

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE GESTIÓN	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 2.020

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

INTRODUCCIÓN

Este documento resume y describe la gestión adelantada por la alta dirección de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P., vigencia 2020 para dar cumplimiento a lo previsto en el direccionamiento estratégico en el marco misional y razón de ser de la Empresa y cumplir a cabalidad con la normatividad legal vigente, la constitución política, resoluciones emanadas por los diferentes entes de control, las reglamentaciones de la Empresa, y las demás leyes que rigen a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y lo establecido en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía Municipal.

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S. P, en el 2020 logró arraigar 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.

Desempeño eficiente y eficaz de los roles asignados al ejercicio Gerencial tales como: el direccionamiento estratégico, toma de decisiones, Administración de los recursos (Físicos y Financieros), relación con los entes externos, la evaluación y seguimiento y el fomento de la cultura organizacional, en un ambiente que articula la Política Empresarial lo cual conlleva a la satisfacción y Beneficio del usuario, la sociedad, el medio ambiente, el estado y todos y cada uno de las personas que ejercen funciones directas e indirectas en la Empresa.

El compromiso por la alta dirección se refleja en el gusto evidenciado por nuestros usuarios mediante las encuestas realizadas 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.

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

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

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.

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

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.

HONESTIDAD: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar cualquier otra condición

COMPROMISOS: Soy consciente de la importancia de mi rol y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

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

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

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 MIPG, 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 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.

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

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 con 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 CON EL PLAN DE INVERSIONES

De acuerdo con 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:

NÚMERO	OBJETO	VALOR
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.	\$3.986.409
Contrato 003	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES PARA EL VEHÍCULO CAMIONETA NISSAN PLACAS OUC 109, PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA EMPRESA.	\$16.000.000
Contrato 004	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA LANDOSOFT Y CARGUE DEL CGR PRESUPUESTAL A LA PLATAFORMA	\$5.497.800

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 7 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

	CHIP DE LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACION	
Contrato 005	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	\$18.603.096
Contrato 006	PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA E.S.P ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	\$7.139.844
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	5.497.800
Contrato 008	ASESORIA EN ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y MANEJO DE CONTABILIDAD E INFORMES BAJO NORMAS INTERNACIONALES (NIIF).	\$6.486.213
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	ASESORIA EN ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y MANEJO DE CONTABILIDAD E INFORMES BAJO NORMAS INTERNACIONALES (NIIF).	\$19.458.639
Contrato 011	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE CONTROL INTERNO. ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	\$11.959.227

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 2020, en la aplicación de las auditorias de calidad y de control interno no se encontraron hallazgos que determinaran la suscripción de un Plan de mejoramiento.

Durante la vigencia 2020, 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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 8 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

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.

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.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo, administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

La empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S. P, ha definido como una de sus prioridades en el área administrativa la adopción del MIPG y el ajuste permanente de manuales, guías, documentos y formatos de manera que se mantenga actualizado el Modelo Integrado de Planeación y gestión

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

La encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública que mide el desempeño del Modelo en el aplicativo FURAG, fue diligenciada para la vigencia 2.020 arrojando la siguiente calificación:

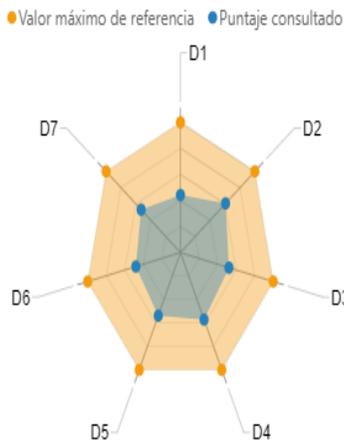
	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
		Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 9 de 16
PLAN DE GESTIÓN		

I. Resultados generales



Nota 1: El promedio de grupo par corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte de dicho grupo (más información ver archivo Descripción Grupos Pares). Este valor solo se visualiza cuando se filtra o consulta una sola entidad. No aplica para...

II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
▲ D1: Talento Humano	43,3	98,0
D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	59,4	98,0
D3: Gestión con Valores para Resultados	51,2	98,0
D4: Evaluación de Resultados	56,0	98,0
D5: Información y Comunicación	52,7	98,0
D6: Gestión del Conocimiento y la Innovación	47,2	98,0
D7: Control Interno	51,8	98,0

Nota: Para el filtro o consulta de una sola entidad, el máximo corresponden al puntaje máximo obtenido por entidades del grupo par al que pertenece la entidad objeto de consulta. Para los demás filtros, estos valores corresponden al puntaje máximo del total de entidades del orden territorial.

	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 10 de 16

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 2.020 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.

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.

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

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 2020 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 2020, 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 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 Aránzazu 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 2020.

3. Inversiones

Ejecución de Inversiones (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

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

El plan de acción 2020 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 2020 donde las inversiones alcanzaron las metas fijadas en el plan de acción.

CALIDAD DEL SERVICIO

1. Cobertura (Acueducto y Alcantarillado)

COMPOSICIÓN			
Variable s	Número de Suscriptores	Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.	2.310
	Número de Domicilios	Número de unidades familiares que existen en la zona de influencia de la entidad, a esa misma fecha, según la información oficial del DANE	2.310
Fórmula	(Número de Suscriptores / Número de Domicilios) * 100 = 100%		

2. Cobertura (Servicio de Aseo)

COMPOSICIÓN			
Variable s	Basura Recogida	Toneladas recolectadas en los últimos doce meses	1.375,31
	Basura Producida	Estimativo de la basura producida en los últimos doce meses	1.375,31
Fórmula	(Basura Recogida / Basura Producida) * 100 = 100%		

3. Cobertura de Medición (Acueducto)

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

COMPOSICIÓN			
Variables	Número de Medidores	Número de medidores instalados en operación a una fecha determinada.	2.100
	Número de Suscriptores	Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.	2.310
Fórmula	$(\text{Número de Medidores} / \text{Número de Suscriptores}) * 100 = 90.9$		

4. Continuidad del Servicio (Acueducto)

COMPOSICIÓN			
Variables	Horas Totales por Año	8640	
	Horas Suspendidas durante la Interrupción	0	
	Número de Usuario Afectados durante la Interrupción	0	
	Número Total de Usuarios del Sistema	2.310	
Fórmula	$((1 - (\text{Horas Suspendidas durante la Interrupción} * \text{Número de Usuario Afectados durante la Interrupción})) / \text{Horas Totales por Año} * \text{Número Total de Usuarios del Sistema}) * 100 = 100\%$		

5. Continuidad del Servicio (Aseo)

COMPOSICIÓN				
Variables	Número de veces en que no se prestó el servicio en la zona i , con respecto a las frecuencias establecidas en el contrato de condiciones uniformes.		0	
	# de usuarios de la zona i		2.310	
	Número de veces al año en que se debe prestar el servicio	2 veces por semana recolección	6 veces por semana barrido	
	# total de usuarios			
Fórmula	$((1 - (\text{Número de veces en que no se prestó el servicio en la zona } i \text{ , con respecto a las frecuencias establecidas en el contrato de condiciones uniformes.} * \text{\# de usuarios de la zona } i)) / (\text{\# total de usuarios})$			

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

* Número de veces al año en que se debe prestar el servicio))*100 = 100%

6. Calidad del Agua

COMPOSICIÓN			
Variables	Calidad del Agua	POTABLE	100%
Fórmula	Calidad del Agua, Se realizan las pruebas Físico Químicas , Organolépticas y Bacteriológicas, arrojando un resultado del 100% potable.		

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.

Volumen Facturado: Volumen de agua que la Empresa facturó durante la vigencia 2020: 295.903 m3 de Agua.

El índice de agua no contabilizada para la Empresa en el 2.020 fue aproximadamente de un 19.86%.

2. Eficiencia Laboral (Acueducto y Alcantarillado)

Objetivo: Indica el costo de personal por metro cúbico facturado en acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2.020 fue de \$ 266.952.770 y de enero a diciembre del 2.020, se facturó 295.903 metros cúbicos, lo cual indica que el costo de personal por cada M3 facturado es de \$ 902.16

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

COMPOSICIÓN			
Variables	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.	266.952.770
	Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.	295.903
Fórmula	(Costo de Personal / Volumen Facturado) =902.16		

3. Eficiencia Laboral (Aseo)

Objetivo: Indica el costo de personal de aseo en el año 2.020, fue de \$ 132.183.932 y se recolectaron 1.375.31 toneladas de residuos sólidos, lo cual indica que por cada tonelada de basura recogida el costo del personal asciende a \$ 96.112.

COMPOSICIÓN			
Variables	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.	132.183.932
	Basura Recogida	toneladas de basura recolectada en los últimos doce meses.	1.375,31
Fórmula	(Costo de Personal / Basura Recogida) = 96.112		

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 2.310 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: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación:
Febrero 2018

Página 16 de 16

CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ
Gerente