

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha: 28/01/2019
		Página 1 de 37

EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO – ESPY S.A. E.S.P

AJUSTE DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS (PGR) PERIODO 2019 -2025 ACTUALIZACIÓN AÑO 2019


**EL AGUA ES NUESTRA
FUENTE DE VIDA.
¡CUIDARLA ES
RESPONSABILIDAD
DE TODOS!**



ENERO, 2019

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 2 de 37

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO DEL PGR	5
3. HORIZONTE DE TIEMPO	5
4. RESPONSABLES	5
5. JUSTIFICACIÓN.....	5
6. MARCO NORMATIVO.....	5
7. PERFIL EMPRESARIAL - LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.....	6
7.1 Misión.	6
7.2 Visión.	6
7.3 Principios Éticos.....	6
7.4 Valores Empresariales.....	7
7.5 Sistema Integrado de Gestión (SIG)	8
7.5.1 Política del Sistema Integrado de Gestión	8
7.5.2 Objetivos del Sistema Integrado De Gestión	9
7.5.3 Mapa de Procesos.....	9
8. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EMPRESARIAL.....	10
8.1 Aspectos Legales.....	11
8.1.1 Acto Administrativo de Constitución	11
8.2 Aspecto Administrativo.....	12
8.2.1 Organización Administrativa	12
8.2.2 Estado de Cargue de La Información al Sistema Único de Información - SUI..	13
8.3 Aspecto Comercial	14
8.3.1 Suscriptores de Los Servicios de Acueducto y Alcantarillado.....	14
8.3.2 Micromedición.....	15

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 3 de 37

8.3.3 Consumos Facturados por Estrato y Uso.....	15
8.3.4 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	16
8.4 Aspectos Financieros	17
8.5 Aspectos Técnicos Operativos	17
8.5.1 Sistema de Acueducto.....	17
8.5.2 Sistema de Alcantarillado.....	22
9. DIAGNOSTICO GENERAL ESTRATÉGICO.....	25
9.1 Construcción de la FODA.....	25
9.2 Análisis de la FODA	27
9.3 Resultados de la FODA	29
10. DEFINICIÓN ESTRATEGICA DEL PGR 2019-2025	30
10.1 Objetivos Estratégicos	30
10.2 Mapa Estratégico.....	31
10.3 Alineación de las Líneas Estratégicas con los Objetivos las Estrategias y las Metas a Corto, Mediano y Largo plazo del PGR.....	33
10.4 Tablero de Direccionamiento y Control Estratégico.....	33
10.5 Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).....	33
10.6 Costos por Estrategias del PGR 2019-2025	36
10.7 Seguimiento del PGR 2019-2025	36
10.8 Aprobación del PGR 2019-2025	37

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 4 de 37

1. INTRODUCCIÓN

Siguiendo los lineamientos de la Resolución CRA 201 de 2001, La Ley 689 de 2001 y lo instaurado en la la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, adicionada y aclarada mediante Resolución CRA 735 de 2015; La Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY SA ESP como empresa prestadora del servicio de acueducto (Zona de Ladera, Zona de usuarios localizados en el área de expansión oriental y/o nuevas áreas aledañas incorporadas al perímetro urbano) y de alcantarillado (Área circunscrita dentro del perímetro urbano del Municipio de Yumbo), realizó el ajuste y actualización del PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS (PGR) 2016-2019 adoptado según Resolución No. 1.3.1-086 de octubre 31 de 2016, con el objetivo de proyectarlo a un horizonte de 7 años, teniendo en cuenta lo referente en el Nuevo Marco Regulatorio de Tarifas aprobado por la Junta Directiva de la ESPY mediante el Acuerdo Junta Directiva No. 1.2-1.001 de 07 de junio de 2018 “Por el cual se adoptan los costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme con las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, que se aplicarán por parte de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP en el Municipio de Yumbo en el Departamento del Valle del Cauca” que adopta las tarifas para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

Así las cosas, el PGR ajustado para el periodo 2019-2025 se realizó con el objetivo de evaluar la situación actual de la empresa y realizar la proyección hacia la gestión integral deseada, mediante el cumplimiento de los 5 Objetivos Estratégicos y 14 Estrategias que permitirán a través de las metas programadas a corto, mediano y largo plazo, direccionar integralmente la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y el fortalecimiento de todas las partes interesadas de la organización. En el ajuste del PGR se incorporó el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) el cual contiene un conjunto de proyectos que permitirán el cumplimiento de las metas referentes a los estándares de servicio de acueducto y alcantarillado.

Se aclara que el PGR ajustado de la ESPY SA ESP se articula con el Plan de Desarrollo Municipal siempre y cuando la empresa actúe como ejecutor de las obras y proyectos de inversión en acueducto y alcantarillado.

Por lo anterior, el ajuste del PGR 2019-2025 es el resultado de la reflexión y construcción colectiva de los líderes y colaboradores de la organización, el cual será la base fundamental para garantizar la expansión, operación, prestación y administración del servicio público de acueducto y alcantarillado, asegurando la sostenibilidad empresarial, mejorando la calidad de vida de nuestros usuarios y el sistema ambiental del territorio.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 5 de 37

Por consiguiente, el PGR 2019-2025 de la ESPY SA ESP permitirá a largo plazo el cumplimiento del objetivo No 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD: “*Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*”.

2. OBJETIVO DEL PGR

Ser el instrumento estratégico para el desarrollo integral de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY SA ESP a un horizonte de 7 años (2019-2025) que permita el cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la organización

3. HORIZONTE DE TIEMPO

El Plan de Gestión y Resultados consolida los objetivos estratégicos, metas a corto mediano y largo plazo e indicadores, para un periodo comprendido entre 2019-2025

4. RESPONSABLES

Gerencia, líderes y colaboradores de las áreas de la Empresa de Servicio Públicos de Yumbo

5. JUSTIFICACIÓN

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo con el fin de garantizar la expansión, la operación, prestación y administración del servicio público de acueducto y alcantarillado, asegurando la sostenibilidad empresarial, mejorando la calidad de vida de los usuarios y el sistema ambiental del territorio, consideró necesario actualizar y ajustar el PLAN DE GESTION Y RESULTADOS 2016 – 2019 aprobado según Resolución No. 1.3.1-086 de octubre 31 de 2016, con el fin de vincular en este nuevo Plan la nueva regulación del marco Tarifario (Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015), el cual incide en el cumplimiento de las metas e indicadores de cobertura, calidad, y continuidad, cuyo incumplimiento además de poder generar sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), genera descuentos en las tarifas que apliquen a los usuarios.

6. MARCO NORMATIVO

- LEY 142 DE 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
- Ley 689 de 2001 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 6 de 37

- Ley 1474 del 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Resolución 2001 de 2001 Por la cual se establecen las condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los planes de gestión y resultados
- Resolución CRA 688 de 2014 Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana
- Resolución CRA 735 de 2015 Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA 688 de 2014
- Resolución No. 1.3.1-086 de octubre 31 de 2016 “Por medio del cual se adopta el Plan de Gestión y Resultados periodo 2016-2019 de la ESPY SA ESP”
- Acuerdo Junta Directiva de la ESPY mediante el Acuerdo Junta Directiva No. 1.2-1.001 de 07 de junio de 2018 “Por el cual se adoptan los costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme con las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, que se aplicarán por parte de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP en el Municipio de Yumbo en el Departamento del Valle del Cauca

7. PERFIL EMPRESARIAL - LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

7.1 Misión.

Prestar de manera efectiva los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, con responsabilidad social y ambiental, acorde con las normas legales vigentes, buscando siempre mayor cobertura, continuidad y calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.

7.2 Visión.

Ser en el año 2025 una empresa líder en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Yumbo, cubriendo las demandas de los servicios prestados en forma oportuna y suficiente.

7.3 Principios Éticos

Los principios se refieren a las ideas fundamentales sobre las que se basa el pensamiento que precede la conducta, desde los cuales se funda el sistema de valores al que la persona o los grupos se adscriben. Estos se presentan como postulados que el individuo y el colectivo asumen como patrón que orienta su conducta y que no permiten la

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 7 de 37

negociación. En la ESPY S.A. ESP se reconocen y se actúa sobre los siguientes principios éticos:

- **Autocontrol:** Cada servidor público tendrá en su propia conciencia el mecanismo de control para verificar que su labor se realice dentro de los parámetros de calidad establecidos y en función del desarrollo de la organización hacia el logro de la visión.
- **Austeridad:** Los servidores públicos ya sean funcionarios, contratistas, concesionarios o delegatarios de la ESPYS S.A. ESP, actuarán con sobriedad y harán uso racional de los recursos, de modo que los bienes públicos se manejen con criterios de maximización.
- **Colaboración:** Los servidores públicos realizarán las funciones y tareas encomendadas enfocadas hacia el logro de la misión de la empresa, a través de una interacción solidaria y mutual orientada a la consecución de un logro común.
- **Cultura Ambiental:** La organización tiene un compromiso con el medio ambiente, lo cual manifestará tanto en sus procesos operativos de prestación del servicio, como en la acción pedagógica frente a la comunidad de clientes.
- **Efectividad:** Eficiencia y eficacia serán los mecanismos con los cuales se generen los resultados de la gestión, la cual será progresiva en beneficio del desarrollo empresarial.
- **Equidad:** Todos los servidores públicos tendrán igualdad de oportunidades e igualdad de instrumentos, para avanzar en su desarrollo personal, intelectual, laboral y social.
- **Flexibilidad:** Se actuará rápidamente frente a los cambios del entorno para aprovechar las oportunidades y eludir las amenazas de modo que se avance hacia los objetivos en concordancia con las situaciones que rodean la empresa.
- **Mejoramiento Continuo:** Todos los servidores públicos realizarán sus tareas incrementando cada día la calidad de las operaciones encomendadas de manera progresiva.

7.4 Valores Empresariales

Los valores empresariales que regirán la actuación de la organización, todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones en esta en general, están enmarcados por el código de integridad y son los siguientes:

- **Honestidad:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa actuarán con rectitud, honradez, veracidad

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 8 de 37

en todos y cada uno de los actos de la vida, favoreciendo siempre el interés general.

