PLAN DE GESTION Y RESULTADOS

ACCION Y PAZ 2016-2019

San José del Guaviare

CONTENIDO

Presentación

1. Alineamiento estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019

2. Misión, Visión y Valores corporativos

3. Objetivos estratégicos

3.1 Crecer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social

3.2 Ser reconocidos como una empresa generadora de calidad de vida

3.3 Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental

3.4 Mejorar el modelo de gestión basados en procesos sencillos, útiles y agiles

4. Estrategias y acciones estratégicas

PRESENTACION

A través de este Plan EMPOAGUAS ESP presenta los Objetivos Estratégicos encaminados a desarrollar una prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para todos nuestros usuarios. El Plan de Gestión y Resultados 2016 - 2019 contiene nuestra dinámica empresarial en la búsqueda del mejoramiento continuo y nuestro camino hacia la excelencia.

El presente plan, se elaboró colectivamente entre el nivel directivo y los coordinadores quienes se apoyaron del personal de cada área, y en él se plantea como grandes retos la consolidación de la expansión y nuevos negocios, el fortalecimiento del sistema integrado de gestión –SIG y el logro de mayor productividad en todo el ciclo de gestión integral del agua, condiciones necesarias para prestar con calidad y costos óptimos los servicios bajo nuestra responsabilidad: acueducto y alcantarillado sanitario.

Así mismo con el firme propósito de orientar los esfuerzos hacia la satisfacción total de usuarios y la comunidad en general a la cual servimos.

CONTENIDO

Presentación

1. Alineamiento estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019

2. Misión, Visión y Valores corporativos

3. Objetivos estratégicos

3.1 Crecer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social

3.2 Ser reconocidos como una empresa generadora de calidad de vida

3.3. Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental

3.4 Mejorar el modelo de gestión basados en procesos sencillos, útiles y agiles

4. Estrategias y acciones estratégicas

PLAN DE GESTION Y RESULTADOS 2016-2019

1. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO CON EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL "UN GOBIERNO DE ACCIÓN Y PAZ 2016-2019"

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare desempeña un rol importante en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal "Un Gobierno de Acción y Paz", 2016-2019"; identificándose en especial, con uno de los objetivos estratégicos del Plan, como es el de *Mejorar las condiciones de Salubridad y de oportunidad en los Servicios Públicos Domiciliarios, garantizando estándares de calidad, cobertura continuidad y eficiencia a la comunidad del Municipio*.

Así mismo EMPOAGUAS ESP se encuentra comprometida con la preservación del medio ambiente y de los recursos hídricos como eje articulador del desarrollo y como bien público, para proteger y garantizar la vida y el desarrollo económico y social de la misma.

La comunidad y sus usuarios serán vinculados para que participen en el desarrollo de acciones que permitan atender las necesidades individuales y colectivas, procurándole oportunidad, accesibilidad, proximidad, calidad y validez en la provisión de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

2.1 MISION

Brindar a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado vinculados a la empresa un servicio con calidad y eficiencia procurando el constante mejoramiento a través de tecnificación de procesos, motivación y capacitación en la planta de personal, garantizando el crecimiento y rentabilidad de la empresa, para beneficio de los usuarios, empleados y de la sociedad de San José del Guaviare, objeto de nuestra razón de ser.

2.2 VISION

Ser en el año 2020 líderes a nivel regional en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, con calidad, cobertura, continuidad y un alto nivel de excelencia, orientada con criterios empresariales y sociales contribuyendo al mejoramiento esencial de la calidad de vida de los habitantes del municipio de San José del Guaviare y de su entorno.

2.3 VALORES CORPORATIVOS

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., en desarrollo de su objetivo a través de todos sus funcionarios fomenta y aplica de manera permanente los siguientes valores corporativos:

La vocación del servicio: es la conducta innata y aprendida, guiada al servicio del otro sin esperar ningún beneficio a cambio.

Liderazgo: Promueve actitudes que inspiren la colaboración del equipo de trabajo para llegar al logro de los objetivos institucionales.

Trabajo en equipo: Somos un equipo humano que trabaja de manera integral, para lograr el propósito de la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.

Ética: Comportamiento regido por principios basados en honestidad, lealtad, transparencia, justicia y cumplimiento. Lo anterior, basado en la ley y en la dignificación del hombre a través del trabajo, con fundamentos rectores en el actuar organizacional. Estos obligan, sin excepción a todos los miembros de la empresa.

Lealtad: Es producto de la razón, y por lo tanto de la inteligencia, representa la expresión del cumplimiento de una responsabilidad ante los honores, de acuerdo a un tácito de reciprocidad en las relaciones humanas, libremente aceptada, para la correcta y provechosa vida humana.

Responsabilidad: Social y económica que nos permita sobrevivir, crecer y coadyuvar en el mejoramiento del nivel de vida de la comunidad atendida, para ello utilizamos los recursos al máximo, no desperdiciamos nada.

Sentido de pertenencia: Disposición para entregar lo mejor de cada uno en el logro de la misión de la empresa.

Autoestima: Consolida el respeto, el aprecio, la aceptación, la confianza que se posee de sí mismo, para poder de igual forma desplegarlo en los mismos valores a los demás.

Honestidad: Actuar de conformidad a las normas morales, éticas y religiosas, según la sociedad a la que se pertenece, y a las leyes y normas jurídicas.

Transparencia: Es actuar de manera clara y abierta, dando la posibilidad de conocer el fondo de sus decisiones y acciones públicas, respondiendo permanentemente por ellas.

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

3.1. CRECER EN EL MERCADO REGIONAL Y AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

La satisfacción de los usuarios y la comunidad en general, a la cual servimos, son nuestra guía en la Gestión Operativa y Administrativa. En ese sentido trabajaremos para ser reconocidos como garantes de un servicio 100% con calidad y a costos óptimos.

Con el propósito de fortalecer la expansión aprovecharemos nuestra experiencia técnica en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para participar en nuevos mercados y nuevos negocios en procura de una mayor solidez financiera.

La empresa cumplirá su función social con la trasparencia en el manejo de los recursos públicos de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la empresa.

La rentabilidad, dentro de los límites del bienestar, será nuestra motivación

principal en las operaciones de nuevos negocios.

3.2 SER RECONOCIDOS COMO UNA EMPRESA GENERADORA DE CALIDAD DE VIDA

En procura del objetivo de posicionar a EMPOAGUAS ESP en el mercado regional, como una institución amable y generadora de calidad de vida, emprenderemos de manera asertiva y efectiva la consolidación de nuestro plan de expansión y nuevos negocios, fortaleciendo el sistema integrado de gestión y el logro de mayor productividad de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de San José del Guaviare.

3.3 SER LÍDERES EN RESPONSABILIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

En la parte ambiental, desde la perspectiva de garantizar un ambiente sano, consolidaremos proyectos de preservación y recuperación de nuestro Embalse La María, como única fuente del recurso hídrico ya que sin este importante recurso nos sería factible la vida humana y la razón de ser de nuestra empresa.

Así mismo la gestión y la Responsabilidad ambiental, son el reto inmediato y el futuro de la humanidad. Es un compromiso compartido entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y la Alcaldía Municipal que en su Plan de Desarrollo para el periodo 2016-2019, plantea al Municipio como un TERRITORIO AMBIENTAL en uno de sus ejes estratégicos.

3.4 DESARROLLAR Y MANTENER UN EQUIPO HUMANO COMPROMETIDO Y COMPETENTE

Buscamos alcanzar los fines organizacionales con la participación de todo el personal de la Empresa, creando un ambiente empresarial amable y productivo basado en un proceso cuidadoso desde la selección hasta el retiro del personal, el desarrollo de las competencias laborales claves y programas de bienestar social que incluyan al trabajador y su familia para hacer del trabajo una fuente de desarrollo humano y profesional.

3.5 MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN BASADOS EN PROCESOS SENCILLOS, ÚTILES Y AGILES

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado -EMPOAGUAS ESP- comprometida con la satisfacción de sus usuarios y la mejora continua de nuestros procesos, aplicará las mejores prácticas en la gestión integral de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo la política de calidad en cuanto a:

- ✓ Atender los requerimientos de nuestros usuarios con calidad y oportunidad.
- ✓ Asegurar la calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado
- ✓ Fortalecer el sistema de gestión de la calidad a través de la mejora continua de los procesos.

4. ESTRATEGIAS Y ACCIONES ESTRATEGICAS:

OBJETIVO 1. CRECER EN EL MERCADO REGIONAL Y AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

META	ACCIONES ESTRATEGICAS
Maximizar la rentabilidad	Cofinanciación de proyectos y/o celebración de convenios y/o contratos
	Reducir el Índice de Agua no contabilizada
Generar cultura de pago de los servicio de acueducto y alcantarillado por parte de los usuarios	Recaudo usuario final con respecto a lo facturado del periodo igual a 60%
	Verificar estado de cuenta: Deudas y orientar hacia un pago y/o acuerdo de pago.
	Incentivar a los usuarios por su buen comportamiento de pago. (rifas)
Mejorar el comportamiento del recaudo, y la efectividad del cobro por parte de la empresa	Reducción de la cartera morosa hasta alcanzar el indicador de rotación de 180 días, según el manual de cartera de la empresa.
Actualización del estudio de tarifas y costos	Implementación del nuevo estudio de tarifas y costos aprobado por la CRA

