



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

EMPOCALOTO E.S.P.

-

PLAN ESTRATEGICO

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO
CAUCA**

EMPOCALOTO E.I.C.E E.S.P

2016- 2019



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

1. INTRODUCCIÓN

La plataforma estratégica de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO, CAUCA. - EMPOCALOTO E.S.P., está orientada a definir y visualizar nuestro entorno empresarial y definir el camino, a través de las herramientas administrativas, que nos permiten el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales en el periodo de tiempo.

Mediante este instrumentos podremos definir quiénes somos, que hacemos y hacia dónde vamos, y a través de los objetivos en el corto, mediano y largo plazo, su impacto y requerimientos, así como estrategias y necesidades de la empresa, dar cumplimiento a las metas trazadas y la finalidad de la empresa en dentro de un entorno empresarial y social.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La plataforma estratégica de EMPOCALOTO E.S.P., estará articulada en los siguientes componentes:

- 2.1. Misión
- 2.2. Visión
- 2.3. Filosofía corporativa
- 2.4. Objetivos estratégicos
- 2.5. Políticas
- 2.6. Estrategias
- 2.7. Factores críticos de éxito

EL AGUA ES VIDA, DÉMOSLE VIDA A CALOTO

CALLE 11 N°5-60 Telefax: 8258284 E-mail: empocaloto@yahoo.com



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

MISION

Prestación y Comercialización del servicio de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Caloto C.; de acuerdo a nuestra Constitución Política y Normatividad vigente; utilizando el personal idóneo para así satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar continuamente los procesos y procedimientos.

EMPOCALOTO E.S.P., es una empresa Industrial y Comercial del Estado, constituida como Empresa de Servicios Públicos dedicada a la Producción y Comercialización de agua potable domiciliaria, a la evacuación de aguas servidas y su tratamiento, manteniendo el equilibrio ambiental.

VISION

Ser la Empresa líder de Servicios Públicos del Municipio de Caloto C, prestando y mejorando los servicios de acueducto y alcantarillado, con un alto sentido de productividad, cobertura, capacidad, continuidad, compromiso y cultura ciudadana, para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

FILOSOFIA CORPORATIVA

La filosofía de EMPOCALOTO, está orientada a contribuir de manera significativa con el desarrollo del municipio en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, con el propósito de aportar el esfuerzo, conocimiento, dedicación y empuje que el cumplimiento de la misión y visión empresarial nos exige.

Todos y cada uno de los miembros y colaboradores de EMPOCALOTO, cumplirá su rol orientado por los siguientes valores:



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

- 1. Honestidad:** Conciencia clara ante la empresa y los demás de lo que está bien y es apropiado para el papel a desempeñar, conducta y relaciones sin contradicciones, sin discrepancias entre los pensamientos, palabras o acciones.
- 2. Compromiso:** Disposición de servicio y actitud positiva en el cumplimiento de las responsabilidades
- 3. Lealtad:** Aceptación de los vínculos de fidelidad implícitos en su relación con el otro.
- 4. Responsabilidad:** Capacitada para reconocer y asumir las consecuencias de los actos de obrar y tomar decisiones adecuadas para las situaciones que se presenten.
- 5. Respeto:** Capacidad de aceptar a los demás con sus virtudes y diferencias, relacionándose en un ambiente de mutua cordialidad a través de manifestaciones de acatamiento y cortesía.
- 6. Solidaridad:** Colaboración mutua para la consecución de los objetivos empresariales.
- 7. Cumplimiento:** Esmero en la ejecución de una actividad con calidad, en un tiempo previsto, reconociendo y dándole la importancia de ejecutar el trabajo bien desde la primera vez.
- 8. Profesionalismo:** Desempeño laboral con calidad, esmero, dedicación y oportunidad aplicando los conocimientos adquiridos para el ejercicio del trabajo

EL AGUA ES VIDA, DÉMOSLE VIDA A CALOTO

CALLE 11 N°5-60 Telefax: 8258284 E-mail: empocaloto@yahoo.com



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

con disciplina, mística y ética.

