PLAN ESTRATÉGICO

EMSUAREZ E.I.C.E.E.S. P

08 DE ENERO DE 2024

EMSUAREZ– ESP

Suarez cauca

TABLA DE CONTENIDO

Introducción
Plataforma estratégica
- Misión
- Visión
- Principios y valores institucionales
- Estructura organizacional

Presentación del Plan
Misión del proceso soporte
Visión del proceso soporte
Justificación
Objetivos
- Objetivo general
- Objetivos específicos

Alcance
Marco Conceptual
Términos y definiciones
Perspectiva de la planeación estratégica de tecnología de información
- Fase I – análisis de la situación actual
- Fase II – entendimiento estratégico
- Fase III – modelo de gestión
- Fase IV – modelo de planeación

Cronograma del plan estratégico

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad del agua se ha convertido en un requisito imprescindible para el mundo de las organizaciones, por tanto, Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Suarez Cauca, están expuestas a mayores niveles de competitividad debido a la globalización, y estandarización de Norma, y productos. Partiendo de estos retos la Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P., es consciente de la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad que permita contar con herramientas de mejora continua, que contribuyan al desarrollo integral de la organización, así como de sus actividades, procesos, servicios, encaminados a cumplir los requisitos del cliente, y mejorar la relaciones con los proveedores para que se obtengan mayores beneficios. La implementación del sistema de gestión de calidad garantiza en parte que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, así como los de comunidad Por lo tanto en el presente documento se describen las metodologías empleadas para el desarrollo de las etapas de Diagnóstico, Sensibilización, Planificación, Documentación, Implementación y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos por la ley establecida

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISION

Somos una empresa de servicios públicos domiciliaros de acueducto, alcantarillado y aseo, que a treves de la presentación oportuna y eficiente de los servicios, contribuye a mejorar la calidad de vida la población beneficiaria, con responsabilidad social manteniendo equilibrio ambiental del entorno

VISION

Ser a mediano plazo, lideres a nivel local en la prestación de los servicios públicos domiciliarios generando satisfacción entre los usuarios, logrado altos niveles de calidad cobertura y continuidad; orientada con criterios empresariales y sociales en beneficio de la población del Municipio de Suarez

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que puede ser utilizado por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- **Enfoque al cliente**: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- **Liderazgo**: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llevar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Participación del personal**: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **Enfoque basado en procesos**: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **Enfoque de sistema para la gestión**: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- **Mejora continua**: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- **Trabajo en equipo:** Es un comportamiento pilar de la Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.,", que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.

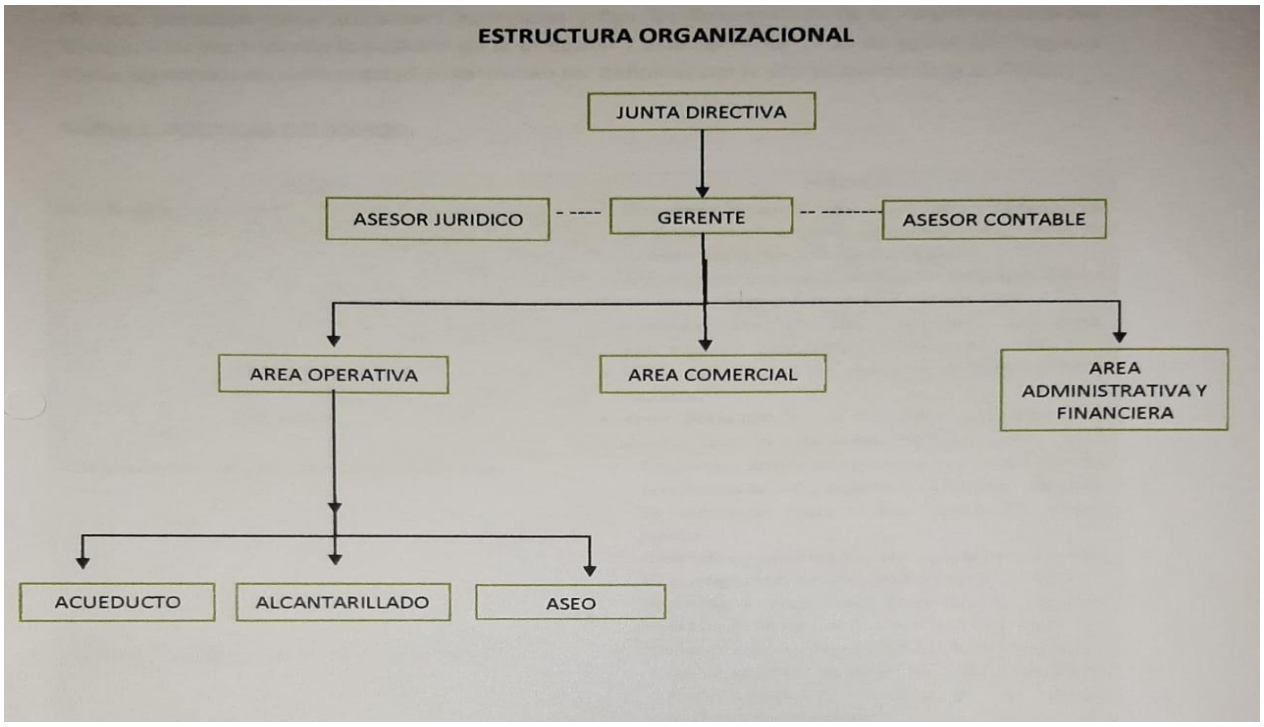
- **Eficacia y eficiencia:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.