OBJETIVO 2. SER RECONOCIDOS COMO UNA EMPRESA GENERADORA DE CALIDAD DE VIDA

META	ACCIONES ESTRATEGICAS
Fortalecer la comunicación hacia el usuario y a la ciudadanía en general	Asegurar las respuestas oportunas a peticiones y reclamaciones - PQR's-
	Ajuste y adopción Plan de Comunicación Interna y Externa como herramienta de consulta y aplicación.
	Mejorar la calidad en la gestión y atención al usuario.
	Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción
	Establecer estadística de la atención al usuario por componente
	Disminuir en un 10% anual las quejas y reclamos por la calidad y continuidad del servicio en el periodo 2016-2019
Optimizar la gestión y operación comercial	Incrementar la cobertura de micro medición efectiva al 20%
	Mejorar los procesos comerciales de lectura y facturación
	Establecer estrategias de sensibilización para el uso racional del agua potable.
	Actualización permanente del catastro de usuarios
	Identificar los usuarios de acuerdo al uso y categoría de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Base de datos actualizada.
	Aumentar el número de conexiones al alcantarillado en un 10%
	Implementar el programa Feria de Oportunidades en las Instalaciones de la Empresa y los barrios del Municipio de San José del Guaviare.
	Verificar las conexiones irregulares a los

	servicios públicos de acueducto y alcantarillado e informar a las áreas correspondientes para su acción jurídica o Regularización de la conexión.
	Sensibilizar a la población en cuanto al reporte de fugas y uso indebido del sistema de redes del acueducto
Optimizar la gestión y operación del sistema de acueducto.	100% continuidad del servicio de acueducto en el municipio para los años 2016-2019
	Adquisición de equipos de respaldo para operación continua del sistema
	Gestionar la Consultoría Implementación de fuente alterna para garantizar continuidad 100% para el total de usuarios
	Obtención de un IRCA valores entre 0-5 según la resolución 2115/07
	Cambio de módulos de placas de Asbesto cemento por módulos de sedimentación en PTAP2,
	Recalibración de equipos de medición de laboratorio
	Cambio de placas de asbesto cemento de floculador de PTAP 2 por fibra de vidrio, fase 1
	Diseño y ejecución del manual de control de calidad del agua
Adecuación de la infraestructura del sistema de acueducto.	Ampliación del laboratorio microbiológico, zona de lavado y residuos
	Catastro de redes de acueducto actualizado y geo-referenciado, fase 1
	Mantenimiento de la infraestructura de captación. (enmallado y obras civiles menores)
	Elaboración del proyecto de Eficiencia energética para las instalaciones de EMPOAGUAS ESP
Participación del laboratorio EMPOAGUAS ESP en los programas respectivos del Instituto Nacional de Salud	Gestión ante INS para la aprobación del laboratorio EMPOAGUAS ESP ante el programa inter-laboratorios PICCAP
Ejecución del plan de mantenimiento de Acueducto para los años 2016-2019	Acciones de mantenimiento de la red del sistema de acueducto, debidamente documentadas
Reducir gradualmente el Índice	Reducción del IANC respecto al año base

de Agua No Contabilizada en el servicio de acueducto en el municipio para el año 2019.	Mejorar la capacidad técnica para dar respuesta oportuna a fugas, conexiones ilegales, mediante la adquisición de equipos y capacitación del personal.
	Establecer las herramientas para el control estadístico de la información respecto a los daños presentados y reparados y a las investigaciones desarrolladas
Optimizar los estándares de calidad en la prestación del servicio de acueducto	Operación y gestión: Primera fase de automatización por DMC para medición de caudales y presión
	Gestión de la presión: modulación de la presión por lectores en línea para cada DMC
	Calculo del balance hídrico para el sistema de acueducto
Implementación del Programa Control de Perdidas	Consolidación DMC1 , 2 y 3, referenciados e independientes
	Adquisición de herramientas y capacitación a personal para optimizar percepción, detección ubicación de fugas, calidad y rapidez en su reparación
	Gestión para el mantenimiento redes de aducción y estructuras de almacenamiento
Implementación de política y sistema de gestión del riesgo para todos los componentes del sistema de acueducto	Reducir la Amenaza Sequia
	Reducir la Amenaza Contaminación del agua en la fuente
	Reducir la Amenaza Contaminación de agua por ruptura o fuga en la tubería de distribución
	Reducir la Amenaza Ruptura en la tubería de aducción
	Reducir la Amenaza Escape de gases tóxicos
	Reducir la Amenaza falla estructural de los tanques de almacenamiento
Optimizar la gestión y operación del sistema de alcantarillado.	Implementar las acciones del Plan de Mantenimiento de redes de alcantarillado
	Actualización de catastro de redes del sistema de alcantarillado sanitario
	Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado
Control de descargas contaminantes a cuerpos de agua. (PSMV aprobado)	Disminución de los vertimientos puntuales al sistema hídrico del casco urbano del Municipio de San José del Guaviare
	Ejecutar la acciones de seguimiento y monitoreo a los cuatro (4) vertimientos puntuales del sistema de alcantarillado

Reducción de carga contaminante	Mantenimiento de la red de alcantarillado del casco urbano del Municipio de San José del Guaviare, Departamento del Guaviare
	Establecer un manual de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes del alcantarillado del Municipio.
	Seguimiento y monitoreo de calidad del cuerpo de agua receptor – Río Guaviare
	Establecer el caudal de descarga del vertimiento del sistema de alcantarillado
	Determinar la carga contaminante generada por los vertimientos del sistema de alcantarillado.
Adecuación de la Infraestructura del Sistema de Alcantarillado	Ejecución del plan de mantenimiento de alcantarillado para los años 2016-2019
	Mantenimiento preventivo y correctivo a los pozos de inspección que requiera el sistema de alcantarillado
	Catastro de redes de alcantarillado actualizado y geo-referenciado, fase 1
	Realizar el mantenimiento preventivo de las herramientas y equipos del área operativa

Implementación de política y sistema de gestión del riesgo para todos los componentes del sistema de alcantarillado	Reducir Amenaza Hundimiento de las recamaras.
	Reducir Amenaza Fallas en los equipos de las estaciones de bombeo

OBJETIVO 3. SER LÍDERES EN RESPONSABILIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

META	ACCIONES ESTRATEGICAS
Proteger y recuperar los ecosistemas estratégicos, Embalse La María	Implementar planes de acción que estén dirigidos a la preservación, recuperación, rehabilitación, restauración, protección, conservación y manejo a fin de garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico; de estos ecosistemas
Mejorar el desempeño ambiental de la empresa.	Identificar y evaluar los impactos ambientales que se generan sobre los ecosistemas a causa de las actividades antrópicas en el área de interés estratégico del embalse la María
	Mitigar los efectos negativos generados a causa de las diferentes actividades que afectan los ecosistemas del área de interés estratégico del embalse la María y limitan la capacidad de recuperación de los valores ecológicos que encierra.
Avanzar en los procesos de saneamiento ambiental	Restablecer la estructura y función de los ecosistemas acuático y terrestre del área de interés estratégico del embalse la María, así como las condiciones para lograr la conectividad ecológica (corredores biológicos)

Levantamiento de censo catastral del área de interés estratégico del Embalse la María	Identificar potenciales predios para gestionar adquisición según ley 99 art 111
	Desarrollar las actividades del plan de manejo del área estratégica del Embalse La Maria
Plan de manejo del área de interés estratégico del embalse la María	Formulación y ejecución del Plan de manejo aprobado por la CDA
Sensibilización y Educación Ambiental	Consolidar el programa uso eficiente ahorro del agua -PUEAA y procesos de educación ambiental alrededor del área de interés estratégico del embalse la María que permitan el desarrollo científico de conocimientos, valores, actitudes y comportamientos que proporcionen acciones más responsables y respetuosas con el medio ambiente

OBJETIVO 4. DESARROLLAR Y MANTENER UN EQUIPO HUMANO COMPROMETIDO Y COMPETENTE

META	ACCIONES ESTRATEGICAS
Promover trabajo sano, seguro y gratificante.	Implementar el sistema de la seguridad y salud en el trabajo
	Suministrar los recursos necesarios para garantizar un trabajo efectivo y seguro.
	Desarrollar programas de bienestar social para el trabajador y su familia.
	Adecuación y optimización de espacios institucionales
Promover cultura organizacional orientada a resultados y guiada por valores.	Ajustar la estructura organizacional a los requerimientos de la empresa.

Implementación de las NIIF	Contratar la asesoría para la capacitación, implementación y puesta en marcha de las normas internacionales de acuerdo a la normatividad vigente
Implementación y actualización sistemas de información y base de datos	Mejorar los equipos de seguridad y vigilancia de la empresa
	Actualización y sostenibilidad software contable
	Mantener y actualizar la página web y sistema de seguridad
	Optimización de la red de equipos de cómputo en las diferentes áreas de la empresa

OBJETIVO 5. MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN BASADOS EN PROCESOS SENCILLOS, ÚTILES Y AGILES

META	ACCIONES ESTRATEGICAS
Mejoramiento Continuo de los Procesos	Construcción del Plan de Gestión y Resultados 2016-2019
	Fortalecer la actualización del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014 -
	Verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos, manuales e instructivos respectivos
	Evaluar y optimizar el sistema integrado de gestión por procesos.
	Actualizar y realizar seguimiento al mapa de riesgos por procesos.

	Identificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios

FREDY QUESADA VIVAS
Gerente