9. Creatividad: Capacidad de asumir retos y proponer alternativas de solución para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios dentro de las reglas y valores de la empresa.

10. Dinamismo: Disposición a la autoformación y actualización permanente en el campo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

11. Excelencia: Búsqueda permanente de altos estándares de calidad en el trabajo, individual y grupal y en los resultados de la empresa a partir de altos niveles de exigencia, permanente auto control y mejoramiento continuo del desempeño laboral.

4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS EMPRESARIALES

- Mantener altos estándares de satisfacción en los clientes, ofreciéndoles la atención necesaria y dando solución a sus requerimientos y solicitudes de manera oportuna.

- Capacitar permanentemente a los servidores públicos para mejorar las competencias laborales y contar con personal calificado, que permita de manera eficiente y eficaz la atención al usuario y la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Caloto, Cauca



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

- Mantener la calidad y continuidad del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Desarrollar estrategias que incrementen los niveles de la gestión comercial; basados en el mejoramiento del servicio, la sostenibilidad económica y la ampliación de la cobertura.
- Vigilar y controlar la prestación de los servicios para establecer un mejoramiento continuo en la organización, a través de mecanismos de seguimiento de los procesos que permitan tomar acciones de mejora continua.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de EMPOCALOTO E.S.P.
- Preservar el medio ambiente bajo las normas legales y el apoyo de la comunidad.

5. POLÍTICAS EMPRESARIALES

5.1. POLITICAS GENERALES

- Todas las acciones de la empresa estarán enmarcadas en el conjunto de valores y principios éticos definidos.
- La empresa cumplirá todos sus procesos y procedimientos definidos dentro del marco legal y operacional siempre pensando en el servicio y satisfacción de los clientes.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

- La empresa realizara verificaciones, evaluaciones y ajustes constantes a sus actuaciones a través de seguimientos periódicos e implementación de indicadores de gestión.
- La empresa consiente de la importancia de la transparencia administrativa, realizara su accionar diario bajo las mejores prácticas para la prestación del servicio y satisfacción de los usuarios.
- La empresa investigar ay aplicara las mejores prácticas de gestión en todos sus procesos, productos y servicios.

5.2. POLITICA DE CALIDAD.

- EMPOCALOTO ESP, se compromete con el mejoramiento continuo de los servicios de acueducto y alcantarillado en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para cumplir con los objetivos de cobertura, calidad y continuidad a través de la gestión de procesos debidamente planificados que se monitorean permanentemente para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa bajo principios de responsabilidad social, ambiental y legal.

5.3. POLITICA DE INVERSIÓN

La empresa realizara inversión en infraestructura tomando en cuenta las necesidades de la comunidad utilizando tecnología de punta que permita la gestión y operación de los servicios de acueducto y alcantarillado como



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

estrategia de sostenibilidad.

5.4. POLITICA DE SERVICIO

- Se busca que cada empleado y contratista maneje un dialogo amable y positivo de modo que refleje la vocación de servicio a la empresa y proyecte una excelente imagen institucional hacia los usuarios.
- La empresa fomentara la participación de la comunidad en la gestión de los servicios a través del liderazgo y compromiso.
- La empresa garantizara el suministro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado bajo estándares de calidad.
- La empresa cumplirá su función social de cubrimiento oportuno y adecuado de los servicios, con la gestión eficiente de sus recursos, la aplicación de tarifas adecuadas y el desarrollo de sus actividades con costos competitivos.
- Garantizar el suministro de agua potable para el consumo humano mediante las mejoras del sistema de tratamiento y el suministro oportuno de los insumos requeridos.
- La empresa fomentara el control de pérdida del recurso hídrico buscando disminuir los costos de producción, garantizar los ingresos requeridos para la operación al incorporar en la facturación los usuarios que no se encuentran legalizados, ampliar coberturas, ya que al disminuir las pérdidas

EL AGUA ES VIDA, DÉMOSLE VIDA A CALOTO

CALLE 11 N°5-60 Telefax: 8258284 E-mail: empocaloto@yahoo.com



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 – 2019

se obtiene un volumen adicional que permite brindar el servicio a un mayor número de personas.