- **Respeto:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa, reconocerán, valoraran y trataran de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa serán conscientes de la importancia del rol que como servidores públicos y de la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa actuaran con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Ambiente:** La organización basará sus acciones dando ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico, Asumiendo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando dentro de la entidad prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos y realizando permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los funcionarios de la Entidad como de los usuarios, sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

7.5 Sistema Integrado de Gestión (SIG)

A continuación se cita la Política del SIG con sus respectivos objetivos y el mapa de procesos de la ESPY SA ESP:

7.5.1 Política del Sistema Integrado de Gestión

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P, estará orientada a la gestión integral del agua y saneamiento básico como elemento de vida, desarrollo territorial e integración social, dentro del marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social empresarial.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 9 de 37

La empresa se compromete con el mejoramiento continuo de sus procesos buscando con eficacia, eficiencia y efectividad alcanzar sus objetivos institucionales, siempre teniendo como meta la satisfacción de nuestros usuarios, a través de un talento humano competente, la priorización de la protección en salud y seguridad de nuestro personal y contratistas, la organización, mantenimiento y seguridad de la información y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

7.5.2 Objetivos del Sistema Integrado De Gestión

- Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio domiciliario de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yumbo
- Contribuir a la preservación del recurso hídrico del Municipio de Yumbo.
- Mejorar el bienestar y el desempeño del personal
- Fomentar condiciones de trabajo seguras y saludables para nuestros colaboradores
- Mantener la Infraestructura, las tecnologías de la Información y comunicación alineadas los propósitos de la entidad.
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

7.5.3 Mapa de Procesos

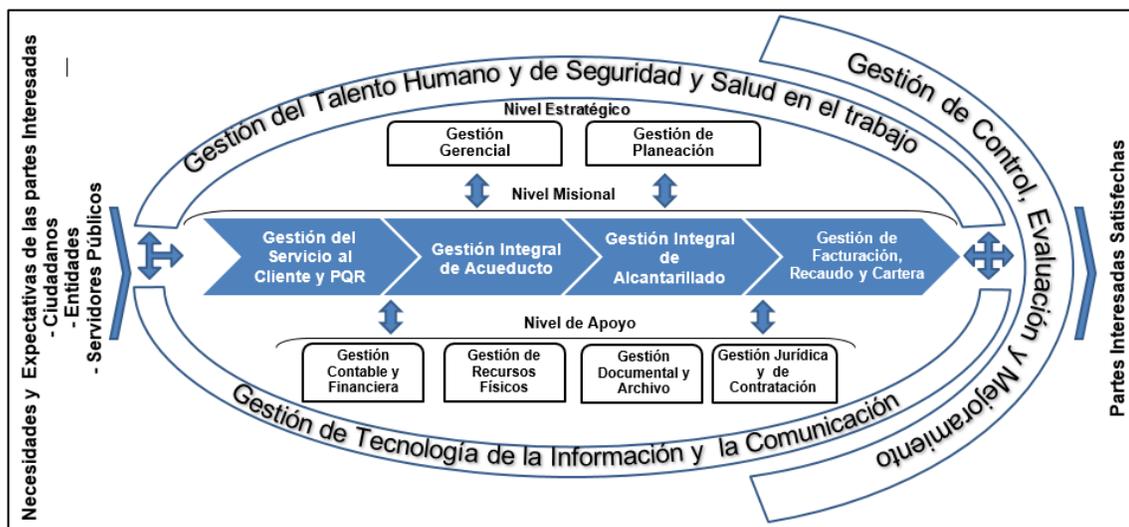
La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY ha determinado los procesos del Sistema Integrado de Gestión y su interrelación, para lo cual cuenta con un Mapa de Procesos (Ver Figura 1), donde se describen los niveles de procesos existentes, que son: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Transversales. En la Tabla 1, se definen los Procesos Estratégicos, Misionales de Apoyo y Transversales de la ESPY SA ESP.

Tabla 1 Descripción de los Procesos de la ESPY SA ESP

PROCESOS	DESCRIPCIÓN
Procesos Estratégicos	Los procesos Estratégicos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY, son los que ejecutan la planeación, realizan seguimiento, control y comunicación a todos los procesos de la entidad. Estos procesos definen el direccionamiento estratégico de la entidad (Misión, Visión, Políticas, Objetivos y estrategias).
Proceso Misionales	Los procesos Misionales de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY son los que desarrollan las actividades propias de la misión institucional, asegurando el ejercicio eficaz, eficiente y efectivo de la Prestación de los servicios domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, además participan activa y permanente en el mejoramiento del Sistema de Gestión.
Procesos de Apoyo	Los procesos de Apoyo de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY son aquellos que administran la infraestructura con el fin que se lleven a cabo la misión institucional y se cumplan los requisitos establecidos para cada uno de ellos.

Procesos Transversales	En su orden de importancia se establecen tres procesos uno desde la línea estratégica Gestión del Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo, una desde la línea estratégica de apoyo Gestión de Tecnología de la Información y la Comunicación y un tercer proceso que Controla todos los procesos, Gestión de Control, Evaluación y Mejoramiento.
-------------------------------	--

Figura 1 Mapa de Proceso de la ESPY SA ESP



8. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EMPRESARIAL

Según estudio realizado por la Empresa consultora “Gestión y Resultados” entregado en marzo del 2018, que tuvo como finalidad realizar el diagnóstico de los principales aspectos organizacionales y administrativos, así como de los aspectos legales, técnico-operativos, comerciales y financieros de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Por lo anterior, se tomó como base este estudio para contextualizar la situación actual de la empresa y poder fundamentar el Plan de Gestión y Resultados 2019-2025 de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo.

Por consiguiente, se menciona la información referente a los aspectos legales, administrativos, comerciales, financieros y técnicos de la empresa.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 11 de 37

8.1 Aspectos Legales

En la Tabla 2 se contextualiza la información general de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo.

Tabla 2. Información General de la Persona Prestadora del Servicio de Acueducto

Persona Prestadora	Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP
Sigla	ESPY SA ESP
Tipo de Persona Jurídica	Sociedad por Acciones
Servicios Prestados	Acueducto y Alcantarillado
Número de Suscriptores Atendidos Acueducto (Dic 2017)	5.662
Número de Suscriptores Atendidos Alcantarillado (Dic 2017)	23.714
Área de Prestación	Servicio de acueducto: Zona de Ladera, Zona de usuarios localizados en el área de expansión oriental y/o nuevas áreas aledañas incorporadas al perímetro urbano. Servicio de Alcantarillado: área circunscrita dentro del perímetro urbano del Municipio de Yumbo.
Dirección	Calle 16N No. 2N 20 Vía Panorama, Yumbo (Valle)
Correo Electrónico	espy@espyumbo.com

8.1.1 Acto Administrativo de Constitución

8.1.1.1 Acto Jurídico de Creación

La Constitución de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP con la sigla ESPY SA ESP se realizó a través de escritura pública número 1225 del 30 de mayo de 2006, Notaría Única del Círculo de Yumbo, inscrita en la cámara de comercio el 11 de agosto de 2006 bajo el número 9429 del libro IX.

8.1.1.2 Naturaleza Jurídica

La ESPY SA ESP es una empresa de servicios públicos constituida como sociedad anónima por acciones, conforme a las disposiciones de la ley 142 de 1994, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal.

8.1.2.3 Régimen Jurídico Aplicable.

El régimen aplicable a todos los actos y contratos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP con la sigla ESPY SA ESP es el de derecho privado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 31 (modificado por el artículo 3 de la Ley

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 12 de 37

689 de 2001) y 32 de la Ley 142 de 1994, el parágrafo del artículo 8 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 143 de 1994, el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 6 del acuerdo 34 de 1999, los artículos 13 y 14 de la Ley 1150 de 2007 (modificada por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011), el Decreto 1082 de 2015 y las Resoluciones expedidas por las Comisiones de Regulación, particularmente la Resolución CRA 151 de 2001; así como las resoluciones que las adicionen, aclaren, modifiquen o deroguen.

8.1.2.4 Objeto Social

El objeto principal de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP es la operación y prestación de uno o más servicios públicos a los que se refiere el Artículo 1 de la Ley 142 de 1994 o de las leyes que lo modifiquen, complementen o sustituyan en toda la jurisdicción del Municipio de Yumbo, o realizar una o varias actividades complementarias, especialmente en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, incluyendo el tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Yumbo, ya sea en el perímetro urbano o en el área rural, conforme lo previsto en los numerales 14.22 y 14.23 de la Ley 142 de 1994

