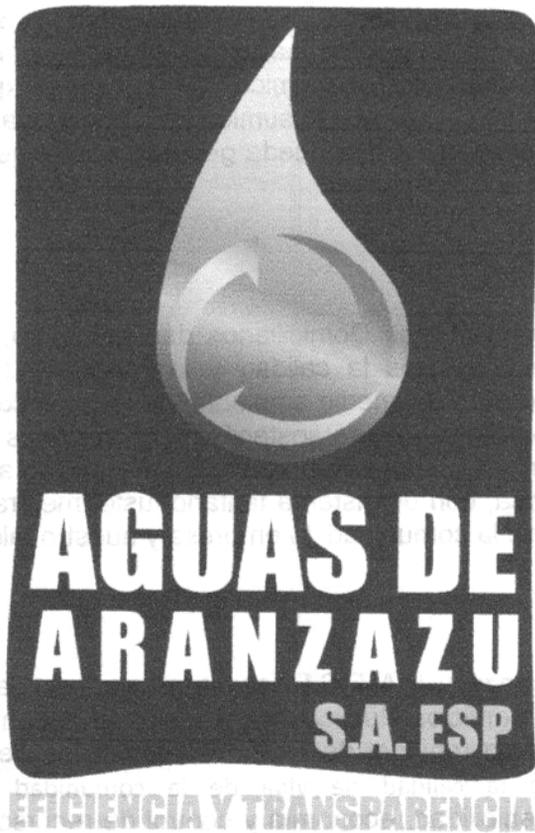


	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
	PLAN DE GESTIÓN	Página 1 de 16

PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P



VIGENCIA 2.017

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 2 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

INTRODUCCIÓN

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, en el 2017 logro consolidar su grupo de trabajo y estructura organizacional de manera que se respondiera a las necesidades de la entidad, a los retos propuestos, al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la generación de una cultura organizacional orientada al servicio.

El compromiso asumido por la alta dirección se refleja en la satisfacción evidenciada por nuestros usuarios mediante las encuestas realizadas y que determinaron un alto nivel de satisfacción; así mismo los resultados económicos alcanzados y expuestos en los estados financieros demuestran el alto compromiso asumido por la gerencia y su equipo de trabajo en lograr una estabilidad económica que pueda generar más y mejores servicios para la comunidad.

MISIÓN

Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo teniendo como principales objetivos la calidad y la continuidad en la prestación del servicio, con especial protección del medio ambiente, generando como valores agregados permanentes, la promoción del desarrollo sostenible y los retornos financieros suficientes para atender su expansión y apoyar la inversión pública y social; aplicando los principios de eficiencia, eficacia y ética, con un sistema tarifario justo, mejorando la cobertura para contribuir en el desarrollo de la comunidad, la empresa y nuestro talento humano.

VISIÓN

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, se ha proyectado para consolidarse como líder en la prestación de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Departamento; como ejemplo regional dentro de los principios de Eficiencia, Eficacia y Transparencia, mejorando la calidad de vida de la comunidad con responsabilidad, destacándose por su sostenibilidad, economía y control de recursos, creando sentido de pertenencia a nivel interno y externo.

PRINCIPIOS

BUENA FE: Es un principio general del Derecho, consistente en el estado mental de honradez.

IGUALDAD: La igualdad social es una situación social según la cual las personas poseen los mismos derechos e importancia como individuo en todo aspecto.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 3 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

MORALIDAD: Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

CELERIDAD: Rapidez, velocidad o prontitud en el movimiento o la ejecución de algo

ECONOMÍA: Administración correcta de bienes y servicios de una sociedad o de un país.

IMPARCIALIDAD: la persona a cargo de juzgar o dirimir una cuestión debe mantener la imparcialidad y no dejarse influir por prejuicios o intereses que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

EFICIENCIA: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función: participación, refiere a la acción y efecto de participar

PUBLICIDAD: Difusión o divulgación de información, ideas u opiniones de carácter público.

RESPONSABILIDAD: Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

TRANSPARENCIA: El objetivo primero de la transparencia, es de establecer una relación de confianza entre quien pide o exige la transparencia y quien la da.

HONESTIDAD: es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y justo. Desde un punto de vista filosófico es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente.

VALORES

Respecto a los valores que distinguen a Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P., a sus colaboradores y su Gerencia, son los siguientes.

PERTENENCIA: Pertenerle, sentirse parte de la Empresa.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
	PLAN DE GESTIÓN	Página 4 de 16

Los empleados de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., nos sentimos en familia formando parte de la organización.

Estamos orgullosos del lugar en el que trabajamos.

EFICACIA: Hacer las cosas correctamente, alcanzar los objetivos propuestos; realizar actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Quienes trabajamos en AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., somos eficaces en nuestro trabajo.

RESPONSABILIDAD: Reconocer las consecuencias de un hecho, virtud de aceptar libre y conscientemente las consecuencias de nuestra conducta.

Quienes formamos parte de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., asumimos la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer, cumplimos con nuestras obligaciones. Y asumimos las consecuencias de nuestras acciones; lo que decimos, lo hacemos.

UNION: Asociación de personas para un fin común.

En AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., trabajamos en equipo y nos comunicarnos respetuosamente para alcanzar las metas comunes.

COMPROMISO: Cumplimiento de una obligación que genera responsabilidad para quien hace la promesa.

Los colaboradores de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., tenemos compromiso con nuestro clientes, al brindarles un servicios de calidad; con la sociedad, al brindar estabilidad a las familias de nuestro personal, y con el medio ambiente, al respetar y cumplir todas las normas establecidas para el cuidado de éste.

SOLIDARIDAD: Ayudar a alguien sin recibir nada a cambio, ser desinteresado y moverse solo por la justicia y el calor humano. Implica compromiso de parte de quien es solidario.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 5 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

Nosotros no solo damos una ayuda, sino que nos comprometemos y compartimos la situación de aquel con quien nos hacemos solidarios.

POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros clientes un servicio de agua potable de excelente calidad y de manera continua, así mismo prestar los servicios de alcantarillado y aseo de manera oportuna, efectiva y a precios equitativos, mejorando continuamente nuestro modelo de procesos, promoviendo el uso sustentable del agua, realizando obras y prestando servicios de calidad a nuestros clientes.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Ofrecer una excelente atención a los usuarios para satisfacer sus necesidades
- Disponer de una capacidad tecnológica adecuada para responder a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos a través de la evaluación permanente
- Administrar los recursos institucionales de manera eficaz.
- Fortalecer las competencias laborales y el desarrollo integral del talento humano.
- Operar bajo un sistema de gestión de la calidad.

OBJETIVO:

El Plan de Desarrollo de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.ESP está definido para el logro de la Misión institucional por lo tanto el cumplimiento de las metas trazadas en dicho Plan se convierten en el principal objetivo.

El plan de gestión de la presente vigencia refleja el compromiso institucional en el logro de los objetivos trazados en el Plan de Desarrollo fijado para el cuatrienio y que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

El presente ejercicio de planeación, es producto de un diagnóstico interno y externo realizado por los niveles responsables de los procesos de la Entidad sobre la metodología de planeación estratégica, de la Actualización del Sistema MECI y de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCG 1000:2009, se busca además mejorar la cultura organizacional de la Entidad fortalecer los procesos productivos, incentivar el talento humano a través de políticas de crecimiento y mejoramiento continuo, dirigido hacia la optimización de los servicios que presta la Empresa y la satisfacción de nuestros clientes.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
	PLAN DE GESTIÓN	Página 6 de 16

Para dar cumplimiento a los objetivos del Plan de Gestión la empresa ha realizado encuestas de satisfacción a los clientes las cuales han arrojado resultados gratificantes tanto para la Alta dirección como para los empleados, lo cual indica que la gestión realizada satisface plenamente a los clientes de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.

PROCESO AL PLAN DE GESTION:

Defensa del sentido de lo público en la prestación del servicio.

La Empresa en el desarrollo de sus actividades y de acuerdo a los lineamientos trazados de la alta dirección ha logrado asegurar la prestación de servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio reflejado esto en los indicadores analizados de acuerdo a los resultados de la gestión, esto se constituye en el reflejo del cumplimiento de la Misión definida por la Empresa.

La ejecución del Plan de Acción demuestra el compromiso de la Gerencia para lograr así, los objetivos y metas propuestos en los mismos, es muy importante tener en cuenta que la Gestión realizada por los Directivos de la empresa se evidencia en la ejecución presupuestal de gastos, indica que la principal razón de la empresa es prestar un servicio de excelente calidad a todos sus usuarios.

Fortalecimiento de la Empresa.

La Empresa cumplió con la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado en forma óptima sin presentarse interrupciones en el servicio que afectara a la comunidad, esto gracias al compromiso institucional.

Justificación del Resultado del Ejercicio 2.017

Le ley 142 de 1994, establece en su artículo 79, las funciones que debe cumplir la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre ellas velar por el efectivo cumplimiento de la normativa contable; en la vigencia 2017 la Empresa ajusto su modelo contable de acuerdo a lo requerido en las Normas NIF, lo que permitió determinar los costos de la prestación del servicio de forma más ajustada a cada uno de los procesos de la empresa y de esta manera conocer la rentabilidad de cada servicio.

