

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

DIMENSION N	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
CS. Calidad del Servicio	Calidad del agua potable	El esquema para la vigilancia y control de la calidad del agua potable suministrada a los usuarios por la red de distribución del sistema de acueducto de los prestadores se encuentra establecida en el Decreto 1575 de 2007, en este se designan las responsabilidades de cada una de las entidades participantes del sistema, entre las cuales se encuentra tanto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) como los prestadores de servicios públicos domiciliarios del país.	Según lo establecido en el artículo 9° del Decreto 1575 de 2007, los prestadores del servicio público de acueducto en el país son responsables del control de la calidad del agua que se suministra a sus usuarios a través de las redes de distribución. En ese sentido, y en el marco de la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar al Sistema Único de Información (SUI) los resultados de los muestreos de control de la calidad del agua que realizan en los puntos concertados de las redes de distribución, para las acciones de inspección, vigilancia y control adelantadas por la SSPD.	Mantener el nivel de Calidad de Agua sin Riesgo en 0.0	Supervisor Planta de Tratamiento de Agua Potable, Coordinador de servicios y Gerente	Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable -IRCAP
						Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la Persona Prestadora -IRABApp
	Distribución de agua para uso y consumo			Cumplir el índice de continuidad en el servicio 21 horas		Índice de Continuidad -IC
	Atención al usuario	El artículo 152 de la Ley 142 de 1994, precisa que “Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”. Por su parte, el artículo 153 ibídem, dispone que “Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los	Tramitar conforme al régimen de los servicios públicos domiciliarios contenido, principalmente, en la Ley 142 de 1994, las peticiones, quejas y recursos – PQR’s, inicialmente ante el prestador de los servicios públicos domiciliarios y en segunda instancia, es decir en trámite de apelación ante la SSPD, la cual es competente para resolver dicho recurso, el cual debe estar relacionado con “actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.	Garantizar de acuerdo con la normatividad vigente, que se brinden la información necesaria para brindar respuesta en los términos establecidos por ley a las solicitudes presentadas por los usuarios o reclamaciones de terceros,	Coordinador de servicio	Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC
				mejorar la recepción efectividad en 80%		Índice de Atención de PQR Alcantarillado -IPQRAL
						Índice de efectividad en recepción

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

		suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa". al conocimiento de los actos de los prestadores, relacionados con tales materias				Índice de atención de PQR Aseo - IPQRAS
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
EP Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones	Cumplimiento plan de inversiones acueducto	Proyectar las inversiones por concepto de acueducto y alcantarillado, conforme a las indicaciones de la Resolución CRA 825 de 2017 en su artículo 29 y en forma individualizada para cada uno de los servicios.	Ejecutar las inversiones necesarias para el mejoramiento de la calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Ejecutar los planes de reposición y rehabilitación de redes de distribución, acorde con la disponibilidad presupuestal proyectada de \$ 50.000.000 anual	Coordinador general de servicios y Gerencia	Índice de ejecución anual de inversiones de Acueducto- IEAIAC
	Cumplimiento plan de inversiones alcantarillado			Construir, rehabilitar y/o reponer metros lineales de redes destinadas a recolectar, evacuar y disponer las aguas residuales (recolección), , acorde con la disponibilidad presupuestal proyectada de \$ 30.000.000 anual	Coordinador general de servicios y Gerencia	Índice de ejecución anual de inversiones de Alcantarillado- IEAIAL
	Cumplimiento plan de inversiones aseo	Proyectar las inversiones por concepto de aseo conforme a las indicaciones plasmadas en la Resolución CRA 853 de 2018.		Mejoramiento de la infraestructura necesaria para el Barrido y Limpieza de Calles y la Recolección, Transporte y Disposición final de residuos., acorde con la disponibilidad presupuestal proyectada de \$ 50.000.000 anual	Coordinador general de servicios y Gerencia	Índice de ejecución anual de inversiones de Aseo- IEAIAS
	Planificación ante emergencias	Mantener actualizadas todas las indicaciones plasmadas en el Plan de Emergencia y Contingencia para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo plasmados	Establecer los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia con contenidos generales y criterios técnicos, jurídicos, sociales y ambientales que establezcan	Aguas de Aranzazu SA ESP mantendrá actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia según las exigencias fácticas, las evaluaciones internas que se realicen del mismo y lo que señale la Superintendencia de	Coordinador general de servicios y Gerencia	Indicador de Plan de Emergencias y contingencias Acueducto -PEC _{AC}

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

		en al Resolución 154 de 2014 modificada por la Resolución 527 de 2018.	los mínimos que deben tener en Aguas de Aranzazu SA ESP, para la formulación, adopción e implementación de sus Planes de Emergencia y Contingencia para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Considerando adicionalmente las medidas necesarias para adaptarse a las condiciones específicas del sistema de prestación y responder a las condiciones físicas, técnicas, operacionales, institucionales, económicas y ambientales del mismo.	Servicios Públicos Domiciliarios. Y cargado en la plataforma del SUIIT		Indicador de Plan de Emergencias y contingencias Acueducto -PEC_{AL} Indicador de Plan de Emergencias y contingencias Acueducto -PEC_{AS}
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
EO. Eficiencia en la operación	Eficiencia en la gestión del recurso agua	"Aguas de Aranzazu SA ESP" debe tener un control más real sobre las perdidas comerciales en el servicio de acueducto, mediante el funcionamiento permanente de una tecnología adecuada para detectar variaciones	Actualizar el programa de control de perdidas en la captación de agua de la planta de tratamiento para contabilizar datos exactos	Buscar un alcance objetivo de los indicadores de medición contemplados para la eficiencia en la gestión del recurso del agua	Coordinador general de servicios y Gerencia	Agua controlada en puntos de uso y consumo -ACPUC
				IMI 97% mínima permitida		Índice de Micro medición Efectiva – IMI
				CM conservar registro de medidores nuevos		Catastro de Medidores – CM
				IMA alcanzar a estructurar un mantenimiento permanente sobres los puntos de concertación para la toma de muestras según actas de concertación		Índice de Macromedición Efectiva - IMA
	Eficiencia en la gestión de la infraestructura	Con los Planes Maestros de Acueducto y Alcantarillado, se pueden detectar las necesidades más apremiantes para la reposición de redes.	Crear conciencia de los mismos empleados de la empresa de la importancia y necesidad del conocimiento de esta herramienta.	Ejecutar planes de Mantenimiento de redes de acueducto.	Coordinador general de servicios y Gerencia	Indicador de identificación y corrección de fallas en la red de transporte y distribución de acueducto.
				Ejecutar planes de Mantenimiento de redes de		Indicador de identificación y corrección de fallas en la red de

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

				acueducto y gestionar recursos en el Plan Departamental de Agua de Caldas, Secretaria de Vivienda y Municipio para realizar las reposiciones sugeridas en los planes maestros de acueducto y alcantarillado. Adicionalmente ejecutar los planes de mantenimiento de la red de alcantarillado.		recolección y transporte de alcantarillado.
		la administración municipal de Aranzazu – Caldas dará un manejo integral de los residuos sólidos producidos, lo que contribuirá con el mejoramiento de la calidad de vida de la población. La empresa se sujetará a las indicaciones allí consignadas.	Mejorar el nivel de calidad de vida de la población, disminuyendo el agotamiento de los recursos naturales a través del aprovechamiento y valorización de los residuos, evitando la generación de focos de contaminación.	Realizar seguimiento y control sobre las macros y micro rutas dispuestas para la recolección y transporte de residuos y el barrido y limpieza en el municipio de Aranzazu Caldas.		Indicador de identificación y corrección de fallas en las micro y macro rutas dispuestas para la recolección y transporte de los residuos sólidos y barrido y limpieza.
	Eficiencia en la Gestión de la energía	Conforme a la Resolución CRA 825 de 2017, la empresa continuara desagregando todas las erogaciones realizadas por concepto de energía eléctrica utilizada para los aspectos administrativos y operativos.	Auxiliarizar los costos por este concepto de manera que al momento de involucrar los costos particulares en la tarifa arrojen resultados a valor razonable.	Individualizar las erogaciones dispuestas por estos conceptos	Contador	Consumo energético del sistema de tratamiento de agua potable Acueducto-CEAC
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
GE. Eficiencia en la gestión Empresarial	Eficiencia del personal y recursos de apoyo	Aguas de Aranzazu SA ESP, posee personal que a través de su experiencia cumple con sus funciones.	Mantener a Aguas de Aranzazu SA ESP, con una planta de personal acorde con sus necesidades reales, que garantice su viabilidad económica y social.	Actualizar y Cumplir el Plan Estratégico.	Gerencia	Productividad del personal administrativo del prestador acueducto -PPAPac
			Adicionalmente realizar una comparación entre los recursos invertidos en la planta de personal y los resultados obtenidos frente a la ejecución de las diferentes actividades	Aplicar el plan de capacitación		Productividad del personal administrativo del prestador alcantarillado -PPAPal
				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.		Productividad del personal administrativo del prestador aseo-PPAPas

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

	Eficiencia del personal operativo y recursos de apoyo		contempladas en los procesos y las unidades que rodean cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo conforme a la Resolución 33635 de 2005	Realizar integraciones tanto de tipo laboral como familiar con el personal de la empresa		Productividad del personal operativo de acueducto -POac Productividad del personal operativo de alcantarillado -POal Productividad del personal operativo de aseo -POas
	Gestión social empresarial	La empresa Aguas de Aranzazu SA ESP, labora en beneficio de la comunidad es por esto que se hace necesaria una excelente comparación entre los recursos invertidos y el nivel de aceptación que se tenga en la sociedad.		Garantizar la aplicación de subsidios al servicio de acueducto a los usuarios de los estratos 1, 2		Relación Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social
				Garantizar la aplicación de subsidios al servicio de alcantarillado a los usuarios de los estratos 1, 2		
				Garantizar la aplicación de subsidios al servicio de aseo a los usuarios de los estratos 1, 2		
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
SF Sostenibili		La Contaduría General de la Nación mediante resolución 414	Dar cumplimiento a la Resolución 414 de 2014 y la	Presentación de Estados Financieros mensuales		Liquidez -L

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

dad financiera	Suficiencia financiera	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 aplicable a las entidades definidas en el artículo 2 y se estableció el cronograma de aplicación respectivo.	Poner en marcha el conjunto de indicadores de gestión de resultados consagrado en la resolución CRA 906 de 2019 con los cuales se mide el nivel de riesgo financiero de la empresa.	conforme a las orientaciones indicadas en la Resolución 414 de 2014 y su modificatorias.	Gerente, Contador y Revisor Fiscal	Eficiencia en el recaudo -ER
	Indicadores de flujo financiero	La empresa Aguas de Aranzazu SA ESP, cuenta con un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos conforme a la Resolución CRA 906 de 2019 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 calves de cada área de servicio.				Cubrimiento de gastos de operación – CG
						Relación de endeudamiento - RDP
						Rotación de cartera de servicios públicos en días de pago - rc
						EBITDA ajustado
						Flujos Comprometidos -FC
						Endeudamiento - E
						Liquidez ajustada -LA
						Indice financiero asociado a la eficiencia operativa -IEO
	Indicadores de gestión de la rentabilidad y endeudamiento					Rotación deuda a inversiones -ICA
DIMENSIO N	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

GYT. Gobierno y transparencia	Estructura empresarial	Los aspectos visionales de la empresa son fundamentales para la proyección institucional y a través de esta dimensión.	Buscar el fortalecimiento de los alcances visionales de la empresa	Cumplir con los indicadores proyectados para este ítem en la Resolución CRA 906 de 2019	Gerencia	Indice de rotación del personal directivo -IRPD
	Desarrollo estratégico	Se define una función de normalización lineal creciente (polaridad positiva) en la que se realiza el seguimiento del cumplimiento de las metas propuestas por el prestador.	Cumplir con el valor de 100% de las metas aquí propuestas.	Cumplir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Carga Administrativa -ICA
				Cumplir el Plan Estratégico de Talento Humano		Porcentaje de avance en cumplimiento de metas
				Cumplir el Plan Institucional de Capacitación		Cumplimiento de avance cada vigencia
				Cumplir el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo		Cumplimiento de avance cada vigencia
				Cumplir el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información		Actividades ejecutadas/actividades programadas
				Cumplir Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR		Cumplimiento de avance cada vigencia
				Cumplir con el cargue de la información a los entes de control		Cumplimiento de avance cada vigencia
				Cumplir con el cargue al sistema Único de Información SUI		Total, de reportes rendidos/total de reportes solicitados
						Numero de informes reportados/ número de total de informes por reportar
	Gestión social del Agua	La empresa Aguas de Aranzazu SA ESP 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.	Invertir en el bienestar social de la comunidad de Aranzazu, junto con otros organismos tendientes a elevar el nivel de vida de la población del municipio.	Suministrar tapas de protección para medidores	Coordinador General de Servicios.	Numero de tapas suministradas.

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

		Aguas de Aranzazu SA ESP 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 el área donde presta sus servicios.	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.	Seguir haciendo efectiva la participación del vocal de control de la comunidad en la Junta Directiva de la empresa para involucrar el punto de vista de la población ajena a la empresa en la toma de decisiones.	Gerencia	Juntas Directivas con el acompañamiento del vocal de control
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
SA Sostenibilidad ambiental	Gestión ambiental acueducto	Continuar con las estrategias planteadas en el PLAN DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA, como 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 hídrico.	Cumplimiento normativo conforme a la Ley 373 de 1997, de manera que se contribuya a la sostenibilidad de los sistemas de abastecimiento de agua.	Establecer campañas de uso eficiente y ahorro del agua a través de medios físicos y virtuales.	Gerente y Coordinador de Servicios Generales	Numero de campañas realizadas sobre el uso eficiente y ahorro del agua
				Continuar con la campaña casa a casa para detectar daños internos y si son estratos 1 y 2 ayudarles a solucionarlos)		
				La empresa formuló el Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua, vigencia 2024-2028, estableciendo para las siguientes metas:		Plan Actualizado
				*. Instalación de 60 micromedidores anuales en los sitios que se detecte la falta de estos		Nuevos Micromedidores instalados
				*. Expansión del servicio a nuevos usuarios individualizando los suscriptores con una sola cometida y más de una vivienda número viviendas igual número conexiones a un 90%		Nuevos suscriptores facturados

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

				*. Mantener el máximo permitido de perdida de agua establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA		Disminución de agua no contabilizada
				*. Búsqueda, detección y reparación de fugas en las redes de distribución del acueducto de la zona urbana (		Fugas identificadas y corregidas
				*. Jornadas Pedagógicas dirigidas a los usuarios en el proceso de potabilización del agua (		Jornadas evidenciadas
				*. Talleres y charlas de sensibilización y cultura del agua, dirigidos a estudiantes de las instituciones educativas (		Número de talleres realizados
				*. Cumplimiento de las normas en materia ambiental existentes, pago de la tasa de uso del agua y tasa retributiva a la corporación autónoma regional		Cancelación de factura por uso del agua ante Corpocaldas
				*. Detección y reparación de daños en las redes de conducción de las dos (2) bocatomas: Chambery y Brillante		Numero de daños detectados y corregidos
				Gestión ambiental alcantarillado		Continuar con las estrategias y metas involucradas en el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.
Realizar jornada de caracterización de aguas residuales.						

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

						Detectar daños en el sistema de alcantarillado en la zona urbana del municipio.
						El Plan de Manejo Ambiental Microcuenca Chambery ya esta formulado, se seguirá gestionando cofinanciación con Corpocaldas y el Municipio e Aranzazu, para ir buscando dar cumplimiento a los programas y metas allí planteadas.
						Apoyar los programas de educación ambiental que se realicen en diferentes entidades e instituciones del municipio.
						Asistir a reuniones y se parte activa de los consejos de: Desarrollo Sostenible del Municipio, El Interinstitucional de Educación Ambiental CIDEAM y el Consejo de Policía Social.
			El Artículo 42 de la Ley 99 de 1993 aduce la utilización directa o indirecta de la atmosfera, 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 pato de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas.	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	Gerencia	Pago a Corpocaldas de la Tasa Retributiva según acuerdos de pago suscritos.
						Pago a Corpocaldas por evaluación y seguimiento de vertimientos

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

2024-2027

	Gestión ambiental Aseo	Continuar con las estrategias de separación en la fuente y fortalecimiento de la actividad de aprovechamiento de residuos	Cumplimiento normativo acorde con el Decreto 596 y Resolución 276 de 2016	Diseño de campañas físicas y virtuales para la separación en la fuente incorporando el nuevo código de colores para la presentación de residuos para recolección.	Gerencia	Numero de toneladas aprovechadas en la Estacion de Clasificación y Aprovechamiento – ECA.
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
GT gestión tarifaria	Gestión tarifaria acueducto	los usuarios de la empresa Aguas de Aranzazu SA ESP cancelarán por concepto de cargo fijo y consumo los valores justos y suficientes que demanda la operación para garantizar la viabilidad financiera de la empresa y rentabilidad	El objetivo de esta dimensión se encuentra enfocado hacia el cumplimiento del articulo 87.1 de la Ley 142 de 1994, en donde las fórmulas tarifarias no pueden trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.	Tarifa aplicada según metodología CRA 825 y sus correspondientes modificaciones	JUNDA DIRECTIVA como única entidad tarifaria local según lo dispone el artículo 1 de la Resolución CRA 271 de 2003	AC= 1- (tarifa cobrada por cargo fijo y consumo/ tarifa de cargo fijo y consumo actualizada con IPC
				Cumplimiento de metas en continuidad del servicio	Gerencia	Número de días de prestación del servicio/ número de días del periodo analizado
				Cumplimiento de metas de micro medición	Gerencia	Suscriptores con micromedidor instalado/ número de suscriptores facturados promedio en el año anterior
	Gestión tarifaria alcantarillado			Aplicación del valor resultante de la metodología tarifaria alcantarillado según resolución CRA 825 con sus correspondientes modificaciones	La Junta Directiva como única entidad tarifaria local según lo dispone el artículo 1 de la Resolución CRA 271 de 2003	ALC= 1- (Tarifa cobrada por el prestador por cargo fijo y consumo/tarifa resultante de cargo fijo y consumo actualizada con el IPC
	Gestión Tarifaria Aseo			Aplicación de la metodología tarifaria conforme a la Resolución CRA 853 y sus correspondientes modificaciones	La Junta Directiva como única entidad tarifaria local según lo dispone el artículo 1 de la Resolución CRA 271 de 2003	Numero de actos de aprobación de tarifas suscritos