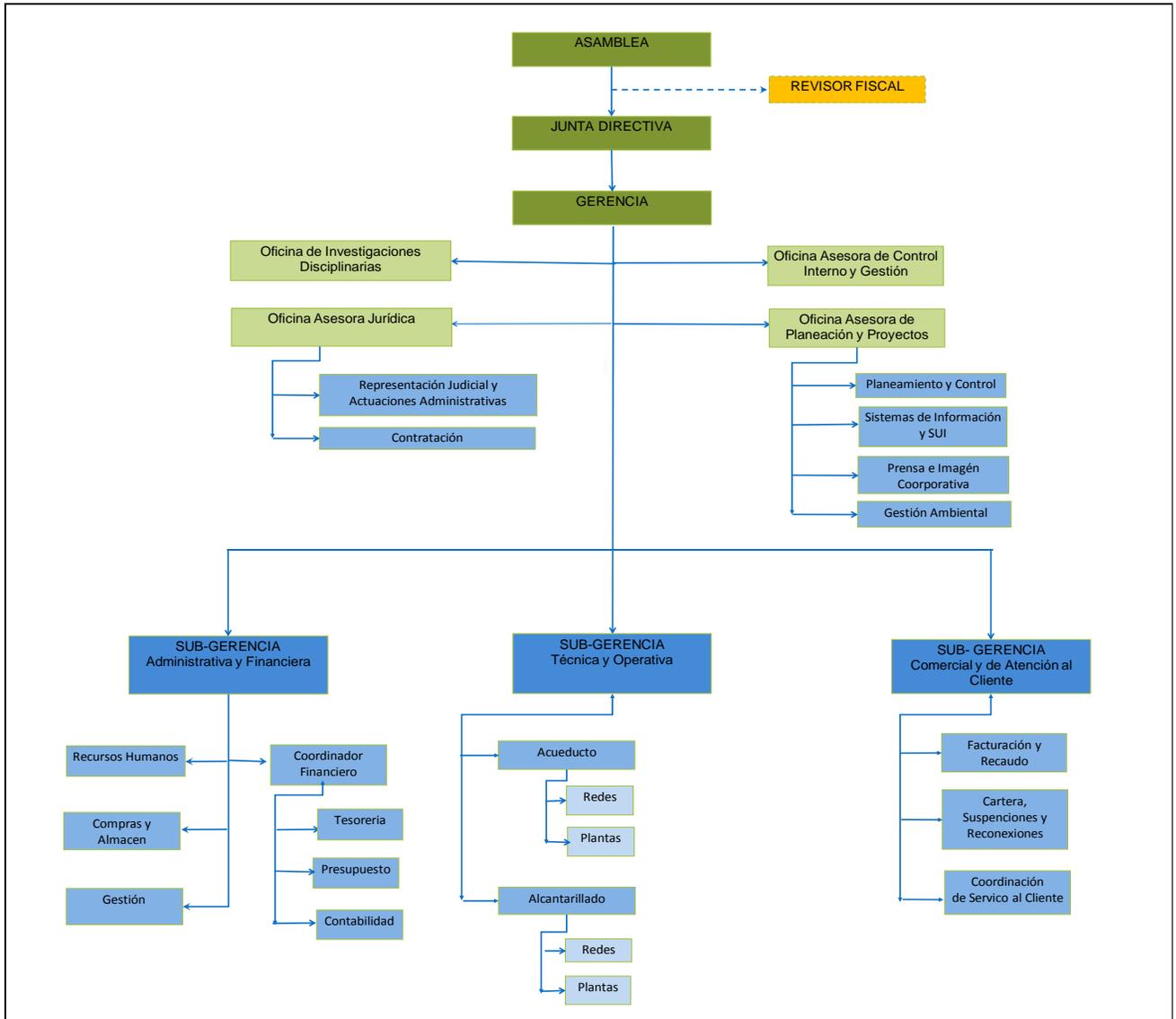
8.2 Aspecto Administrativo

8.2.1 Organización Administrativa

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo SA ESP, identificada con la sigla ESPY SA ESP es una sociedad anónima de tipo oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, se constituyó el 18 de enero de 1996 e inicio operaciones el 16 de mayo de 2005. Se registró en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Registro Único de Prestadores de Servicios RUPS

La estructura organizacional (organigrama), adoptada mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 1.2.-004 del 19 de noviembre de 2018 “Por el cual se aprueba la reestructuración organizacional de la empresa y se amplía la planta de cargos de la ESPY SA ESP con base en el estudio de consultoría 085 de 2017” establecida para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se muestra en la Figura 2.

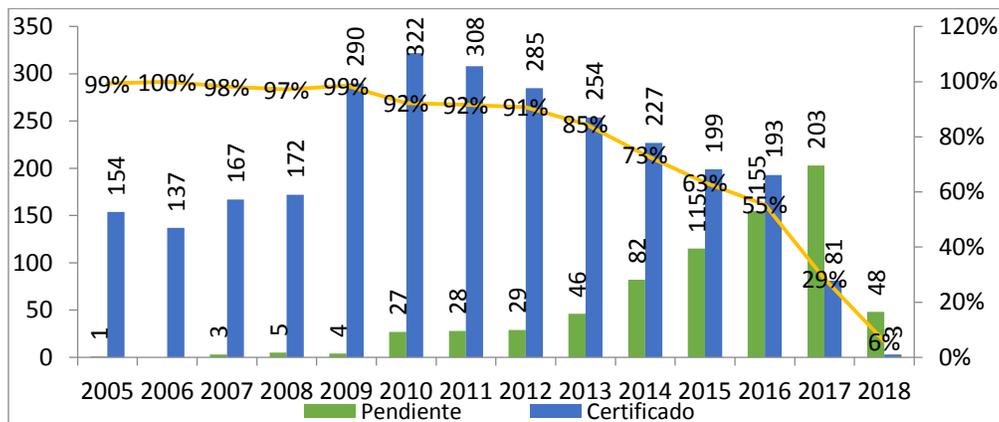
Figura 2 Organigrama ESPY SA ESP



8.2.2 Estado de Cargue de La Información al Sistema Único de Información - SUI

Conforme a la revisión efectuada en el Sistema Único de Información – SUI, acerca de la información reportada, se observa que se posee un promedio de cumplimiento en el

cargue de información general, del orden del 73,28% desde el año 2005 a la fecha (Ver Grafica 1)



Gráfica 1. Porcentaje del cumplimiento de reporte al SUI

8.3 Aspecto Comercial

8.3.1 Suscriptores de Los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

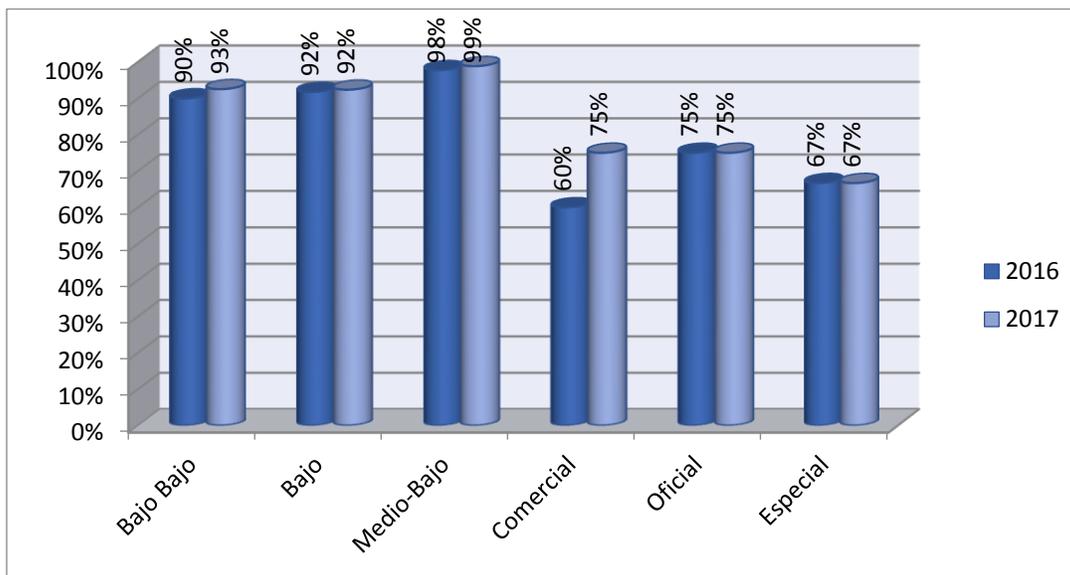
En la Tabla 3 se evidencian los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, atendidos a diciembre de 2017.

ESTRATO / TIPO DE USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
ESTRATO 1	4.383	6.206
ESTRATO 2	1.087	12.184
ESTRATO 3	173	4.043
ESTRATO 4		21
TOTAL RESIDENCIAL	5.643	22.454
COMERCIAL	4	1.073
INDUSTRIAL		72
OFICIAL	12	104
ESPECIAL	3	11
TOTAL NO RESIDENCIAL	19	1.260
TOTAL SUSCRIPTORES	5.662	23.714

Tabla 3 Suscriptores Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado (Dic 2017)

8.3.2 Micromedición

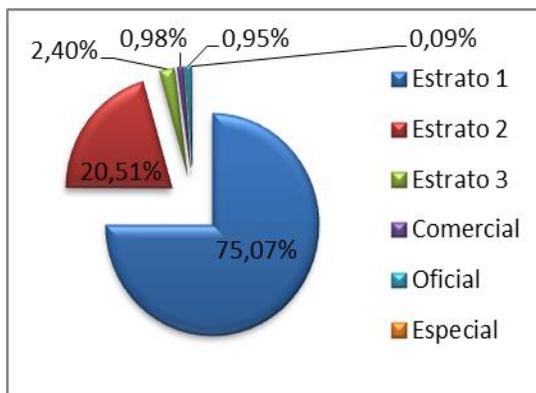
La micromedición total a diciembre de 2017 es de 93%, en donde para el sector residencial es del 93% para el estrato 1, 92% estrato 2 y 99% estrato 3. Para el sector no residencial, se cuenta con una micromedición del 75% sector comercial, 75% sector oficial y 67% sector especial (Ver Grafica 2)



Gráfica 2. Micro medición 2017

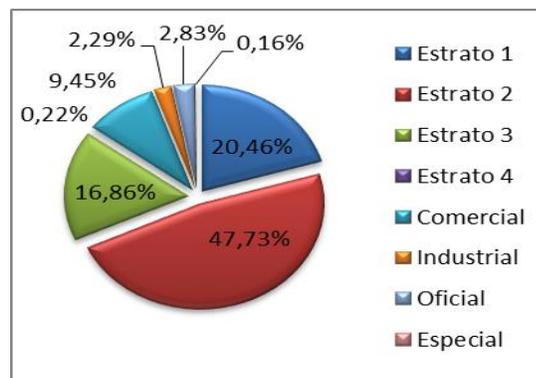
8.3.3 Consumos Facturados por Estrato y Uso

Durante el año 2017 en el **servicio de acueducto** se facturaron en total 730,027 m³, en el cual el 75% de los m³ facturados corresponde al estrato 1 quien contó en promedio con 3,698 suscriptores siendo el 75.5% del total de suscriptores, el 20.5% de los m³ facturados corresponden al estrato 2 y el 2.4% al estrato 3 (Ver Grafica 3).



