| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** | | | |
| | Directiva N°: | **071** | Fecha expedición: | **Marzo 20 de 2024** |
| | Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2024 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P | | | |

La Gerencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, y

## CONSIDERANDO

Que, en Junta Directiva en sesión ordinaria, mediante Acta No. 14 del 14 de diciembre de 2020, los miembros de Junta, revisaron y aprobaron el Plan Estratégico "Trabajamos por un Futuro Sostenible" 2021-2030, definiendo los objetivos, indicadores, metas y proyectos estratégicos.

Que en sesión de Junta Directiva No. 14 realizada el 6 de diciembre de 2022, se autorizó por los miembros de junta presentes, modificar las metas de los indicadores de Índice de Percepción del Cliente e Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF a partir del año 2022 hasta el 2030.

Que en la sesión Ordinaria de Junta Directiva No. 03 realizada el día dieciocho (18) de marzo del año dos mil veinticuatro (2024), se autorizó, por parte de los miembros de Junta Directiva, la modificación de las metas año 2024, de los indicadores estratégicos: Margen Ebitda y margen Neto, que hacen parte del Plan Estratégico "Trabajamos por un Futuro Sostenible".

Que el Sistema Integrado de Gestión, adopta los "Objetivos Estratégicos" como los "Objetivos del Sistema", en consideración a que el SIG es uno de los instrumentos que apalancan el logro de la estrategia corporativa.

Que, en virtud de lo expuesto,

## DECIDE:

**ARTÍCULO PRIMERO**: Aprobar el Plan Operativo Anual para la vigencia 2024, que se relaciona a continuación, el cual establece los siguientes indicadores y metas:

| Perspectiva | Dimensión | Objetivo | Descripción | Nombre del Indicador | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Económica | Sostenibilidad Financiera | 1.Garantizar la sostenibilidad financiera | Adopción de estrategias y actividades que garanticen la eficiencia del recaudo, la eficiencia operacional, la generación de utilidades netas, la disminución de la destrucción de valor o la generación de valor económico; teniendo en cuenta las decisiones de operación, financiación, inversión y de propiedad de activos de la Empresa. | 1.1. Margen Ebitda | 38,21% |
| | | | | 1.2. Margen Neto | 8,31% |
| | | | | 1.3. EVA | $ 7.126,49 |
| | | | | 1.4. Eficiencia del Recaudo | 98% |
| | | 2. Asegurar que la tarifa cubra el costo del servicio | Implementación de acciones tendientes a aplicar la tarifa que cubra el costo total regulatorio del servicio, a través de los resultados del estudio de capacidad de pago y determinar la disponibilidad de los usuarios para atender las nuevas tarifas. | 2.1. Recuperación del Costo del Servicio | En Revisión |
| | | | | 2.2. Factura promedio comparada con capacidad de pago de los hogares | En Revisión |
| Grupos de Interés | Satisfacción de los Grupos de Interés | 3. Consolidar la excelencia en la satisfacción de los clientes | Aseguramiento del valor agregado en el servicio al cliente en términos de oportunidad, claridad, pertinencia y agilidad. | 3.1. Índice de Percepción del Cliente | 80% |
| | | 4. Fortalecer la confianza y el relacionamiento con los grupos de interés | Desarrollo de las gestiones estratégicas de la Empresa en torno a su relacionamiento con los grupos de interés, la identidad empresarial y de las comunicaciones con el fin de fortalecer sus actuaciones; mapeando a las partes interesadas relevantes e implementando medidas de comunicación y transparencia. Transmitiendo adecuadamente mensajes sobre el accionar de la compañía, y así ayudar a evitar la confusión y la especulación que puede generar desconfianza. Esto también permitirá que la Empresa esté mejor informada sobre la percepción externa de sus actuaciones. | 4.1. Índice de favorabilidad | No se mide en el 2024 por ser bianual |

| AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA | | | |
|---|---|---|---|
| Directiva N°: | **071** | Fecha expedición: | **Marzo 20 de 2024** |
| Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2024 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P | | | |