5.5. POLITICA AMBIENTAL.

- La empresa en su filosofía y accionar diario hará una gestión ambiental integral y sostenible en todas sus actividades sobre los recursos naturales bajo su responsabilidad.
- Procurar la conservación de la fuente hídrica para minimizar su vulnerabilidad y garantizar el abastecimiento requerido por los usuarios actuales y futuros.
- Fomentar el uso racional del agua buscando minimizar las pérdidas ocasionadas por su mala utilización.

6. PERSPECTIVAS ESTRATEGICAS

Las estrategias se determinaron desde las tres perspectivas: financieras, comerciales, y de procesos. Como resultado de ello, se determinaron las siguientes estrategias:

Estrategias financieras

- Asegurar la racionalización de los costos de la organización, acordes con la estrategia del negocio



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 - 2019

- Garantizar la aplicación del plan de inversiones a largo plazo de acuerdo con las necesidades del negocio
- Promover la participación en nuevos negocios acordes con la misión de la organización
- Mantener el incremento de los ingresos actuales y la generación de nuevos ingresos

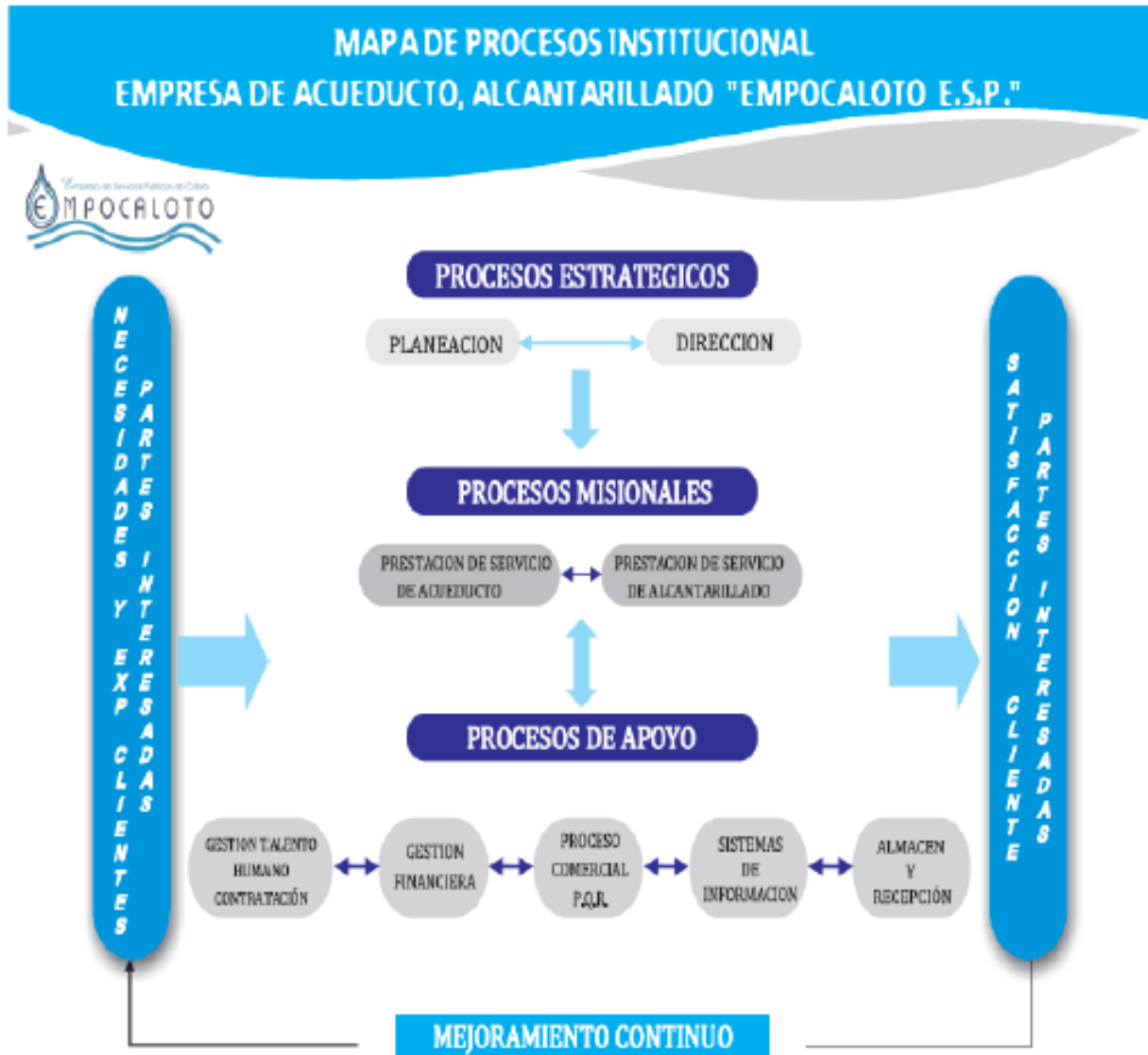
Estrategias Comerciales

- Conocer integral y profundamente las necesidades y oportunidades del mercado .
- Comunicar adecuadamente la razón de ser de Empocaloto ESP
- Fortalecer y ampliar el portafolio de producto y/o servicios .
- Impactar comercialmente el mercado, logrando resultados eficientes

Estrategias de Procesos

- Rediseñar, armonizar y asegurar procesos eficientes .
- Modernizar tecnológicamente, donde aplique, los procesos operativos, comerciales, administrativos y financieros. .
- Garantizar la integración de los sistemas de información .
- Desarrollar y aplicar permanentemente un sistema de control y seguimiento de gestión .

7. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES



Procesos Estratégicos: se realizan para brindar dirección a la actividad, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único.



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 - 2019

8. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO.

ACCIÓN	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ÁREAS RESPONSABLES DE EJECUCION	META POR AÑO				UNIDAD DE MEDIDA
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	
INDICADOR FINANCIERO								
Promoción estrategias de pago	Incrementar el índice de recaudo	Incrementar el índice de pago mediante nuevos mecanismos de pago	Gerencia y comercial	2	2	2	2	UND
Revisión periódica del presupuesto de ingresos y gastos proyectado	Mejorar los indicadores de procesos misionales	Seguimiento al presupuesto de ingresos y gastos proyectado	Gerencia y financiera	80	85	90	100	%
Proposición de formas de pago de deudas	Proponer alternativas de pago a la deuda	Disminuir el valor de la deuda	Gerencia y financiera	85	88	93	95	%
INDICADOR INSTITUCIONAL Y LEGAL								
Comunicación de resultados a nivel interno y externo	Comunicar resultados	Publicación de tarifas e indicadores de gestión	Gerencia	90	94	98	100	%
Aplicación de subsidios (Art. 89, ley 142 de 1994)	Aplicar metodología de aplicación de subsidios	Subsidios aplicados a estratos 1, 2 y 3	Gerencia y Comercial	100	100	100	100	%
INDICADOR ADMINISTRATIVO								
Cumplimiento en los reportes a entidades de Control y vigilancia	Reportar información	Cumplimiento en los reportes al SUI (Res. SSPD 2395 DE 2005)	Gerencial, Control Interno y Financiera	80	83	85	87	%
		Cumplimiento en los reportes a la contraloría Dptal y Nacional, Contaduría, DAFP y Ministerio	Gerencial, Control Interno y Financiera	100	100	100	100	%