Gráfica 3. Consumos facturados acueducto 2017

Para la prestación del **servicio de alcantarillado** durante el año 2017 se realizó la facturación de un total de 4,146,650 m³, en el cual el 47.7% (1,979,244 m³) se facturó al estrato 2, el 20.5% al estrato 1, el 16.9% al estrato 3 y el 0.2% al estrato 4, lo que quiere decir que al sector residencial se le facturó un 85.3% (3,535,860 m³), mientras que al sector no residencial se le facturó el 14.9% (610,790 m³) con una participación de 9.4% el sector comercial, 2.8% sector oficial, 2.3% industrial y 0.2% sector especial (Ver Grafica 4)



Gráfica 4 Consumos facturados Alcantarillado 2017

8.3.4 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

- Respecto a la gestión de servicio al cliente y PQR de enero a diciembre de 2017 se presentaron 203 reclamaciones por la prestación del servicio de acueducto, 41 reclamaciones por cada 1000 suscriptores, con la principal causal inconformidad con el consumo o producción facturado con el 74%.
- Al SUI se continúa reportando 407 reclamaciones correspondientes a los años 2012 -2016 de las cuales a 34 se les dio respuesta durante el último.
- Para el servicio de alcantarillado durante el año 2017 se presentaron 8 reclamaciones con la principal causal inconformidad con el consumo o producción facturada.

	<p style="text-align: center;">PLAN DE GESTION Y RESULTADOS</p> <p style="text-align: center;">PL-GE- 01</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
		<p style="text-align: right;">Fecha:28/01/2019</p>
		<p style="text-align: right;">Página 17 de 37</p>

8.4 Aspectos Financieros

- Se viene aplicando la contabilidad separada por servicios conforme al plan de cuentas anterior, adoptado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Se pudo constatar la aplicación de las Normas Internacionales de información Financiera NIIF.
- La empresa refleja saldos positivos en sus estados financieros que le permiten cubrir los costos y gastos de su operación, y le permiten generar rendimientos sobre la inversión y valor agregado a su patrimonio, dándole viabilidad económica y suficiencia financiera a la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Para el año 2016 en términos operacionales los ingresos alcanzan a cubrir los costos y gastos de la empresa, el resultado del EBITDA reflejó un saldo positivo de \$794 millones, lo que significa que la empresa generó flujo de caja para cubrir los desembolsos de su normal funcionamiento.
- Adicionalmente según estudio, la empresa realizó una buena gestión de sus gastos administrativos disminuyendo considerablemente. Sin embargo, debe procurar en mejorar los costos de producción y mejorar sus ingresos para y así mejorar los rendimientos de la empresa.

8.5 Aspectos Técnicos Operativos

8.5.1 Sistema de Acueducto

8.5.1.1 Descripción del Sistema Existente

El sistema de acueducto de La ESPY S.A E.S.P., suministra agua potable a la Zona de Ladera y al Barrio La Estancia del Municipio de Yumbo; capta agua de dos fuentes superficiales denominadas Río Yumbo con un caudal concesionado por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) de 50 l/s y Quebrada La Buitrera con un caudal concesionado por la CVC de 11.9 l/s, arrojando un caudal total de concesionado de 61.9 l/s, posteriormente el agua es captada por dos bocatomas de fondo (Bocatoma Rio Yumbo Ancho útil: 11,7m y Bocatoma La Trinidad Ancho útil : 2.5 m) ; las cuales por gravedad transportan el agua hasta el desarenador y posteriormente es llevada a una la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) de tipo convencional. Así mismo, se cuenta con otro sistema que capta aguas subterráneas por medio de un pozo profundo.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 18 de 37

8.5.1.2 Plantas de Tratamiento de Agua Potable - PTAP

PTAP de Nuevo Horizonte

La PTAP se encuentra ubicada en el barrio Nuevo Horizonte, tiene una capacidad máxima de 90 l/s. El proceso de tratamiento se realiza a través de un reactor de manto de lodos (Clarificador), luego pasa a un sistema de filtros a presión, y por último a un tanque principal de almacenamiento y posteriormente se realiza la cloración. La estructura de llegada es una Canaleta Parshall de 9" de ancho de garganta, en dicha estructura se aplica el coagulante (Policloruro de Aluminio) a través de una bomba dosificadora de 220 voltios.

De la mezcla rápida pasa a la estructura de clarificación, la cual consiste en un clarificador o sedimentador el cual está conformado por un manto de lodos de tipología de cono truncado invertido y con un volumen total de aproximadamente 300 m³ dividido en 2 secciones, una cónica y otra cilíndrica. Cuenta con una batería de cuatro filtros a presión de medio mixto de grava, arena y antracita que en total representan un área de filtración de 28 m². Las unidades tienen un diámetro de 3.0 m y una altura total útil de 2.0 m.

Finalmente, el tratamiento del agua culmina en el proceso de desinfección, el cual se hace con cloro gaseoso para posteriormente pasar al tanque de almacenamiento principal ubicado en la PTAP, construidas en concreto con una capacidad aproximada de 1.500 m³, en la Figura 2 se identifican las Unidades del Proceso de la PTAP

En la PTAP también encontramos un sistema de bombeo de agua potable el cual distribuye a dos sectores: el primero, corresponde al de Las Cruces a través de dos bombas de 100 HP de potencia y una bomba de 60 HP, y el segundo sector al de Bellavista empleando dos bombas de 100 HP cada una.

Por lo anterior, El agua tratada que sale de la PTAP Nuevo Horizonte es distribuido a 8 tanques de almacenamiento, para una capacidad total de 3,432 m³ (Ver Figura 3).



Figura 2 Unidades del Proceso de la PTAP Nuevo Horizonte

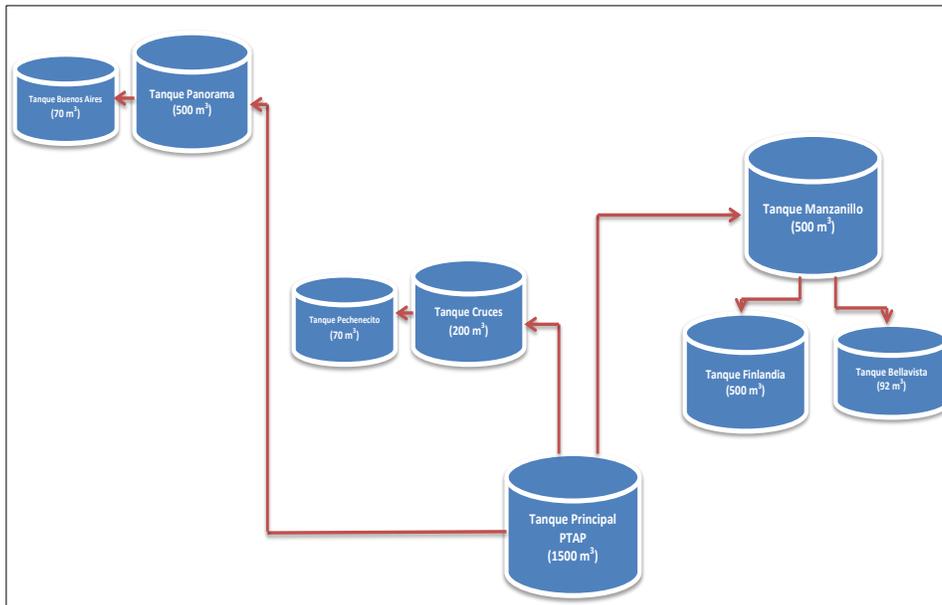


Figura 3 Distribución a Tanques de almacenamientos desde la PTAT Nuevo Horizonte

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha: 28/01/2019
		Página 20 de 37

Pozo de captación y sistema de tratamiento de agua potable en el Barrio Nueva Estancia.

Este sistema consta de un pozo profundo de 160 m con su planta de tratamiento de agua potable y un tanque en concreto para almacenamiento, cuya capacidad es de 760 m³. Lo anterior con el fin de suministrar agua potable al Barrio La Estancia (Proyectos Vivienda de Interés Social). El caudal de operación del pozo profundo es de 25 l/s. La concesión de agua está dada por la Resolución CVC No. 0713-000602 de 1 de julio de 2016.

El pozo profundo se ubica en una caseta y cuenta con un equipo de bombeo de 30 HP. El agua bombeada pasa a una caseta en la que se realiza la dosificación de los insumos químicos (coagulante) y posteriormente, es conducida a un tratamiento en la cual se lleva a cabo los siguientes procesos: Cuatro unidades de floculación, en acero de carbono de 1.51 m de diámetro X 3 m de altura y cuatro unidades de filtración automáticas a gravedad, en acero de carbono, de 1.75 m de diámetro x 4m de altura.

El proceso de potabilización termina con la desinfección del agua a través de hipoclorito de sodio. Posteriormente, el agua es bombeada a un tanque de almacenamiento, cuya capacidad es de 760 m³ y distribuida a la urbanización (Ver Figura 4).



