

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 1 de 27

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

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
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 2 de 27

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico es el principal instrumento de gestión para la prestación efectiva los Servicios Públicos Domiciliarios de la **EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P**, en el cual se enmarcan los lineamientos y las acciones estratégicas adoptadas para alcanzar los objetivos generales y específicos; dichos objetivos más las actividades y tareas expuestas en el presente Plan Estratégico 2020-2023, recogen la intención de la gerencia por liderar proyectos que generen beneficio social y garanticen la auto sostenibilidad financiera de la empresa.

El presente plan se elabora mediante la metodología de Planeación Estratégica, la cual se entiende como el proceso mediante el cual las Directivas de una entidad toman decisiones sobre los objetivos a corto, mediano y largo plazo, sus mercados y servicios, la forma en que superará las amenazas y aprovechará las oportunidades y las acciones que seguirá para manejar las relaciones con usuarios, empleados, proveedores y comunidad. Es la definición de objetivos y estrategias globales para la organización.

El plan de desarrollo institucional para el período 2020-2023 de la **EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P**, se proyecta servir de guía para la toma de decisiones y la dirección efectiva de las acciones en cada uno de los procesos de la empresa, con el propósito de cumplir con los objetivos y metas trazadas a corto, mediano y largo plazo.

OBJETIVO GENERAL

Establecer el plan estratégico para el período de gestión 2020-2023 de la EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A.E.S.P como la herramienta principal en la planeación, dirección, control, verificación y toma de decisiones, en el cual se definen las prioridades a abordar, se establece el nivel de responsabilidades económicas, sociales y ambientales que orientan las actuaciones de la Empresa de acuerdo a la Ley, su objeto, filosofía y estrategia corporativa

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 3 de 27

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir las líneas estratégicas de las actividades a realizar y los criterios de decisión durante el periodo de vigencia del mismo.
- Establecer el nivel de responsabilidades económicas, sociales y ambientales que orientan las actuaciones de la Empresa de acuerdo a la Ley, su objeto, filosofía y estrategia corporativa.
- Generar ambientes de confianza y buenas relaciones con sus grupos de interés.
- Garantizar la transparencia administrativa, financiera y de manejo de personal; la claridad y autonomía en los negocios que se adelanten.
- Garantizar la supervivencia, sostenibilidad y crecimiento de la Empresa, con la aplicabilidad eficiente de los planes

DIAGNOSTICO PRELIMINAR

DIAGNOSTICO EXTERNO

MARCO LEGAL PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

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

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

- Decreto 1594 de 1984, sobre normas para el vertimiento de sustancias
- Ley 373 del 06 de Junio de 1997 PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE.
- Decreto 1842 de julio 22 de 1991, “por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios”

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 4 de 27

- Decreto 2649 de 1993, sobre manejo contable
- Decreto 605 de marzo 27 de 1996, “por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994 en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo”
- Decreto 1575 de marzo 10 de 1998, “por el cual se expiden normas técnicas de calidad del agua potable”
- Decreto 1713 de agosto 06 de 2002
- Circulares Externas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Resoluciones del Ministerio de Desarrollo Económico – Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Normatividad específica de cada área para empresas del sector público: Contratación, Control Interno.
- Resolución 0288 de 2.015 por medio de la cual se establecen lineamientos para la formulación de prestación del servicio público de Aseo.
- Resolución 0754 de 2.014 por medio de la cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación seguimiento control y actualización de los planes de gestión integral de residuos sólidos.
- Decreto 2981 de 2.013 por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio público de Aseo.

GEOGRAFÍA Y DEMOGRAFÍA DEL MUNICIPIO

- **Categoría:** 6
- **Ubicación:** Norte del Departamento de Caldas
- **Límites:** Al norte con Salamina y La Merced, al sur con Neira, al occidente con Filadelfia y al oriente con Salamina
- **Extensión territorial:** 140 Km²
- **Temperatura media:** 12°C a 18°C
- **Altura sobre el nivel del mar:** 1.964 metros
- **Accidentes geográficos:** Se destacan los Cerros de El Gavilán, Santa Elena y Alegrías, de menor importancia el Cerro de Muelas. Tiene una cadena de montañas discriminadas así: Corazal, Diamantes, Cestillal, Cordal, Palmichal y Muelas; el croquis tiene la forma de un zapato y es el único Municipio del norte del Departamento que no toca las aguas del Cauca.
- **Hidrografía:** Tiene dos ríos principales que lo cruzan de oriente a occidente y de norte a sur: La Honda y Chambery, respectivamente.
- **División Político Administrativa:** Está integrado por 22 secciones entre las que se destacan: Muelas, Campoalegre, San Rafael, La Honda, Buenavista, Alegrías, Camelias, Roblal, Manzanillo.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 5 de 27

- **Población al año 2019:** 10.557 habitantes en total (DANE), 6.825 en área urbana y 3.732 en zona rural.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPIO DE ARANZAZU 2020-2023- PACTO POR LA EQUIDAD

El Plan de Desarrollo Municipal de Aranzazu – Caldas, 2020 – 2023, fue adoptado mediante Acuerdo Municipal No 410 del. 04 de Junio de 2.020, para la vigencia 2.020-2.023 denominado PACTO POR LA EQUIDAD; se contemplan entre otros aspectos importantes para la gestión institucional de “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P”, los siguientes:

MISION

Implementar políticas tendientes a fomentar la equidad social, el acceso a todos los servicios públicos, un trato digno, solidario y humano, en donde estén incluidos todos los ciudadanos del Municipio de Aranzazu Caldas, con condiciones que promuevan la inversión social, el desarrollo económico y físico del municipio bajo los principios constitucionales y el cumplimiento de la ley para así lograr una sociedad más productiva, competitiva, solidaria y humana.

VISION

Lograremos, entre todos, que para el año 2023 el Municipio de Aranzazu sea modelo de Coherencia Social en donde sean reconocidos los derechos y deberes de la población sin discriminación. Será un municipio referente en el departamento de Caldas por liderar programas de desarrollo, innovación y tecnología, tanto en la zona urbana como rural; así mismo, por contar con equipamiento para la atención en Salud en óptimas condiciones, infraestructura educativa y de vivienda adecuada a las necesidades de la comunidad y una alta inversión social, generando impacto en el sector turismo y en la competitividad del municipio con sostenibilidad ambiental y fiscal.

PRINCIPIOS

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 6 de 27

1. **TRANSPARENCIA.** “Los recursos públicos son sagrados” y por lo tanto se les dará un manejo claro y transparente, con información permanente a la comunidad para que sea veedora en la utilización de sus recursos.

2. **MANEJO GERENCIAL.** Hacer de Aranzazu una empresa con futuro mediante un manejo eficiente de los recursos.

3. **TRABAJO COMUNITARIO.** Compromiso permanente de la comunidad en las propuestas, vigilancia y Desarrollo de los programas.

4. **OPORTUNIDAD.** Trabajar en función de generar las oportunidades de Desarrollo para toda la comunidad.

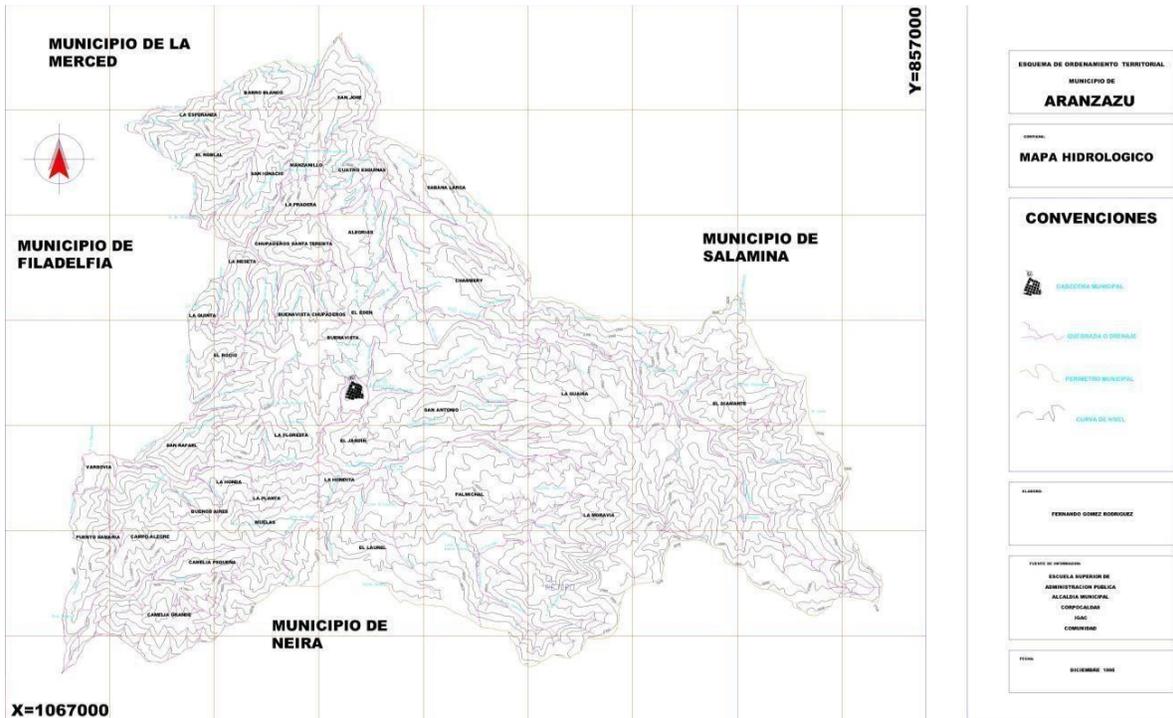
5. **RESPECTO A LA DIVERSIDAD Y LA DIFERENCIA.** Evitar la discriminación a los más débiles ya sea por capacidad física, económica, oficio, raza, religión, comportamiento sexual u otras conductas que generan la diferencia.

EJE ESTRATÉGICO 3: MEDIO AMBIENTE E INTEGRACIÓN REGIONAL

CON EQUIDAD

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 7 de 27

GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO



La Cuenca Río Tapias y otros directos al Cauca, cuenta con el Plan de Ordenación y Manejo, en estado de revisión y ajuste en su componente de gestión del riesgo. Frente a las Áreas abastecedoras de acueductos colectivos- ABACOS, el casco urbano se alimenta de la Quebrada El Brillante y el Río (jurisdicción de la cuenca del Río Tapias y Otros Directos al Cauca).

Desde el punto de Calidad del agua se tienen definidos los objetivos de calidad del agua¹ para la Q. El Sargento y La Honda dividida en tres tramos, los cuales se deben cumplir en el corto y largo plazo.