DESCRIPCIÓN DE LAS OBRAS EJECUTADAS DE ACUERDO AL PLAN DE INVERSIONES

De acuerdo a lo planeado en el Plan de Inversiones como en el de Acción, se han ejecutado los siguientes contratos con el fin de garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los tres servicios:

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 7 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

NÚMERO	OBJETO	VALOR
CONTRATO N° 001-2017	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES PARA EL VEHICULO COMPACTADOR DEDICADO A LA RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE ARANZAZU.	\$ 32.000.000
CONTRATO N° 002-2017	SEPARACION DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGANICOS E INORGÁNICOS - VIDRIO, CHATARRA, PAPEL EN GENERAL, PLASTICO Y OTROS- EN EL PIRS (PARQUE INDUSTRIAL DE RESIDUOS SOLIDOS) LOS DIAS: DE LUNES A VIERNES.	\$ 4.612.416
CONTRATO N° 003-2017	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA LANDOSOFT Y CARGUE DEL CGR PRESUPUESTAL A LA PLATAFORMA CHIP DE LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACION.	\$ 4.000.000
CONTRATO N° 004-2017	ASESORÍA, SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO, CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACION EN LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF).	\$ 16.267.866
CONTRATO N° 005-2017	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA E.S.P ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.	\$ 6.256.876
CONTRATO N° 006-2017	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES PARA EL VEHICULO CAMIONETA NISSAN PLACAS OUC 109, PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA EMPRESA.	\$ 12.000.000
CONTRATO N° 007-2017	RECOLECCION DE RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS (RECICLAJE) LOS DIAS LUNES, MIERCOLES Y VIERNES, EN EL MUNICIPIO DE ARANZAZU Y SEPARACION DE RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS Y MANEJO DE COMPOSTAJE EN EL PIRS (PARQUE INDUSTRIAL DE RESIDUOS SÓLIDOS) LOS DIAS MARTES, JUEVES Y SABADO.	\$ 10.571.462
CONTRATO N° 008-2017	ASESORIA EN ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y MANEJO DE CONTABILIDAD E INFORMES BAJO NORMAS INTERNACIONALES (NIIF).	\$ 10.002.492
CONTRATO N° 009-2017	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE CONTROL INTERNO. ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.	\$ 2.361.928



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN DE GESTIÓN

Código: PE
 Versión: 02
 Fecha de aprobación:
 01/06/2012
 Página 8 de 16

CONTRATO N° 010-2017	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE CONTROL INTERNO. ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.	\$ 10.471.202
CONTRATO N° 011-2017	ASESORIA EN ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y MANEJO DE CONTABILIDAD E INFORMES BAJO NORMAS INTERNACIONALES (NIIF).	\$ 5.770.668
CONTRATO N° 012-2017	SEPARACION DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGANICOS E INORGÁNICOS - VIDRIO, CHATARRA, PAPEL EN GENERAL, PLASTICO Y OTROS- EN EL PIRS (PARQUE INDUSTRIAL DE RESIDUOS SOLIDOS) LOS DIAS: DE LUNES A VIERNES.	\$ 4.744.200
CONTRATO N° 013-2017	PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS PARA LA CREACIÓN, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU SA ESP.	\$ 2.127.383
CONTRATO N° 014-2017	PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	\$ 1.200.000
CONTRATO N° 015-2017	ASESORIA EN ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y MANEJO DE CONTABILIDAD E INFORMES BAJO NORMAS INTERNACIONALES (NIIF).	\$ 5.770.668
ORDEN DE SERVICIO N° 001-2017	CONSTRUCCION DE CAJA DE INSPECCION EN RED DE ALCANTARILLADO, EN LA CALLE 4 CON CARRERA 3 N° 3-45.	\$ 457.056
ORDEN DE SERVICIO N° 002-2017	INTERVENCION RED DE ALCANTARILLADO MADRE EN EL SECTOR POLICARPA, CALLE 4 CON CARRERA 5.	\$ 1.017.360
ORDEN DE SERVICIO N° 003-2017	RENOVACION SEGURO CONTRA TODO DEL VEHICULO COMPACTADOR PLACA DKU384.	\$ 6.354.532
ORDEN DE SERVICIO N° 004-2017	REPOSICION DE 35 METROS DE TUBERIA DE LA RED MADRE DE ALCANTARILLADO, CONSTRUCCION DE RECAMARA PRINCIPAL Y DOS ANILLOS DE EMPALME EN EL SECTOR LA CONGOJA GRANDE.	\$ 1.665.900
ORDEN DE SERVICIO N° 005-2017	REPARACIÓN DE RED MADRE DE ALCANTARILLADO Y ANILLADA DEL MISMO, UBICADO EN EL SECTOR DEL HOGAR JUVENIL; EL CUAL CONSTA DE CAMBIO DE TUBERÍA DE 14 PULGADAS POR UNA LONGITUD DE 3 METROS. DOS ANILLOS DE REPARACIÓN Y CILINDRO DE CONCRETO RÍGIDO DE 4000 PSI Y RELLENO DE SOCAVÓN.	\$ 1.030.860

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 9 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

ORDEN DE SERVICIO N° 006-2017	CUBRIR LICENCIA NO REMUNERADA POR DOS MESES DE UN OPERARIO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO, SEGÚN RESOLUCION N° 005 DEL 18 DE MAYO DEL 2017.	\$ 2.272.946
ORDEN DE SERVICIO N° 007-2017	REEMPLAZO DE VACACIONES DE LA CAJERA TITULAR DE LA EMPRESA	\$ 683.774
ORDEN DE SERVICIO N° 008-2017	REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REJA RECOLECTORA DE AGUAS EN LA CARRERA 7 CON CALLE 10 Y REPARCHEO EN CONCRETO RÍGIDO ALREDEDOR DE LA MISMA	\$ 2.393.280
ORDEN DE SERVICIO N° 009-2017	REEMPLAZO DE VACACIONES AL TECNICO DE FONTANERIA DE LA EMPRESA	\$ 654.030
ORDEN DE SERVICIO N° 010-2017	REEMPLAZO DE VACACIONES A UN OPERARIO DE ASEO	\$ 624.287
ORDEN DE SERVICIO N° 011-2017	REEMPLAZO DE VACACIONES DE LA SECRETARIA TITULAR DE LA EMPRESA	\$ 849.192
ORDEN DE SERVICIO N° 012-2017	SERVICIO DE REMODELACION DE UNO DE LOS BAÑOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LA EMPRESA	\$ 1.545.610
ORDEN DE SERVICIO N° 013-2017	SERVICIO DE CONSTRUCCION DE UN SISTEMA DE AURMA (BIOINDICADOR) PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 33 DEL DECRETO 1575.	\$ 2.572.350
ORDEN DE SERVICIO N° 014-2017	RECONSTRUCCIÓN DE LA PLACA VIAL POR DAÑO EN LA RED MADRE DE ACUEDUCTO UBICADA EN EL SECTOR DE LA CALLE NUEVA. PARTE BAJA DEL MUNICIPIO.	\$ 2.153.470
ORDEN DE SERVICIO N° 015-2017	REEMPLAZO DE VACACIONES AL AUXILIAR DE FONTANERIA DE LA EMPRESA	\$ 654.030
ORDEN DE SUMINISTRO N° 001-2017	SUMINISTRO DE 5 ESTANTES PARA EL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA EMPRESA	\$ 3.942.000
ORDEN DE SUMINISTRO N° 002-2017	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES PARA EL VEHICULO CAMIONETA NISSAN PLACAS OUC 109 PARA	

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 10 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

	DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA EMPRESA	\$ 2.400.000
ORDEN DE SUMINISTRO N° 003-2017	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES PARA EL VEHICULO COMPACTADOR DE PLACAS DKU 384 DEDICADO A LA RECOLECCIÓN DE REIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE ARANZAZU.	\$ 3.000.000

Mejoramiento de la gestión y la calidad de las actividades. El compromiso asumido por cada uno de los funcionarios de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, ha contribuido al mejoramiento continuo reflejado en la gestión y resultados alcanzados en el año 2017, en la aplicación de las auditorías de calidad y de control interno no se encontraron hallazgos que determinaran la suscripción de un Plan de mejoramiento.

Durante la vigencia 2017, no hubo visita por parte de la Contraloría General de Caldas y es bueno anotar, que no hay planes de mejoramiento vigentes.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Plan de Gestión de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, aplica para todos los procesos que hacen parte del modelo de operación de la Entidad y está alineado con la misión y visión institucional al igual que con el Plan Departamental del Agua (PDA) y las disposiciones generadas tanto por la Superintendencia de Servicios Públicos, como por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Se realizaron 15 auditorías a los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Empresa, el programa anual de auditorías fue ejecutado en el segundo semestre de 2.017, para el informe final no quedó suscrito ningún Plan de Mejoramiento.

El Plan de Gestión es el resultado de la adecuada aplicación del Plan de Acción y el Plan de Inversiones de la Entidad, puesto que la medición de la Gestión institucional, se apalanca mediante el diseño y puesta en marcha de los diferentes planes, programas y proyectos; son los resultados de los mismos, lo que determinan el nivel de gestión de la Entidad.

POLITICA DE OPERACION

Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros clientes un servicio de agua potable de excelente calidad y de manera continua, así mismo prestar los servicios de alcantarillado y aseo de manera oportuna, efectiva y a precios equitativos, mejorando continuamente

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 11 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

nuestro modelo de procesos, promoviendo el uso eficiente del agua, realizando obras y prestando servicios de calidad a nuestros clientes.