Figura 4 Unidades del Proceso de la PTAP La Estancia

8.5.1.3 Red de Conducción y Distribución

Conducción

La red conducción se compone de 4,407 ml de tubería de Hierro Dúctil que representa el 76.4% y 1,422 ml en tubería de PVC con el 24.4% del total de la conducción. La capacidad máxima de la tubería es de 90 l/s. En la Tabla 4 se aprecia su distribución por material y diámetro:

Tabla 4. Distribución de las Redes de Conducción por material y diámetro

Material y Diámetro	Cantidad (ml)	%
HD 6"	532	9,1%
HD 8"	2.574	44,2%
HD 10"	49	0,8%
HD 14"	1.252	21,5%
PVC 8"	1377,96	23,6%
PVC 14"	44,17	0,8%
TOTAL	5.829,1	100,0%

Red de Distribución

La red de distribución del servicio de acueducto cuenta con aproximadamente 52,505.6 ml de tubería, en donde el 98,84% de la tubería es en PVC, el 0,83% es en Hierro Dúctil y el 0,33% es de polietileno de alta densidad. En la Tabla 5 se observa su distribución por material y diámetro:

Tabla 5. Redes de Distribución por Material y Diámetro

Material y Diámetro	Cantidad (ml)	%
PVC 1"	1.082,3	2,1%
PVC 2"	28.333,6	54,0%
PVC 3"	15.253,5	29,1%
PVC 4"	3.282,4	6,3%
PVC 6"	3.799,8	7,2%
PVC 8"	146,2	0,3%
PED 3"	173,7	0,3%
HD 16"	434,0	0,8%
TOTAL	52.505,6	100,0%

8.5.1.4 Cobertura del Servicio de Acueducto

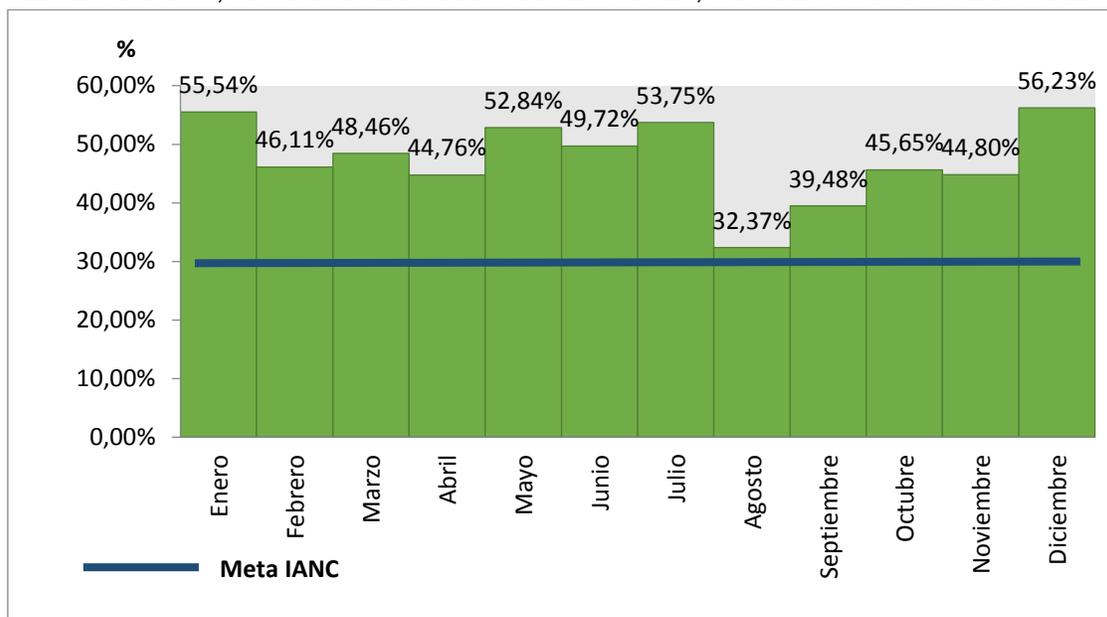
La ESPY S.A. E.S.P. a partir de las estimaciones de viviendas realizadas en la actualización del catastro de usuarios e información suministrada por el Departamento de Planeación Municipal de Yumbo, para los años 2015 y 2016 se presentó las siguientes coberturas del servicio de acueducto en el municipio de Yumbo (Ver Tabla 6).

Tabla 6. Cobertura servicio de acueducto Años 2015 y 2016

Año	Suscriptores Atendidos	No. Viviendas	Cobertura
2015	4,782	5,000	95.56%
2016	5,201	5,373	96.80%

8.5.1.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El indicador IANC incluye la pérdida técnica, la pérdida no-técnica, el consumo legal no-facturado y las pérdidas comerciales, se tiene que para el año 2016 el IANC fue en promedio del 48%, el cual fue fluctuante durante el año, tal como se indica en la Gráfica 5.



Gráfica 5 Índice de Agua No Contabilizada (%)

8.5.2 Sistema de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Yumbo tiene una longitud de 182,178 km, discriminados en la Figura 5.



Figura 5 Descripción del sistema de alcantarillado

Las aguas residuales y de aguas lluvias recolectadas son transportadas a los interceptores instalados longitudinalmente sobre los márgenes derecho e izquierdo del río Yumbo con aliviaderos para fuga y derivación de las aguas, conduciendo las derivaciones hacia la PTAR (no se encuentra en funcionamiento) existente en la vereda Platanares del corregimiento de Mulaló y son vertidas directamente a los ríos Yumbo y Cauca.

Asimismo, el área urbana cuenta con 3 colectores sanitarios que conduce el agua residual hasta sus descargas indicados a continuación (Ver Figura 6)

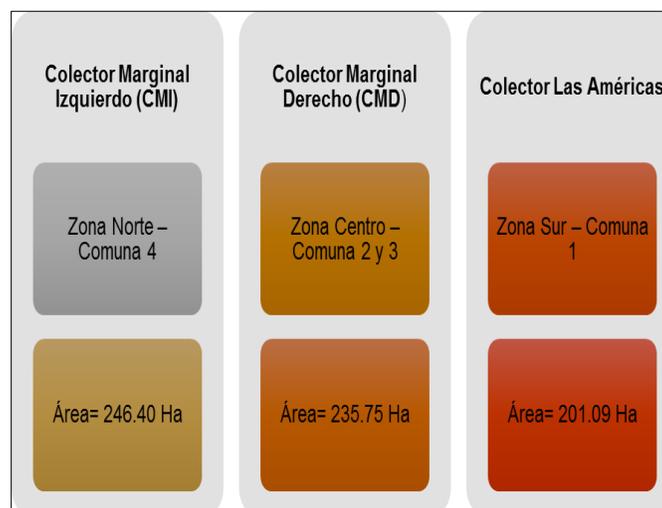


Figura 6 Colectores Sanitarios del Municipio

El alcantarillado pluvial se encuentra sectorizado en la zona de ladera y la zona plana, zonas que son aferentes a las cuencas de los ríos Yumbo y Cauca, cauces naturales que actúan como emisores y colectores finales de las aguas lluvia (Ver Figura 7).

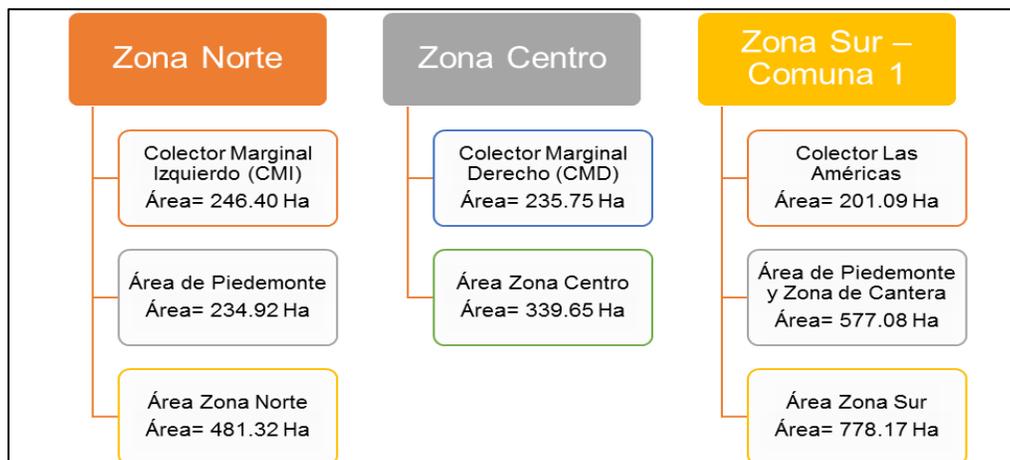


Figura 7 Sectorización del alcantarillado pluvial

8.5.2.1 Tipo de material de redes de alcantarillado

Las redes del sistema de alcantarillado del Municipio de Yumbo están compuestas por 5 tipos de material, tal como se ilustra a continuación (Ver Figura 8).

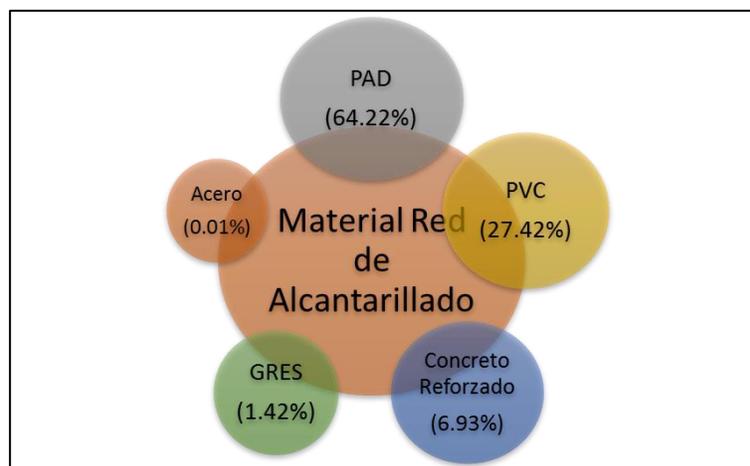


Figura 8 Tipo de material de las redes de alcantarillado

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 25 de 37

8.5.2.2 Cobertura del Servicio de Alcantarillado

La ESPY S.A. E.S.P. a partir de las estimaciones de viviendas realizadas en la actualización del catastro de usuarios e información suministrada por el Departamento de Planeación Municipal de Yumbo, para los años 2015 y 2016 presentó las siguientes coberturas del servicio de alcantarillado (Ver tabla 7) .

