



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 – 2023

EMPOCALOTO E.S.P.

-

PLAN ESTRATEGICO

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO
CAUCA**

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

2020- 2023



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 – 2023

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. RESEÑA HISTORICA

Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Caloto Cauca, eran prestados por la Empresa de Obras Sanitarias del Cauca “EMPOCAUCA LTDA”, por intermedio de una oficina seccional, el domicilio de la oficina central era la ciudad de Popayán Cauca, situación que dificultaba la pronta atención de la prestación de los servicios, porque al presentarse algún daño; para su reparación se tornaba dispendioso debido había que informar primero a la oficina principal de Popayán, para que desde haya se autorizara la contratación como también el envío de los materiales necesarios para realizar esta actividad.

La Constitución Política de 1991, dispuso en su artículo 365, dispuso que los servicios públicos sean inherentes a la finalidad social del estado y que estos

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

2020 – 2023

estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley. Adicionalmente la citada norma desmonopolizó totalmente la prestación de los servicios públicos domiciliarios, haciendo titulares de su prestación, tanto a los particulares al estado, a los particulares, a las comunidades organizadas como al Estado, pero reservándole a este último, en forma exclusiva y excluyente la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos.

La Ley 142 de 1994 – Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, donde se reglamenta la prestación de los servicios públicos domiciliarios, manifiesta que es deber de estos municipios prestar estos servicios.

El representante legal del municipio de Caloto, haciendo uso del marco Constitucional con miras a presentar soluciones a las necesidades esenciales de los habitantes de su municipio, se ve precisado a crear una organización descentralizada que se encargue de la operación, mantenimiento y administración de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en forma eficiente, continua y eficaz.

Mediante Acuerdo del Honorable Concejo Municipal número 011 de 1992 se crea la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Caloto – “EMPOCALOTO E.S.P.” y se establecen sus estatutos, este acuerdo fue derogado por el Acuerdo No. 018 de 02 de mayo 1995, el a su vez fue modificado parcialmente por el acuerdo No. 010 de 23 de junio de 2004, el cual fue derogado y finalmente y hasta la fecha se crea el acuerdo No. 013 de 17 de abril de 2012, por medio del cual se modifica parcialmente el acuerdo No. 018 de 1995, se deroga el acuerdo No. 10 de 2004 y se reestructuran parcialmente las disposiciones de la empresa de servicios públicos municipales de Caloto – “EMPOCALOTO E.I.C.E E.S.P.”

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

2020 – 2023

Por consiguiente la empresa de servicios públicos municipales de Caloto - “EMPOCALOTO E.I.C.E E.S.P.”, es un empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, sometida a los dispuesto por la Constitución Política de 1991, la Ley 142 de 1994, las que la modifiquen, reformen o adicionen, al Código de Comercio, al Código Laboral, a las regulaciones establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. Dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y presupuestal, con domicilio en la cabecera municipal del municipio de Caloto. El tiempo de duración es indefinido y subsistirá mientras no se cumpla algunas de las causales de disolución de la Ley 142 de 1994.

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Caloto – “EMPOCALOTO E.I.C.E E.S.P.”, tiene como objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias., pero en la actualidad presta solo los dos primeros, el servicio de aseo obedeciendo a características técnicas y económicas es prestado de forma directa por el municipio a través de la Unidad de Aseo municipal, habiéndose agotado las condiciones del artículo 6° de la Ley 142 de 1994.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

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

- 3.1. Misión
- 3.2. Visión
- 3.3. Filosofía corporativa

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

2020 – 2023

- 3.4. Objetivos estratégicos
- 3.5. Políticas
- 3.6. Estrategias
- 3.7. Factores críticos de éxito

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,

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

2020 – 2023

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:

- 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.

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

2020 – 2023

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 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.

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

2020 – 2023

- 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
- 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



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 – 2023

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.
- 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.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 – 2023

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 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.