	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 27
PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023		

Acueducto/ C. Urbano abastecido	Poblacion 2015 (Hsbs)	Nombre F. abastecedor	Oferta			Demanda	
			Caudal min. (L/s)	Caudal máx. (L/s)	Caudal medio (L/s)	Real Demandado (L/seg)	
AGUAS DE ARANZAZU	Aranzazu	6.596	Q. El Brillante	8,0	72,6	31,5	16,25
			Rio	143,7	1124,0	513,8	39,00
			Chambery				
			Total	151,7	1196,5	545,3	55,25

Fuente: oferta hídrica fuentes abastecedoras del municipio. CORPOCALDAS

Fuente: oferta hídrica fuentes abastecedoras del municipio, CORPOCALDAS

Casco urbano abastecido	Empresa de Acueducto	Fuente Abastecedora	Población 2015 (Habs)**	% pérdidas totales	Predominio uso del suelo	INDICADORES IDEAM		
						IUA	IVH	
Aránzazu	Aguas de Aránzazu S.A. E.S.P.	Q. El Brillante	6.596	84%	Pastos limpios	93,0%	Muy Alta	Muy Alta
		Río Chamberí			Pastos limpios	12,8%	Media	Alta

Objetivos de calidad en quebradas de Aranzazu

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 9 de 27

Tramo de la Q.	Corto Plazo (2012)	Largo Plazo (2027)
El Sargento		
I	UPFF (cumple)	UPFF
II	UAR (no cumple)	UANR

Tramo de la Q. La	Corto Plazo (2012)	Largo Plazo (2027)
Honda		
I	UPFF (cumple)	UPFF
II	UAR (no cumple)	UPFF
Uso para la preservación de la flora y la fauna (UPFF); Uso agrícola restringido (UAR)		

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y DE LA CALIDAD DEL AIRE

El municipio de Aranzazu cuenta con el plan de gestión integral de residuos sólidos 2015- 2026, adoptado mediante el decreto 055 de 2015; en el municipio se cuenta con importantes procesos para la recolección de residuos sólidos inorgánicos (reciclaje) los cuales cuentan con ruta de recolección, igualmente se establece el PIRS (parque industrial de residuos sólidos) el cual realiza procesos de separación de residuos sólidos inorgánicos y manejo de compostaje. No se cuenta con plan y estrategias para el monitoreo de la Calidad del aire, se cuenta con estudio de ruido ambiental, el cual busca medidas de implementación para reducir el impacto en los sectores residenciales.

EJE ESTRATÉGICO 4: INFRAESTRUCTURA PARA LA EQUIDAD

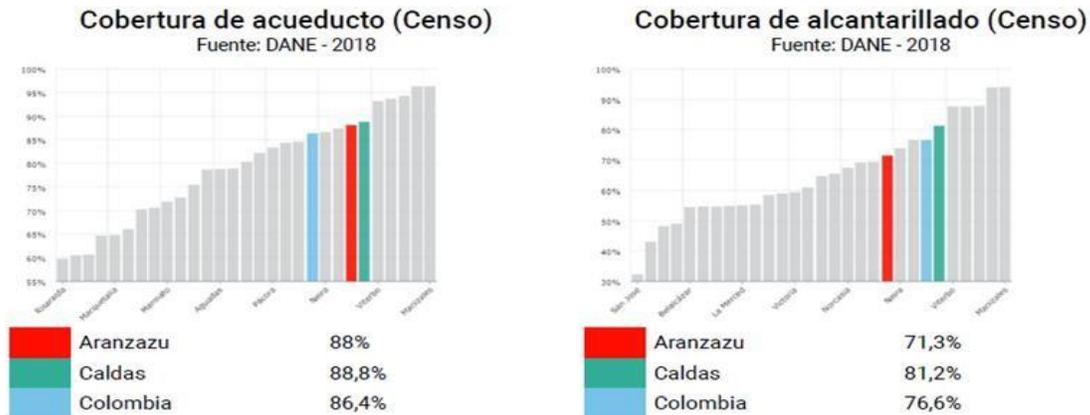
Ampliación cobertura saneamiento básico.

Con la finalidad de reducir el riesgo de factores que afecten la salud pública y ambiental, la administración municipal brinda especial atención a la gestión y desarrollo de procesos que tiendan a la construcción y mejoramiento de infraestructura de los servicios acueducto y alcantarillado; para ello el fortalecimiento y buen funcionamiento de la infraestructura hidráulica y sanitaria, requiere importantes obras por el estado en la cual se encuentra, estas redes, las

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 10 de 27

cuales están construidas por materiales como asbesto cemento, las cuales vienen cumpliendo con su ciclo de vida útil.

Por ello se requieren importantes esfuerzos en desarrollo y ejecución de procesos de articulación con la Empresa prestadora de servicio de Aguas de Aranzazu y con el Plan Departamental de Aguas de la gobernación de Caldas. En la siguiente figura se presenta el déficit en cuanto a cobertura de acueducto y alcantarillado, la cual lo ubica por debajo del municipio y el departamento.



Programa de Agua Potable y Saneamiento Básico.

La cobertura del sistema de acueducto y alcantarillado en el municipio se brinda en el casco urbano por la Empresa Aguas de Aranzazu, en el área rural la cobertura frente al servicio de acueducto se brinda bajo condiciones especiales en la cual un alto porcentaje no cumple con los parámetros físicos, químicos y microbiológicos exigidos por Ley, en cuanto al manejo de vertimientos, un alto porcentaje de viviendas no cuentan con servicio de alcantarillado o sistemas sépticos. Frente a estas dificultades el municipio ha venido aumentando los niveles de cobertura de acueducto y alcantarillado.



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

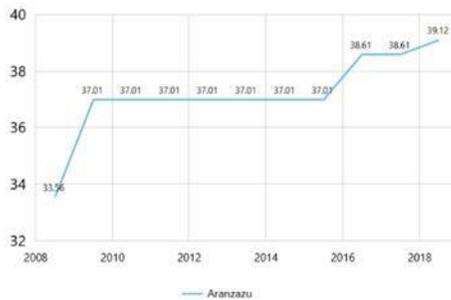
Versión: 03

Fecha de aprobación:
Febrero 2018

Página 11 de 27

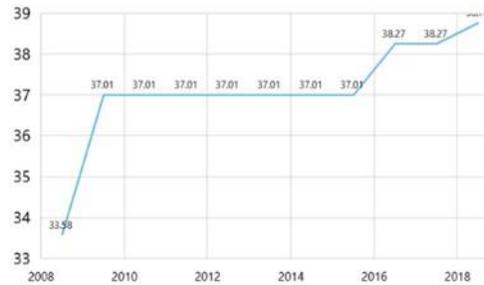
Cobertura de Acueducto (REC)

DNP a partir de información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - 2008-2018
Unidad de medida: Puntos porcentuales



Cobertura de Alcantarillado (REC)

DNP a partir de información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - 2008-2018
Unidad de medida: Puntos porcentuales



SUBPROGRAMAS	INDICADORES DE BIENESTAR (META DE RESULTADO)	META DE PRODUCTO CUATRIENIO	INDICADOR DEL PRODUCTO	META PROPUESTA
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Aumentar la cobertura en acueducto	Realizar el mantenimiento de las redes de servicios públicos domiciliarios	Mts de acueducto reparados	100
	Aumentar la cobertura en alcantarillado	Mejoramiento de redes para la disposición de aguas domiciliarias.	Mts de acueducto reparados	50
SERVICIOS PUBLICOS	Dar continuidad a la estrategia de subsidios	Garantizar el otorgamiento de subsidios a los estratos subsidiables de acuerdo con la normatividad vigente	Nº de meses subsidiados de estrato 1 y 2 subsidiados en acueducto, alcantarillado y aseo	48
GESTION Y EDUCACION AMBIENTAL	Reducir el desperdicio de agua	Fomentar el uso eficiente y razonable de agua	Nº campañas realizadas	4

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 12 de 27

DIAGNOSTICO INTERNO

PLATAFORMA JURÍDICA DE LA EMPRESA

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

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

RAZÓN SOCIAL: “Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P.”

NATURALEZA JURÍDICA:

Es una Empresa por acciones, donde el patrimonio está conformado así: Municipio de Aranzazu 96.61%, capital privado 3.39%, planta propia de personal y autonomía administrativa. Ésta se encuentra constituida conforme con la Ley, como empresa mixta de servicios públicos domiciliarios de carácter municipal.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 13 de 27

OBJETO SOCIAL:

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

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

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

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 14 de 27

o servicio en el mercado; podrá asociarse en desarrollo de su objeto con personas nacionales o extranjeras o formar consorcios con ellas.

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

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

FUNCIONES DE LA EMPRESA:

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

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 15 de 27

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

COMPOSICIÓN ACCIONARIA Y CAPITAL:

CAPITAL AUTORIZADO

- El capital autorizado de la sociedad es por la suma de \$1.500.064.115 dividido en CATORCE MIL CUATROSCIENTOS VEINTITRES ACCIONES (14423) ACCIONES NOMINATIVAS de un valor nominal de CIENTO CUATRO MIL CINCO PESOS MCTE. (\$104. 005.00) cada una.

CAPITAL SUSCRITO

- El capital suscrito de la sociedad al momento de la transformación, asciende a la suma de MIL SETENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS MCTE. (1.074.526.444.00), DISCRIMINADAS ASÍ:

	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 16 de 27
PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023		

ACCIONISTAS	CEDULA O NIT	PARTICIPACION PORCENTUAL	V/R NOMINAL DE LA ACCION	CAPITAL AUTORIZADO	CAPITAL PAGADO Y CAPITAL PAGADO Y SUSCRITO
Municipio de Aranzazu	890801142-4	96.7188%	104,005.00	1,450,843,545.94	1,039,268,749.00
Bernabé Salazar Soto	16.137.008	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Albeiro Londoño Agudelo	16.137.255	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Jesús Andrés Jaramillo Gómez	16.137.724	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Jairo de Jesús Salazar González	16.135.263	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
Claudia Patricia Gómez Martínez	24.433.823	0.1936%	104,005.00	2,903,868.38	2,080,100.00
Jaime Zuluaga Zuluaga	16.136.866	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Celmira Marín de Jiménez	24.432.847	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Liliana Londoño Toro	24.434.525	0.0774%	104,005.00	1,161,547.35	832,040.00
Carmen Teresa López Arias	24.436.475	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
Luis Restrepo Gómez	4.354.717	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00
Mery Giraldo Giraldo	24.431.439	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Mario Castaño Gómez	4.355.532	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
Nubia Henao Montes	24.431.040	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Blanca Lucia Jaramillo Jaramillo	24.431.394	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Gustavo Gómez Castaño	4.355.542	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
María Dianel Mejía Montoya	24.433.236	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Mario César Castrillón Bedoya	16.135.364	0.3872%	104,005.00	5,807,736.76	4,160,200.00
José Raúl Giraldo Calderón	4.353.617	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
María Consuelo Zuluaga Duque	24.433.401	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00
María Nubia Zuluaga Giraldo	24.432.429	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Jorge Humberto Chaparro Orduz	9.521.930	0.1936%	104,005.00	2,903,868.38	2,080,100.00
José Albeiro Gómez Zuluaga	4.356.541	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
María Fabiola Gómez Arias	24.271.490	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Gabriela Serna Ramírez	24.431.563	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
María Del Carmen Velásquez Motoya	24.427.678	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Andrea Milena Osorio Cardenas	24.436.664	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
María Rubiela Gómez Salazar	24.430.544	0.1936%	104,005.00	2,903,868.38	2,080,100.00
Alvaro Hernán Gómez Martínez	16.136.677	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00
Adelina Montes de H.	24.430.138	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
José Benigno López Giraldo	4.356.990	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00
Fernando Tamayo Vásquez	4.356.423	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Octavio Morales Loaiza	4.354.987	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Bertha Ligia Jiménez Gómez	24.432.566	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Rosa Esther Gómez S.	24.432.285	0.0387%	104,005.00	580,773.68	416,020.00
Luz Marina Villa	24.431.606	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Martha Alzate de Serna	24.432.170	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Rubén Darío Muñoz Castaño	4.356.085	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00
Gilberto Augusto Soto Ramírez	80.844.821	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Alberto Giraldo Gómez	15.958.029	0.0581%	104,005.00	871,160.51	624,030.00
COOFANOR LTDA	810003309-2	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00