1. Modelo Estándar de Control Interno (MECI) Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

La empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, ha definido como una de sus prioridades en el área administrativa la continua actualización del Modelo Estándar de Control Interno y el ajuste permanente de manuales, guías, documentos y formatos de manera que se mantenga actualizado el Sistema Integrado de Gestión.

Es importante precisar que tanto la alta dirección como los empleados de la Empresa están muy comprometidos con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, factor muy importante que genera compromiso y continuidad.

La encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública que mide el desempeño del Modelo estándar de control Interno en el aplicativo FURAG, fue diligenciada para la vigencia 2.017.

El Informe de Control Interno Contable fue diligenciado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Contaduría General de la Nación a través del sistema CHIP, obteniéndose una calificación de EFICIENTE.

La evaluación del Sistema de Control Interno en la Empresa de Aguas de Aranzazu se apoyó en la ejecución del plan de auditorías internas, la evaluación del cumplimiento de los Planes de Desarrollo Institucional y de Acción mediante los seguimientos permanentes

La empresa durante el 2.017 cumplió con los requerimientos de los órganos de control presentando oportunamente los informes solicitados.

POLÍTICA AMBIENTAL RECOJE NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, comprometida con el Desarrollo Sostenible del Medio Ambiente, tiene como política propender por el mejoramiento continuo del desempeño ambiental en el desarrollo de nuestras actividades y en la prestación de nuestros servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales de nuestros procesos, y operaciones en todas sus fases, promoviendo la reducción de riesgos, reutilización y el reciclaje en la ciudadanía y de los recursos que empleamos de acuerdo a las normas que nos rigen.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE GESTIÓN	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 12 de 16

PLAN DE ACCION AMBIENTAL

OBJETIVO: La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P priorizará en este plan de acción las operaciones necesarias para minimizar, mitigar y/o compensar los impactos ambientales significativos y dar cumplimiento a la normatividad aplicable. Este plan contiene las actividades necesarias para el logro de los objetivos de la gestión ambiental, definiendo claramente: las metas, indicadores, objetivos, actividades, y periodo de ejecución.

MAPA DE RIESGOS AMBIENTAL

El Mapa de riesgos Ambiental permite a la Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, hacer seguimiento a los riesgos identificados mediante controles establecidos, con los cuales se facilita el control y seguimiento de los mismos, mediante la implementación de programas de prevención.

SISTEMA DE GESTION Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

En cumplimiento de lo determinado por las normas que regulan lo referente a seguridad y salud en el trabajo la Empresa durante la vigencia 2017 desarrollo la fase de adecuación y transición del sistema con los estándares definidos en la Resolución 1111 de 2017.

INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS

GESTIÓN FINANCIERA

1. Recaudo

Eficiencia de Recaudo (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

Para la vigencia 2017, la Empresa obtuvo un nivel de recaudo de un 115,61%, que refleja el buen comportamiento del recaudo en la empresa; así mismo se evidencia la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa; este indicador contempla no solo el recaudo correspondiente a la facturación por los servicios prestados sino también otras cuentas por cobrar.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 13 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

2. Cartera

Rotación de Cartera (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

El comportamiento de los saldos de cartera en Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, se encuentra en un porcentaje de un 13,04% lo que indica que del total de facturas emitidas el 13,04% se queda en cuentas por cobrar, en realidad este porcentaje es muy bajo y muestra la efectividad de las estrategias que la empresa ha adoptado para la recuperación de cartera, lo anterior refleja que el recaudo es muy alto y fue muy constante en la vigencia 2017.

3. Inversiones

Ejecución de Inversiones (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

El plan de acción 2017 estableció las inversiones a ejecutar en dicha vigencia, en el análisis realizado a estas inversiones se pudo determinar que fueron ejecutadas de acuerdo a lo planeado reflejando la gestión de la gerencia en el logro de los objetivos propuestos.

Lo anterior se evidencia en la ejecución del presupuesto de gastos de 2017 donde las inversiones alcanzaron las metas fijadas en el plan de acción.

CALIDAD DEL SERVICIO

1. Cobertura (Acueducto y Alcantarillado)

La cobertura en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2.017 fue del 100%.

2. Cobertura (Servicio de Aseo)

El porcentaje en la cobertura de la prestación de servicio de aseo durante la vigencia 2.017, fue de un 100% y se recogieron 1.100,07 toneladas de residuos sólidos, lo cual indica la calidad de la Empresa en la prestación del servicio de aseo, cumpliendo así con lo dispuesto en la macro y micro rutas de aseo y dando estricto cumplimiento a los

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
	PLAN DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 14 de 16

cronogramas establecidos y el cumplimiento semanal de estos, con el fin de atender a todos los suscriptores.

3. Cobertura de Medición (Acueducto)

La empresa cuenta con un grado de cobertura de medidores operando en el área atendida de un 88,4%.

4. Continuidad del Servicio (Acueducto)

La continuidad del servicio de acueducto prestado por la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, durante la vigencia 2.017 fue de un 100% y se realiza las 24 horas del día y al año el servicio fue prestado durante 8640 horas.

5. Continuidad del Servicio (Aseo)

La continuidad del servicio de aseo prestado por la empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P durante la vigencia 2.017 fue de un 100% y se realiza las 2 veces por semana la recolección y 6 veces por semana el barrido.

6. Calidad del Agua

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P, para dar cabal cumplimiento a la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Salud y con el fin de garantizar la Calidad del Agua, firmó un Contrato con Aguas de Manizales para la vigencia 2.017, cuyo objeto es: PRESTACION DE SERVICIO DE ANALISIS DE AGUA COMO CONTROL DE CALIDAD PARA EL AGUA DE ARANZAZU.

GESTIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA

1. Índice de Agua no Contabilizada

Objetivo: Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.

Volumen producido: Volumen de agua (m3) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicios por mantenimiento. 369.235 M3 de Agua.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 15 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

Volumen Facturado: Volumen de agua que la Empresa facturó durante la vigencia 2017: 275.981 m3 de Agua.

El índice de agua no contabilizada para la Empresa en el 2.017, fue aproximadamente de un 25%.

2. Eficiencia Laboral (Acueducto y Alcantarillado)

Objetivo: Indica el costo de personal por metro cúbico facturado en acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2.017 fue de \$ 105.600.836 y de Enero a Diciembre del 2.017, se facturó 275.981 metros cúbicos, lo cual indica que el costo de personal por cada M3 facturado es de \$ 382,64

3. Eficiencia Laboral (Aseo)

Objetivo: Indica el costo de personal de aseo en el año 2.017, fue de \$ 69.802.373 y se recolectaron 1.100,07 toneladas de residuos sólidos, lo cual indica que por cada tonelada de basura recogida el costo del personal asciende a \$ 63.452,66

4. Participación de los Grupos de Interés

La junta directiva de la Empresa cuenta con la participación de un vocal de control de la comunidad y esta se convierte en una forma de vincular varios grupos de interés de la comunidad Así mismo la Empresa con el apoyo de los estudiantes realiza campañas de la socialización de los servicios que se prestan. Campañas educativas dirigidas a la comunidad en general a través de volantes, plegables del Uso Eficiente del Agua, También se dio cumplimiento dentro del marco de las Resoluciones 482 de 2010 y 324 de 2011, de la Audiencias Rendición de Cuentas llevadas a cabo en mayo de 2017.

DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA

1. Infraestructura Prestación del Servicio

El nivel de cobertura de los servicios que ofrece Aguas de Aranzazu S.A E.S.P es del 100% en la zona urbana, cuenta con 2.219 suscriptores, esto de acuerdo al desarrollo de la infraestructura con que cuenta la empresa para la prestación de los servicios.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE GESTIÓN	Código: PE
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 16 de 16

TALENTO HUMANO

1. Capacitación Talento Humano

La Empresa en el año 2017 ejecuto en un 100% el Plan de Capacitación, cumpliendo con 15 capacitaciones al personal.

Documentos Anexos: Plan de Desarrollo Institucional, los Planes de Acción 2.017, ejecución presupuestal 2.017, Plan de Inversión 2.017, Resultado de las encuestas satisfacción Usuarios.



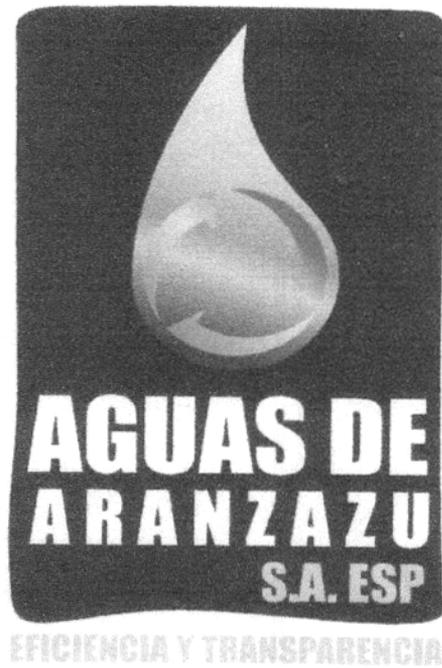
CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ

Gerente

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 1 de 37

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

2.016 -2.019



ARANZAZU – CALDAS, JUNIO DE 2016

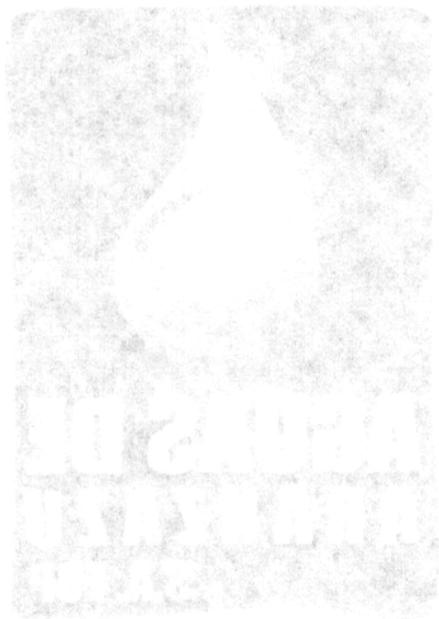
COLOMBIA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
2015-2018



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

2015-2018



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 2 de 37

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que el Plan de Desarrollo Institucional es la herramienta fundamental dentro del cual se consolidan todas y cada una de las acciones que orientan los recursos humanos y económicos de la empresa, y el desarrollo de la misma en la medida en que se alcancen los objetivos.

Se propone partir del conocimiento pleno de la empresa, donde el diagnóstico se convierte en el instrumento adecuado para saber dónde estamos y qué hacemos, identificando las fortalezas y debilidades como también las fortalezas y las oportunidades que se presentan que deben ser aprovechadas, para ser una de las mejores empresas, líder en la conservación del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible a nivel regional.

El Plan de Desarrollo de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P 2016 - 2019 se enmarca en el contexto normativo vigente para las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia.

De igual manera el Plan atiende las señales que envía el nuevo entorno de la prestación de los servicios públicos en Colombia y el mundo, por tanto está diseñado para dar cumplimiento a la Visión, eliminando factores que limitan su eficiencia y productividad e introduciendo elementos para su transformación, proyección y modernización empresarial, convirtiéndola en una nueva organización que preste servicios públicos de excelencia.

El proceso de planeación, la metodología empleada para el diseño del presente Plan, serán elementos de permanente análisis y seguimiento, que faciliten ajustes a las estrategias, corregir desviaciones significativas y reformular las ya planteadas a fin de lograr los objetivos y el mantenimiento de la calidad en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

El Plan además de presentar la estrategia corporativa, contiene las estrategias competitivas, valores y principios empresariales, análisis situacional, lineamientos y objetivos estratégicos, y las acciones particulares asociadas para su cumplimiento. En consecuencia, está integrado por los respectivos Planes Estratégicos en los que se plasman las necesidades relacionadas con los apoyos requeridos de la organización, en términos de recursos financieros, físicos, tecnológicos, de información, institucionales y humanos, enmarcados en cuatro perspectivas que para tal efecto se definieron: financiera, comercial, procesos y aprendizaje organizacional.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 3 de 37

De igual manera se incorpora el Plan de Acción para cada una de las vigencias, cuyo contenido se desarrolla a partir de la definición de las acciones, actividades, responsables, proyectos, prioridades, recursos, metas, indicadores y cronograma que permiten monitorearlo en cada una de las vigencias que cubre el plan.

Incluye también el Plan de Gestión, en el cual se definen los resultados esperados de la ejecución de las actividades, alineadas con las políticas y direccionamiento estratégico corporativo al cual se le hace el seguimiento cada año.

Así mismo el Plan de Inversiones de la empresa está formulado para soportar el cumplimiento de los objetivos corporativos y contempla las necesidades de infraestructura establecida para la correcta prestación de los servicios.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 4 de 37

OBJETIVO

Asegurar que se preste a los habitantes del Municipio de Aranzazu Caldas, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Garantizando la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la Entidad.

Objetivos Específicos

- Verificar que el servicio se preste en forma continua, eficiente y de calidad.
- Informar a los usuarios a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.
- Cumplir con su función ecológica, preservando los recursos, protegiendo la diversidad e integridad del medio ambiente, y conservando las áreas de especial importancia.
- Colaborar con las autoridades en caso de emergencia y calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.
- Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
- Los demás previstos en la Ley y las normas concordantes y complementarias.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 5 de 37

EL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DE AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

Está integrado por los siguientes elementos:

MISIÓN: Por qué existimos

VALORES: En qué creemos

VISIÓN: Qué queremos ser

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS: Identificación de prioridades

MAPAS ESTRATEGICOS: Traducción de la estrategia.

POSTULADOS

El bienestar de la comunidad es la motivación fundamental de la administración de la empresa y busca su materialización a través de la eficiente, oportuna y rentable prestación, en su área de influencia, de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, y Aseo.

La Estrategia Corporativa parte de la base que el **CLIENTE** es su razón de ser y es éste quien debe percibir el fruto de los esfuerzos y dedicación de los recursos humanos, tecnológicos, organizacionales, financieros y demás, transformados en servicios públicos eficaces.

MISIÓN

Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo teniendo como principales objetivos la calidad y la continuidad en la prestación del servicio, con especial protección del medio ambiente, generando como valores agregados permanentes, la promoción del desarrollo sostenible y los retornos financieros suficientes para atender su expansión y apoyar la inversión

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 6 de 37

pública y social; aplicando los principios de eficiencia, eficacia y ética, con un sistema tarifario justo, mejorando la cobertura para contribuir en el desarrollo de la comunidad, la empresa y nuestro talento humano.

VISIÓN

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, se ha proyectado para consolidarse como líder en la prestación de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Departamento; como ejemplo regional dentro de los principios de Eficiencia, Eficacia y Transparencia, mejorando la calidad de vida de la comunidad con responsabilidad, destacándose por su sostenibilidad, economía y control de recursos, creando sentido de pertenencia a nivel interno y externo.

PRINCIPIOS

BUENA FE: Es un principio general del Derecho, consistente en el estado mental de honradez.

IGUALDAD: La igualdad social es una situación social según la cual las personas poseen los mismos derechos e importancia como individuo en todo aspecto.

MORALIDAD: Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

CELERIDAD: Rapidez, velocidad o prontitud en el movimiento o la ejecución de algo

ECONOMÍA: Administración correcta de bienes y servicios de una sociedad o de un país.

IMPARCIALIDAD: la persona a cargo de juzgar o dirimir una cuestión debe mantener la imparcialidad y no dejarse influir por prejuicios o intereses que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

EFICIENCIA: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función: participación, refiere a la acción y efecto de participar

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 7 de 37

PUBLICIDAD: Difusión o divulgación de información, ideas u opiniones de carácter público.

RESPONSABILIDAD: Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

TRANSPARENCIA: El objetivo primero de la transparencia, es de establecer una relación de confianza entre quien pide o exige la transparencia y quien la da.

HONESTIDAD: es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y justo. Desde un punto de vista filosófico es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente.

VALORES

Respecto a los valores que distinguen a Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P., a sus colaboradores y su Gerencia, son los siguientes.

PERTENENCIA: Pertenerle, sentirse parte de la Empresa.

Los empleados de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., nos sentimos en familia formando parte de la organización.

Estamos orgullosos del lugar en el que trabajamos.

EFICACIA: Hacer las cosas correctamente, alcanzar los objetivos propuestos; realizar actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Quienes trabajamos en AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., somos eficaces en nuestro trabajo.

RESPONSABILIDAD: Reconocer las consecuencias de un hecho, virtud de aceptar libre y conscientemente las consecuencias de nuestra conducta.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 8 de 37

Quienes formamos parte de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., asumimos la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer, cumplimos con nuestras obligaciones. Y asumimos las consecuencias de nuestras acciones; lo que decimos, lo hacemos.

UNION: Asociación de personas para un fin común.

En AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., trabajamos en equipo y nos comunicamos respetuosamente para alcanzar las metas comunes.

COMPROMISO: Cumplimiento de una obligación que genera responsabilidad para quien hace la promesa.

Los colaboradores de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., tenemos compromiso con nuestro clientes, al brindarles un servicios de calidad; con la sociedad, al brindar estabilidad a las familias de nuestro personal, y con el medio ambiente, al respetar y cumplir todas las normas establecidas para el cuidado de éste.

SOLIDARIDAD: Ayudar a alguien sin recibir nada a cambio, ser desinteresado y moverse solo por la justicia y el calor humano. Implica compromiso de parte de quien es solidario.

Nosotros no solo damos una ayuda, sino que nos comprometemos y compartimos la situación de aquel con quien nos hacemos solidarios.

POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros clientes un servicio de agua potable de excelente calidad y de manera continua, así mismo prestar los servicios de aseo y alcantarillado de manera oportuna, efectiva y a precios equitativos, mejorando continuamente nuestro modelo de procesos, promoviendo el uso sustentable del agua, realizando obras y prestando servicios de calidad a nuestros clientes.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 9 de 37

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Ofrecer una excelente atención a los usuarios para satisfacer sus necesidades
- Disponer de una capacidad tecnológica adecuada para responder a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos a través de la evaluación permanente
- Administrar los recursos institucionales de manera eficaz.
- Fortalecer las competencias laborales y el desarrollo integral del talento humano.
- Operar bajo un sistema de gestión de la calidad.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 10 de 37

1. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

1.1. DIAGNÓSTICO EXTERNO

1.1.1. MARCO LEGAL PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Primordialmente las Empresas de esta naturaleza se deben regir por los principios señalados en la Ley 142 de julio 11 de 1994, "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

En lo que respecta a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben considerarse entre otros los siguientes Decretos:

- Decreto 1594 de 1984, sobre normas para el vertimiento de sustancias
- Ley 373 del 06 de Junio de 1997 PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE.
- Decreto 1842 de julio 22 de 1991, "por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios"
- Decreto 2649 de 1993, sobre manejo contable
- Decreto 605 de marzo 27 de 1996, "por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo"
- Decreto 1575 de marzo 10 de 1998, "por el cual se expiden normas técnicas de calidad del agua potable"
- Decreto 1713 de agosto 06 de 2002
- Circulares Externas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 11 de 37

- Resoluciones del Ministerio de Desarrollo Económico – Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Normatividad específica de cada área para empresas del sector público: Contratación, Control Interno.
- Resolución 0288 de 2.015 por medio de la cual se establecen lineamientos para la formulación de prestación del servicio público de Aseo.
- Resolución 0754 de 2.014 por medio de la cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación seguimiento control y actualización de los planes de gestión integral de residuos sólidos.
- Decreto 2981 de 2.013 por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio público de Aseo.

1.1.2. GEOGRAFÍA Y DEMOGRAFÍA DEL MUNICIPIO

- **Categoría:** 5
- **Ubicación:** Norte del Departamento de Caldas
- **Límites:** Al norte con Salamina y La Merced, al sur con Neira, al occidente con Filadelfia y al oriente con Salamina
- **Extensión territorial:** 140 Km²
- **Temperatura media:** 12°C a 18°C
- **Altura sobre el nivel del mar:** 1.964 metros
- **Accidentes geográficos:** Se destacan los Cerros de El Gavilán, Santa Elena y Alegrías, de menor importancia el Cerro de Muelas. Tiene una cadena de montañas discriminadas así: Corazal, Diamantes, Cestillal, Cordal, Palmichal y Muelas; el croquis tiene la forma de un zapato y es el único Municipio del norte del Departamento que no toca las aguas del Cauca.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 12 de 37

- **Hidrografía:** Tiene dos ríos principales que lo cruzan de oriente a occidente y de norte a sur: La Honda y Chambery, respectivamente.
- **División Político Administrativa:** Está integrado por 22 secciones entre las que se destacan: Muelas, Campoalegre, San Rafael, La Honda, Buenavista, Alegrías, Camelias, Roblal, Manzanillo.
- **Población al año 2005:** 12.815 habitantes en total (DANE), 6867 en área urbana y 5948 en zona rural. Según datos del Municipio, éste cuenta con cerca de 12.815 habitantes.

1.1.3. ASPECTOS RELEVANTES DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

El Plan de Desarrollo Municipal de Aranzazu – Caldas, 2016 – 2019, fue adoptado mediante Acuerdo Municipal No 329 del. 02 de Junio de 2.016, para la vigencia 2.016-2.019 denominado Gobierno con Resultados; se contemplan entre otros aspectos importantes para la gestión institucional de “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P”, los siguientes:

VISIÓN DEL MUNICIPIO

Aranzazu al finalizar el año 2019 será un Municipio fortalecido en el empoderamiento de los ciudadanos por su participación y toma de decisiones garantizando transparencia en el ejercicio administrativo de lo público, donde la infraestructura, el cuidado del medio ambiente, el apoyo al campo y la inversión social sean las principales fuentes de desarrollo.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 13 de 37

MISIÓN

El Municipio de Aranzazu tiene como fundamento velar por el bienestar social de su población actuando bajo los principios rectores de la administración pública, de transparencia, economía, eficiencia, eficacia, celeridad y difusión de sus actuaciones, procurando la integración de su comunidad en los procesos que adelante.

OBJETIVO GENERAL

“Hacer de Aranzazu un Municipio atractivo y próspero, generando una mejor calidad de vida y desarrollo social para sus habitantes, impulsando sus fortalezas turísticas, económicas y de calidad humana en armonía con el medio ambiente”

PRINCIPIOS

1. **TRANSPARENCIA.** “Los recursos públicos son sagrados” y por lo tanto se les dará un manejo claro y transparente, con información permanente a la comunidad para que sea veedora en la utilización de sus recursos.
2. **MANEJO GERENCIAL.** Hacer de Aranzazu una empresa con futuro mediante un manejo eficiente de los recursos.
3. **TRABAJO COMUNITARIO.** Compromiso permanente de la comunidad en las propuestas, vigilancia y Desarrollo de los programas.
4. **OPORTUNIDAD.** Trabajar en función de generar las oportunidades de Desarrollo para toda la comunidad.
5. **RESPECTO A LA DIVERSIDAD Y LA DIFERENCIA.** Evitar la discriminación a los más débiles ya sea por capacidad física, económica, oficio, raza, religión, comportamiento sexual u otras conductas, que generan la diferencia.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 14 de 37

SERVICIOS PÚBLICOS

Los servicios públicos determinan la calidad de vida de los habitantes de un pueblo. Su permanencia y calidad deben garantizarse para propiciar unas mejores condiciones de vida. Por tanto en el Plan de Desarrollo se requiere:

1. Garantizar la sostenibilidad de los subsidios actualmente establecidos a las familias de escasos recursos económicos en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Gestionar los recursos necesarios para la modernización de las redes de acueducto y alcantarillado de la zona urbana del Municipio. Actualización del Plan Maestro de Acueducto y alcantarillado.
3. Garantizar el derecho al agua a través del permanente mantenimiento y cuidado de los acueductos que surten o abastecen la zona urbana y rural del Municipio.
4. Asegurar la adecuada recolección y disposición final de los desechos líquidos y sólidos que se producen en la zona urbana del Municipio.
5. Fortalecer el funcionamiento del Comité de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos.
6. Velar por el manejo adecuado de las aguas residuales del Municipio a través de la gestión para la construcción de colectores marginales (tratamiento de aguas residuales).
7. Fortalecer la cobertura de energía eléctrica en el área rural en Alianza con el Programa Chec Ilumina el Campo

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 15 de 37

INSTALACIONES PÚBLICAS

El buen funcionamiento y constante cuidado de las instalaciones públicas, son indicador de la buena gestión adelantada por un ente territorial, además de la adecuación para la demanda específica de servicios de la sociedad. Para esto se propone:

1. Realizar las adecuaciones y mantenimiento necesarios a las edificaciones públicas para su óptimo funcionamiento.

CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente ha sido víctima del fenómeno de desarrollo de las grandes urbes, minando su potencial energético y biológico, bajo actividades como: la tala de árboles, depredación de la fauna y desaparecimiento de las cuencas hidrográficas.

Parece que por fin los humanos han entendido la responsabilidad que tienen con su entorno y empiezan a generar programas de protección al medio ambiente.

Este eje, lo desarrollo a través de los siguientes programas:

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La sostenibilidad ambiental, es tarea de todos.

Hasta el momento se ha causado por parte del hombre un fenómeno de devastación en la tierra tan grave que pareciera irreversible; esto, ha causado que se adopten nuevos modelos de desarrollo amigables con el medio ambiente garantizando la permanencia en el tiempo de productos renovables y no renovables, que hacen posible la vida del hombre en la tierra. Para esto propongo:

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 16 de 37

1. Brindar protección a las cuencas y micro cuencas hidrográficas, a través de la compra de terrenos para la reforestación de las mismas.
2. Gestionar recursos destinados a la realización de trabajos de estabilidad de terrenos con problemas erosivos en el Municipio.
3. Brindar protección a la fauna y flora del Municipio a través de los programas de conservación y mantenimiento de las áreas dedicadas a la protección de micro cuencas.
4. Promocionar una consciencia ambiental en el Municipio a través de los diversos programas de reciclaje.
5. Propiciar la construcción de sistemas sépticos en la zona rural del Municipio de tal forma que se evite arrojar desechos sólidos en las fuentes hídricas.
6. Continuar con los programas de descontaminación hídrica en el Municipio a través de la gestión de obras como: la construcción del interceptor marginal y del box Colbert
7. Revisión del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV).
8. Actualización del Plan Maestro de acueducto y alcantarillado.
9. Fortalecer el Sistema Municipal de Áreas Protegidas (SIMAP).
10. Realizar programas de descontaminación de los acueductos rurales en coordinación con la nación, departamento, entidades descentralizadas y Comité de Cafeteros.
11. Ubicar en lugares públicos dispositivos adecuados para la basura y crear cultura ciudadana.
12. Propiciar el mantenimiento y cuidado de zonas verdes utilizando tiempo escolar para la siembra de árboles.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 17 de 37

1.2. DIAGNÓSTICO INTERNO

1.2.1. PLATAFORMA JURÍDICA DE LA EMPRESA

- Acuerdo Municipal No. 136 de marzo 08 de 2006.” Por medio del cual se conceden unas facultades pro-témpore al Alcalde Municipal para Transformar la Empresa AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P. en una Empresa por Acciones”.
- Acuerdo Municipal Nro. 148 de 13 de diciembre de 2006 Por medio del cual se aclara el sentido del acuerdo 136 de marzo 08 de 2006 en su artículo 2do.
- Decreto 051 de Junio 26 de 1998, mediante el cual se aprueba el Acuerdo 001 del 22 de febrero de 2007 de la Junta Directiva de la Empresa “Aguas de Aranzazu S.A.
- Escritura Pública No. 446 de la Notaría Única del Circuito de Aranzazu – Caldas. Diciembre 31 de 2006, Transformación de Empresa Industrial y Comercial del Estado en Empresa por Acciones.
- Acuerdo No.002 del 01 de Enero de 2007 Junta Directiva, mediante el cual se nombra y posesiona en el cargo de Gerente de “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.”

