



PLAN ESTRATÉGICO 2016-2019

**“UNA GERENCIA AMBIENTAL
Y SOSTENIBLE”**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
I. PARÁMETROS DE DIRECCIONAMIENTO	2
II. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.....	3
2.1 DIRECTRICES ESTRATÉGICAS	3
2.2 VINCULACIÓN POR PERSPECTIVAS	3
III. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA.....	4
3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
3.2 MAPA ESTRATÉGICO	7
IV. OPERATIVIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	8
4.1 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	8



INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de San Gil, ACUASAN E.I.C.E – E.S.P, con el propósito de orientar todos los esfuerzos hacia la satisfacción de nuestros grupos de interés, y en base lo estipulado en el Plan de Desarrollo Municipal de San Gil 2016-2019, “UNA GERENCIA SOCIAL”, presenta para conocimiento de nuestros usuarios y demás interesados, el Plan Estratégico 2016-2019 “GERENCIA AMBIENTAL Y SOSTENIBLE”.

El Plan Estratégico 2016-2019 “GERENCIA AMBIENTAL Y SOSTENIBLE”, identifica los factores claves, sobre los cuales, la empresa va a focalizar sus esfuerzos para obtener una posición favorable al finalizar el cuatrienio, realizando un análisis situacional de la empresa identificando los problemas y necesidades, estableciendo posibles alternativas de solución, determinando los lineamientos, objetivos estratégicos, para finalmente definir las iniciativas estratégicas que la empresa espera realizar durante el cuatrienio y anualmente, para cumplir con los objetivos planteados en este documento y que beneficiaran a la empresa. Adicionalmente, se tomaron como insumos los logros obtenidos con la implementación del Plan de Acción 2012-2015.

A través de una gerencia que permita administrar y ordenar los procesos y procedimientos de la empresa, hacia un desarrollo sostenible ambiental, se busca que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la empresa, mantengan y mejoren la calidad de vida de nuestros usuarios, el sistema ambiental del territorio, la gestión integral del recurso hídrico, y el manejo integral de los residuos sólidos.

Para el desarrollo del presente Plan Estratégico 2016-2019, se realizaron reuniones de trabajo, liderados por la Oficina Asesora de Planeación, visitando a todas las dependencias de la entidad. Los resultados obtenidos se utilizaron para consolidar los lineamientos del Plan Estratégico.

El presente documento es el resultado de la reflexión y construcción colectiva del equipo directivo y operativo de la empresa, en concordancia con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019.

I. PARÁMETROS DE DIRECCIONAMIENTO

MISIÓN

Prestar Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con responsabilidad, compromiso, transparencia, eficiencia y eficacia, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios, con personal idóneo y desarrollando procesos de mejoramiento continuo en armonía, respeto y protección del ambiente, garantizando la calidad de vida de la población.

VISIÓN

Para el año 2019, estar a la vanguardia y consolidarnos como líderes a nivel regional en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con responsabilidad, confiabilidad y comprometidos con el mejoramiento continuo de la calidad.

PRINCIPIOS

- ✓ Buena fe
- ✓ Respeto a la Dignidad Humana
- ✓ Solidaridad

VALORES

- | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------|
| ✓ Calidad | ✓ Creatividad | ✓ Austeridad |
| ✓ Trabajo en equipo | ✓ Gestión Humana | ✓ Compromiso |
| ✓ Integridad | ✓ Confidencialidad | ✓ Transparencia |

II. ESTRATEGIA EMPRESARIAL

2.1 DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

Para el diseño del Plan Estratégico, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil ACUASAN E.I.C.E-E.S.P, basándose en la herramienta de gestión Balanced Scorecard (BSC) (Norton y Kaplan, 2001), establece cuatro (04) perspectivas, desde las cuales se guía el desempeño actual, se proyecta la gestión institucional hacia el futuro y se evalúa el comportamiento de la empresa.

Las perspectivas contribuyen a organizar el modelo de negocio y estructurar los indicadores y la información.

