

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>PLAN DE GESTIÓN</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 1 de 16

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



**VIGENCIA 2.019**

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 2 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, en el 2019 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.

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 3 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

**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.

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

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 4 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

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 nuestros clientes, al brindarles un servicio 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.

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 5 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

## **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 los cumplimientos 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.

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

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 6 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

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.

#### **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:

<b>NÚMERO</b>	<b>OBJETO</b>	<b>VALOR</b>
Contrato 001	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES PARA EL VEHÍCULO COMPACTADOR DEDICADO A LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL MUNICIPIO DE ARANZAZU.	\$40.000.000,00
Contrato 002	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE CONTROL INTERNO. ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	\$15.357.444,00
Contrato 003	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES PARA EL VEHÍCULO CAMIONETA NISSAN PLACAS OUC 109, PARA	\$13.000.000,00



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PLAN DE GESTIÓN**

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación:  
Febrero 2018

Página 7 de 16

	DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA EMPRESA.	
Contrato 004	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA LANDOSOFT Y CARGUE DEL CGR PRESUPUESTAL A LA PLATAFORMA CHIP DE LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACION.	\$4.576.020,00
Contrato 005	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ASESORÍA PROFESIONAL Y PROCEDIMENTAL EN EL MARCO LEGAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ADEMÁS DE ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS, COMERCIALES, TÉCNICO OPERATIVOS DE INVERSIONES E INFORMÁTICOS	\$17.916.876,00
Contrato 006	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA E.S.P ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	\$6.876.480,00
Contrato 007	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TÉCNICOS PARA EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	\$5.197.920,00
Contrato 008	ASESORIA EN ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y MANEJO DE CONTABILIDAD E INFORMES BAJO NORMAS INTERNACIONALES (NIIF).	\$24.987.816,00
Contrato 009	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PREVENTIVO Y CORRECTIVO S TODO COSTO DEL VEHÍCULO COMPACTADOR PLACAS DKU 384, DEDICADO A LA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO Y DESPLAZAMIENTO AL RELLENO SANITARIO EMAS.	\$8.000.000,00
Contrato 010	SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS PARA LA ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE INDICADORES DE GESTIÓN, PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE, PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P Y ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	\$18.000.000,00
Contrato 011	SUMINISTRO DE TUBERÍA, ACCESORIOS, MATERIALES E INSUMOS TANTO PARA LA REPARACION DE DAÑOS EN LA RED DE DISTRIBUCION DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE ARANZAZ NUEVOS A SOLICITUD DE LOS USUARIOS	\$10.000.000,00
Orden de	ARRENDAMIENTO DE SERVICIO DE ANÁLISIS DE AGUA	\$7.871.459,73



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PLAN DE GESTIÓN**

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación:  
Febrero 2018

Página 8 de 16

servicio 001	COMO CONTROL DE CALIDAD PARA EL ACUEDUCTO DE AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	
Orden de servicios 002	REEMPLAZO DE VACACIONES AL SUPERVISOR DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	\$700.787,00
Orden de servicio 003	RENOVACIÓN SEGURO CONTRA TODO DEL VEHÍCULO COMPACTADOR PLACA DKU384	\$6.361.066,00
Orden de servicio 004	REEMPLAZO DE VACACIONES DE UN OPERARIO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	\$734.175,00
Orden de servicio 005	REEMPLAZO DE VACACIONES AL SUPERVISOR DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO.	\$767.564,00
Orden de servicio 006	REEMPLAZO DE VACACIONES DE LA CAJERA TITULAR DE LA EMPRESA	\$967.932,00
Orden de servicio 007	REEMPLAZO VACACIONES DE UN OPERARIO DEL AREA DE ASEO	\$734.175,00
Orden de servicio 008	REEMPLAZO DE VACACIONES DE UN OPERARIO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	\$700.787,00
Orden de servicio 009	REEMPLAZO DE VACACIONES DEL AUXILIAR DE FONTANERIA DE LA EMPRESA	\$634.016,00
Orden de servicio 010	CONSTRUCCIÓN DE RECÁMARA Y RECUPERACIÓN DE UN TRAMO DE LA RED MADRE DEL ALCANTARILLADO EN EL SECTOR DEL BAJO TEQUENDAMA DEL MUNICIPIO	\$7.018.380,00
Orden de servicio 011	REEMPLAZO VACACIONES DE UN OPERARIO DEL AREA DE ASEO	\$734.175,00
Orden de servicio 012	REEMPLAZO DE VACACIONES DE UN OPERARIO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	\$734.175,00
Orden de servicio 013	REEMPLAZO DE VACACIONES DEL TÉCNICO EN FONTANERIA DE LA EMPRESA	\$767.564,00
Orden de servicio 014	CONSTRUCCIÓN DE PANTALLA Y MURO PARA LA ESTABILIZACIÓN DEL VERTEDERO UBICADO EN LA BOCATOMA DE CHAMBERY QUE SURTE EL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE ARANZAZU.	\$3.587.580,00
Orden de servicio 015	REEMPLAZO DE LA CAJERA TITULAR POR LICENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA, SEGÚN NUMERAL 6 ARTÍCULO 57 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO	\$133.431,00
Orden de servicio 016	REEMPLAZO DE LA CAJERA TITULAR POR LICENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA, SEGÚN NUMERAL 6 ARTÍCULO 57 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO	\$166.793,00
Orden de servicio 017	REEMPLAZO POR INCAPACIDAD DEL AUXILIAR DE FONTANERÍA DE LA EMPRESA.	\$1.068.136,00