| Perspectiva | Dimensión | Objetivo | Descripción | Nombre del Indicador | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Procesos Internos | Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones | 5. Implementar el Plan de Obras e Inversión Regulado asegurando la generación de valor | Bajo la premisa de planificación y ejecución de iniciativas e inversiones viables que incluyan evaluaciones de costo eficientes, es el enfoque de la ejecución del Plan de Obras e Inversiones Regulado incluido en la tarifa, programado para el periodo julio-2017 a junio 2026, además, de las obras necesarias para la mitigación de riesgos altos y extremos de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado. | 5.1. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto | 95% |
| | | | | 5.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado | 95% |
| | | | | 5.3. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Acueducto | 100% |
| | | | | 5.4. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Alcantarillado | 100% |
| | | 6. Implementar políticas de propiedad de activos que contribuyan a la generación de valor | Definición e implementación de estrategias para disminuir la destrucción de valor o la generación de valor económico de la Empresa, tales como el mejoramiento de la eficiencia de los actuales activos; reducción de la carga fiscal; incremento de inversiones en activos que rindan por encima del costo del pasivo; reducción de los activos que no generan valor o la reducción del costo promedio del capital. | 6.1. Eficiencia en la Gestión de Activos | En Revisión |
| | Eficiencia en la operación | 7. Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica | Ejecución de las iniciativas que buscan asegurar el acceso sostenible a suficientes cantidades de agua de calidad aceptable para sostener los medios de subsistencia, bienestar humano y desarrollo socio-económico. Comprende de la gestión inteligente del agua, gestión integrada de riesgos y aseguramiento hídrico, gobernanza y gobernabilidad del recurso hídrico, gestión del conocimiento y la innovación y, manejo y conservación de la biodiversidad. | 7.1 Índice de Ejecución Anual de Inversiones en Seguridad Hídrica | En Revisión |
| | | 8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente | Enfocado al cubrimiento de la operación y mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado y por ende la racionalización de costos, además, el aseguramiento de la calidad y continuidad del servicio. El transito al mantenimiento preventivo estará sujeto a la asignación de recursos y se medirá una vez asignen. | 8.1. Nivel de Mantenimiento preventivo de acueducto | Línea Base |
| | | | | 8.2. Nivel mantenimiento correctivo de acueducto | En Revisión |
| | | | | 8.3. Nivel de mantenimiento preventivo de alcantarillado | Línea Base |
| | | | | 8.4. Nivel de mantenimiento correctivo de alcantarillado | En Revisión |
| | | 9. Lograr un nivel económicamente eficiente de pérdidas de agua | Generación de directrices y decisiones en relación al gerenciamiento integral del programa de reducción de pérdidas de agua por sectores. | 9.1. IPUF Tarifario | 6,27 $m^3$/Sus/Mes |
| | | 10. Utilizar eficientemente las fuentes energéticas | Las mejoras en la eficiencia energética se logran generalmente mediante la adopción tecnologías o un proceso de producción más eficiente o mediante la aplicación de métodos para reducir las pérdidas de energía, acciones orientadas a la disminución de las emsiones de gases efecto invernadero. Por otro lado, el uso de energías limpias con el aprovechamiento en diferentes puntos de la infraestructura de acueducto para su generación. | 10.1. Intensidad Energética Operacional Acueducto | 25,10 Kg $CO_2$ Eq/$m^3$ |
| | | | | 10.2. Intensidad Energética Operacional Alcantarillado | En Revisión |
| | | | | 10.3. Número de Proyectos Rentables y Sostenibles de Energías Limpias | En Revisión |
| | Acceso al servicio | 11. Asegurar el acceso de la población al servicio de Agua Potable y Saneamiento | Sostenimiento de la capacidad de respuesta para cubrir las necesidades de la población de prestación de los servicios nuevos y existentes, apoyado de los medios logísticos y tecnológicos y, recursos humanos, que faciliten el acceso a los servicios y que estén dentro del Área de Prestación de los Servicios (APS) y al alcance técnico y económico de la Empresa. | 11.1. Cobertura de Acueducto | 99,75% |
| | | | | 11.2. Cobertura de Alcantarillado | 98,64% |

# AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

| Directiva N°: | 071 | Fecha expedición: | Marzo 20 de 2024 |
|---|---|---|---|

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2024 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