2.2 VINCULACIÓN POR PERSPECTIVAS

Las directrices estratégicas, son los fundamentos orientadores de la estrategia de ACUASAN EICE.ESP, en los que se focalizarán los esfuerzos institucionales para tener efectividad en la satisfacción de los interesados, el logro de la visión y de las metas contempladas en el cuatrienio.

A cada perspectiva, se le estableció una directriz estratégica, que son las líneas de acción que en su aplicación ayudan al cumplimiento de la estrategia general y a alcanzar los factores críticos de éxito.

PERSPECTIVA	DIRECTRIZ ESTRATÉGICA
FINANCIERA	Aseguramiento económico y financiero
CLIENTES	Satisfacción de las necesidades de los usuarios
PROCESOS	Mejoramiento continuo y eficiencia en la prestación de servicios
TALENTO HUMANO	Personal competente y comprometido

III. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Teniendo en cuenta las perspectivas y los lineamientos, a continuación se presentan los objetivos estratégicos, realizados conjuntamente con el equipo directivo de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades y los problemas que se tienen, detectados a través de un diagnóstico y en base a los parámetros de direccionamiento:

PERSPECTIVA	DIRECTRIZ ESTRATÉGICA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
FINANCIERA	Aseguramiento económico y financiero	1.1 Mantener la rentabilidad económica para asegurar la sostenibilidad de la empresa
CLIENTES	Satisfacción de las necesidades de los usuarios	2.1 Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios 2.2 Fortalecer la percepción positiva institucional, durante el cuatrienio.
PROCESOS	Mejoramiento continuo y eficiencia en la prestación de servicios	3.1 Ampliar y optimizar la operación y prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. 3.2 Aplicar mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios.
TALENTO HUMANO	Personal competente y comprometido	4.1 Mejorar las competencias de los recursos humanos para el desarrollo de la empresa.

1.1 Mantener la rentabilidad económica para asegurar la sostenibilidad de la empresa

Para la empresa, es importante aumentar la solidez y sostenibilidad financiera, a través de la recuperación de cartera, optimización de las fuentes de financiación, costos de operación y gastos de funcionamiento.

Para realizar estas acciones, la empresa realizó un diagnóstico financiero de la empresa, con los indicadores financieros más importantes y relevantes, para obtener una línea base, y poder establecer las metas.

2.1 Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios

Es importante conocer el grado de satisfacción que tienen nuestros clientes o usuarios con los servicios que les está prestando nuestra empresa, para así, conocer en que se está fallando, realizar los correctivos necesarios, o en caso contrario, establecer acciones de mejora continua.

Teniendo en cuenta que no se tiene información del grado o nivel de satisfacción de los usuarios, la empresa comenzará a medir este nivel a través de encuestas, y espera al finalizar el año 2019, lograr como mínimo en un 80% el nivel de satisfacción de los usuarios.

2.2 Fortalecer la percepción positiva institucional

Fortalecer la percepción positiva de la empresa, es un objetivo estratégico durante el cuatrienio, el cual tiene como propósito implementar acciones o proyectos, para la población, usuarios, entidades de control y los demás interesados de la empresa, para aumentar y fortalecer la imagen institucional de la empresa.

3.1 Ampliar y optimizar la operación y prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

Para lograr el mejoramiento continuo y eficiencia en la prestación de servicios, considerando el aumento de la población en el municipio, se requiere ampliar y optimizar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que presta la empresa.

En el servicio de acueducto, se tiene proyectado ampliar y optimizar en un 3,4% el sistema de la red de Acueducto de la Empresa, con la expansión y recuperación o rehabilitación de 3.000 ml de redes

de acueducto. De igual forma, se tiene proyectado disminuir el porcentaje actual de pérdidas de agua potable.

De igual forma, se tiene como meta ampliar y optimizar en un 6,7% el sistema de la red de Alcantarillado Sanitario de la Empresa, con la expansión y reposición de 6.000 ml de redes de alcantarillado.

En el servicio del Aseo, la empresa quiere garantizar la prestación eficiente del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, en un 100% de la zona urbana del municipio, al finalizar el año 2019. De igual forma, se quiere realizar la recolección de residuos sólidos separados en la fuente, en un 100% de la zona urbana del municipio, al finalizar el año 2019.