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 - 2019

Utilización de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los procesos	Implementar nuevas tecnologías	Actualización del software de facturación	Gerencia y Comercial	92	95	97	100	%
Programas de difusión y capacitación a la comunidad	Realizar campañas educativas	Campañas de sensibilización en barrios y veredas	Gerencia y Gestión Operativa	8	4	4	4	UND
Incorporación tecnologías y/o mejoras prácticas para mejorar actividades y de comunicación	Implementar nuevas tecnologías de proceso	Diseño e implementación de la página web	Gerencia	30	60	80	100	%
Implementación de los programas de gestión	Gestionar actualización PSMV	Adelantar actividades elaboración y aprobación nuevo PSMV	Gerencia Municipio	60	65	70	70	%
Incorporación de actividades integrales de Responsabilidad social	Incorporar actividades integrales de Responsabilidad social	Socializar previamente las obras a ejecutar en los programas de Expansión, Reposición y Rehabilitación.	Gerencia	100	100	100	100	%
Coordinación, apoyo en gestión ambiental	Implementar y mantener los programas de Gestión Ambiental	Adelantar actividad del programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua	Gerencia y Gestión Operativa	30	40	50	55	%
INDICADOR COMERCIAL								
Actualización del censo y catastro de suscriptores	Incrementar la facturación	Impacto en facturación por revisión de grandes consumidores	Comercial y Operativa	85	87	90	95	%
Identificación de usuarios potenciales	Incrementar la facturación	Seguimiento y corte de fraudes	Gerencia	70	75	80	85	%



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 - 2019

		Corte conexiones clandestinas	Gestión Operativa	60	65	75	80	%
Incorporación de usuarios nuevos y clandestinos	Ampliar la base de clientes teniendo en cuenta los instrumentos de planeación territorial	Impacto en la base de clientes	Gerencia y Comercial	90	93	95	100	%
Implementación de estrategias y políticas de cartera	Recuperar y reducir la cartera	Disminución de cartera implementando estrategias de cobro	Gerencia y Comercial	70	75	80	85	%
Prestación adecuada y oportuna de los servicios	Mejorar el nivel de satisfacción del usuario	Reparar los daños en los sistemas en el tiempo establecido	Gerencia Operativa	60	70	75	80	%
Cobertura de micromedición	Mejorar la cobertura de micromedición	Instalación de medidores nuevos	Gerencia y Comercial	70	80	85	90	%
INDICADOR OPERATIVO Y TECNICO								
Gestión para optimización de sistemas de tratamiento	Mejorar los procesos	Mantenimiento de las estructuras y adquisición de equipos	gerencia	70	75	80	85	%
Calidad del agua para consumo humano	Mejorar la calidad del agua para consumo humano	Seguimiento y monitoreo de la calidad del agua para consumo humano	Gerencia y Gestión Operativa	100	100	100	100	%
		Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas potable – PTAP de EMPOCALOTO ESP	Gerencia y Gestión Operativa	100	100	100	100	%
		Capacitar en la operación y manejo de la Planta de Tratamiento a los operarios	Gerencia y Gestión Operativa	70	80	85	90	%



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2016 - 2019

Reposición redes de acueducto existentes	Reponer las redes de acueducto en mal estado	Avanzar en la reposición de las redes de acueducto en estado crítico	Gerencia y Gestión Operativa	35	40	42	45	%
Calidad de vertimientos líquidos	Mejorar la calidad de los vertimientos líquidos a las fuentes receptoras	Seguimiento y monitoreo de vertimientos y calidad del agua de la fuente receptora	Gerencia y Gestión Operativa	100	100	100	100	%
		Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales – PTAR del casco urbano	Gerencia y Gestión Operativa	100	100	100	100	%
Adecuación planta de tratamiento de aguas residuales	Mejorar y adecuar la PTAR del casco urbano	Construcción Techo para los lechos de secado	Gerencia y Gestión Operativa		100			%
		Construcción Desarenador	Gerencia y Gestión Operativa			100		%
		Reposición medio filtrante de un módulo	Gerencia y Gestión Operativa		100			%
		Ajuste de dos módulos por tubería instalada sin perforaciones	Gerencia y Gestión Operativa				100	%
Reposición redes de alcantarillado existente	Reponer las redes de alcantarillado en mal estado	Avanzar en la reposición de las redes de alcantarillado en estado crítico	Gerencia y Gestión Operativa	50	70	80	90	%

MARIA AMPARO VERA CAICEDO

Gerente.