- **Creatividad:** Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales a los problemas.

- **Excelencia:** Perseguimos incasablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presente el organigrama de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Suarez Cauca, "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.," en donde se indica su estructura organizacional.



PRESENTACION

Este proceso se constituye en un estándar de control que establece los métodos o formas más eficientes y eficaces de operativizar las actividades de los procesos, permitiendo describir y comprender las relaciones entre áreas y flujos de información que se suceden en el proceso y la coordinación de las actividades. Los procedimientos establecidos a partir de las actividades definidas para cada proceso, regulan la forma de operación de los servidores de la entidad y permite entender la dinámica requerida para el logro de los objetivos y la obtención efectiva de los productos o servicios.

Para visualizar en forma gráfica la secuencia de actividades que conforman un procedimiento se elaboran los diagramas de flujo, los cuales permiten identificar las actividades y áreas que participan en su ejecución, amplía la capacidad de análisis y comprensión sobre el proceso, valida el flujo de información y la coordinación de acciones entre servidores para garantizar la dinámica organizacional esperada, y es un medio ágil para detectar dificultades de operación y Establecer posibles soluciones en forma proactiva.

MISIÓN DEL PROCESO

Fortalecer las capacidades organizacionales, de la gestión de calidad que permita contar con herramientas de mejora continua, y operativas de la Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.," de tal forma que soporten el cumplimiento del Plan de Acción, el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el cumplimiento con las directivas y políticas estatales.

VISION DEL PROCESO

A 2024, Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.," contará con sistemas de información debidamente implementados y consolidados, operando de manera confiable para servir a los diferentes usuarios de forma eficiente y transparente.

JUSTIFICACION

El desarrollo de las gestión de calidad que permitirá contar con herramientas de mejora continua, y un cambio estructural en el ámbito productivo y social, que permita a la Empresa Municipal "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P., entrar en la era digital, la cual dará una gestión de la calidad y atención a la comunidad, con esto mantener un la prosperidad económica, competitividad institucional y desarrollo intelectual, que contribuyan al desarrollo y suministro de información de una manera veraz y oportuna a través de procesos que simplifiquen la realización de las actividades propias del que hacer misional de la entidad garantizando la seguridad en la información y ayudando a satisfacer las necesidades de los usuarios creando permanentemente mecanismos que fortalezcan el contacto con los grupos de interés.

OBJETIVOS

Objetivo General

El objetivo primordial del presente es Diseñar, documentar e implementar Sistema de Gestión de Calidad en la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado

Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma Técnica Colombiana que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.

- Sensibilizar y comprometer a todo el personal que labora en la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Suarez Cauca, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema De Gestión de Calidad.

- Documentar los procesos desarrollados en la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Suarez Cauca, por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma

- Implementar el Sistema de Gestión de calidad en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Suarez Cauca, estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.

- Realizar auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

- Elaborar e implementar los planes de mejora resultados de las auditorías.

- Preparar el Plan de Acción y los Informes de Gestión de la Empresa

ALCANCE

El presente Plan Estratégico es para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que este dirigido a controlar en forma sistemática y controlada, para que se pueda lograr el éxito, implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas

Definir:

- Políticas y estrategias de desarrollo de los sistemas de gestión de calidad, así como definir los diferentes procesos.

- Necesidades y prioridades de desarrollo, soporte, mantenimiento y administración de la Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.,

- Plan de trabajo para el desarrollo y articulación de los subsistemas existentes, y por desarrollar a corto, mediano y largo plazo.

MARCO CONCEPTUAL

Como parte de la modernización del modelo estándar de control interno se definió como primer paso realizar el diagnóstico que busca establecer el nivel de implementación del sistema de control interno percibido por sus funcionarios. Este diagnóstico se ha generado utilizando las herramientas entregadas por la parte Administrativa de la empresa; su diseño se encuentra estructurado con base en los módulos y componentes del modelo y fue resumido para facilidad de interpretación por parte de los funcionarios de la entidad; también se aplicó una lista de chequeo suministrada por la guía técnica del DAFP con el fin de ver las evidencias y grado de acercamiento al cumplimiento de cada requisito.

TERMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se listan algunos términos y definiciones de términos que se utilizarán durante el desarrollo de la planeación estratégica, en beneficio de unificar criterios dentro de la empresa.

- **MODULO DE CONTROL PLANEACION Y GESTION**. El objeto Principal de este módulo es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

- **COMPONENTE TALENTO HUMANO**. Este componente tiene como propósito establecer los elementos que le permitan a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano, influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional.

- **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**. Este componente define la ruta organizacional que debe seguir una entidad para lograr sus objetivos institucionales, encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y

eficacia requeridos por la ciudadanía y las partes interesadas de la entidad.

- **COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.** son el conjunto de elementos que le permitan a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

- **ELEMENTOS DEL COMPONENTE TALENTO HUMANO** Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos: Define el estándar de conducta de la Entidad Pública. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los Servidores Públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la Entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución, la Ley y la finalidad social del Estado.

- **DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**: Define el compromiso de la Entidad Pública con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del Servidor Público. Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la Entidad, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los Servidores Públicos del Estado.

- **ELEMENTOS DEL COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**. Planes, Programas y proyectos: permite modelar la proyección de la Entidad Pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos. Modelo de Operación por Procesos: permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, armonizando con enfoque sistémico la Misión y Visión institucional orientándola hacia una Organización por Procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.
  Estructura Organizacional: aspecto de Control, que configura integral y articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la Entidad, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su Misión.
  Indicadores de Gestión: es el Conjunto de Mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda la entidad pública.
  Políticas de Operación: Facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función. Los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo

- **ELEMENTOS DEL COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.**
  Políticas de Administración de Riesgos: permite tomar de decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a trasmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.
  Identificación de Riesgos: implica hacer un inventario de los riesgos definiendo en primera instancia sus causas con base en los factores de riesgos internos y externos.
  Análisis del Riesgo y Valoración del Riesgo: El Análisis del Riesgo, permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la Entidad Pública para su aceptación y manejo. Y la Valoración del Riesgo, determina el nivel o grado de exposición de la Entidad a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento

- **MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO:**
  Tiene por objetivo buscar que la entidad desarrolle mecanismos de medición, evaluación y verificación, necesarios para determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno, en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- **COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL.**
  Permite a cada responsable del proceso, programas y/o proyectos y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de gestión en tiempo real, verificando la capacidad de cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Autoevaluación del Control Y Gestión. Es un proceso periódico, en el cual participan los servidores que dirigen y ejecutan los procesos, programas y proyectos, según el grado de responsabilidad y autoridad para su operación y toma como base los criterios de evaluación incluidos en la definición de cada uno de los elementos del control interno, así como la existencia de controles que se dan en forma espontánea en la ejecución de las operaciones y en la toma de decisiones.

- **COMPONENTE AUDITORIA INTERNA**. Busca verificar la existencia, y el grado de efectividad del control interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- **ELEMENTOS DEL COMPONENTE AUDITORIA INTERNA**. Auditoria Interna: herramienta que se emplea para el seguimiento al sistema de Control Interno. Con el fin de verificar la gestión, es decir que se esté ejecutando lo programado

- **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**. Permite corregir las desviaciones encontradas en el sistema de control interno y en la gestión de los procesos, como resultado de la autoevaluación realizada por cada líder de proceso de la auditoria interna realizada.

- **ELEMENTOS DEL COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**. Plan de Mejoramiento: Integra las acciones de mejoramiento que buscan fortalecer el desempeño, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control y con las partes interesadas y así como la evaluación de la oficina de control interno y las autoevaluaciones realizadas.

- **EJE TRANVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN**. Tiene una dimensión estratégica por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de las operaciones internas dándote al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

- **INFORMACION Y COMUNICACIÓN EXTERNA**. A través de este se garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre funcionamiento, gestión y resultado en forma amplia y trasparente hacia los diferentes grupos de interés.

- **INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA**. Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca al accionar de la entidad.

- **SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN.** Está conformado por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad.

- **RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN.** La Alta Dirección disponer de políticas de operación y comunicación que garanticen el funcionamiento y fortalecimiento continuo del mismo, así como de un seguimiento periódico que consolide su compromiso con el sistema de Control interno Institucional

- **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**. su función principal es administrar Y dirigir el proceso de diseño, implementación, fortalecimiento continuo y actualización permanente del Modelo Estándar de control interno de la respectiva entidad.

- **COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**. Además de las señaladas en el decreto 1826 de 1994 aquel que "Recomendar pautas de determinación, implantación, adaptación complementación y mejoramiento permanente del sistema de Control interno, de conformidad con las normas vigentes y las características propias de cada organismo adecuada implementación de procedimientos de control interno para todos los riesgos Aprobar el Programa anual de auditorías.

- **RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO MECI**. Apoyar el proceso de implementación del MECI, capacitar a los funcionarios y servidores de la entidad, asesorar a las áreas de la entidad, Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la implementación y fortalecimiento continuo del modelo al representante de la alta dirección, para su aplicación.

- **CONTROL INTERNO, UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA O QUIEN HAGA SUS VECES**. Debe ser considerada como un proceso retro alimentador a través de su actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos de administración del riesgo, control y Gestión de la entidad.

- **ROL DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y /O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PUBLICAS**. Son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo, y por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Deben tomar acciones que permitan realizar el ejercicio de autocontrol en sus puestos de trabajos, con el fin de detectar desviaciones que puedan entorpecer el desarrollo de sus funciones.

PERSPECTIVA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.,"

El modelo de planeación estratégica está basado en la definición de una estructura de aplicación que permita de manera sistemática y a través de fases orientar las actividades para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar el plan estratégico del tiempo; los elementos que la componen son:

FASE I – ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL (DIAGNÓSTICO)

El proceso de establecimiento del plan estratégico de la Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.," iniciará a partir de un análisis de la situación actual orientado a componentes tales como, la estrategia de, el uso y apropiación de la gestión y análisis, el cual entregue la visión general del modelo funcional actual de la Entidad.
A partir del resultado del diagnóstico se podrá comprender el estado de Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P.," con respecto a su problemática, nivel de madurez, sus oportunidades de mejoramiento con respecto al soporte y apoyo a la estrategia de la entidad, para identificar las alternativas de solución y propuestas para el fortalecimiento

del proceso, su soporte y servicio orientado a la estrategia de negocio, a la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa.

FASE II – ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Las actividades se relacionarán con la creación de un modelo de la organización, a partir del análisis del entorno y el establecimiento de la estrategia de negocio o entendimiento estratégico, que permita determinar la construcción del plan estratégico; los resultados del análisis del entorno, fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos permitirán identificar el modelo óptimo para el impulso organizacional basado en el apoyo administrativo, operativo, y tecnológico.

FASE III – MODELO DE GESTIÓN

La Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P., creará y desarrollará el modelo de gestión de calidad, administrativa, operativa y tecnológica el cual deberá incluir lineamientos, controles de las interfaces o interacciones de los componentes gestión de calidad, administrativa, operativa y tecnológica; dicho modelo deberá identificar y proponer soluciones, para asegurar ventaja estratégica o competitiva para la entidad.

FASE IV – MODELO DE PLANEACIÓN

La Empresa "EMSUAREZ" E.I.C.E.E.S.P., definirá la creación de un modelo de planeación estratégica de gestión de calidad, administrativa, operativa y tecnológica donde se relacionen los proyectos a realizar, así como los recursos, que van a ser incorporados en la empresa; este modelo se permitirá efectuar ganancias y probabilidad de éxito de la entidad; además el retorno a la inversión y un análisis de riego. Los proyectos dentro del modelo de planeación estratégico establecerán las prioridades que indiquen el orden para su implementación que garanticen los procesos

CRONOGRAMA DEL PLAN ESTRATÉGICO

El Cronograma definirá y mantendrá un plan de implementación del plan estratégico de gestión de calidad, administrativa, operativa y tecnológica, al igual que un cronograma de

actividades que identifique las secuencias definidas

ACTIVIDAD No.	PROGRAMA	ACTIVIDAD O ESTRATEGIA	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE	FUENTE DE FINANCIACION
1	Gestión financiera	Seguimiento al presupuesto de ingresos y gastos proyectado	12 meses	Secretaria-Tesorera y Asesora Contable	Recursos propios
		Disminuir el valor de la deuda		Secretaria-Tesorera y Asesora Contable	Recursos propios
		Disminución de cartera		Secretaria-Tesorera y Asesora Contable	Recursos propios
2	Comunicación de resultados a nivel interno y externo	Publicación de tarifas e indicadores de gestión	12 meses	Gerente y Asesor Control Interno	Recursos propios
3	Aplicación de subsidios (Art 89, Ley 142 de 1994	Subsidios aplicados a estratos 1,2 y 3	12 meses	Gerente, técnico comercial	Recursos del municipio
4	Gestión comercial	Realizar campañas de corte del servicio	12 meses	Gerente, técnico comercial y asesor jurídico	Recursos propios
4	Gestión comercial	Mejorar la cobertura de micro-medición	12 meses		
4	Gestión comercial		12 meses		
4	Gestión comercial	Incorporación de usuarios nuevos clandestinos	12 meses		

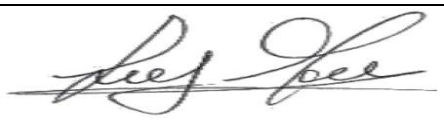
	Gestión comercial	mantener activo el software de facturación	12 meses	Gerente, Asesora financiera y Técnico Comercial	Recursos propios
5	Cumplimiento en los reportes a entidades de control y vigilancia	cumplimiento en los reportes al SUI (Res SSPD 2395 de 2005)	12 meses	Gerente, Asesora financiera y Técnico Comercial	Recursos propios
5	Cumplimiento en los reportes a entidades de control y vigilancia	cumplimiento en los reportes a la Contraloría Dptal y Nacional, Contaduría, furag, Chip, Sia observa. Ministerio, otros	12 meses	Gerente, Asesor Control Interno Secretaria-Tesorera, Asesora financiera y Técnico Comercial	Recursos propios
6	Difusión y capacitación a la comunidad	Seguir haciendo efectiva la participación de la comunidad a tener una cultura de pago de los servicios públicos.	12 meses	Gerente, Tecnico Comercial, Operador de Planta y Auxiliar Operador de Planta	Recursos propios y Convenios
7	Adquisición de Equipos y mantenimiento a la red de seguridad para la PTAP	Adquisición de equipos de laboratorio para la PTAP	12 meses	Gerente – Técnico Operador de Planta	Recursos propios
8	Incorporar actividades integrales de Responsabilidad Social con grupos de interés	Socializar previamente las obras a ejecutar en los programas de Expansión, Reposición y Rehabilitación	12 meses	Gerente	Recursos propios - Convenios

9	organización de archivo acorde a la ley 594 de 2000 (ley de archivo)	organizar el archivo de la Empresa	12 meses	Planta en General	Empresa
10	Documentación de Procesos y actividades	Documentar procesos donde se evidencien claramente las actividades relevantes que se realizan.	12 meses	Gerente, Control Interno	Recursos Propios
2	Seguimiento a Convenios	Realizar autoevaluaciones a los diferentes componentes del modelo estándar de control interno	12 meses	Gerente – Asesor de Control Interno	Recursos Propios
13	Capacitación al personal de la Empresa	Mantener la planta de personal de la empresa acorde con sus necesidades reales, que garantice su viabilidad económica y social.	12 meses	Gerente - Asesor de Control Interno	Recursos Propios
14	Mejorar el nivel de satisfacción del Usuario	Reparar los daños de Acueducto y Alcantarillado en el tiempo establecido	12 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta y fontaneros	Recursos propios
14		Ejecutar las instalaciones nuevas individuales en el tiempo establecido	12 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta y fontaneros	
14		Atención a PQR	12 meses	Gerente, Asesora jurídica, técnico Comercial, Operador de planta y Auxiliar	Recursos propios

				de planta	
15	Cumplimiento Decreto 1575/07	El Laboratorio donde se realizan el análisis de agua debe está acreditado.	12 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta	Recursos propios
		Realizar análisis de control y contramuestras de la calidad del agua para consumo humano	12 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta	Recursos propios
		Hacer acta de concertación de puntos de muestreo	2 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta	
16	Puesta en marcha de planes operativos.	Realizar reparación de redes de acueducto en mal estado	12 meses	Gerente, técnico comercial y fontaneros	Empresa
16	Puesta en marcha de planes operativos.	Realizar reparación Y Ampliación de la red de alcantarillado municipal	12 meses	Gerente, técnico comercial y fontaneros	Empresa
16	Puesta en marcha de planes operativos.	Reducir las pérdidas de agua en el sistema	12	Gerente, técnico comercial y fontaneros	Empresa
16	Puesta en marcha de planes operativos.	Construcción aliviaderos de aguas lluvias en algunos sectores de la zona	12 meses	Municipio - Empresa	Recursos del Municipio y la Empresa
		Diseñar campaña casa en colegios, escuelas e instituciones	12 meses	Gerente, Técnico operativo y Fontaneros	Recursos propios

		públicas para detectar daños internos			
		Realizar campañas de uso eficiente y ahorro de agua	12 meses	Gerencia Técnico operativo y Fontaneros	Recursos propios
17	Calidad de los vertimientos	Realizar jornada de caracterización de aguas residuales	12 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta	Recursos Propios
18	Incorporar tecnologías y/o mejores prácticas para mejorar actividades	Materialización de la Sectorización Hidráulica en la Red	12 meses	Gerente, Operador de planta y Auxiliar de planta	Recursos Propios
19	Bienestar laboral	Incentivar al personal para que se sienta satisfecho realizando las funciones y lo transmita al usuario a través de una buena atención y un buen clima organizacional.	12 meses	Gerente y Asesor de Control Interno	Recursos Propios
20	Sistema de Gestión y Salud en el Trabajo	Hacer seguimiento a la prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes a los que se enfrentan en su ámbito laboral.	12 meses	Gerente y pasante	Recursos Propios
21	MECI Y CALIDAD	Seguimiento del MECI	12 meses	Gerente y Asesor Control Interno	Recursos Propios

22	MECI Y CALIDAD	Seguimiento y actualización del Sistema de Gestión de Calidad	12 meses	Gerente y Asesor Control Interno	Recursos Propios
23	Manejo seguro de los recursos financieros	Elaborar arqueos y recibos de caja	12 meses	Secretaria-Tesorera	Recursos Propios
	Manejo seguro de los recursos financieros	Realizar consignaciones para dar protección a dinero	12 meses	Secretaria-Tesorera	Recursos Propios

APROBACION

	ELABORADO POR	**APROBADO POR**
NOMBRE:	ALEX ANTONIO LOBOA MEZU	JULIAN VALDES CASTRO
CARGO:	CONTRATISTA	GERENTE
FIRMA: