



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 1
Código: FO-GD-001
Versión: 001
Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

PLAN DE ACCION DE LA EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P 2013

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
OBJETIVO CORPORATIVO I: Fortalecer la gestión financiera para garantizar la viabilidad económica de “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.”			
Estrategia I – 1: Reajuste gradual de tarifas	En el año 2013 los usuarios de la empresa “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.” estarán pagando por concepto de consumo valores justos y suficientes para garantizar la viabilidad financiera de la empresa y fortalecer su rentabilidad e inversión social.	Incrementar gradualmente el IPC en las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo vigencia 2013.	-Incrementar las tarifas de los servicios acueducto, alcantarillado y aseo según el aumento del IPC hasta diciembre de 2013.
Estrategia I. 2.Aplicación del principio de solidaridad de la ley 689	La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, no puede seguir asumiendo con saldos dejados de cancelar a tiempo	No permitir el incremento de la cartera morosa, evitando caer en déficit.	Seguir el mecanismo de suspender el servicio por falta de pago a partir de los dos meses.(Enero-Diciembre 2013)
Estrategia I – 3: Control de pérdidas en el servicio de acueducto	“Aguas de Aranzazu S.A E.S.P” debe tener un control más real sobre las pérdidas comerciales en el servicio de acueducto, mediante el funcionamiento permanente de una tecnología adecuada para detectar variaciones y efectuar la oportuna evaluación y control con base en la información.	Diseñar un programa de control de pérdidas en la captación, de agua de la planta de tratamiento contabilizar y dar datos exactos.	-Adquirir y reponer equipos para la Planta de Tratamiento que ayuden a fortalecer y ser más eficiente el servicio. Dentro de los proyectos priorizados por el PDA está contemplado este tema (Enero a Diciembre 2013). - Continuar con la Campaña casa a casa para detectar daños internos y si son estratos 1 y 2 ayudarles a solucionarlos (Funcionarios de la Empresa) De Enero a Diciembre 2013.

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
 NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 2
 Código: FO-GD-001
 Versión: 001
 Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
<p>Estrategia I 4. Capacitación Planta de personal de la Entidad.</p>	<p>Aguas de Aranzazu S.A E.S.P posee personal que a través de su experiencia cumple con sus funciones.</p>	<p>Mantener a Aguas de Aranzazu S.A E.S.P con una planta de personal acorde con sus necesidades reales, que garantice su viabilidad económica y social.</p>	<p>-Capacitación de los funcionarios de la Empresa sobre normatividad en servicios públicos.</p>
<p>Estrategia I-5 Implementación programa de uso eficiente y ahorro del agua. Cumplimiento a la ley 373.</p>	<p>El programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua es 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 agua.</p>	<p>-Contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de abastecimiento de agua.</p>	<p>El Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua 2011 – 2015 se presentó ante Corpocaldas en Diciembre/10: se está a la espera de su aprobación. Para el año 2013 están las siguientes metas propuestas a cumplirse:</p> <p>Instalación de 60 micromedidores en los sitios que se detecte la falta de éstos (Enero a Diciembre 2013).</p> <p>-Adquirir geófono (equipo de detección de fugas no visibles), para dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento presentado a la Seccional de Salud en visita realizada a la Planta de Tratamiento, el 13 de Mayo de 2009), gestionar su consecución en el Plan Departamental de Agua. (Enero a Diciembre 2013).</p> <p>-Instalación de aparato de medición en la</p>

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
 aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
 NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 3
 Código: FO-GD-001
 Versión: 001
 Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
			<p>Bocatoma Chambery (Febrero a Diciembre/2013).</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reparar las fugas en válvulas ubicadas en la red urbana del acueducto. (Enero a Diciembre 2013). -Mantener el 30% que es el porcentaje permitido por la CRA en pérdidas de agua (Enero a Diciembre 2013) -Capacitar a la comunidad estudiantil, profesorado y usuarios en buenas prácticas para el uso del agua. (2 jornadas) Enero a Diciembre 2013. -Socialización volante acerca de la conveniencia de la disminución de los consumos y del ahorro del agua. (Marzo a Noviembre 2013). -Búsqueda, detección y reparación de fugas en las redes de acueducto de la zona urbana del Municipio (Febrero – Diciembre 2013). -Jornadas educativas dirigidas a capacitar a los usuarios en el proceso de potabilización del agua e interpretación de la factura. (Mayo a Diciembre 2013). -Cumplimiento de las normas en materia ambiental existentes, pago de la tasa uso del agua (Feb-Dic 2013). - Detección y reparación de daños en las redes de conducción de las dos (2) Bocatomas: Chambery y El Brillante (De