Tabla 7 Cobertura servicio de alcantarillado Años 2015 y 2016

Año	Suscriptores Atendidos	No. Viviendas	Cobertura
2015	20,491	21,115	97.00%
2016	23,110	23,110	100%

9. DIAGNOSTICO GENERAL ESTRATÉGICO

9.1 Construcción de la FODA

Con el objetivo de conocer el contexto y realidad actual dentro de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY SA ESP, identificando sus capacidades internas y los problemas que pueden generar que esta no se desarrolle sosteniblemente en el tiempo, se utilizó el diagnostico estratégico mediante la implementación de la Matriz FODA (Ver Tabla 8); la cual permite analizar las características internas (Debilidades y Fortalezas) y las situaciones externas (Amenazas y Oportunidades) dentro de la organización.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 26 de 37

Tabla 8 Matriz FODA de la ESPY SA ESP

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Análisis interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobertura alta en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado 2. Calidad del agua potable optimas según los parámetros de la normatividad vigente 3. Personal calificado y competente para las funciones en la organización 4. La empresa cuenta con una base de Plan estratégico integral, articulado con la misión y visión de la organización 5. Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 6. <i>Apoyo financiero por parte de la Administración Municipal y la Gobernación para la ejecución de proyectos de la Empresa</i> 7. <i>Convenios con el Municipio de Yumbo, Valle del Cauca</i> 8. <i>Disponibilidad de fuentes alternas como aguas subterráneas</i> 9. <i>Atención oportuna en los daños de acueducto y alcantarillado</i> 10. Infraestructura aceptable para la prestación de servicios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resistencia al cambio por parte de los clientes internos 2. Recursos financieros fluctuantes 3. Dependencia del gobierno central para el crecimiento y modernización de la empresa 4. Falta de adecuación de los espacios físicos 5. Carencia del tratamiento de aguas residuales 6. Alto índice de Agua No Contabilizada. 7. Bajas medidas de control y reducción de pérdidas 8. Alta rotación del personal que incide en que no se dé continuidad en los procesos 9. Catastro de redes de acueducto y alcantarillado no actualizado 10. Pérdida de la memoria institucional 11. No se encuentra acreditado el laboratorio de calidad de agua 12. Baja implementación de la gestión ambiental en la organización 13. No se encuentra el Sistema de control de activo fijos actualizado e implementado 14. Débiles herramientas de seguimiento, autoevaluación y control 15. Baja reposición redes de acueducto y alcantarillado. 16. Carencia de políticas comerciales estructuradas. 17. Falta de gestión interna en la búsqueda de nuevos mercados que aumenten los ingresos
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Análisis Externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad de nuevas estrategias de negocio en el territorio (Servicio de Aseo) 2. Desarrollo de planes de vivienda y urbanísticos en el Municipio 3. Implantación del Nuevo Marco Tarifario que admite la sostenibilidad financiera 4. Regulación de los servicios mediante el nuevo marco tarifario 5. Explotación racional de las aguas subterráneas (Incide en el aumento de indicadores de cobertura y continuidad) 6. Existencia de fuente superficial alterna (Rio Cauca) para el abastecimiento del sistema de acueducto. 7. Expansión y cobertura 8. Incremento del área de prestación de servicio para acueducto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baja conciencia por parte de la comunidad en la gestión integral del recurso hídrico (Contaminación de las cuencas y consumo irracional del agua) 2. Pérdidas de agua por conexiones fraudulentas 3. Perdida de información de los procesos de la organización 4. Crecimiento población sin planificación 5. Actos vandálicos que inciden en el hurto de tapas de cámaras de inspección medidores etc. 6. Cultura de no pago por parte de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado 7. Sanciones en la Empresa por incumplimiento de compromisos y disposiciones legales 8. Dependencia de agentes externos para la ejecución de proyectos a desarrollar por la empresa 9. Atribución de responsabilidades que no son competencia de la Empresa sino de otros organismos

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha: 28/01/2019
		Página 27 de 37

<ul style="list-style-type: none"> 9. Poder ser la Única empresa encargada en la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado en el área de ladera y urbana del municipio de yumbo 10. Aumento del recaudo mediante la instalación de Medidores 11. Usuarios con capacidad y cultura de pago 12. Alianzas público privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> 10. Actores sociales con intereses particulares 11. Variabilidad climática 12. Asentamientos urbanos que generan Intervención de redes de sin control (Fraudes) 13. Falta de credibilidad y confianza de la comunidad Yumbeña con la Empresa 14. Resistencia de los Clientes externos (Usuarios) al cambio 15. Demandas contra la empresa.
---	---

9.2 Análisis de la FODA

Así las cosas, se hizo uso del software gratuito *Inghenia*, utilizado para la ponderación de las variables y determinación de estrategias, a partir del peso asignado a los factores de las Debilidades, Fortalezas Amenazas y Oportunidades, (Ver Pantallazo 1), arrojando como resultado el Grafico 6, el cual permite según el vector estratégico (Flecha azul) apuntar hacia la situación óptima, teniendo en cuenta el contexto actual de la empresa que se muestra con el círculo amarillo del gráfico, e indica que estrategias según resultado obtenido mediante la unión de los 4 factores denominados: Debilidades, Fortalezas Amenazas y Oportunidades se deben implementar en la organización para su fortalecimiento.

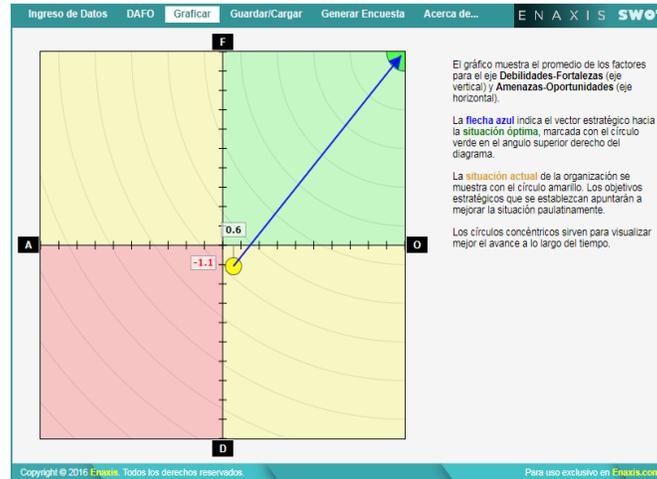
Los posibles resultados en cuanto a la interacción de los 4 factores obtenidos del software son:

- **La Estrategia DA (Mini-Mini)** En general, el objetivo de la estrategia **DA** (Debilidades –vs Amenazas), es el de minimizar tanto las debilidades como las amenazas.
- **La Estrategia DO (Mini-Maxi).** La segunda estrategia, **DO** (Debilidades –vs- Oportunidades), intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.
- **La Estrategia FA (Maxi-Mini).** Esta estrategia **FA** (Fortalezas –vs- Amenazas), se basa en las fortalezas de la institución que pueden copar con las amenazas del medio ambiente externo. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas
- **La Estrategia FO (Maxi-Maxi).** A cualquier institución le agradecería estar siempre en la situación donde pudiera maximizar tanto sus fortalezas como sus oportunidades, es decir aplicar siempre la estrategia **FO** (Fortalezas –vs- Oportunidades)

Ingreso de Datos		DAFO	Graficar	Guardar/Cargar	Generar Encuesta	Acerca de...	ENAXIS	SWOT
Total				66				
Oportunidades				Peso				
Implantación del Nuevo Marco Tarifario que admite la sostenibilidad financiera		8						
Poder ser la Única empresa encargada en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el área de ladera y urbana del municipio de Yumbo		7						
Usuarios con capacidad y cultura de pago		7						
Oportunidad de nuevas estrategias de negocio en el territorio (Servicio de ASBO)		8						
Aumento del recaudo mediante la instalación de Medidores		7						
Existencia de fuente superficial alterna (Rio Cauca) para el abastecimiento del sistema de acueducto.		7						
Regulación de los servicios mediante el nuevo marco tarifario		7						
Dependencia de agentes externos para la ejecución de proyectos dentro de la empresa		6						
Alianzas público privadas.		6						
Explotación racional de las aguas subterráneas (Inicie en el aumento de indicadores de cobertura y continuidad)		6						
Desarrollo de planes de vivienda y urbanísticos en el Municipio		4						
Total		70						
Amenazas				Peso				
Sanciones en la Empresa por incumplimiento de compromisos y disposiciones legales		7						
Variabilidad climática		6						
Pérdida de información de los procesos de la organización		7						
Crecimiento población sin planificación		6						
Asentamientos urbanos que generan intervención de redes de sin control (Fraudes)		6						
Actos vandálicos que inciden en el hurto de tapas de cámaras de inspección medidores etc.		5						
Resistencia de los Clientes externos (Usuarios) al cambio		5						
Demandas contra la empresa.		5						
Baja conciencia por parte de la comunidad en la gestión integral del recurso		5						
Total		50						
Copyright © 2016 Enaxis. Todos los derechos reservados. Para uso exclusivo en Enaxis.com								
Ingreso de Datos		DAFO	Graficar	Guardar/Cargar	Generar Encuesta	Acerca de...	ENAXIS	SWOT
Fortalezas				Peso				
Calidad del agua potable óptimas según los parámetros de la normatividad vigente		8						
Cobertura alta en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado		8						
Convenios con el Municipio de Yumbo, Valle del Cauca		7						
Disponibilidad de fuentes alternativas como aguas subterráneas		7						
Atención oportuna en los daños de acueducto y alcantarillado		7						
Personal calificado y competente para las funciones en la organización		6						
Apoyo financiero por parte de la Administración Municipal y la Gobernación para la ejecución de proyectos de la Empresa		6						
Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo		6						
Infraestructura aceptable para la prestación de servicios		6						
La empresa cuenta con una base de Plan estratégico integral, articulado con la misión y visión de la organización		5						
Total		70						
Debilidades				Peso				
Carencia de políticas comerciales estructuradas		8						
No se encuentre acreditado el laboratorio de calidad de agua		9						
Catastro de redes de acueducto y alcantarillado no actualizado		6						
Resistencia al cambio por parte de los clientes internos		7						
Bajas medidas de control y reducción de pérdidas		8						
Alto índice de Agua No Contabilizada		8						
Carencia del tratamiento de aguas residuales		7						
Dependencia del gobierno central para el crecimiento y modernización de la empresa		7						
Pérdida de la memoria institucional		7						
Alta rotación del personal que incide en que no se dé continuidad en los procesos		6						
Debiles herramientas de seguimiento, autoevaluación y control		6						
Falta de adecuación de los espacios físicos		6						
Recursos financieros fluctuantes		6						
Total		91						
Copyright © 2016 Enaxis. Todos los derechos reservados. Para uso exclusivo en Enaxis.com								