| Perspectiva | Dimensión | Objetivo | Descripción | Nombre del Indicador | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Procesos Internos | Calidad del servicio | 12. Prestar unos servicios continuos y de calidad | Orientado al aumento de la capacidad de respuesta de la atención de las necesidades del cliente en cuanto al servicio se refiere, entrega oportuna, calidad y cantidad de agua, presiones de servicio adecuadas, servicio continuo y a precios razonables, con coherencia, competencia e imparcialidad. | 12.1. IRCA | 0,25% |
| | | | | 12.2. Índice de Continuidad Acueducto | 99,80% |
| | | | | 12.3. Continuidad en el transporte de aguas residuales | En Revisión |
| | | | | 12.4. Cobertura de tratamiento de aguas residuales | En Revisión |
| | | 13. Mejorar la experiencia de clientes y usuarios en los puntos de contacto presenciales y virtuales | Implementación de un modelo que permita el servicio al cliente a través de los canales presenciales y virtuales y, la creación de iniciativas orientadas a minimizar el esfuerzo de los clientes y usuarios en las interacciones con los canales de atención y, finalmente, acercarnos más a los clientes y a las comunidades para conocerlos, entenderlos y enseñarles el buen uso y provecho de los servicios públicos. | 13.1. Índice de Atención de PQR | 99% |
| | | | | 13.2. Eficiencia en la atención de solicitudes | 74% |
| | Sostenibilidad Ambiental | 14. Gestionar un modelo de economía circular en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento hídrico | Implementación bajo principios de economía circular de una gestión ecoeficiente de los flujos de agua, energía, materiales y residuos; garantizando la sostenibilidad ambiental del ciclo de vida de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento. | 14.1. Nivel de implementación de la PTAR | Replanteamiento de metas |
| | | | | 14.2. Índice de Agua No Contabilizada en aducción | 70% |
| | | | | 14.3. INSF Portal del Campo Consotá | 60 |
| | | | | 14.4. INSF Descarga PTAR Otún | 60 |
| Aprendizaje y Crecimiento | Eficiencia en la Gestión Empresarial | 15. Transformar los líderes de la organización a fin de gestionar el cambio y lograr el posicionamiento empresarial | Construcción de una cultura organizacional tipo mercado, caracterizada por ser más innovadora, flexible y adaptable a los cambios del entorno y de fluidez en la comunicación interna y, apropiada por los líderes de la organización. Comprende el desarrollo de las dimensiones de comportamiento que dan forma a la cultura organizacional, tales como: Liderazgo, personas y desarrollo, gestión del desempeño, interacciones informales, diseño organizacional, recursos y herramientas y, valores. | 15.1. Nivel de Cultura Requerida | No se mide en el 2024 por ser bianual |
| | | 16. Mantener una estructura organizacional eficiente, moderna y basada en el desempeño | Potencialización de las ventajas competitivas del sector en la estructura organizacional, adaptable a los cambios del entorno, articulada con la estrategia corporativa y dotada de perfiles competentes, asegurando valor agregado a la prestación del servicio, así como la interrelación entre áreas críticas. | 16.1. Modernización de la Estructura Organizacional | En Revisión |
| | | | | 16.2. Nivel de Desempeño | 4,5 |
| | | 17. Impulsar la innovación empresarial | Integración de un Sistema de Gestión de la Innovación armonizado con la estrategia corporativa y las necesidades e ideas de las diferentes áreas, provisto de una política, estrategia, estructura, procesos y un portafolio caracterizado de proyectos de innovación definido y priorizado en un periodo de tiempo e inversión. | 17.1. Tasa Innovativa | 20% |
| | | | | 17.2. Nivel de Madurez de la Innovación Empresarial | 3,10 |
| | | 18. Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad | Aseguramiento de la implementación de tecnologías de información en la organización como un agente permanente de transformación digital y desarrollo, que genera valor y aporte al cumplimiento de la misión y alcance de la visión corporativa. Orientado a la integración de los servicios, asegurando la disponibilidad del servicio tecnológico. | 18.1. Nivel de Disponibilidad de los Servicios TI | 99% |
| | | | | 18.2. Implementación de Nuevas Tecnologías de Información | 87% |
| | | | | 18.3. Nivel de Integración de servicios de TI | 100% |
| | Gobierno Corporativo | 19. Consolidar el modelo de gobierno corporativo | Consolidación de la base de un marco eficaz de gobernanza corporativa, que determine los derechos y tratamientos equivalentes de los accionistas y funciones de propiedad clave; mediante los tres ejes temáticos de:<br>▪ Una política de propiedad explícita del Municipio de Pereira (el propietario mayoritario de AyA)<br>▪ Un modelo de gobierno corporativo sólido (52 instrumentos generadores de políticas direccionadoras)<br>▪ Un conjunto de ajustes al ambiente de control de la empresa, consecuente con la nueva política de propiedad. | 19.1. Nivel de Implementación del Modelo de Gobierno Corporativo | 100% |
| | | | | 19.2 Nivel de Implementación del COSO | 59% |

| | AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Directiva N°: | **071** | Fecha expedición: | **Marzo 20 de 2024** |
| | Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo 2024 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P | | | |

**NOTA:** es importante precisar que los indicadores con línea base, serán incorporados al actual Plan, una vez se establezcan los datos necesarios y además se realizará la proyección para el horizonte al año 2030. Con respecto al IPUF, las metas del 2026 al 2030 se definirán una vez se establezca la nueva estructura tarifaria 2026 – 2035.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Los procedimientos documentados para el seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico "Trabajamos por un Futuro Sostenible" 2021-2030, harán parte integral de esta directiva.

**ARTÍCULO TERCERO:** Derogar todas las disposiciones que sean contrarias al Plan Operativo Anual vigencia 2024.

Dada en Pereira, a los días de marzo de 2024.

CUMPLASE,

| | |
|---|---|
| MÓNICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR<br>Gerente | JORGE IVÁN DÍAZ MENA<br>Secretario General (e) |

Revisó: Manuel Alejandro Tamayo Lenis - Director de Planeación