Con el cumplimiento de las anteriores metas en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se pretende cumplir a cabalidad con el objetivo estratégico propuesto por la empresa.

3.2 Aplicar mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios.

Lograr mejorar las prácticas de los procesos, productos y servicios que presta la empresa, es un objetivo estratégico que busca la actualización y mejora de los procesos, implementación de tecnología, adopción de sistemas gerenciales orientados a la calidad de la empresa para ser más competitivos a nivel regional y nacional.

4.1 Mejorar las competencias de los recursos humanos para el desarrollo de la empresa.

La empresa se propone al finalizar el cuatrienio, contar con un talento humano competente y comprometido que permita prestar de forma eficiente los servicios de la empresa.

Se tiene como objetivo garantizar un ambiente de trabajo que permita el desarrollo del talento humano, a través del establecimiento de planes, programas y capacitaciones orientadas a promover el cambio cultural y organizacional que viene afrontando la empresa.

3.2 MAPA ESTRATÉGICO

Una vez definidos los objetivos estratégicos que la empresa se compromete a cumplir durante el periodo, se presenta el Mapa Estratégico, como una representación visual de la estrategia de la empresa:



IV. OPERATIVIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

4.1 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Para lograr la medición y el seguimiento a las estrategias de la empresa, consolidadas a través de los objetivos estratégicos, la empresa definió las metas y los indicadores:

Objetivo: **Mantener la rentabilidad económica para asegurar la sostenibilidad de la empresa.**

INICIATIVA ESTRATEGICA		ACTIVIDADES	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE
1.1.1	Aumentar la solidez y sostenibilidad financiera de la empresa	Mejorar la capacidad de generación de caja a partir de la operación Indicador: EBITDA	ND	>4000 millones	Financiera
		Aumentar la eficiencia del recaudo de la empresa Indicador: Porcentaje de eficiencia del recaudo (ER)	92%	96%	Comercialización
		Ampliar el portafolio de servicios de la empresa Indicador: Número de servicios adicionales establecidos	4	1	Comercialización
1.1.2	Realizar una gestión efectiva de cartera	Implementación de planes de financiación Indicador: Número de planes implementados	0	1	Comercialización
		Establecer programa de fidelización de pagos Indicador: Programa establecido	0	1	Comercialización

Objetivo: Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

INICIATIVA ESTRATEGICA		ACTIVIDADES	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE
2.1.1	Medir e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	Realizar encuestas de percepción ciudadana Indicador: Número de encuestas realizadas	ND	7	Planeación
		Realizar encuestas de satisfacción del cliente Indicador: Número de encuestas realizadas	ND	21	Planeación
		Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa Indicador: Porcentaje de satisfacción y percepción de la empresa	ND	>80%	Planeación

Objetivo: Fortalecer la percepción positiva institucional

INICIATIVA ESTRATEGICA		ACTIVIDADES	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE
2.2.2	Mejorar la atención de los usuarios clientes, brindando soluciones ajustadas a sus necesidades y comprometidos con la calidad de los servicios.	Implementar y/o adecuar una oficina de atención al público de la empresa en el municipio Indicador: Número de oficinas implementadas y/o adecuadas	1	1	Comercialización
		Implementar el acceso y el pago de facturas electrónicas en la página web de la empresa Indicador: Número de accesos a pago	0	1	Sistemas

		electrónico implementados			
		Implementar o institucionalizar una extensión o punto de atención personalizado exclusivo para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Indicador: Número de puntos de atención PQRSD implementados o institucionalizados	0	1	Gerencia
		Realizar eventos de presencia institucional y fortalecimiento de la participación ciudadana en los barrios del municipio Indicador: Número de eventos realizados	0	4	Planeación
		Rediseño de imagen de marca e identidad corporativa de la Empresa Indicador: Rediseño de imagen e identidad	0	1	Calidad
		Creación de la oficina de comunicaciones e imagen corporativa de la Empresa Indicador: Número de oficinas de comunicaciones e imagen creadas	0	1	Gerencia
		Desarrollo e implementación de la política de responsabilidad social empresarial RSE Indicador: Política de	0	1	Planeación

		responsabilidad social empresarial RSE desarrollada e implementada			
--	--	--	--	--	--