Pantallazo 1. FODA de la ESPY SA ESP construida en el programa Ingheni

Fuente: Software Inghenia



Grafica 6 Resultado del Análisis de la FODA de la ESPY SA ESP
Fuente: Software *Inghenia*

9.3 Resultados de la FODA

En este orden de ideas, se tiene según Grafico 6, que la ESPY requiere implementar con enfoque **DO (Mini-Mini)** y **FO (Maxi-Maxi)** en las que se minimicen las debilidades y se maximicen las oportunidades y fortalezas dentro de la organización

En consecuencia, se plantaron las 14 estrategias para el fortalecimiento Gerencial y de Planeación, Comercial, Administrativo, Financiero y Técnico operativo; las cuales se menciona a continuación:

1. Definir los lineamientos estratégicos de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY SA ESP
2. Garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Empresa
3. Asegurar la disponibilidad de Ingresos mediante la gestión propia de la organización y la ejecución de proyectos de inversión en beneficio de los servicios que presta la empresa
4. Orientar a la Empresa hacia la Planeación Estratégica
5. Controlar y evaluar el sistema de gestión de la Empresa
6. Encaminar la Empresa hacia la Gestión del Talento Humano, la Salud y Seguridad en el Trabajo, los recursos físicos y documentales en la entidad; logrando una comunicación efectiva y dinámica al interior y fuera de la organización, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes

	<p style="text-align: center;">PLAN DE GESTION Y RESULTADOS</p> <p style="text-align: center;">PL-GE- 01</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
		<p style="text-align: right;">Fecha:28/01/2019</p>
		<p style="text-align: right;">Página 30 de 37</p>

7. Depurar los estados financieros de la organización y cumplir con los requerimientos establecidos por los entes de control y seguimiento
8. Desarrollar prácticas efectivas orientadas a la satisfacción del usuario y la consolidación de la empresa
9. Realizar acciones que permitan garantizar un recaudo de cartera efectivo.
10. Ampliar la cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado.
11. Implementar acciones en el tratamiento de aguas para su cumplimiento con los estándares de calidad expedidos por la normatividad vigente, garantizando la cobertura y continuidad en el abastecimiento de agua potable
12. Realizar el mantenimiento, reposición y expansión de la infraestructura de acueducto.
13. Implementar una Gestión integral en la recolección, transporte, disposición final y reducción de la contaminación causada por los vertimientos de las aguas servidas.
14. Realizar el mantenimiento, reposición y expansión de la infraestructura de alcantarillado

10. DEFINICIÓN ESTRATEGICA DEL PGR 2019-2025

10.1 Objetivos Estratégicos

De los resultados obtenidos anteriormente en el ítem 9.3 “Resultados de la DOFA” y con el fin de poder lograr el cumplimiento a estas estrategias, se definieron los objetivos estratégicos con su respectiva línea estratégica.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 31 de 37

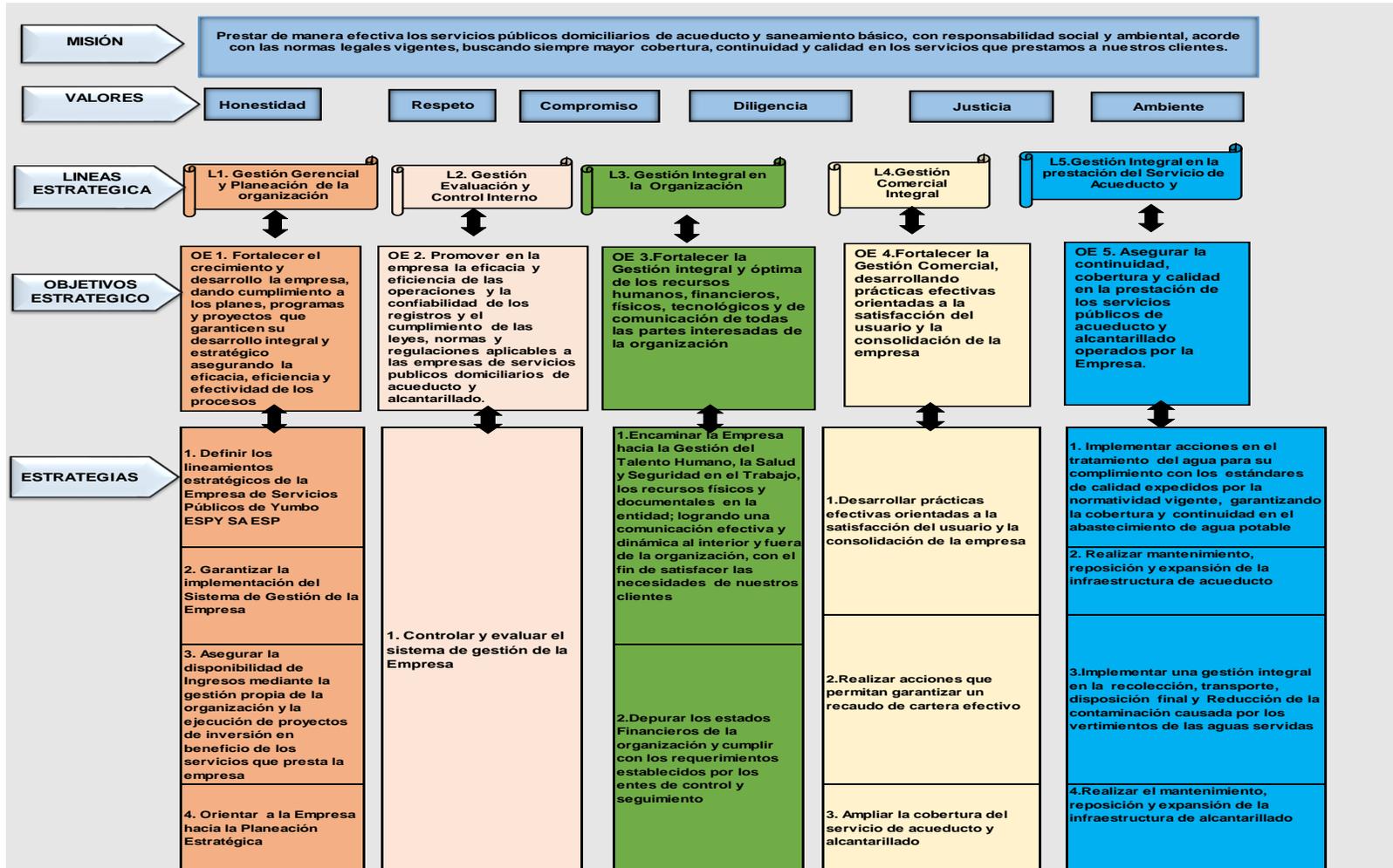
Tabla 9 Líneas y objetivos estratégicos para el direccionamiento de la ESPY SA ESP

LÍNEA ESTRATÉGICA (LE)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	PROCESOS POR CADA LE
LE 1. Gestión Gerencial y Planeación de la organización	OE 1. Fortalecer el crecimiento y desarrollo la empresa, dando cumplimiento a los planes, programas y proyectos que garanticen su desarrollo integral y estratégico asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos	Gestión Gerencial Gestión de Planeación
LE 2. Gestión Evaluación y Control Interno	OE 2. Promover en la empresa la eficacia y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables a las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	Gestión de control, Evaluación y Mejoramiento
LE 3. Gestión Integral en la Organización	OE 3. Fortalecer la Gestión integral y óptima de los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y de comunicación de todas las partes interesadas de la organización	Gestión del Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión Contable y Financiera Gestión de Recursos Físicos Gestión Documental y Archivo Gestión Jurídica y de Contratación Gestión Tecnología de la Información y la Comunicación
LE 4. Gestión Comercial Integral	OE 4. Fortalecer la Gestión Comercial, desarrollando prácticas efectivas orientadas a la satisfacción del usuario y la consolidación de la empresa	Gestión del Servicio al Cliente y PQR Gestión de Facturación, Recaudo y Cartera
LE 5. Gestión Integral en la Prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado	OE 5. Asegurar la continuidad, cobertura y calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado operados por la Empresa.	Gestión Integral de Acueducto Gestión Integral de Alcantarillado

10.2 Mapa Estratégico

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos evidenciados en la tabla 1, se presenta un diagrama donde se observan interacción entre las líneas estrategias, objetivos y estrategias que la ESPY SA ESP cumplirá para su fortalecimiento en el periodo 2019-2025

MAPA ESTRATEGICO ESPY SA ESP



	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 33 de 37

10.3 Alineación de las Líneas Estratégicas con los Objetivos las Estrategias y las Metas a Corto, Mediano y Largo plazo del PGR

Con el fin de operativizar el PGR, se debe dar cumplimiento a los 5 Objetivos Estratégicos los cuales se direccionan a través de las 5 Líneas Estratégicas, desplegándose de estas 14 estrategias.

Por consiguiente, la ESPY SA ESP definió las metas con un horizonte de 7 años a corto mediano y largo plazo e indicadores para lograr la medición y el seguimiento de las estrategias de la empresa, consolidadas a través de los objetivos estratégicos.

10.4 Tablero de Direccionamiento y Control Estratégico

El **Tablero de Direccionamiento y Control Estratégico** contiene cada línea estratégica con su objetivo, estrategia, metas, indicadores y su respectivo responsable, para el cumplimiento en el horizonte de tiempo del presente PGR, esto con el fin de evaluar el desempeño estratégico de la ESPY SA ESP y que permita el cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la organización. Se aclara que existen metas que para lograr su cumplimiento, se requiere de diferentes áreas, por ser asumidas de manera **interdisciplinaria** y **transversal**, y al ser de carácter transversal, la consecución de una estrategia requiere que intervengan diferentes metas, ya que dependen unas de otras, puesto que se formularon con un enfoque **integral, holístico y sinérgico**.