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
 aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 4
Código: FO-GD-001
Versión: 001
Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
			Enero a Diciembre 2013).
Estrategia I-6 Cumplimiento Decreto 1575/07	El Laboratorio donde se realizan el análisis de agua debe está acreditado.	La Empresa debe proporcionar agua potable a la Comunidad.	Contratar los servicios de análisis de agua en un Laboratorio Certificado (De Enero a Diciembre/13).
OBJETIVO CORPORATIVO II: Diseñar e implementar herramientas de planeación y control interno que garanticen una gestión institucional efectiva, transparente y de calidad			
Estrategia II –1 Puesta en marcha de planes operativos.	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 funcionarios de la Empresa de la importancia y necesidad del conocimiento de esta herramienta.	Gestionar recursos en el Plan Departamental de Caldas, Secretaria de Vivienda y Municipio para poder ir haciendo reposiciones sugeridas, en dichos Planes Maestros (De Enero a Diciembre 2013).
Estrategia II – 2: Mantenimiento de un tablero de indicadores de gestión y resultados.	La empresa “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.” cuenta en el 2013 con un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos 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 y servicio.	Se ha creado y puesto en marcha un conjunto de indicadores de gestión y resultados cualitativos y cuantitativos globales para “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.”, según la normatividad vigente.	-Mensualmente se aplicarán estos indicadores los cuales son presentados a la Junta Directiva. (De Enero a Diciembre/13).
Estrategia II-3 Puesta en marcha del PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos	En el año 2020 el Municipio de Aranzazu dará un manejo integral de los residuos sólidos producidos, lo que contribuirá con el mejoramiento de la calidad de vida de la	Mejorar el nivel de calidad de vida de la población local, disminuyendo el agotamiento de los recursos naturales a través del aprovechamiento y valorización de los	-Consecución vehículo compactador de residuos sólidos a través de leasing operativo. - Creación cargo conductor compactador.

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 5
Código: FO-GD-001
Versión: 001
Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
Sólidos.	<i>población.</i>	<i>residuos, evitando la generación de focos de contaminación.</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Recolección de residuos sólidos mediante ruta selectiva (lunes, y viernes cada semana). (De Enero a Diciembre/13). -Recolección de reciclaje residuos inorgánicos (Miércoles mediante ruta selectiva). (De Enero a Diciembre/13). -Recolección de residuos orgánicos canecas E.M (jueves). (De Enero a Diciembre/13). -Generación empleo directo para manejo del PIRS. (De Enero a Diciembre/13). - Generación empleo jefe cabeza de hogar del sector rural separación de inorgánicos en el PIRS. (De Enero a Diciembre/13). -Venta reciclaje. (De Enero a Diciembre/13). -Campañas educativas casa a casa con el apoyo del servicio social del estudiantado para seguir con los procesos de los microorganismos eficientes E.M y el de Separación en la Fuente de lo inorgánico. (De Enero a Diciembre/13).
Estrategia II-4: Implementación del Modelo Estándar de Control Interno M.E.C.I	<i>Entender la cultura del control desde la perspectiva de una administración eficiente y eficaz, para a partir de esta comprensión, emprender el camino de la cristalización del desarrollo administrativo producto de la comprensión de sus funciones, de la</i>	<i>Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen el cumplimiento del marco legal aplicable.</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Producción de informes y otros, requeridos para el cumplimiento de la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno (Ene a Dic/13). -Actualización de manuales, guías y documentos requeridos para el desarrollo y

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 6
Código: FO-GD-001
Versión: 001
Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
	<p>identificación de sus clientes, interno y externo , y del diseño de procedimientos para concluir con el establecimiento de un sistema de garantía de la calidad en el servicio público.</p>		<p>funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión. (Ene-Dic/13). -Acompañamiento en consolidación de procesos y cultura de la calidad, orientación general modelos de gestión ISO, GP1000 y MECI. (Ene – Dic/13). -Realización del ciclo de auditorías internas de calidad y realizar los ajustes necesarios, que se detectan en la auditoría para su pronta solución (Mayo a Dic/13). -Capacitación a los funcionarios designados, del aplicativo SGI (Sistema de Gestión Integrado) en los módulos de: Modelo de Operación por procesos, Cuadro de Mando Integral, Planes de Mejoramiento, Planes de Acción, Administración Modelos de Gestión (Ene- Dic/13). -Acompañamiento en la Gestión Documental y Gestión de Procesos. (Feb a Dic/13).</p>
<p>OBJETIVO CORPORATIVO III: Mejorar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Aranzazu, y participar en acciones de saneamiento básico, incrementando el nivel de vida de la población cubierta</p>			

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
 NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 7
 Código: FO-GD-001
 Versión: 001
 Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
Estrategia III – 1: Formulación y ejecución de proyectos conjuntos con otros organismos e instituciones para mejorar los servicios públicos que presta.	<i>La empresa “Aguas de Aranzazu S.A E.S.P., 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.</i>	<i>Invertir en el bienestar social de la comunidad de Aranzazu, conjuntamente con otros organismos tendientes a elevar el nivel de vida de la población en el Municipio.</i>	<i>-Detectar necesidades de inversión social en los servicios públicos de: acueducto, alcantarillado en los estratos 1 y 2 (ENERO A DIC. 2013) -Suministrar tapas de protección para medidores. (ENERO A DIC 2013).</i>
Estrategia III – 2: Promoción y divulgación de acciones para el cumplimiento de las normas sobre vertimiento y disposición final de desechos sólidos y líquidos que se generan en Aranzazu.	<i>La organización 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.</i> <i>La ausencia de herramientas de manejo que oriente las acciones a desarrollar al intentar</i>	<i>Mejorar la calidad del medio ambiente del Municipio mediante la participación activa en la ejecución, evaluación y control de acciones para el cumplimiento de la normatividad vigente sobre saneamiento básico.</i> <i>Al existir ya el diagnóstico de la Reserva Forestal Protectora El Diamante</i>	<i>-Promover de forma permanente entre la comunidad aranzacita, conjuntamente con la Administración Municipal e instituciones ambientalistas, la importancia de identificar el tipo de sustancias que se vierten a las fuentes de agua en Aranzazu.(FEB A DIC 2013).</i> <i>- El Plan de Manejo Ambiental Microcuenca Chambery ya está formulado, se seguirá gestionando cofinanciación con Corpocaldas</i>

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
 aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 8
Código: FO-GD-001
Versión: 001
Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
<p>ESTRATEGIA III-3 Aplicación Resolución 1433 del 12/12/2004, sobre planes de saneamiento y manejo de Vertimientos.</p>	<p>de las diferentes áreas naturales, ha ocasionado que dichos espacios se encuentren en proceso de degradación, ya que no existe un marco direccionador que oriente las acciones a la conservación de las áreas naturales y las que se desarrollan están desarticuladas de los objetivos de conservación bajo las cuales fueron creadas.</p> <p>Que el artículo 79 de la Constitución nacional dice “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>Caracterizar, diagnosticar la Reserva Forestal Protectora El Diamante en materia ambiental, realizar la ordenación y la zonificación(es) ambiental (es) de esta área. Formular programas y proyectos para el manejo de áreas. Elaborar una propuesta de reglamentación complementaria a la zonificación.</p> <p>Cumplir con el conjunto de programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y mantenimiento de los Vertimientos.</p>	<p>y el Municipio, para ir buscando dar cumplimiento a los programas y metas allí planteadas y dar cumplimiento a que el 1% del presupuesto se destine a la Protección de Cuencas (Enero a Diciembre/13).</p> <p>-Apoyar los programas de educación ambiental que se realicen en diferentes entidades e instituciones del Municipio.(FEBRERO A DICIEMBRE 2013).</p> <p>-Asistir a las reuniones y ser parte activa de los Consejos de: Desarrollo Sostenible del Municipio, el Interinstitucional de educación Ambiental CIDEAM y el Consejo de Política Social. (Enero a Diciembre 2013).</p> <p>El Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos, ya fue mediante Resoluciones Nro.186 de junio 02/09,305 de septiembre 01 de 2009 y 604 de noviembre 02/2012. Metas a cumplir vigencia 2013 (Enero a Diciembre 2013)</p> <p>Publicación de plegable o volante o jornada educativa en las Instituciones Educativas en aspectos de cumplimiento de las normas sobre vertimientos y disposición final de desechos líquidos. (Junio a Diciembre/13).</p>

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 9
Código: FO-GD-001
Versión: 001
Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
	<p>Art.42 de la ley 99/93 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 antropicas o propiciadas por el hombre, se sujetara al pago de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas.</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>Realizar jornada de caracterización de aguas residuales (Enero a diciembre de 2013).</p> <p>-Detectar daños en el sistema de alcantarillado en las viviendas de los usuarios de estratos 1 y 2.(Enero a Diciembre 2013).</p> <p>-Construcción de 125 mts de interceptor.(De Enero a Diciembre/12)</p> <p>- Pago a Corpocaldas Tasa Retributiva según acuerdo de pago (Ene –Dic 2013).</p> <p>-Pago a Corpocaldas por Evaluación y Seguimiento de Vertimientos. Permiso de vertimientos. (Junio a Diciembre/13).</p>



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
 NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 10
 Código: FO-GD-001
 Versión: 001
 Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
<p>Estrategia III – 4 Fortalecimiento de la participación ciudadana y comunitaria en la gestión de los servicios públicos domiciliarios</p>	<p><i>“Aguas de Aranzazu S.A E.S.P.” 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 su área urbana, que es el área donde presta sus servicios. La población aranzacita es consciente del papel que desempeña en el mejoramiento de los servicios públicos, de quienes son el fin último de la gestión empresarial.</i></p>	<p><i>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.</i></p>	<p><i>-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. (ENERO A DICIEMBRE 2013)</i></p> <p><i>-Dar a conocer masivamente a los ciudadanos del Municipio, los contratos uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo, para que conozcan sus derechos y obligaciones frente a estos servicios.(ENERO A DIC. 2013)</i></p> <p><i>-Apoyamos en los estudiantes de los diversos colegios para la realización de las campañas que debe hacer Aguas de Aranzazu S.A E.S.P para la socialización de todos los servicios que presta la Empresa y aplicación de encuestas a los usuarios (Febrero a Diciembre 2013).</i></p>



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 11

Código: FO-GD-001

Versión: 001

Fecha: 2012/05/24

Dependencia:

GERENCIA

OBJETIVO CORPORATIVO: IV. ATENCION AL PUBLICO

ESTRATEGIA CORPORATIVA	VISION DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	METAS Y PLAZO DE LA ESTRATEGIA
ESTRATEGIA IV. 1. BIENESTAR LABORAL	<i>Aguas de Aranzazu S.A E.S.P labora en beneficio de la comunidad, es por ésto que se hace necesario una excelente atención al público</i>	<i>Incentivar al personal para que se sienta satisfecho realizando las funciones y lo transmite al usuario a través de una buena atención y un buen clima organizacional.</i>	<i>-Realizar integraciones tanto de tipo laboral como familiar con el personal de la Empresa.(ENERO A DICIEMBRE DE 2012) -Aplicar el Plan de Capacitación, vigencia 2013.</i>

NOTA: Este Plan de Acción fue aprobado por la Junta Directiva de Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P, en la reunión llevada a cabo el 19 de Marzo de 2013.

CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ

Gerente

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com