NATURALEZA JURÍDICA:

Es una Empresa por acciones, donde el patrimonio está conformado así: Municipio de Aranzazu 96.61%, capital privado 3.39%, planta propia de personal y

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 18 de 37

autonomía administrativa. Ésta se encuentra constituida conforme con la Ley, como empresa mixta de servicios públicos domiciliarios.

OBJETO SOCIAL:

La Sociedad se propone como objeto social principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en cualquier parte del territorio colombiano, con sujeción a las reglas que rijan en el territorio del correspondiente Departamento o Municipio y en el exterior, en éste caso con sujeción a lo dispuesto por las normas cambiarias o fiscales.

1) Como objeto secundario de la sociedad también podrá prestar otros servicios públicos como son: de teléfono, Gas, energía, distribución de energía, o representar otras empresas de Servicios Públicos afines con el fin de desarrollar el objeto principal, que es la prestación de servicios públicos domiciliarios. Para el cumplimiento del objeto de la sociedad podrá, especialmente, celebrar toda clase de actos y contratos relacionados con el manejo de inmuebles, o adquirir bienes muebles o inmuebles a cualquier título, enajenarlos o de cualquier otra forma disponer de ellos, gravarlos con prenda o hipoteca, limitar su dominio, darlos en garantía a terceros por obligaciones propias; dar o tomar en arrendamiento o comodato bienes muebles o inmuebles; celebrar operaciones sobre establecimientos de comercio, participar como socio o accionista en la constitución de toda clase de sociedades comerciales o civiles y adquirir a cualquier título cuotas, partes o acciones en ésta misma clase de sociedades; dar, aceptar, negociar, pagar, endosar, cancelar, vender, revender títulos valores de toda clase, celebrar el contrato de mutuo a interés o sin él, con garantía o sin ella, celebrará contratos bancarios, en general realizar toda clase de actos y operaciones civiles y mercantiles, explotar actividades empresariales, siempre

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 19 de 37

en relación con el objeto indicado, sin que pueda decirse que la sociedad carece de capacidad para desarrollar cualquier acto de tal naturaleza.

De acuerdo con la ley, se entienden incluidos en el objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legales o convencionalmente derivados de la existencia de la sociedad.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1.994 la sociedad podrá participar como socia en otras empresas de servicios públicos; o en las que tengan como objeto principal la prestación de un servicio o la provisión de un bien indispensable para cumplir su objeto, si no hay ya una amplia oferta de éste bien o servicio en el mercado; podrá asociarse en desarrollo de su objeto con personas nacionales o extranjeras o formar consorcios con ellas.

Podrá la sociedad, además, y para el cumplimiento de su objeto:

- A) Construir e instalar redes de distribución de agua potable y alcantarillados;
- B) Comercializar equipos, elementos y accesorios utilizados en las redes de distribución y en las conexiones domiciliarias e industriales de agua potable;
- C) Coadyuvar con otras Empresas de Servicios públicos en la reglamentación para el diseño e instalación de redes de distribución de agua potable o sistemas de alcantarillado;
- D) Participar en licitaciones v/o convocatorias para la construcción y operación de acueductos y alcantarillados y comprometerse jurídicamente para contratar con terceros la prestación de servicios por parte de la

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 20 de 37

sociedad, la asesoría especializada en el uso y en las instalaciones para el consumo de agua potable.

FUNCIONES DE LA EMPRESA:

La Empresa "Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P." tendrá las siguientes funciones, dirigidas a lograr la calidad, cobertura y eficiente prestación de los servicios a la comunidad en sus diferentes sectores:

- Diseñar las actividades de manejo y control en relación con las empresas de servicios públicos en que tenga participación accionaria. En ejercicio de esta función, la empresa deberá diseñar políticas orientadas a la maximización del beneficio conjunto de "Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P." y de los diferentes usuarios; las políticas deberán reflejar los objetivos estratégicos de crecimiento, rentabilidad del servicio, finalidad social inherente a los servicios públicos, teniendo en cuenta las propuestas que para el efecto se presenten.
- Evaluar el desempeño de las empresas de servicios públicos de las cuales sea socia. En ejercicio de esta función, deberán señalar indicadores de desempeño tales como: Indicadores económicos, indicadores de mercado, indicadores de desarrollo de capacidades y niveles de desempeño.
- Diseñar, establecer y ejecutar mecanismos y criterios de coordinación entre las diferentes empresas donde tenga participación, dirigidos a una mejor atención y prestación de servicios a los diferentes usuarios.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 21 de 37

- Prestar a las otras empresas en donde tenga participación en el capital, aquellos servicios que por razones de eficiencia económica puedan ser centralizados o prestados corporativamente.
- En la prestación de los servicios públicos, deberá procurar el aprovechamiento de economías de escala tal como lo ordena la Ley 142 de 1994, sin menoscabar la autonomía administrativa y flujos de caja de otras empresas donde tenga participación "Aguas de Aranzazu S. A. E.S.P."
- Establecer indicadores sociales de impacto socioeconómico de cobertura por sectores y por estratos sociales, de oportunidad en la prestación de los servicios públicos, que permitan medir la gestión social de "Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P.", mediante topes mínimos y máximos comparados con indicadores referentes establecidos en el Plan de Desarrollo del Municipio y en el Plan de Gestión y Resultados.

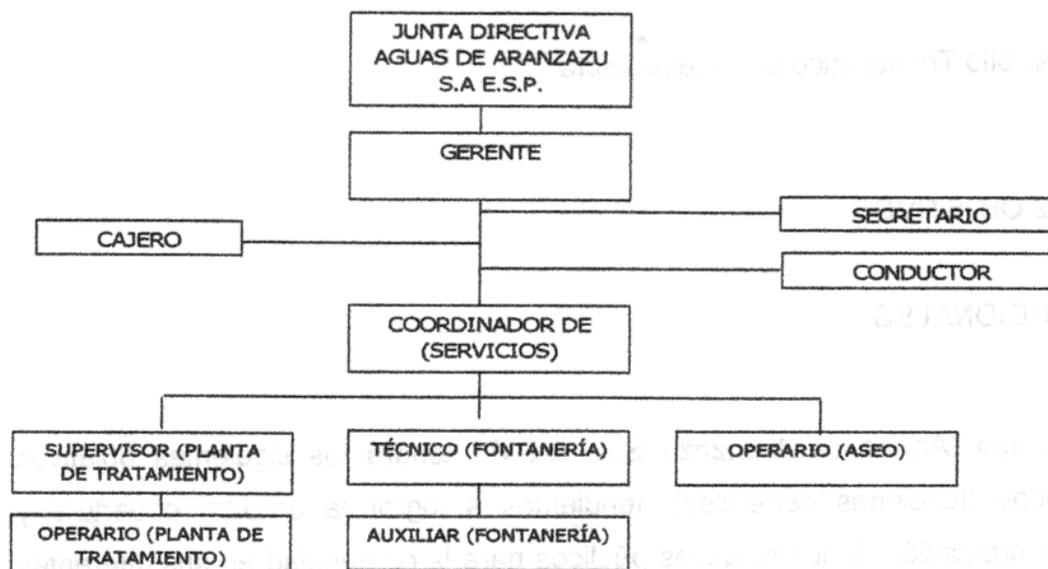
El capital pagado y suscrito de la sociedad, al momento de la transformación, es la suma de MIL SETENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS MCTE. (1.074.526.444.00), valor de los bienes y dineros recibidos por la sociedad al momento de firmar la escritura. Los accionistas aportantes limitan su responsabilidad al monto de sus aportes.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 22 de 37

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD

La Empresa "Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P actualmente cuenta con la siguiente estructura

1. ORGANIGRAMA Y PLAN DE CARGOS



La Junta Directiva de la Empresa está conformada por cinco miembros, así:

- El Alcalde Municipal o su delegado, quien la presidirá
- El Secretario de Gobierno o quien haga sus veces
- El Secretario de Planeación y Proyectos Especiales o quien haga sus veces
- El Vocal de Control, elegido en los términos del Decreto 1429 de 1995
- Un representante de los Accionistas.

El Gerente asistirá a las Juntas, con voz pero sin voto.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 23 de 37

PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO DEL PLAN DE DESARROLLO

1. Gestión Financiera
2. Eficiencia del Recurso Humano
3. Sostenibilidad del recurso Hídrico.
4. Desarrollo Tecnológico e Infraestructura

1.2.2 OBJETIVOS

INSTITUCIONALES

La Empresa "Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P." tendrá los siguientes objetivos específicos (funciones generales), tendientes a lograr la calidad, cobertura y eficiente prestación de los servicios públicos para la comunidad en sus diferentes sectores:

1. Diseñar políticas orientadas a la maximización del beneficio en conjunto con sus accionistas y miembros de la Junta Directiva y de los diferentes usuarios.
2. El desempeño de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, deberá garantizar a sus accionistas como mínimo la generación de un sistema de gestión orientada al cumplimiento de los indicadores básicos.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 24 de 37

3. Establecer indicadores de cobertura y de oportunidad en la prestación de los servicios públicos, que permitan medir la gestión de “Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P.”, mediante topes mínimos y máximos comparados con indicadores referentes establecidos en el Plan de Desarrollo del Municipio y en el Plan de Gestión y Resultados.

1.2.3 PRINCIPIOS

INSTITUCIONALES

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. se rige por los principios Constitucionales establecidos en el artículo 209 de la Constitución Nacional:

Eficiencia

Eficacia

Moralidad

Celeridad

Economía

Participación

Desarrollo y valoración de costos ambientales

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 25 de 37

1.3. PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA "AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P."

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

Para preparar la Empresa hacia la consecución de su Visión, ésta impulsará los siguientes principios organizacionales:

La Gerencia tendrá la responsabilidad sobre la generación de ingresos y control de costos, por lo cual cada una de ellas ejercerá control sobre las actividades del proceso productivo.

Los procesos y/o actividades que no guarden relación directa con el objeto social de la empresa deben ser externalizados, costeados y respaldados en contratos de desempeño y resultado.

La decisión sobre la centralización o descentralización de actividades de la empresa, deberá ser tomada con base a:

- Fortalecimiento de procesos empresariales orientados a satisfacer el interés del Cliente.
- Potenciar o mejorar la capacidad negociadora frente a proveedores y clientes.
- Lograr ventajas comparativas y competitivas.
- La estructura organizacional de continuará con la orientación a la satisfacción del Cliente conservando la planta de personal necesaria para garantizar la adecuada prestación de los servicios.

La gestión empresarial, en todas las áreas y dependencias, se desarrollará bajo la cultura del autocontrol, la calidad, el mejoramiento continuo, el análisis de impacto ambiental y la administración de riesgos.

Propender por la optimización de los procesos dentro de la cadena de valor de la Empresa.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 26 de 37

LA ESTRATEGIA

La Gerencia de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P ha propuesto un Plan Estratégico 2016-2019, definiendo para ello unos lineamientos y objetivos que llevarán la empresa al logro de los resultados esperados en la ejecución del presente Plan.

La identificación de estos Lineamientos Estratégicos se fundamenta en el análisis previo realizado por la alta dirección de la entidad, el cual fue realizado teniendo en cuenta la situación del entorno externo e interno de Empresa, mismo que se muestra con mayor detalle en los Planes programas y proyectos con que se cuentan para cada una de las vigencias.

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

1. Optimizar la atención de los Clientes.
2. Racionalizar costos y gastos. Gestionar procesos eficientes
3. Consolidar la integración y automatización de los procesos que inciden en la modernización de la Empresa.
4. Asegurar el flujo y suministro de información entre los procesos y para toda la Empresa
5. Asegurar el proceso de facturación y evitar impactos negativos hacia la comunidad.
6. Asegurar un óptimo proceso de Contratación y ejecución de recursos.
7. Identificar procedimientos con impacto económico buscando optimización de los procesos financieros.
8. Desarrollar de manera integral el Talento Humano
9. Promover una relación de respeto y calidez entre todas las dependencias de la empresa.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 27 de 37

METODOLOGIA PARA ASEGURAR EL PLAN

La Metodología empleada es el modelo administrativo de Medición por tablero de Indicadores. Este modelo de gestión tiene los siguientes componentes:

Desdoblamiento Plan Estratégico

A partir del Direccionamiento Estratégico y con el propósito de cumplir la Visión de la organización, se concretaron los planes de acción que se deben seguir para lograr cumplir los lineamientos estratégicos planteados por Aguas de Aranzazu S.A E.S.P (2.016-2.019)

Para cada estrategia se determinaron las acciones que se deben seguir y para cada una de las acciones los siguientes elementos:

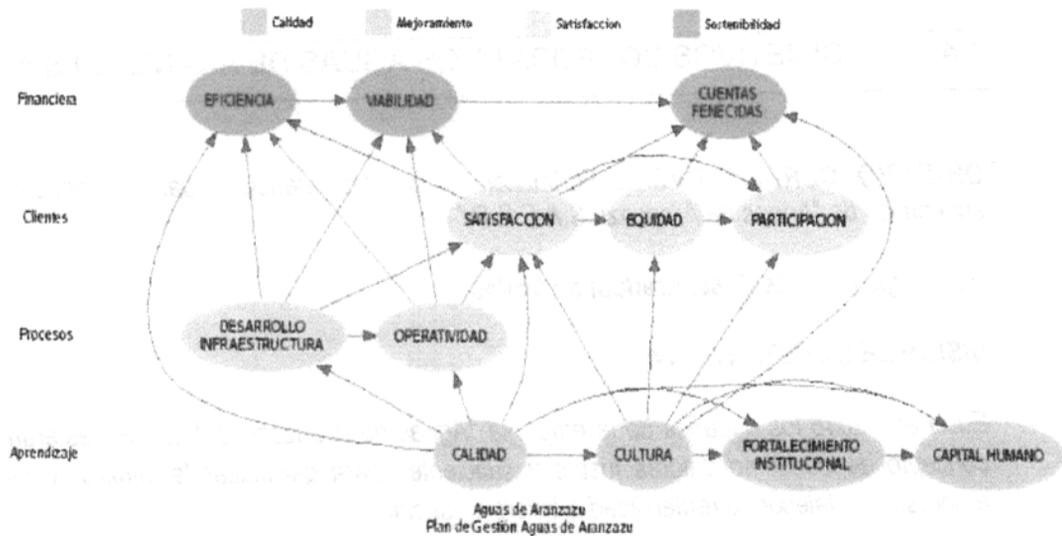
1. Actividades a realizar en los próximos años, con asignación de recursos o sin ellos
2. Responsables por área de cada uno de las acciones y actividades.
3. Fechas de cumplimiento, (Cronograma)
4. Recursos necesarios.
5. Indicadores y fórmulas de medición.

Mapa Estratégico: Es el diagrama en el que se identifican los Objetivos estratégicos que deben perseguir cada uno de los Negocios de **Aguas de Aranzazu S.A E.S.P**, enmarcados éstos dentro de los Lineamientos Estratégicos en los que se focaliza la respectiva estrategia y donde se identifica la relación de causa y efecto entre cada uno de ellos.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 28 de 37

Cuadro de mando

Tablero de Mando Mapa de objetivos Areas funcionales Planes de acción



Indicadores: Son la manera como será rastreado el éxito en el cumplimiento de la Estrategia.

Metas: Nivel de desempeño esperado.

Iniciativas: Planes de acción claves que se desarrollan para alcanzar los objetivos estratégicos cerrando la brecha existente entre los indicadores y sus respectivas metas.

Para lograr que los objetivos de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, se lleven a la práctica, éstos se desdoblaron en estrategias, a su vez en planes tácticos y operativos, de forma tal que se logre alineación y coherencia entre los diferentes planes, los que a su vez se deben reflejar en la formulación y ejecución presupuestal de la vigencia fiscal respectiva.

De igual manera el Plan debe desplegar una amplia actividad de comunicaciones para que el compromiso de todos los que estamos vinculados a Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, materializarnos en logros, las metas propuestas, por lo tanto esta administración dedicará todos sus esfuerzos para que cada elemento del Plan se conozca y se interiorice en cada trabajador, funcionario, contratista,

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 29 de 37

directivo y demás, para que entienda su contribución estratégica al Plan, que permita así compartir el éxito futuro derivado del deber cumplido, tanto con la empresa como con la razón de ser de la misma, su Cliente.

1.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P."

OBJETIVO CORPORATIVO I: Fortalecer la gestión financiera para garantizar la viabilidad económica de "Aguas de Aranzazu S.A E.S.P."

Estrategia I – 1: Reajuste gradual de tarifas

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

En el año 2016 los usuarios de la empresa "Aguas de Aranzazu S.A E.S.P." estarán pagando por concepto de consumo valores justos y suficientes para garantizar la viabilidad financiera de la empresa y fortalecer su rentabilidad e inversión social.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Actualizar las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo según la estructura pertinente.

Estrategia I. 2. Aplicación del principio de solidaridad de la ley 689

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, no puede seguir asumiendo con saldos dejados de cancelar a tiempo

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

No permitir el incremento de la cartera morosa, evitando caer en déficit.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 30 de 37

Estrategia I – 3: Control de pérdidas en el servicio de acueducto

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

"Aguas de Aranzazu S.A E.S.P" debe tener un control más real sobre las pérdidas comerciales en el servicio de acueducto, mediante el funcionamiento permanente de una tecnología adecuada para detectar variaciones y efectuar la oportuna evaluación y control con base en la información.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Diseñar un programa de control de pérdidas en la captación, de agua de la planta de tratamiento contabilizar y dar datos exactos.

Estrategia I 4. Capacitación Planta de personal de la Entidad.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

Aguas de Aranzazu S.A E.S.P posee personal que a través de su experiencia cumple con sus funciones.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Mantener a Aguas de Aranzazu S.A E.S.P con una planta de personal acorde con sus necesidades reales, que garantice su viabilidad económica y social.

Estrategia I-5 Implementación programa de uso eficiente y ahorro del agua. Cumplimiento a la ley 373.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

El programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua es un conjunto de programas, proyectos y actividades, que deben adelantar tanto el prestador del servicio como los usuarios del recurso hídrico para dar un manejo racional al recurso agua.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

-Contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de abastecimiento de agua.

Estrategia I-6 Cumplimiento Decreto 1575/07

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 31 de 37

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

El Laboratorio donde se realizan el análisis de agua debe está acreditado.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

La Empresa debe proporcionar agua potable a la Comunidad.

OBJETIVO CORPORATIVO II: *Diseñar e implementar herramientas de planeación y control interno que garanticen una gestión institucional efectiva, transparente y de calidad*

Estrategia II -1 Puesta en marcha de planes operativos.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

Con los Planes Maestros de Acueducto y alcantarillado, se pueden detectar las necesidades más apremiantes para la reposición de redes.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Crear conciencia de los mismos empleados de la Empresa de la importancia y necesidad del conocimiento de esta herramienta.

Estrategia II - 2: Mantenimiento de un tablero de indicadores de gestión y resultados.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

La empresa "Aguas de Aranzazu S.A E.S.P." cuenta en el 2016 con un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten medir la efectividad de las acciones y decisiones y orientar la toma de decisiones según la conveniencia y situaciones que se presentan en la entidad, tanto a nivel global como en aspectos claves de cada área y servicio.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Se ha creado y puesto en marcha un conjunto de indicadores de gestión y resultados cualitativos y cuantitativos globales para "Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.", según la normatividad vigente.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 32 de 37

Estrategia II – 3: Cumplimiento Resolución 414 de 2014

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Contaduría General de la Nación mediante Resolución 414 de 2014 Incorporó en el Régimen de Contabilidad Pública RCP el modo conceptual para la preparación de la Información Financiera y las normas para el reconocimiento, medición, recolección y presentación de los hechos económicos aplicables a las entidades definidas en su artículo 2 se estableció el cronograma de aplicación respectivo.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Mejorar el nivel de calidad de vida de la población local, disminuyendo el agotamiento de los recursos naturales a través del aprovechamiento y valorización de los residuos, evitando la generación de focos de contaminación.

Estrategia II-4 Puesta en marcha del PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos).

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

En el año 2020 el Municipio de Aranzazu dará un manejo integral de los residuos sólidos producidos, lo que contribuirá con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Mejorar el nivel de calidad de vida de la población local, disminuyendo el agotamiento de los recursos naturales a través del aprovechamiento y valorización de los residuos, evitando la generación de focos de contaminación.

Estrategia II-5: Implementación del Modelo Estándar de Control Interno M.E.C.I

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

Entender la cultura del control desde la perspectiva de una administración eficiente y eficaz, para a partir de esta comprensión, emprender el camino de la cristalización del desarrollo administrativo producto de la comprensión de sus funciones, de la identificación de sus clientes, interno y externo, y

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 33 de 37

del Seguimiento a los procesos y procedimientos ya desarrollados, para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión como garantía de la calidad en el servicio público.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Actualizar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen el cumplimiento del marco legal aplicable.

OBJETIVO CORPORATIVO III: Mejorar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Aranzazu, y participar en acciones de saneamiento básico, incrementando el nivel de vida de la población cubierta.

Estrategia III – 1: Formulación y ejecución de proyectos conjuntos con otros organismos e instituciones para mejorar los servicios públicos que presta.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

La empresa "Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.", asigna un porcentaje de sus ingresos para la cofinanciación de proyectos que mejoran los servicios públicos y por ende la calidad de vida de la población aranzacita, con un alto impacto en la comunidad, que se revierte en altos indicadores de rentabilidad social para el Municipio.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Invertir en el bienestar social de la comunidad de Aranzazu, conjuntamente con otros organismos tendientes a elevar el nivel de vida de la población en el Municipio.

Estrategia III – 2: Promoción y divulgación de acciones para el cumplimiento de las normas sobre vertimiento y disposición final de desechos sólidos y líquidos que se generan en Aranzazu.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

1. La organización es consciente de la contaminación ambiental que se genera en el Municipio, y participa activamente en conjunto con los organismos a quienes les compete, para mejorar la disposición final de los desechos líquidos y sólidos que se producen y vierten a las fuentes de agua y rellenos sanitarios del Municipio y la región.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 34 de 37

2. La ausencia de herramientas de manejo que oriente las acciones a desarrollar al intentar de las diferentes áreas naturales, ha ocasionado que dichos espacios se encuentren en proceso de degradación, ya que no existe un marco direccionador que oriente las acciones a la conservación de las áreas naturales y las que se desarrollan están desarticuladas de los objetivos de conservación bajo las cuales fueron creadas.

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

1. Mejorar la calidad del medio ambiente del Municipio mediante la participación activa en la ejecución, evaluación y control de acciones para el cumplimiento de la normatividad vigente sobre saneamiento básico.

2. Al existir ya el diagnóstico de la Reserva Forestal Protectora El Diamante Caracterizar, diagnosticar la Reserva Forestal Protectora El Diamante en materia ambiental, realizar la ordenación y la zonificación(es) ambiental (es) de esta área. Formular programas y proyectos para el manejo de áreas. Elaborar una propuesta de reglamentación complementaria a la zonificación.

ESTRATEGIA III-3

Aplicación Resolución 1433 del 12/12/2004, sobre planes de saneamiento y manejo de Vertimientos.

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

1. Que el artículo 79 de la Constitución nacional dice "Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines a través de los cuales se adopta el principio de Desarrollo sostenible.

2. Art.42 de la ley 99/93 la utilización directa o indirecta de la atmósfera, del agua y del suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas, mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen y sustancias nocivas que sean resultados de actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, se sujetara al pago de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 35 de 37

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

1. Cumplir con el conjunto de programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y mantenimiento de los Vertimientos.
2. Cancelar el valor que la Empresa adeuda a Corpocaldas, quien ha manifestado que una parte de este saldo será devuelto para reinvertir en el Municipio.

Estrategia III – 4 Fortalecimiento de la participación ciudadana y comunitaria en la gestión de los servicios públicos domiciliarios

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

"Aguas de Aranzazu S.A E.S.P." cuenta con el apoyo de la comunidad, para efectuar una gestión efectiva y transparente, que redunde en el bienestar de la población de Aranzazu, particularmente en su área urbana, que es el área donde presta sus servicios. La población aranzacita es consciente del papel que desempeña en el mejoramiento de los servicios públicos, de quienes son el fin último de la gestión empresarial.

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

Desarrollar en la comunidad la capacidad de participar activamente en la gestión de los servicios públicos, a través de los mecanismos determinados por la ley.

OBJETIVO CORPORATIVO: IV ATENCIÓN AL PÚBLICO

ESTRATEGIA IV. 1. BIENESTAR LABORAL

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

Aguas de Aranzazu S.A E.S.P labora en beneficio de la comunidad, es por esto que se hace necesario una excelente atención al público

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

Incentivar al personal para que se sienta satisfecho realizando las funciones y lo transmita al usuario a través de una buena atención y un buen clima organizacional.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: PE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 02
	AÑO 2.016	Fecha de aprobación: 01/06/2012
		Página 36 de 37

1.5 METODOLOGIA PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.

El cumplimiento de los objetivos corporativos, se realiza mediante la planeación que tiene la entidad hacia lo que realiza actualmente en la prestación de sus servicios y posteriormente de la proyección de la empresa en un mediano o largo plazo, es decir, su misión y visión institucional conocida por todos los empleados que laboran, a partir de dicha planeación, se realiza la identificación de hechos y datos importante que sobresalen sobre la misión como razón de ser de la entidad y se complementa con la visión que es el camino a seguir durante el periodo determinado el cual para Aguas de Aranzazu S.A E.S.P está dentro del año 2016 hasta el año 2019, luego de identificadas estos hechos o razones denominados perspectivas que para la empresa son medio ambiente, calidad, prestación de servicios y comunidad, a partir de los anteriores temas se logra enfocar los objetivos de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P que serán base del mapa estratégico conformado por las estrategias es decir sus objetivos específicos y las metas consideradas como las acciones a desarrollar, lo anterior está diseñado con base en indicadores los cuales representan ser una herramienta de medición que permite determinar el estado actual en el cumplimiento de dichas metas y objetivos y tomar las acciones correspondientes para la mejora, la anterior metodología es llevada a cabo por medio de Tablero de Indicadores, dando como resultado el presente documento denominado plan estratégico institucional.

1.6 SUPUESTOS CRITICOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Hace referencia a aquellas variables indispensables para el normal cumplimiento del presente Plan, sobre las cuales no se puede especificar ninguna acción ya que depende exclusivamente de factores externos sobre los cuales la empresa no tiene mayor injerencia; son diferentes a las amenazas y oportunidades, ya que pueden ser unas u otras de acuerdo con el momento. Ellas son entre otras:

- Grado de responsabilidad de los organismos de vigilancia y control de empresas de servicios públicos y de saneamiento ambiental
- Voluntad política y compromiso de la Administración Municipal y Departamental
- Compromiso de los miembros de la Junta Directiva y del Gerente
- Capacidad de liderazgo de las Directivas de la entidad
- Nivel de participación ciudadana y comunitaria en la gestión institucional



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL

AÑO 2.016

Código: PE

Versión: 02

Fecha de aprobación:
01/06/2012

Página 37 de 37

NOTA: CADA AÑO LA GERENTE TRAZARA LAS METAS NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS Y EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE PLAN DE DESARROLLO.

CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ
GERENTE