En el **Anexo 1**, se presenta el **Tablero de Direccionamiento y Control Estratégico** para cada línea estratégica.

10.5 Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR)

Con el fin de disminuir las diferencias frente a los estándares de los servicio exigidos y siguiendo los lineamientos del Artículo 50 de la Resolución 688 de 2014, se estableció el POIR para los servicios de acueducto y alcantarillado de la ESPY SA ESP. Por lo anterior es necesario realizar seguimiento a estos proyectos para atender las necesidades del servicio asociadas a la expansión, reposición y rehabilitación del sistema y poder fortalecer la empresa. Este plan contempla lo siguiente (Ver Tabla 10 y 11).

Tabla 10 Plan de Obras e Inversiones Servicio de Acueducto

INVERSIONES EN EXPANSION DE ACUEDUCTO (POIR _{AC})				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACTIVIDAD	DIMENSION	NOMBRE DEL PROYECTO	VALOR TOTAL OBRA	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
TRATAMIENTO	Grupo 2-Calidad del Agua	SISTEMA DOSIFICACION QUIMICOS	53.500.000		-	53.500.000	-						
	Grupo 2-Calidad del Agua	MEDICION VARIABLES PROCESOS DE TRATAMIENTO	26.750.000					26.750.000					
DISTRIBUCION	Grupo 1-Cobertura	MACRO SECTOR Y NORMALIZACION ETAPA I BELLAVISTA	42.800.000		-	21.400.000	21.400.000	-					
	Grupo 1-Cobertura	MACRO SECTOR Y NORMALIZACION ETAPA I LAS CRUCES	21.400.000		-	-	21.400.000	-					
	Grupo 1-Cobertura	MACRO SECTOR Y NORMALIZACION ETAPA I PANDRAMA	10.700.000		-	-	-	10.700.000					
	Grupo 3-Continuidad	INSTALACION DE VALVULAS REDUCTORAS DE PRESION	168.658.750		53.500.000	56.175.000	58.983.750	-					
	Grupo 1 Cobertura - Grupo 3- Continuidad	SUMINISTRO Y MONTAJE ESTACION DE BOMBEO LA ESTANCIA	160.500.000				80.250.000	80.250.000					
	Grupo 1-Cobertura	SUMINISTRO Y MONTAJE SIST ELECT ESTACION DE BOMBEO LA ESTANCIA	64.200.000				32.100.000	32.100.000					
	Grupo 3-Continuidad	MEDICION VARIABLES HIDRAULICAS	21.400.000					21.400.000					
	Grupo 1-Continuidad	AUTOMATIZACION TELEMETRIA	374.500.000					187.250.000	187.250.000				
Grupo 3-Continuidad	ESTACIONES REDUCTORAS DE PRESION	42.800.000		42.800.000									
SUB TOTAL INVERSIONES EN EXPANSION DE ACUEDUCTO (POIR_{AC})													
\$ de Diciembre de 2014			987.208.750	-	96.300.000	131.075.000	214.133.750	358.450.000	187.250.000	-	-	-	-
TOTAL INVERSIONES (POIR_{AC})			987.208.750	-	96.300.000	131.075.000	214.133.750	358.450.000	187.250.000	-	-	-	-

Tabla 11 Plan de Obras e Inversiones Servicio de Alcantarillado

INVERSIONES EN EXPANSION DE ALCANTARILLADO (POIR _A)					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
SUBSISTEMA	ACTIVIDAD	DIMENSION	NOMBRE DEL PROYECTO	VALOR TOTAL OBRA	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026		
RECOLECCION Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	RECOLECCION Y TRANSPORTE	GRUPO 4 Dimension de Cobertura	Colector y ramales secundarios margen izquierda (p1)	554.466.251				260.606.435	293.859.816							
		Dimension de Cobertura	Colector calle 11N	89.743.222				89.743.222								
		Dimension de Cobertura	Colector calle 8AN	428.896.793						428.896.793						
		Dimension de Cobertura	Colector calle 8AN-carrera 3N-calle 9	267.399.828				267.399.828								
		Dimension de Cobertura	Colector carrera 2N-calle 10N	2.121.012.815										2.121.012.815		
		GRUPO 4 Dimension de Cobertura	Colector carrera 8N-calle 9N-carrera 4N-calle 10AN-carrera 3N-vía férrea	794.283.704							794.283.704					
		GRUPO 4 Dimension de Cobertura	Colector carrera 7N-carrera 6AN-calle 10AN-carrera 6N-vía férrea	702.180.906							702.180.906					
		Grupo 6-Continuidad	Eliminación de puntos identificados en la zona norte	50.742.000	50.742.000											
		Dimension de Cobertura	Colector y ramales secundarios calle 1	1.043.637.439						298.584.601	284.733.656	460.319.182				
		GRUPO 4 Dimension de Cobertura	Colector y ramales secundarios calle 10 y calle 12	4.478.908.486										1.600.003.706	1.353.123.134	1.525.781.646
		Grupo 6-Continuidad	Eliminación de puntos de vertimientos identificados en la zona centro	101.484.000		101.484.000										
		Dimension de Cobertura	Canales Las Américas - La Rafaela	11.203.586.413						1.737.132.759	1.958.790.899	2.208.732.618	2.490.566.900	2.808.363.237		
		Dimension de Cobertura	Canal Gaitán Entrega Río Cauca	4.567.042.359						826.932.052	868.278.655	2.871.831.652				
		GRUPO 4 Dimension de Cobertura	Canal San Fernando Nuevo Horizonte Las Cruces	1.497.464.422						1.497.464.422						
		Dimension de Cobertura	Colector pluvial Altos de las Américas	2.097.064.785							2.097.064.785					
		Dimension de Cobertura	Colector Emisor Estadio	1.618.253.502										1.618.253.502		
		ALCANTARILLADO (POIR_A) \$ de Diciembre de 2014				31.616.166.925	50.742.000	101.484.000	-	617.749.485	5.082.870.443	6.705.332.605	5.540.883.452	5.708.824.108	6.282.499.186	1.525.781.646

INVERSIONES EN REHABILITACION DE ALCANTARILLADO (POIR _A)					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
SUBSISTEMA	ACTIVIDAD	DIMENSION	NOMBRE DEL PROYECTO	VALOR TOTAL OBRA	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	
RECOLECCION Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	RECOLECCION Y TRANSPORTE	Grupo 6-Continuidad	Adecuaciones colector margen derecha	455.360.017					455.360.017						
		Grupo 6-Continuidad	Adecuaciones colector marginal auxiliar derecho	225.943.232					225.943.232						
		ALCANTARILLADO (POIR_A) \$ de Diciembre de 2014				681.303.249	-	-	-	-	681.303.249	-	-	-	-

					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TOTAL INVERSIONES (POIR_{AC})				32.297.470.174	50.742.000	101.484.000	-	617.749.485	5.764.173.692	6.705.332.605	5.540.883.452	5.708.824.108	6.282.499.186	1.525.781.646

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 36 de 37

10.6 Costos por Estrategias del PGR 2019-2025

Referente al costo presupuestado, es importante tener en cuenta que hay metas que se cumplen a cabalidad a través de la gestión realizada por parte de los líderes de la empresa, por ende no requieren inversión, asimismo en el Plan de Obras de Inversión Regulada (POIR) está ya contemplado el costo requerido para los proyectos que permitan atender las necesidades del servicio asociadas a la expansión, reposición y rehabilitación para Acueducto y Alcantarillado y que se alienan a las metas PGR en la LE No. 5 *Gestión Integral en la prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado*.

De la misma forma, como se mencionó con anterioridad, existen compromisos con la Administración Municipal a través de los Planes de Desarrollo, en los que la ESPY SA ESP, actúa como ejecutor de las obras y proyectos de inversión de acueducto y alcantarillado. Asimismo es relevante denotar que la Empresa gestiona recursos externos para garantizar el fortalecimiento de los indicadores de Calidad, Continuidad y Cobertura para los servicios públicos ya mencionados.

Así las cosas y al tener las metas un enfoque integral, holístico y sinérgico, se indica que el presupuesto del PGR para un horizonte de 7 años y su seguimiento en cuanto a los costos programados y ejecutados, se hará por estrategias, ya que las metas son recíprocas, es decir dependen unas de otras, actuando de manera transversal para lograr totalmente su estrategia correspondiente, como es el caso de los indicadores de acueducto y alcantarillado entre otros.

En el **Anexo 2**, se evidencian los costos por estrategias para un horizonte de 7 años.

10.7 Seguimiento del PGR 2019-2025

El seguimiento del PGR se fundamentará en los indicadores establecidos para las metas planteadas anteriormente, mediante la realización del Plan de Acción (PA) siguiendo los lineamientos del Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

El Plan de Acción será la base de seguimiento del PGR, en el cual se monitorearán los compromisos adquiridos por cada área responsable para el cumplimiento de lo establecido en el Tablero de Direccionamiento y Control Estratégico.

	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PL-GE- 01	Versión: 01
		Fecha:28/01/2019
		Página 37 de 37

El PA se desarrollará por cada línea estratégica, el cual contendrá: Objetivos, Programas, Estrategias, Metas, Indicadores, Programación para el periodo evaluado, Acciones o Actividades para dar cumplimiento a las metas planteadas, Responsable/Área, Distribución Presupuestal (en caso que se requiera ya que hay metas que son de gestión) y Nivel Porcentual de Ejecución de las Metas y Presupuesto.

La Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY SA ESP, publicará en su página web el seguimiento del PGR, el cual se realizará a través de los planes de acción formulados anualmente.

Así las cosas, el seguimiento del PGR permitirá controlar el desarrollado de las estrategias con sus respectivas metas logrando generar alertas tempranas para su cumplimiento.

10.8 Aprobación del PGR 2019-2025

El presente PGR es aprobado por miembros de la Junta Directiva de La Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY SA ESP.

VoBo



Ing JAIRO ALBERTO GONZALEZ OSPINA
Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo