



## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°: **209** Fecha expedición: **Julio 10 de 2018**

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2018 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 20 de junio de 2018 y mediante el Acta N° 07, se aprobó la propuesta de ajuste al Plan Estratégico 2017 – 2020.

Que con base en un análisis de los entornos internos y externos que influyen en el comportamiento de los indicadores definidos en el Plan Estratégico y las proyecciones de éstos, se llevaron a cabo Reuniones de Análisis Estratégico y Comités de Gerencia, en los cuales se analizó y replanteo algunos indicadores y metas establecidas para los años 2018, 2019 y 2020, por lo cual se presentó propuesta de ajustes con sus respectivas justificaciones a la Junta Directiva.

Que la Junta Directiva aprueba los siguientes ajustes del Plan Estratégico 2017 – 2020:

1. Ajustar metas del indicador Costo de Operación. Responsable: Subgerencia Financiera y Administrativa.

- **Metas:**  
**2018:** ≤ 60%  
**2019:** ≤ 59%  
**2020:** ≤ 58%

2. Ajuste nominal y de metas. Responsable: Dirección de Planeación

- **Nombre:** Recursos no reembolsables Acumulado
- **Metas:**  
**2018:** ≥ \$5,000  
**2019:** ≥ \$6,000  
**2020:** ≥ \$7,000

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



CO14/5755



CO14/5754



## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°: 209

Fecha expedición: Julio 10 de 2018

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2018 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

3. Ajustar metas del indicador índice de ejecución de inversiones totales. Responsables: Subgerencia Técnica y Dirección de Planeación.

- **Metas:**  
2018 – 2019 – 2020:  $\geq 90\%$

4. Ajustar metas indicador Implementación de la PTAR. Subgerencia Técnica.

- **Metas:**  
2018: Contratación Diseños Definitivos.  
2019: Diseños definitivos.  
2020: Cierre financiero.

5. Ajuste nominal, periodicidad y definición de metas. Responsable: Dirección de Planeación.

- **Nombre:** Estrategias de Desarrollo Sostenible
- **Periodicidad:** Anual
- **Metas:**  
2018: 1 Proyecto de desarrollo sostenible, que contribuya al ODS Número 6, en sinergia con 11, 12, 15.  
2019: 1 Proyecto de desarrollo sostenible que contribuya al ODS Número 6, en sinergia con 7, 9 y 15  
2020: 1 proyecto de desarrollo sostenible que contribuya al ODS 6, en sinergia con 9, 11 y 15
- **Meta:** 4 ODS

### ODS

6: agua limpia y saneamiento  
7: energía asequible y no contaminante  
9: industria innovación e infraestructura  
11: ciudades y comunidades sostenibles  
12: producción y consumo responsable  
15: vida de ecosistemas terrestres

Que en virtud de lo expuesto,



CO14/6755



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](http://www.aguasyaguas.com.co)  
NIT 816.002.020-7



## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°: **209** Fecha expedición: **Julio 10 de 2018**

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2018 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

### DECIDE:

**ARTICULO PRIMERO:** Modificar y aprobar el Plan Anual Operativo para la vigencia 2018 que se relaciona a continuación, el cual establece los indicadores y metas para esta vigencia:

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2018
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 sus grupos de valor	1.1 EBITDA (mayor mejor)	\$ Mensual	≥ \$36,000
		1.2 Margen Neto (mayor mejor)	% Mensual	≥ 7%
		1.3 Costo de Operación (menor mejor)	% Mensual	≤ 60%
		1.4 Activación del POIR Plan de Obras de Inversión Reguladas	% Semestral	≥ \$4,982
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	≥ 49%
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	% Anual	78%
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	≤ 5.2 %/suscriptor
		4.4 INSF Rio Consota	Adimensional Anual	≥ 57



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](http://www.aguasyaguas.com.co)  
NIT 816.002.020-7



## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°: **209**

Fecha expedición: **Julio 10 de 2018**

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2018 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2018
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 acumulado	Km	≥ 3 Km
			Trimestral	
		5.2 Redes Instaladas de saneamiento acumulado	Km	≥ 3 Km
			Trimestral	
		5.3 Índice de ejecución de inversión total	%	≥ 90%
			Trimestral	
5.4 Recursos no reembolsables Acumulado	\$	≥ \$5,000		
	Semestral			
5.5 Recursos de financiación	\$	≥ \$10,604		
	Semestral			
		5.6 Implementación de la PTAR	%	Contratación de 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 (menor mejor)	%	≤ 0.8%
			Mensual	
		6.2 Eficiencia en la atención de daños y solicitudes (mayor mejor)	%	≥ 81%
			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 aseguren nuevas fuentes que a futuro garanticen el abastecimiento a la población	7.1 Oferta hídrica	Veces	≥ 2
			Anual	
		7.2 INSF antes de captación	Adimensional	≥ 70
			Anual	
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	Número	40%
			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	\$	\$ 400
			Semestral	
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	Unidad	4 ODS
			Anual	
11.Garantizar la gestión sostenible del ciclo de vida de la prestación de servicios	11. Promover cambios en los patrones de consumo, uso sostenible, reúso del agua	11.1 Huella de carbono	Ton CO <sup>2</sup> eq	≤ 571 Ton CO <sup>2</sup> eq
			Anual	



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](http://www.aguasyaguas.com.co)  
 NIT 816.002.020-7



## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA



Directiva N°: 209

Fecha expedición: Julio 10 de 2018

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2018 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	Unidad de medida	2018
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	31.3
			Cada 2 Años	
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	%	68%
			Anual	
		14.2 Medición de transparencia empresarial	%	Medio 60% - 74.4%
			Anual	
15. Contar con nuevas tecnológicas 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 Efectividad en la implementación del plan estratégico de Tecnologías	%	≥ 87%
			Trimestral	

**ARTICULO SEGUNDO:** Derogar todas las disposiciones que sean contrarias al Plan Anual Operativo 2018.

Dada en Pereira, a los 10 días de julio de 2018

CUMPLASE,

EFRAIN DÍAZ MARTÍNEZ  
Gerente suplente y Secretario General

Revisó: Carmenza García Muñoz - Directora de Planeación

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



CO14/5755



CO14/5754