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PLAN DE GESTIÓN**

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación:  
Febrero 2018

Página 9 de 16

Orden de servicio 018	CONTRATAR A UNA PERSONA PARA REFORZAR EL PERSONAL EN EL ÁREA OPERATIVA DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO POR DAÑOS EN LAS REDES Y OTRAS FUNCIONES INHERENTES A LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO	\$867.741,00
Orden de servicio 019	REEMPLAZO INCAPACIDAD DE UN OPERARIO DEL ÁREA DE ASEO	\$300.255,00
Orden de suministro 001	SUMINISTRO DE 408 KG DE CLORO LÍQUIDO CIL 68, PARA EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN DEL AGUA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LA EMPRESA.	\$4.015.250,00
Orden de suministro 002	SUMINISTRO DE CALZADO PARA LOS EMPLEADOS DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA.	\$874.798,00
Orden de suministro 003	SUMINISTRO DE DOTACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA.	\$1.377.800,00
Orden de suministro 004	SUMINISTRO DE 60 BULTOS DE SULFATO DE ALUMINIO PARA EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN DEL AGUA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LA EMPRESA.	\$4.020.000,00
Orden de suministro 005	SUMINISTRO DE MATERIALES PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.	\$938.500,00
Orden de suministro 006	SUMINISTRO DE FORMATOS PREIMPRESOS PARA FACTURACIÓN Y DEMÁS INSUMOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.	\$1.842.000,00
Orden de suministro 007	SUMINISTRO DE INSUMOS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LAS IMPRESORAS.	\$575.000,00
Orden de suministro 008	SUMINISTRO DE RECARGA DE TONER Y REPUESTOS PARA LA IMPRESORA LASER HP 1120 DE LA EMPRESA.	\$595.000,00
Orden de suministro 009	SUMINISTRO DE LLANTAS PARA EL COMPACTADOR DE PLACAS DKU 384 DE LA EMPRESA	\$3.132.000,00
Orden de suministro 010	SUMINISTRO DE DOTACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.	\$2.280.000,00
Orden de suministro 011	SUMINISTRO DE DOTACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA.	\$495.000,00
Orden de suministro	SUMINISTRO DE 30 MEDIDORES DE ½ V100 V15 F115 G ¾ CAL R160.	\$3.213.000,00

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 10 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

012		
Orden de suministro 013	SUMINISTRO DE INSUMOS PARA LA CAFETERÍA Y EL ASEO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.	\$1.764.600,00
Orden de suministro 014	SUMINISTRO DE TAPAS PARA CONTADOR OVALADAS, TAPAS PARA CÁMARA DE ALCANTARILLADO HF Y PORTA VÁLVULAS EN HF	\$4.331.600,00
Orden de suministro 015	SUMINISTRO DE DOTACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA.	\$2.928.000,00
Orden de suministro 016	SUMINISTRO DE 5 TUBOS PVC UNIÓN MECÁNICA DE 8" RDE 21	\$3.421.250,00

**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 2019, 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 2019, 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, 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.

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 11 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

## **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 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 2.019.

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 2.019 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

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 12 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

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.

#### **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 2019, la Empresa obtuvo un nivel de recaudo de un 100%, 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

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 13 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

contempla no solo el recaudo correspondiente a la facturación por los servicios prestados sino también otras cuentas por cobrar.

## 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 1,68% lo que indica que del total de facturas emitidas el 1.68% 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 2019.

## 3. Inversiones

### Ejecución de Inversiones (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

El plan de acción 2019 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 2019 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 2.019 fue del 100%.

### 2. Cobertura (Servicio de Aseo)

El porcentaje en la cobertura de la prestación de servicio de aseo durante la vigencia 2.019, fue de un 100% y se recogieron 1.219 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

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 14 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

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 87.47%.

### **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 2.019 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 2.019 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 2.019, 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 (m<sup>3</sup>) 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 M<sup>3</sup> de Agua.

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>	Código: GC-06-FO-03
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 15 de 16
<b>PLAN DE GESTIÓN</b>		

Volumen Facturado: Volumen de agua que la Empresa facturó durante la vigencia 2019: 280.964 m3 de Agua.

El índice de agua no contabilizada para la Empresa en el 2.019, fue aproximadamente de un 23-9%.

## 2. Eficiencia Laboral (Acueducto y Alcantarillado)

**Objetivo:** Indica el costo de personal por metro cúbico facturado en acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2.019 fue de \$ 238.753.904 y de enero a diciembre del 2.019, se facturó 280.964 metros cúbicos, lo cual indica que el costo de personal por cada M3 facturado es de \$ 849,76

## 3. Eficiencia Laboral (Aseo)

**Objetivo:** Indica el costo de personal de aseo en el año 2.019, fue de \$ 127.830.456 y se recolectaron 1.219 toneladas de residuos sólidos, lo cual indica que por cada tonelada de basura recogida el costo del personal asciende a \$ 104.865

## 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 con las Audiencias Rendición de Cuentas llevadas a cabo en mayo de 2019.

## 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 2.275 suscriptores, esto de acuerdo al desarrollo de la infraestructura con que cuenta la empresa para la prestación de los servicios.

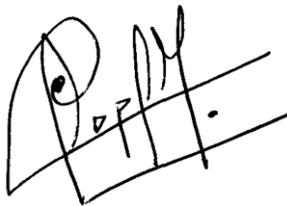
	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>PLAN DE GESTIÓN</b>	Código: GC-06-FO-03
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 16 de 16

## **TALENTO HUMANO**

### **1. Capacitación Talento Humano**

La Empresa en el año 2019 ejecuto en un 100% el Plan de Capacitación, cumpliendo con 15 capacitaciones al personal.

Documentos Anexos: Plan de Desarrollo Institucional, los Planes de Acción 2.019, ejecución presupuestal 2.019, Plan de Inversión 2.019.



**CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ**  
Gerente