	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
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Página 17 de 27

Libia Shirley Villada B.	24.431.240	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Didier Noriel Gómez Rivera	16.137.585	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
Jhon James López Herrera	16.138.321	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Damaris Soto de Salazar	24.431.156	0.0968%	104,005.00	1,451,934.19	1,040,050.00
Eugenio Gómez Tamayo	16.138.640	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Bertha Gómez de Giraldo	24.428.841	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
María Trinidad Hernández	24.432.941	0.0097%	104,005.00	145,193.42	104,005.00
Luis Eduardo Gómez G.	4.356.756	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Hernán Muñoz Serna	16.139.585	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Rigoberto Giraldo González	4.356.297	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Jhon Fredy López Castro	75.086.011	0.1936%	104,005.00	2,903,868.38	2,080,100.00
Jairo Arias Martínez	16.138.518	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Eugenio Agudelo Cortés	16.138.862	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Silvia Elena Morales Jaramillo	24.434.939	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Mercedes Castaño Salazar	24.431.685	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
Olga Liliana Giraldo Duque	30.405.191	0.0194%	104,005.00	290,386.84	208,010.00
Norma Patricia Ocampo Gómez	24.436.859	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Sandra Milena Sepúlveda Cuervo	30.357.761	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Ana de Jesús Duque Soto	24.433.632	0.0484%	104,005.00	725,967.10	520,025.00
Laura Rosa Cárdenas Castaño	24.431.323	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
Mario Alberto Botero Morales	10.288.509	0.0290%	104,005.00	435,580.26	312,015.00
TOTAL		100.0000%		1,500,064,115.00	1,074,526,444.00

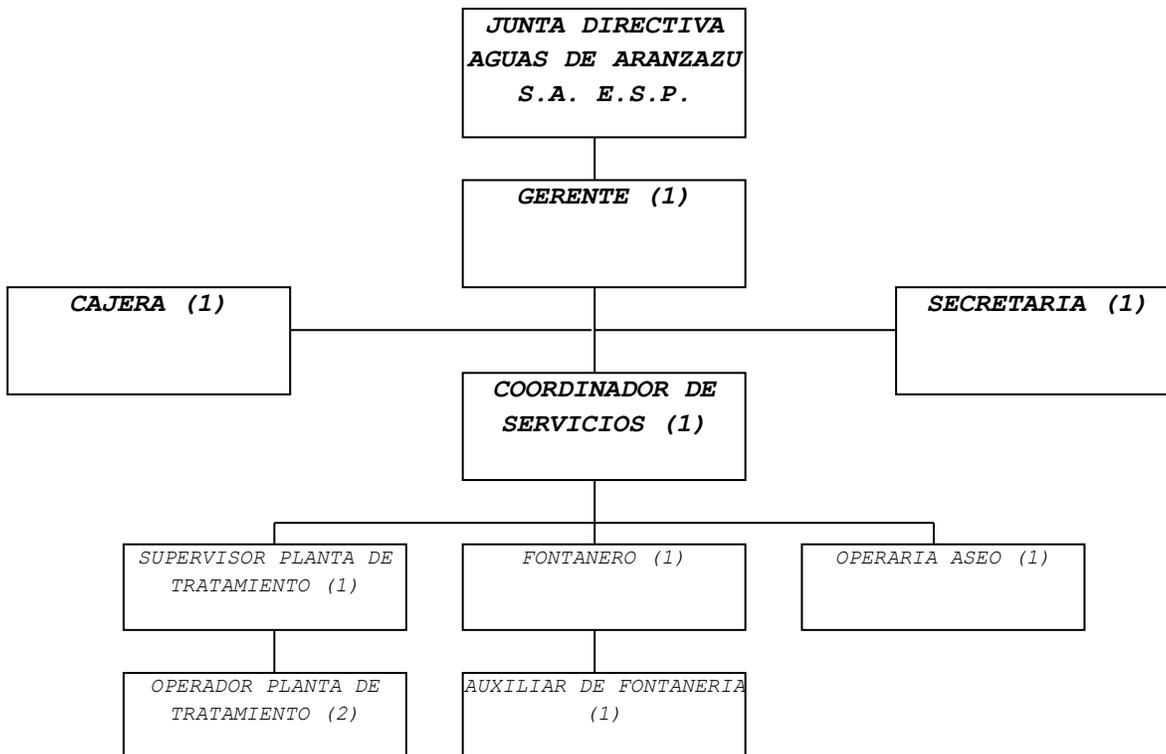
El capital pagado y suscrito de la sociedad, al momento de la transformación, es la suma de MIL SETENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS MCTE. (1.074.526.444.OO), valor de los bienes y dineros recibidos por la sociedad al momento de firmar la escritura. Los accionistas aportantes limitan su responsabilidad al monto de sus aportes.

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD:

La Empresa "Aguas de Aranzazu S.A. actualmente cuenta con la siguiente estructura orgánica:

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 18 de 27

Organigrama estructural del Orden Municipal “Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P.”



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

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

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 19 de 27

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

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

1. Diseñar políticas orientadas a la maximización del beneficio en conjunto con sus accionistas y miembros de la Junta Directiva y de los diferentes usuarios.
2. El desempeño de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S. P, deberá garantizar a sus accionistas como mínimo la generación de un sistema de gestión orientada al cumplimiento de los indicadores básicos.
3. Establecer indicadores de cobertura y de oportunidad en la prestación de los servicios públicos, que permitan medir la gestión de “Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P.”, mediante topes mínimos y máximos comparados con indicadores referentes establecidos en el Plan de Desarrollo del Municipio y en el Plan de Gestión y Resultados.

MISIÓN

La Empresa AGUAS DE ARANZAZU S.A.E.S.P presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con un nivel de excelencia óptimo de manera que garantice la satisfacción de nuestros usuarios, la protección del medio ambiente y la preservación del recurso hídrico.

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 20 de 27

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.

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.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 21 de 27

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.

- **COMPROMISO:**

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 22 de 27

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.

BASES DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA LA VIGENCIA 2020-2023

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.

Este plan estratégico se entiende como la herramienta para la toma de decisiones oportunas, reduciendo los riesgos en los procesos de la Empresa.

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

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

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 23 de 27

- ❖ Los procesos y/o actividades que no guarden relación directa con el objeto social de la empresa deben ser externalizados, costeados y respaldados en contratos de desempeño y resultado.
- ❖ Fortalecimiento de procesos empresariales orientados a satisfacer el interés del Cliente.
- ❖ Potenciar o mejorar la capacidad negociadora frente a proveedores y clientes.
- ❖ Lograr ventajas comparativas y competitivas.
- ❖ La estructura organizacional de continuará con la orientación a la satisfacción del Cliente conservando la planta de personal necesaria para garantizar la adecuada prestación de los servicios.
- ❖ La gestión empresarial, en todas las áreas y dependencias, se desarrollará bajo la cultura del autocontrol, la calidad, el mejoramiento continuo, el análisis de impacto ambiental y la administración de riesgos.
- ❖ Propender por la optimización de los procesos dentro de la cadena de valor de la Empresa.

LA ESTRATEGIA

La Gerencia de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P ha propuesto un Plan Estratégico 2020-2023, definiendo para ello unos lineamientos y objetivos que llevaran la empresa al logro de los resultados esperados en la ejecución del presente Plan.

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

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

1. Optimizar la atención de los Clientes.
2. Racionalizar costos y gastos. Gestionar procesos eficientes
3. Consolidar la integración y automatización de los procesos que inciden en la modernización de la Empresa.
4. Asegurar el flujo y suministro de información entre los procesos y para toda la Empresa

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 24 de 27

5. Asegurar el proceso de facturación y evitar impactos negativos hacia la comunidad.

6. Asegurar un óptimo proceso de Contratación y ejecución de recursos.

7. Identificar procedimientos con impacto económico buscando optimización de los procesos financieros.

8. Desarrollar de manera integral el Talento Humano

9. Promover una relación de respeto y calidez entre todas las dependencias de la empresa.

METODOLOGIA PARA ASEGURAR EL PLAN

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

Desdoblamiento Plan Estratégico

A partir del Direccionamiento Estratégico y con el propósito de cumplir la Visión de la organización, se concretaron los planes de acción que se deben seguir para lograr cumplir los lineamientos estratégicos planteados por Aguas de Aranzazu S.A E.S.P (2.020-2021)

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

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

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 25 de 27

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

De igual manera el Plan debe desplegar una amplia actividad de comunicaciones para que el compromiso de todos los que estamos vinculados a Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, materializamos en logros, las metas propuestas, por lo tanto esta administración dedicará todos sus esfuerzos para que cada elemento del Plan se conozca y se interiorice en cada trabajador, funcionario, contratista, directivo y demás, para que entienda su contribución estratégica al Plan, que permita así compartir el éxito futuro derivado del deber cumplido, tanto con la empresa como con la razón de ser de la misma, su Cliente. **Ver anexo 1**

METODOLOGIA PARA LA EJECUCION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

El cumplimiento de los objetivos corporativos se realiza mediante la planeación que tiene la entidad enfocado en la prestación de sus servicios y posteriormente de la proyección de la empresa en un mediano o largo plazo, es decir, su misión y visión institucional

A partir de dicha planeación, se realiza la identificación de hechos y datos importante que sobresalen sobre la misión como razón de ser de la entidad y se complementa con la visión que es el camino a seguir durante el periodo determinado el cual para Aguas de Aranzazu S.A E.S.P está dentro del año 2020 hasta el año 2023.

Luego de identificadas estos hechos o razones denominados perspectivas que para la empresa son medio ambiente, calidad, prestación de servicios y comunidad, a partir de los anteriores temas se logra enfocar los objetivos de Aguas de Aranzazu S.A E.S.P que serán base del mapa estratégico conformado por las estrategias es decir sus objetivos específicos y las metas consideradas como las acciones a desarrollar.

Lo anterior está diseñado con base en indicadores los cuales representan una herramienta de medición que permite determinar el estado actual en el cumplimiento de dichas metas y objetivos y tomar las acciones correspondientes para la mejora, la anterior metodología es llevada a cabo por medio de Tablero de Indicadores,

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 26 de 27

dando como resultado el presente documento denominado plan estratégico institucional.

SUPUESTOS CRITICOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

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

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

**CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ
GERENTE**

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 27 de 27

ANEXO 1

MATRIZ PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL 2020-2023



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 1 de 13

DIMENSION	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	Supervisor Planta de Tratamiento de Agua Potable, Coordinador General 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		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	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	Secretaria General	Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC
										Índice de Atención de PQR Alcantarillado -IPQRAL
Índice de atención de PQR Aseo - IPQRAS										



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 2 de 13

		usuarios, los suscriptores o los 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				
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, estableciendo el número de metros lineales de redes construidos, mejorados y mantenidos	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), estableciendo el número de metros lineales de redes construidos, mejorados y mantenidos	Coordinador general de servicios y Gerencia	Índice de ejecución anual de inversiones de Alcantarillado- IEAIAC
	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.	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 en al		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 los mínimos que deben tener en Aguas	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	Coordinador general de servicios y Gerencia



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 3 de 13

		Resolución 154 de 2014 modificada por la Resolución 527 de 2018.	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.	la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.		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
						Índice de Micromedición Efectiva – IMI
						Catastro de Medidores – CM
						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 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 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 acueducto y gestionar recursos en el Plan Departamental				Indicador de identificación y corrección de fallas en la red de recolección y transporte de alcantarillado.		



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 4 de 13

				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.		
		En el año 2021 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 microrutas 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. Adicionalmente realizar una comparación entre los recursos invertidos en la planta de personal	Actualizar y Cumplir el Plan Estratégico. Aplicar el plan de capacitación para la vigencia 2021 (de enero a diciembre de 2021). Incentivar al personal para que se sienta satisfecho realizando las	Gerencia	Productividad del personal administrativo del prestador acueducto -PPAPac Productividad del personal administrativo del prestador alcantarillado -PPAPal Productividad del personal administrativo del prestador aseo-PPAPas



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 5 de 13

	Eficiencia del personal operativo y recursos de apoyo		y los resultados obtenidos frente a la ejecución de las diferentes actividades 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	funciones y lo transmita al usuario a través de una buena atención y un buen clima organizacional. Realizar integraciones tanto de tipo laboral como familiar con el personal de la empresa (enero a diciembre 2021)		Productividad del personal operativo de acueducto -POac Productividad del personal operativo de alcantarillado -POal Productividad del personal operativo de aseo -POas
	Gestión empresarial social	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 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		Relación Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
		La Contaduría General de la Nación mediante resolución 414 de 2014	Dar cumplimiento a la Resolución 414 de 2014 y la resolución 139 de	Presentación de Estados Financieros mensuales conforme a		Liquidez -L



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 6 de 13

SF Sostenibilidad financiera	Suficiencia financiera	<p>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.</p> <p>La empresa Aguas de Aranzazu SA ESP, cuenta a 2021 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 claves de cada área de servicio.</p>	<p>2015 de la contaduría General de la Nación, para la presentación de los correspondientes estados financieros.</p> <p>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.</p>	<p>las orientaciones indicadas en la Resolución 414 de 2014 y su modificatorias.</p> <p>Mensualmente realizar aproximaciones de cálculo de los indicadores de la Resolución CRA 906 a fin de identificar situaciones de riesgo a tiempo y tomar las determinaciones del caso.</p>	Gerente, Contador y Revisor Fiscal	Eficiencia en el recaudo -ER
	Indicadores de flujo financiero	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				
	Indicadores de gestión de la rentabilidad y endeudamiento	Liquidez ajustada -LA				
Indice financiero asociado a la eficiencia operativa -IEO						



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 7 de 13

DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
						Rotación deuda a inversiones -ICA
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	Indicede 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 vigencia 2021
				Cumplir el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Seguridad y Salud en el Trabajo		Cumplimiento de avance vigencia 2021
				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 vigencia 2021
				Cumplir con el cargue de la información a los entes de control		Cumplimiento de avance vigencia 2021
				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					



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 8 de 13

	Gestión social del Agua	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Suministrar tapas de protección para medidores</p> <p>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.</p>	<p>Coordinador General de Servicios.</p> <p>Gerencia</p>	<p>Numero de tapas suministradas.</p> <p>Juntas Directivas con el acompañamiento del vocal de control</p>
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.	<p>Establecer campañas de uso eficiente y ahorro del agua a través de medios físicos y virtuales.</p> <p>Continuar con la campaña casa a casa para detectar daños internos y si son estratos 1 y 2 ayudarles a solucionarlos (Empleados de la empresa, de enero a diciembre de 2021)</p>	Gerente y Coordinador de Servicios Generales	Numero de campañas realizadas sobre el uso eficiente y ahorro del agua



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 9 de 13

				<p>La empresa formuló el Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua, vigencia 2018-2022, estableciendo para el año 2021 las siguientes metas:</p>		Plan Actualizado
				*. Instalación de 60 micromedidores en los sitios que se detecte la falta de estos (de enero a diciembre de 2021).		Nuevos Micromedidores instalados
				*. Expansión del servicio a nuevos usuarios (de enero a diciembre de 2021).		Nuevos suscriptores facturados
				*. Mantener el máximo permitido de pérdida de agua establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA (de enero a diciembre de 2021).		Disminución de agua no contabilizada
				*. Búsqueda, detección y reparación de fugas en las redes de distribución del acueducto de la zona urbana (de enero a diciembre de 2021).		Fugas identificadas y corregidas
				*. Jornadas Pedagógicas dirigidas a los usuarios en el proceso de potabilización del agua (de marzo a diciembre de 2021).		Jornadas evidenciadas
				*. Talleres y charlas de sensibilización y cultura del agua, dirigidos a estudiantes de las instituciones educativas (de febrero a diciembre de 2021).		Número de talleres realizados



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 10 de 13

				<p>*. Cumplimiento de las normas en materia ambiental existentes, pago de la tasa de uso del agua y tasa retributiva a la corporación autónoma regional (de febrero a diciembre de 2021).</p> <p>*. Detección y reparación de daños en las redes de conducción de las dos (2) bocatomas: Chambery y Brillante (de enero a diciembre de 2021).</p>		<p>Cancelación de factura por uso del agua ante Corpocaldas</p> <p>Numero de daños detectados y corregidos</p>
Gestión ambiental alcantarillado	Continuar con las estrategias y metas involucradas en el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.	Cumplimiento normativo acorde con el Decreto 3100 de 2003, acorde con el conjunto de programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y mantenimiento de vertimientos.	El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos ya fue aprobado mediante Resoluciones No. 186 de junio 2 de 2009 y 604 de noviembre 2 de 2012 en donde quedaron establecidas metas a cumplir.	Gerencia	<p>Revisión y ejecución de las observaciones presentadas por Corpocaldas frente al tratamiento de lodos en la Planta de Tratamiento de Agua Potable.</p> <p>Realizar jornada de caracterización de aguas residuales.</p> <p>Detectar daños en el sistema de alcantarillado en la zona urbana del municipio.</p> <p>Construcción de obras para la descontaminación hídrica de la Quebrada el Sargento en el Municipio de Aranzazu Caldas.</p>	



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 11 de 13

		<p>El artículo 79 de la Constitución Política dice que "Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines a través de los cuales se adopta el principio de Desarrollo Sostenible.</p>	<p>La empresa Aguas de Aranzazu SA ESP, es consciente de la contaminación ambiental que se genera en el Municipio y participa activamente en conjunto con los organismos a quienes les compete, para mejorar la disposición final de los desechos líquidos y sólidos que se producen y vierten a las fuentes de agua y rellenos sanitarios del Municipio y la región.</p>	<p>Al existir ya el diagnóstico e la Reserva Forestal Protectora el Diamante, sería importante caracterizar y diagnosticar la reserva forestal protectora en materia ambiental, realizando la zonificación de las diferentes áreas, formulando programas y proyectos para su manejo y elaborando una propuesta de reglamentación complementaria a la zonificación.</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Promover en forma permanente entre la comunidad Aranzacita, conjuntamente con la Administración Municipal e Instituciones ambientales, la importancia de identificar el tipo de sustancias que se vierten a las fuentes de agua en Aranzazu.</p> <p>El Plan de Manejo Ambiental Microcuenca Chambery ya está formulado, se seguirá gestionando cofinanciación con Corpocaldas y el Municipio e Aranzazu, para ir buscando dar cumplimiento a los programas y metas allí planteadas.</p> <p>Apoyar los programas de educación ambiental que se realicen en diferentes entidades e instituciones del municipio.</p> <p>Asistir a reuniones y ser parte activa de los consejos de: Desarrollo Sostenible del Municipio, El Interinstitucional de Educación Ambiental CIDEAM y el Consejo de Policía Social.</p>
			<p>El Artículo 42 de la Ley 99 de 1993 aduce la utilización directa o indirecta de la atmósfera, del agua y del suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas, mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen y sustancias nocivas que sean resultados de actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, se sujetará al pago de tasas retributivas</p>	<p>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</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Pago a Corpocaldas de la Tasa Retributiva según acuerdos de pago suscritos.</p> <p>Pago a Corpocaldas por evaluación y seguimiento de vertimientos</p>



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 12 de 13

			por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas.			
	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. Visita al Kiosko ambiental ubicado en la planta de tratamiento de estudiantes y comunidad en general para mostrar lo que con el material de reciclaje (de febrero a diciembre de 2021).	Gerencia	Numero de toneladas aprovechadas en la Estacion de Clasificación y Aprovechamiento – ECA. Número de visitas realizadas
DIMENSION	SUB-DIMENSION	VISIÓN DE LA DIMENSIÓN	OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN	META	RESPONSABLE	INDICADORES DE MEDICIÓN
GT gestión tarifaria	Gestión acueducto	En el año 2021 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 artículo 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
	Gestión alcantarillado			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	JUNDA 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



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020-2023

Código: GC-06-FO-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: Febrero 2018

Página 13 de 13

	Gestión Tarifaria Aseo			Aplicación de la metodología tarifaria conforme a la Resolución CRA 853 y sus correspondientes modificaciones	JUNDA 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
--	------------------------	--	--	---	--	--