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

2020 – 2023

- 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 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:



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

Estrategias financieras

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

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y SUS RESPETIVAS LÍNEAS DE ACCIÓN

PROCESO	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEAS DE ACCIÓN
PLANEACIÓN EMPRESARIAL	Direccionamiento estratégico	Direccionar la definición e implementación de estrategias, planes, programas, proyectos y procesos que den cumplimiento a la Misión, Visión y políticas de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none">▪ Adoptar Herramientas para el control, seguimiento y mejoramiento de los procesos.▪ Fortalecer el proceso de programas y proyectos para la financiación de los mismos.
GESTIÓN Y CALIDAD	Optimizando la gestión	Fortalecer el desarrollo de los procesos de gestión de calidad y de otros modelos de gestión que sean necesarios según la naturaleza de EMPOCALOTO ESP.	<ul style="list-style-type: none">▪ Actualizar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
CONTROL INTERNO	Control y Mejora Continua	Prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado bajo un enfoque sistémico de autocontrol, evaluación y cumplimiento de los requisitos legales vigentes del sector.	<ul style="list-style-type: none">▪ Actualizar el Modelo Estándar de Control, en sus componentes de riesgos y gestión documental.▪ Realizar evaluación del sistema de control interno y la gestión basada en la administración de riesgos y los resultados de indicadores de gestión de todos los procesos.▪ Cumplir con las acciones plasmadas en los planes de mejoramientos suscritos con los entes de vigilancia y control.▪ Seguimiento a los informes periódicos que deben rendir todas las áreas a los entes externos.▪ Cumplimiento de las disposiciones enunciadas en las leyes



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

			<p>1474 de 2011 y 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fomentar cultura de autocontrol en los líderes de procesos de la entidad.
GESTION COMERCIAL	Comercialización Eficiente	Comercializar eficiente y oportunamente los servicios de Acueducto y Alcantarillado garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y rentabilidad de la Empresa	<ul style="list-style-type: none">▪ Optimizar la gestión y operación comercial▪ Incrementar los índices de recaudo y rentabilidad de los servicios de Acueducto, Alcantarillado▪ Cumplir con los lineamientos y regulación de los entes de control, comunicando oportuna y efectivamente a los usuarios▪ Mejorar la calidad en la gestión de atención al usuario y comunidad en general.▪ Disminuir el nivel de las pérdidas comerciales que se generan de la operación y comercialización de los servicios Acueducto y Alcantarillado
GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA	Aseguramiento, continuidad y optimización de los servicios Acueducto y Alcantarillado	Operar de manera eficiente, oportuna, continua y segura los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none">▪ Optimizar la operación del sistema de acueducto y alcantarillado prestando un servicio eficiente a la comunidad▪ Mitigar el impacto ambiental que se genera de la operación de los servicios acueducto y alcantarillado.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

			<ul style="list-style-type: none">▪ Avanzar en la implementación de las acciones previstas en los planes y programas avalados por la autoridad ambiental relacionados con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado▪ Garantizar la calidad del agua apta para consumo humano, mejorando la calidad de vida.▪ Garantizar la continuidad y cobertura en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a la comunidad del Municipio de Caloto.▪ Mejorar el nivel de eficiencia, oportunidad y seguridad en las Acciones desarrolladas en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado▪ Disminuir las pérdidas técnicas de agua potable▪ Garantizar que los equipos y maquinaria necesaria para la operación de los servicios Acueducto y Alcantarillado se encuentre en condiciones adecuadas de uso, calidad y oportunidad.
GESTIÓN FINANCIERA	Eficiencia Financiera	Fortalecer el manejo de las finanzas de la empresa mediante la administración adecuada de sus ingresos y recursos	<ul style="list-style-type: none">▪ Fortalecer el manejo y control de los recursos físicos y financieros requeridos para la operación y comercialización de los servicios Acueducto y Alcantarillado.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Potencialización del Talento Humano	Desarrollar y mantener condiciones y ambientes laborales que permitan la potencialización, compromiso y mejoramiento en las competencias del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none">Mejorar los espacios, condiciones de trabajo y clima organizacional de la empresaImplementar herramientas que faciliten el desarrollo de las competencias laborales y cultura organizacional orientada a resultados.
GESTION JURIDICA	Gestión Jurídica	Garantizar el cumplimiento a la Misión y Visión de la empresa dentro del marco Legal y Normativo aplicable.	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer el programa de cobros coactivosActuar diligentemente ante la defensa de los procesos judiciales adelantados en contra de la empresa
INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	Aseguramiento de la Información y la Tecnología	Garantizar la efectividad, confidencialidad, seguridad en el manejo de la información y las telecomunicaciones en la Empresa. (Software – Hardware).	<ul style="list-style-type: none">Disminuir los niveles de riesgo de los Sistemas de Información en la empresa.Garantizar el funcionamiento de herramientas tecnológicas necesarias para la prestación de los serviciosMejorar el control de inventario de los equipos de cómputo de la empresa.Garantizar el cumplimiento de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	Seguridad y eficiencia documental	Administrar eficientemente los documentos generados de la operación y comercialización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. (Diseño, Distribución, Archivo, Custodia, Disposición, Ventanilla única).	<ul style="list-style-type: none">Implementar herramientas de gestión documental adecuadas y eficientes



