2. Nivel de Desempeño	4,4
				Aprendizaje y Crecimiento	17. Impulsar la innovación empresarial	Integración de un Sistema de Gestión de la Innovación armonizado con la estrategia corporativa y las necesidades e ideas de las diferentes áreas, provisto de una política, estrategia, estructura, procesos y un portafolio caracterizado de proyectos de innovación definido y priorizado en un periodo de tiempo e inversión.
17.2. Nivel de Madurez de la Innovación Empresarial	Línea Base					
Gobierno Corporativo	18. Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad	Aseguramiento de la implementación de tecnologías de información en la organización como un agente permanente de transformación digital y desarrollo, que genera valor y aporte al cumplimiento de la misión y alcance de la visión corporativa. Orientado a la integración de los servicios, asegurando la disponibilidad del servicio tecnológico.	18.1. Nivel de Disponibilidad de los Servicios TI	99%		
			18.2. Implementación de Nuevas Tecnologías de Información	Línea Base		
			18.3. Nivel de Integración de servicios de TI	Línea Base		
			19. Consolidar el modelo de gobierno corporativo	19.1. Nivel de Implementación del Modelo de Gobierno Corporativo	Línea Base	
19.2. Nivel de Implementación del COSO	Línea Base					



CO14/5755

CO14/5754

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
 NIT 816.002.020-7



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°:

001

Fecha expedición:

Enero 4 de 2021

Por medio de la cual se aprueba el Plan Operativo Anual vigencia 2021 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

NOTA: es importante precisar que los indicadores con línea base en el año 2021, serán incorporados al actual Plan, una vez se logren establecer los datos y además se realizará la proyección para el horizonte 2022-2030.

ARTICULO SEGUNDO: Los procedimientos documentados para el seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico "Trabajamos por un Futuro Sostenible" 2021-2030, harán parte integral de esta directiva.

ARTICULO TERCERO: Derogar todas las disposiciones que sean contrarias al Plan Operativo Anual vigencia 2021.

Dada en Pereira, a los 4 días de enero de 2021.

CUMPLASE,

JAIRO LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente

IVAN GIRALDO HENAO
Secretario General

Revisó: Nancy Lorena García Acosta - Directora de Planeación



CO14/5755



CO14/5754

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
NIT 816.002.020-7