Objetivo: Ampliar y optimizar la operación y prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

INICIATIVA ESTRATEGICA		ACTIVIDADES	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE
3.1.1	Ampliar y garantizar la cobertura en agua potable, invirtiendo en la rehabilitación, mantenimiento y expansión de la infraestructura, incluyendo obras requeridas para el tratamiento del agua	Ampliar, optimizar y/o reponer 3.000 metros lineales la red de acueducto urbano Indicador: Metros de red de acueducto urbano construidos en el municipio	92.000 m	3.000 m	División Técnica
		Realizar optimizaciones al sistema de acueducto urbano del municipio de San Gil Indicador: Número de optimizadas realizadas al acueducto urbano de san Gil	2	3	División Técnica
		Realizar la revisión y/o actualización del programa de uso eficiente y ahorro del agua AYUEDA del municipio Indicador: Número de Programas revisados y/o actualizados	1	1	División Técnica
		Ejecutar cuatro (4) estrategias diseñadas en el programa de uso eficiente y ahorro del agua AYUEDA del municipio Indicador: Número de estrategias implementadas	0	4	División Técnica

		Realizar la actualización del plan maestro del acueducto en el municipio Indicador: Plan sectorial/ maestro para la prestación del servicio de acueducto formulado y actualizado	1	1	División Técnica
		Realizar dos (2) estudios y diseños para la construcción de acueductos en el municipio Indicador: Número de estudios y diseños de Acueductos realizados	ND	2	División Técnica
3.1.2	Modernización de los sistemas de almacenamiento y distribución del acueducto para disminuir los índices de agua no facturada.	Implementar un (01) sistema de medición en los tanques de almacenamiento y distribución de acueducto Indicador: Número de sistema de medición implementado	ND	1	Planta y Laboratorio
3.1.3	Fortalecer y garantizar la adecuada recolección y disposición de las aguas servidas, realizando inversiones para la rehabilitación y expansión de la infraestructura de alcantarillado.	Ampliar, optimizar, y/o reponer 6.000 metros lineales de red de alcantarillado urbano del municipio Indicador: Metros de red de alcantarillado urbano construidas en el municipio	90000 m	6.000 m	División Técnica
		Realizar optimizaciones al alcantarillado del municipio de San Gil Indicador: Número de optimizadas realizadas al alcantarillado de San Gil	1	2	División Técnica

3.1.4	Reducir la contaminación causada por los vertimientos domésticos e industriales que actualmente se están generando.	Gestión para los estudios, diseños y construcción de obras complementarias para la recuperación del río Fonce del municipio Indicador: Número de gestiones para realizar los estudios, diseños y construcción de obras para el río Fonce	0	1	Planeación
		Realizar la revisión y/o actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos del municipio Indicador: Número de planes PSMV revisados y/o actualizados	ND	1	División Técnica
		Realizar la actualización del plan maestro del alcantarillado en el municipio Indicador: Plan sectorial o plan maestro de alcantarillado formulado y actualizado	1	1	División Técnica
3.1.5	Actualizar y georreferenciar las redes de acueducto y alcantarillado del municipio	Elaborar del catastro de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Gil Indicador: Catastro de redes elaborado	0	1	División Técnica
3.1.6	Formulación y radicación de proyectos de agua potable y saneamiento básico en entidades territoriales, departamentales	Formular y radicar proyectos de agua potable y saneamiento básico en el banco de programas y proyectos del municipio de San Gil Indicador: Número de	ND	16	Planeación

	y del orden nacional, para la gestión de recursos	proyectos formulados y radicados			
		<p>Formular y/o radicar proyectos de agua potable y saneamiento básico en entidades privadas, del orden departamental y/o nacional</p> <p>Indicador: Número de proyectos formulados y radicados</p>	ND	8	Planeación
3.1.7	Garantizar la recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos generados en el municipio	<p>Mejorar y/o adecuar el sitio de disposición final del relleno sanitario El Cucharó</p> <p>Indicador: Sitio de disposición final del relleno sanitario mejorado y/o adecuado</p>	1	1	Aseo
		<p>Lograr la separación de los residuos sólidos en la fuente, con una cobertura del 80% de la zona urbana al finalizar el cuatrienio</p> <p>Indicador: Porcentaje de cobertura de separación de residuos sólidos en la zona urbana</p>	0	100%	Aseo
		<p>Realizar la implementación de tres (3) estrategias y/o programas definidos en el plan de gestión de residuos sólidos PGIRS en el municipio</p> <p>Indicador: Número de estrategias implementadas</p>	ND	3	Aseo
		Realizar jornadas de limpieza y recolección	6	48	Aseo

		de inservibles Indicador: Número de jornadas de limpieza y recolección de inservibles realizadas			
3.1.8	Reducir la cantidad de residuos sólidos dispuestos en el relleno sanitario El Cucharó	Construir una planta de compostaje en el relleno sanitario El Cucharó Indicador: Número de plantas de compostaje en el relleno sanitario El Cucharó construidas	0	1	Aseo
		Realizar los estudios y/o diseños para implementar un horno incinerador en el relleno sanitario El Cucharó Indicador: Número de estudios, diseños y/o hornos incineradores implementados	0	1	Aseo

Objetivo: **Aplicar mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios.**

INICIATIVA ESTRATEGICA		ACTIVIDADES	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE
3.1.9	Actualizar y mejorar los procesos de gestión documental de la empresa	Reorganización del Archivo Central de la empresa Indicador: Archivo central reorganizado	0	1	Archivo
3.1.10	Implementar mecanismos a través del uso de las herramientas informáticas, que permitan mejorar los procesos y procedimientos de la empresa	Crear un mecanismo automático para el respaldo de la información contable, financiera, administrativa, presupuestal, de almacén y comercial de la empresa Indicador: Mecanismo	0	1	Sistemas

		automático creado para el respaldo de información			
		Reestructurar y actualizar la página web institucional de la empresa Indicador: Página web reestructurada y actualizada	0	1	Sistemas
		Reestructurar la intranet corporativa de la empresa Indicador: Intranet corporativa reestructurada	0	1	Sistemas
3.1.11	Adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva a la empresa.	Certificar a la Empresa en las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 Indicador: Número de certificaciones obtenidas	0	2	Calidad
		Certificar el Laboratorio de Aguas en los lineamientos de la norma técnica de calidad – NTC - ISO/IEC 17025 Indicador: Laboratorio de aguas certificado	0	1	Planta y Laboratorio
		Creación e implementación de la oficina de gestión de proyectos – PMO Indicador: Oficina de gestión de proyectos (PMO) creada e implementada	0	1	Planeación
3.1.12	Mejorar el comportamiento ambiental de la comunidad del municipio de San Gil	Realizar campañas de sensibilización y concienciación ambiental dirigidas a los usuarios de la empresa	0	4	Aseo

		Indicador: Número de campañas realizadas			
3.1.13	Optimizar y proteger de manera efectiva los predios de propiedad de la empresa.	Reforestar 5 hectáreas de áreas de importancia ecológica y/o recarga hídrica, de propiedad de la Empresa Indicador: Número de hectáreas reforestadas	0	5	Planeación

Objetivo: **Mejorar las competencias de los recursos humanos para el desarrollo de la empresa.**

INICIATIVA ESTRATEGICA		ACTIVIDADES	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE
4.1.1	Certificar, capacitar y formar al recurso humano de la empresa para el crecimiento en el capital humano y promover el desarrollo corporativo.	Elaboración y cumplimiento del plan de capacitaciones de la empresa Indicador: Número de planes elaborados	1	4	Administrativa
		Elaboración y cumplimiento del plan institucional de programas de seguridad y salud en el trabajo Indicador: Número de planes elaborados	1	4	Administrativa
		Elaboración y cumplimiento del programa de bienestar social en el trabajo Indicador: Número de programas elaborados	1	4	Administrativa
		Actualización del plan de atención de	1	1	Administrativa

		emergencias			
		Indicador: Número de planes actualizados			