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

9. MATRIZ PLAN ESTRATEGICO.

ACCIÓN	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	ÁREAS RESPONSABLES DE EJECUCION	META POR AÑO				UNIDAD DE MEDIDA
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO								
Adoptar Herramientas para el control, seguimiento y mejoramiento de los procesos.	Direccionar la definición e implementación de estrategias, planes, programas, proyectos y procesos que den cumplimiento a la Misión, Visión y políticas de la Empresa.	Realizar reporte de seguimiento	Gerencia y control interno	2	2	2	2	UND
		Realizar reuniones de seguimiento		2	2	2	2	UND
Fortalecer el proceso de programas y proyectos para la financiación de los mismos.		Realizar programas y proyectos en agua y saneamiento y presupuestar sus actividades	Gerencia	1	1	1	1	UND
OPTIMIZACION DE LA GESTIÓN								
Actualizar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad	Fortalecer el desarrollo de los procesos de gestión de calidad y de otros modelos de gestión que sean necesarios según la naturaleza de EMPOCALOTO ESP.	Optimizar los distintos procesos por acueducto y alcantarillado	Gerencia y Control Interno	50	55	65	70	%
CONTROL Y MEJORA CONTINUA								
Actualizar el componente de riesgos y gestión documental	Prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado bajo un enfoque sistémico de autocontrol, evaluación y cumplimiento de los requisitos	Continuar con el proceso de gestión documental e iniciar el proceso de tablas de retención.	Gerencia, Control Interno y Archivo	30	40	50	60	%



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

	legales vigentes del sector.							
Realizar evaluación de la gestión en administración del riesgo y de los indicadores de gestión de todos los procesos		Realizar reportes de seguimientos	Gerencial, Control Interno	2	2	2	2	UND
Cumplir con las acciones plasmadas en los planes de mejoramiento suscritos con los entes de vigilancia y control		Realizar reportes de seguimientos	Gerencial, Control Interno	1	1	1	1	UND
Seguimiento a los informes periódicos que se deben rendir ante los externos		Realizar reportes de seguimientos	Gerencial, Control Interno	1	1	1	1	UND
Cumplimiento de las disposiciones enunciadas en las leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015.		Garantizar el acceso a la información pública a través de la publicación y divulgación de la información	Gerencial, Control Interno	1	1	1	1	UND
Fomentar cultura de autocontrol en los líderes de procesos de la entidad		Realizar capacitación a los líderes	Gerencial, Control Interno	1	1	1	1	UND
Utilización de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los procesos		Actualización del software de facturación	Gerencia y Comercial	92	95	97	100	%



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

Programas de difusión y capacitación a la comunidad		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		Diseño e implementación de la página web	Gerencia	30	60	80	100	%
Incorporación de actividades integrales de Responsabilidad social		Socializar previamente las obras a ejecutar en los programas de Expansión, Reposición y Rehabilitación.	Gerencia	100	100	100	100	%
COMERCIALIZACION EFICIENTE								
Actualización del censo y catastro de suscriptores		Impacto en facturación por revisión de grandes consumidores	Gerencia y Comercial	90	95	97	98	%
Identificación de usuarios potenciales	Comercializar eficiente y oportunamente los servicios de Acueducto y Alcantarillado garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, del cliente y rentabilidad de la Empresa	Seguimiento y corte de fraudes	Gerencia y Comercial	80	83	85	87	%
		Corte conexiones clandestinas	Gerencia y Comercial	80	82	85	90	%
Incorporación de usuarios nuevos y clandestinos		Gerencia y Comercial	95	97	98	100	%	
Incrementar los índices de recaudo y rentabilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado		Gerencia y Comercial	75	78	80	85	%	
			Disminución de cartera implementando estrategias de cobro	Gerencia y Comercial	75	78	80	85



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

		Instalación de medidores nuevos	Gerencia y Comercial	85	87	89	92	%
Mejorar la calidad en la gestión de la atención al usuario		Disminuir el número de PQR, que presenten los usuarios por la prestación de los servicios	Gerencia y Comercial	50	40	35	30	UND
Disminuir el nivel de las pérdidas comerciales		Medir o definir los consumos de los usuarios	Gerencia y Comercial	20	25	30	35	%
Aplicación de subsidios (Art. 89, ley 142 de 1994)		Subsidios aplicados a estratos 1, 2 y 3	Gerencia y Comercial	100	100	100	100	%
OPERATIVO Y MANTENIMIENTO EFICIENTES								
Gestión para optimización de sistemas de tratamiento		Mantenimiento de las estructuras y adquisición de equipos	gerencia	70	75	80	85	%
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	%
Avanzar en la implementación de acciones previstas en los planes y programas avalados por la autoridad ambiental para los servicios de acueducto y alcantarillado		Cumplir con las obligaciones establecidas por la autoridad ambiental referente a los planes y programas aprobados	Gerencia y Gestión Operativa	35	40	45	50	%



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de 2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

Calidad de vertimientos líquidos		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	%	
Coordinación, apoyo en gestión ambiental		Desarrollar actividades del programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua	Gerencia y Gestión Operativa	30	40	50	55	%	
Garantizar que los equipos y maquinaria necesarios para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentren en condiciones adecuadas de uso, calidad y oportunidad		Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y maquinaria	Gerencia y Gestión Operativa	90	92	95	100	%	
EFICIENCIA FINANCIERA									
Fortalecer el manejo y control de los recursos físicos y financieros	Fortalecer el manejo de las finanzas de la empresa mediante la administración adecuada de sus ingresos y recursos	Hacer seguimiento a la cobranza y los pagos de los usuarios	Gerencia y financiera	30	35	45	60	%	
		Hacer análisis de los estados financieros	Gerencia y financiera	1	1	1	1	%	
POTENCIALIZACION DEL TALENTO HUMANO									
Implementar herramientas que faciliten el desarrollo de las competencias laborales y cultura organizacional orientada a resultados	Desarrollar y mantener condiciones y ambientes laborales que permitan la potencialización, compromiso y mejoramiento en las competencias del Talento Humano	Aplicar a programas de capacitación y certificación den competencias laborales	Gerencia y control interno	35	40	50	55	%	



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALOTO

EMPOCALOTO ESP

NIT: 817000100-2

Fecha: Enero de
2016

PLAN ESTRATEGICO

2020 - 2023

GESTION JURIDICA									
Actuar diligentemente ante la defensa de los procesos judiciales adelantados en contra de la empresa	Garantizar el cumplimiento a la Misión y Visión de la empresa dentro del marco Legal y Normativo aplicable.	Representar y defender todos los procesos judiciales en contra de la empresa	Gerencia y jurídico	100	100	100	100	%	
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO									
Implementar herramientas de gestión documental adecuadas y eficientes	Administrar eficientemente los documentos generados de la operación y comercialización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. (Diseño, Distribución, Archivo, Custodia, Disposición, Ventanilla única).	Continuar con el proceso de gestión documental e iniciar el proceso de tablas de retención.	Gerencia, Control Interno y Archivo	30	40	50	60	%	
ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA									
Garantizar el funcionamiento de herramientas tecnológicas necesarias para la prestación de los servicios	Garantizar la efectividad, confidencialidad, seguridad en el manejo de la información y las telecomunicaciones en la Empresa. (Software – Hardware).	Contar con herramientas tecnológicas que permitan la comunicación fluida con los usuarios y los mecanismos de transparencia	Gerencia	60	70	75	80	%	

MARIA AMPARO VERA CAICEDO

Gerente.