



Plan Estratégico 2021-2023

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS AAA



Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza

CRÉDITOS

INTEGRANTES DE LA ALTA DIRECCIÓN

Gerencia General

Subgerencia
Administrativa y
Financiera

Subgerencia Técnica
Operativa

Oficina Asesora Jurídica

Oficina Asesora de
Planeación

Oficina Asesora
Comercial

Dirección Plantas de
Tratamiento

Dirección de Aseo

Dirección Acueducto y
Alcantarillado

Oficina de Control
Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	Pg.5
2. Direccionamiento estratégico	Pg.6
3. Contexto	Pg.7
3.1 Acueducto	Pg.7
3.2 Alcantarillado	Pg.11
3.3 Aseo	Pg.13
3.4 Comercialización	Pg.15
3.5 Gobernabilidad	Pg.16
4. Marco Estratégico	Pg.17
5. Grupos de interés	Pg.19
6. Evaluación inicial de lineamientos estratégicos	Pg.20
6.1 Componentes de lineamientos estratégicos	Pg.21
7. Objetivos estratégicos	Pg.24
7.1 Dimensiones estratégicas	Pg.24
7.2 Indicadores estratégicos	Pg.26
8. Plan de Inversiones EMAAF ESP 2021-2023	Pg.28
8.1 Plan Obras Acueducto	Pg.29
8.2 Plan Obras Alcantarillado	Pg.30
8.3 Plan Obras Aseo	Pg.31
8.4 Plan para la Gobernabilidad	Pg.31
9. Metodología para la Retroalimentación	Pg.32
10. Infraestructura para el control	Pg.32
11. Glosario	Pg.34

PRESENTACIÓN

Carta de presentación del sr. Gerente

La elaboración de este plan estratégico es el compromiso serio, responsable y coherente, con una Empresa en la que desde sus inicios ha venido creciendo y consolidándose en el Departamento de Cundinamarca. En calidad de Gerente, enfocaré mis esfuerzos y los de todo el equipo de trabajo para generar confianza, credibilidad, establecer esquemas de eficiencia y optimización de recursos.

Este Plan Estratégico 2021-2023, es el principal instrumento de orientación y planificación para la materialización y control de la gestión, mediante el cual le evidenciamos a nuestros usuarios el compromiso para un crecimiento constante de la Empresa Municipal de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P.

Es este el producto de una reflexión colectiva realizada por la Gerencia, el equipo directivo y el grupo de profesionales de la empresa, que se consagraron a la tarea de estudiar y diagnosticar la realidad actual y visualizar en forma prospectiva el futuro de la empresa y de los servicios públicos. Así, se implementó la metodología PESTAL.

Este modelo de gestión tiene los siguientes componentes: Desdoblamiento Plan Estratégico a partir del Direccionamiento Estratégico y con el propósito de cumplir la Visión de la empresa, se concretaron los planes de acción que se deben seguir para lograr cumplir los lineamientos estratégicos planteados por la Empresa Municipal de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P., para el período 2021-2023. Se generaron las líneas directivas articuladas con los principios, valores, objetivos y acciones estratégicas que serán instrumentos rectores de todo el proceso de desarrollo, los cuales permitirán alcanzar los retos establecidos en la Misión y Visión, involucrando elementos que estimulen la equidad, eficiencia social y económica, cultura de servicio al Cliente y mayor participación de la comunidad en el logro de la gestión empresarial en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este Plan se formuló tomando como referencia las necesidades de mejoramiento de cada una de las unidades de negocio, se evaluó el escenario y como consecuencia se cuenta con objetivos, metas e indicadores para cada una de las áreas. Como líneas estratégicas se cuenta con cuatro: Económica, Social, ambiental y de calidad, estos apelando a la realidad institucional y a la mejora continua de los servicios de agua potable, saneamiento básico y gas.

La materialización de este plan será posible, si el compromiso de todos los que estamos vinculados a la Empresa Municipal de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P., unimos esfuerzos para lograr las metas propuestas. Por lo tanto, esta administración dedicará todos sus esfuerzos para que cada elemento del Plan se interiorice en cada trabajador, funcionario, contratista, directivo y demás personal - clientes internos y externos- para que valore su contribución estratégica al Plan y permita así compartir el éxito futuro derivado del deber cumplido, tanto con la empresa como con la razón de ser de la misma.

Andrés Felipe Rincón Damian - Gerente EMAAF ESP

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico es un proceso mediante el cual se obtiene, procesa y analiza información de carácter interno y externo con el fin de evaluar la situación que presenta la Empresa y su nivel de competitividad.

Para ello, se cuenta con información detallada acerca de la organización y el estado actual en la que se encuentra la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza, su estructura organizacional, los procesos definidos en el SGC, Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa.

Adicional se definen Política y Objetivos de Calidad, Política ambiental, Política de SST, entre otras; así como equipo Estratega, responsabilidades, plan de acción y metas adoptadas para una gestión eficiente.

El propósito principal de la Empresa es la prestación de servicios de calidad en Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los grupos de interés y en el cumplimiento del objetivo, una de las preocupaciones es la de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, logrando ventaja competitiva de manera eficaz y eficiente, y mejorar el desempeño global de la Empresa y sus capacidades.

El presente Plan Estratégico se encuentra direccionado al cumplimiento del periodo 2021-2023, cuyos planes de acción que hacen parte integral de este documento serán revisados y ajustados de forma anual por el equipo estrategia (directivos de proceso) en cabeza de la gerencia general.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Nuestra estrategia nos permite:

- ✓ Cumplimiento de los objetivos Institucionales
- ✓ Sostenibilidad Ambiental
- ✓ Actitud dinámica frente al cambio
- ✓ Gestión con transparencia orientada a la satisfacción de los grupos de valor
- ✓ Medición del impacto de nuestra gestión
- ✓ Fortalecer la gestión conforme al análisis del entorno y la optimización de los recursos

3. CONTEXTO

3.1 ACUEDUCTO

Potencialidades del componente

Fortalezas:

- Garantía de la disponibilidad de recursos
- A la vigencia, el acceso del servicio de acueducto de la población urbana del Municipio de Funza, cuenta con el 97.86% de cobertura.
- Mantenimiento de hidrantes.
- Oportuna atención a solicitudes de las partes interesadas permitiendo Alto porcentaje en atención de PQRS.
- Ejecución del programa de uso eficiente y ahorro de agua PUEAA, aprobado por la autoridad ambiental CAR.
- La EMAAF E.S.P., cuenta actualmente con dos (2) fuentes de abastecimiento de agua:
 - ✓ Tres pozos profundos con producción promedio 79 lps
 - ✓ Agua en bloque del EAAB E.S.P. promedio 106,68 lps

ESPECIFICACIONES POZOS PROFUNDOS				
POZO	FUENTE	CAUDAL lps	CARACTERÍSTICAS	CONCESIÓN
Principal Bacatá Calle 16 No. 16-04	Acuífero Tilata	42	La profundidad del pozo es de 601 m, con diámetro de tubería de 6", diámetro de la tubería de captación de 7", bombeo a 120 m con bomba sumergible marca Grundfos y motor Franklin 125 HP	Resolución DRF CAR 036 de 2020. En proceso de renovación
La Aurora calle 21 No. 13 A - 14	Acuífero Tilata	18	La profundidad del pozo es de 620 m, con diámetro 6", equipo de bombeo a 120 m, con bomba sumergible marca Grundfos y motor Franklin 60 HP	Resolución 1547 del 31 de mayo de 2018
Tienda Nueva, vereda Coclí	Acuífero Guadalupe	18	La profundidad del pozo es de 558 m con diámetro de 7" bombeo a 193.45 m con bomba sumergible marca Franklin Electric 60 HP 17	Resolución 1839 del 8 de octubre 2013

			etapas y motor sumergible Franklin Electric 60 HP tres fases	
--	--	--	--	--

- Mantenimiento de la infraestructura para el tratamiento de agua potable para consumo humano.

PLANTA	CARACTERÍSTICAS	TRATAMIENTO	IMAGEN
Planta Convencional	Construida en 1970 por ACUASISTEMAS para tratar un caudal de 50 lps,	La planta recibe el agua previa aireación en una torre de aireación donde ocurre el proceso de inyección de aire para eliminar olores y precipitar metales; los procesos unitarios son coagulación, floculación, sedimentación y filtración, para el tratamiento del agua se aplica Peróxido de Hidrogeno para la precipitación de metales pesados, Sulfato de Aluminio tipo B líquido y polímero aniónico para la coagulación y floculación, cloro gaseoso para la desinfección	
Planta Compacta UNIPACK	Construida en 2000 por ACUATÉCNICA para tratar un caudal de 40 lps,		
Planta Convencional	Optimización de la planta de potabilización compacta.		
Planta Compacta - Tienda Nueva dos (2) unidades	Construida en 2012 por INTEGRAL FLUIDS MANAGEMENT para tratar un caudal de 15 lps		
Planta Compacta - Tienda Nueva	Construida en 2014 por INTEGRAL FLUIDS MANAGEMENT para tratar un caudal de 30 lps		

Tanques de almacenamiento	Se cuenta con tres tanques de almacenamiento en PTAP principal y un tanque en PTAP Tienda Nueva	PTAP principal almacenamiento de 1200 m ³ y PTAP Tienda Nueva almacenamiento de 300 m ³	
Sistema de distribución	Sistema de bombeo desde los tanques de almacenamiento hacia la red de distribución	PTAP principal dos bombas de 20 HP; dos bombas de 25 HP y dos bombas de 50 HP. PTAP Tienda Nueva tres bombas de 40 HP.	

Oportunidades:

- Aumento en la auto suficiencia hídrica del municipio de Funza.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible con metas a través del pacto transversal # 8 del PND, para lograr el acceso universal al agua potable en la vigencia 2030.
- Priorizar inversiones en la ejecución de proyectos de acueducto
- Fortalecer los mecanismos de control para el diseño de los estudios y el cumplimiento de los requisitos de viabilización para la adecuada ejecución de los proyectos.
- Transición de tecnología para realizar medición, control de oferta y demanda del recurso hídrico.
- Implementar acciones que por la razón de ser de la empresa aporten a la responsabilidad social ambiental
- Actualizar catastros de usuarios
- Actualizar catastros de redes
- Articular los instrumentos de planeación del municipio con los de la EMAAF para garantizar la disponibilidad y calidad del servicio
- Fortalecer los procesos de educación ambiental dirigidos a los usuarios para el uso eficiente y ahorro del agua.

Debilidades:

- Retrasos en la viabilización de proyectos por los procesos de obtención de predios y de permisos ambientales
- 2% de las redes de acueducto del Municipio en material de asbesto cemento.
- Requisitos según Resolución 0330/2017 sin ser validados con el Plan Maestro de Acueducto.
- Incremento del porcentaje de agua no contabilizada, por falta de acciones de seguimiento y control.

- Se requiere la actualización el POT del municipio, con el fin de articular las proyecciones de población y demanda del recurso hídrico, asimismo, es necesario actualizar el documento del PMAA conforme a las necesidades del municipio.
- Es pertinente que la EMAAF verifique si proyecciones calculadas en la PMAA en el 2015 se ajustan a la realidad o si por el contrario han variado como consecuencia del crecimiento que ha sufrido en los últimos 5 años el municipio.

Amenazas:

- Crecimiento de población flotante del municipio
- Fallas en la red de distribución del Acueducto de Bogotá
- Condiciones adversas en la adquisición de predios para el desarrollo de los proyectos.
- Disminución de la disponibilidad de agua en las fuentes de abastecimiento.
- Ocurrencia de emergencias naturales que orientan inversiones hacia la rehabilitación de infraestructura.
- Conexiones fraudulentas en la red de distribución
- Baja cultura ciudadana en el uso eficiente y ahorro del agua
- De acuerdo Acuerdo 031 del 19/09/2005, Resolución 1724 de 2016 de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, se determina el área crítica de la Sabana de Bogotá, donde el municipio de Funza se encuentra en zona crítica de aguas subterráneas.

3.2 ALCANTARILLADO

Fortalezas:

- A la vigencia, el acceso del servicio de alcantarillado de la población urbana del Municipio de Funza, cuenta con el 100% de cobertura.
- Reposición ampliación y mantenimiento de redes sanitaria
- Garantía de la disponibilidad de recursos
- Mantenimiento redes de alcantarillado sanitario y pluvial - sumideros.
- Oportuna atención a solicitudes de las partes interesadas permitiendo bajo porcentaje en atención de PQRS.
- Ejecución del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) aprobado por la autoridad ambiental CAR.
- Disminución de olores ofensivos en el área de influencia de la PTARD debido a la implementación del PRIO.
- Reconocimiento por parte de la CAR Cundinamarca, respecto a las acciones de seguimiento a usuarios comerciales e industriales para verificación a la calidad del vertimiento a la red de alcantarillado con acompañamiento de laboratorio externo acreditado.

Oportunidades:

- Fortalecer los mecanismos de control para el diseño de los estudios y el cumplimiento de los requisitos de viabilización para la adecuada ejecución de los proyectos
- Viabilización de proyectos en la ventanilla del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Priorizar inversiones en la ejecución de proyectos de alcantarillado
- Dar continuidad a los proyectos de separación de redes combinadas
- Proyección de servicios comerciales e industriales debido al Incremento de las zonas de expansión urbana.
- Implementar acciones que por la razón de ser de la empresa aporten a la responsabilidad social ambiental
- Actualización del catastro de usuarios
- Actualización del catastro de redes
- Fortalecer los procesos de educación ambiental dirigidos a los usuarios para el cuidado de las redes de alcantarillado, disposición de aceite de cocina y conservación del Humedal Gualí.

Debilidades:

- Crecimiento de población flotante del municipio
- Vertimientos por fuera de los parámetros de calidad para agua residual doméstica.

- Conexiones erradas
- Es pertinente que la EMAAF verifique si proyecciones calculadas en la PMAA en el 2015 se ajustan a la realidad o si por el contrario han variado como consecuencia del crecimiento que ha sufrido en los últimos 5 años el municipio.
- Requisitos según Resolución 0330/2017 sin ser validados con el Plan Maestro de Alcantarillado.
- La necesidad de aumentar la capacidad de tratamiento de agua residual en la PTARD.
- Incumplimiento del Permiso de Vertimientos aprobado por la CAR mediante Resolución 736 de 2018, en cuanto a los parámetros de calidad.

Amenazas:

- Rebose de alcantarillas por inundación.
- Multas y sanciones por parte de la autoridad ambiental debido al incumplimiento en las obligaciones del permiso de vertimientos.

3.3 ASEO

Fortalezas:

- El municipio cuenta con una cobertura del servicio de aseo en el área urbana del 100%
- Desarrollo del plan de acción establecido a los componentes del PGIRS
- Recursos de infraestructura

Oportunidades:

- Generar acciones para dar cobertura a las expansiones del municipio.
- Fortalecer el programa de Ecopuntos de residuos post consumo.
- Implementar acciones que por la razón de ser de la empresa aporten a la responsabilidad social ambiental.
- Fortalecer los procesos de educación ambiental dirigidos a los usuarios para la separación de residuos, de acuerdo con el nuevo código de colores establecido en la Resolución 2184 de 2019.
- Generar estrategias para obtener permisos o licencias requeridas para el tratamiento post consumo.
- Implementación de rutas selectivas en la actualización del PGIRS municipal, para recolección de residuos orgánicos, aprovechables y ordinarios.

Debilidades:

- Baja cultura del reciclaje.
- La baja concentración de la población en la zona rural, implica altos costos de recolección y transporte mediante los sistemas tradicionales.
- La necesidad de identificar el cumplimiento oportuno de las frecuencias de recolección y barrido.
- Estructuración de costos que permitan cubrir la prestación de servicios complementarios.
- Implementación de rutas selectivas en la actualización del PGIRS municipal, para recolección de residuos orgánicos, aprovechables y ordinarios.

Amenazas:

- Mal estado de las vías en algunas zonas rurales.
- Aumento descontrolado de puntos críticos

- Inconsistencias derivadas por la responsabilidad del reporte de la prestación del servicio de aprovechamiento y la no formalización de las asociaciones de reciclaje en el municipio.
- Impacto social y ambiental negativo derivado de las actividades de aprovechamiento.
- Falta de control a la actividad de aprovechamiento por parte del ente territorial, no implementación del comparendo ambiental.

3.4 COMERCIALIZACIÓN

Fortalezas:

- Seguimiento oportuno a las solicitudes instauradas por las partes interesadas.
- Cumplimiento en términos de tiempo establecidos para brindar trámite y respuesta a nuestros usuarios.
- Se establecen estrategias para la recuperación de la cartera.
- Optimización de los procesos comerciales.
- Medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios

Debilidades:

- Pérdida de posibles suscriptores por no contar con un plan estratégico de comercialización.
- Capacidad operativa para el cumplimiento y desarrollo de actividades.

Oportunidades:

- Censo de usuarios
- Diseño e identificación de nuevos negocios
- Diseñar e implementar estrategias para aumentar el nivel de satisfacción del usuario
- Vincular políticas de lenguaje universal para la atención y la comercialización de los servicios.
- Acercamiento con suscriptores potenciales y existentes para fidelización.
- Inclusión de servicios complementarios.
- Ampliación de canales de atención para la atención de PQRS.
- Inclusión de tecnologías que permitan la facturación en sitio.
- Normalización y caracterización de usuarios

Amenazas:

- Aumento de competencia en el mercado en prestación de servicios públicos domiciliarios.

3.5 GOBERNABILIDAD:

Fortalezas:

- Diseño e implementación de los planes de acción en cumplimiento de las directrices del Decreto 612 de 2018.
- Renovación de la certificación de calidad bajo el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
- Seguimiento y control al desempeño institucional a través del desarrollo del comité institucional de gestión y desempeño y comité institucional de control interno.
- Cumplimiento e implementación de las políticas de gestión y desempeño del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, con resultados sobresalientes IDI.

Debilidades:

- La necesidad de certificar a la empresa bajo el cumplimiento de requisitos HSEQ.
- Necesidad de fortalecer y/o aumentar nuevas líneas de negocio.
- Necesidad de fortalecer los componentes de gobierno digital
- Necesidad de fortalecer los procesos de gestión documental
- Falta de recursos para desarrollar el MSPi
- Se deben implementar políticas de operación de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos de la Empresa.

Oportunidades:

- Presentación de informes periódicos a los compromisos conforme a los planes de acción en cumplimiento al decreto 612 de 2018.
- Presentación de informes sobre la eficacia de participación del código de integridad.
- Fortalecimiento del sistema integrado de gestión
- Medir el impacto de las acciones conforme al desarrollo de los comités institucionales.

Amenazas:

- Demoras en aprobación de procesos normativos por entes externos.
- Cambios normativos en cortos periodos de tiempo.
- Falta de seguimiento a las actuaciones por defensa jurídica de la empresa.
- Emergencia sanitaria por efectos del COVID-19.

4. EMAAF ESP EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA



El análisis PESTAL es un instrumento de planificación estratégica para definir el contexto de una empresa previo a la definición de su norte institucional. Con dicha herramienta se analiza factores externos tales como: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos que pueden influir en la definición del norte institucional.

Metodología PESTAL:

Instrucciones prácticas para realizar un análisis PESTAL

-Los **factores políticos** tienen que ver con la vida política de su contexto en los niveles pertinentes para la empresa.

-Los **factores económicos** pueden incluir cuestiones relacionadas con el desarrollo económico y el acceso a los recursos, y las distintas formas en que afectan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

-Los **factores sociales** incluyen oportunidades y desafíos relacionados con las distinciones sociales, como la cultura.

-Los **factores tecnológicos** tienen que ver con la disponibilidad de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para su campaña y el grado en que su stakeholders las utiliza.

-Los **factores jurídicos** se refieren a las leyes relativas a los temas que le apliquen a la empresa para el logro de sus objetivos.

-Lo **factores ambientales** guardan relación con el medio ambiente, como los efectos del cambio climático, que pueden afectar la continuidad en la prestación de los servicios objeto de la EMAAF ESP.

Mediante el desarrollo de la metodología de Análisis PESTAL, se logró identificar los aspectos más relevantes del entorno, y la forma en que pueden afectar la viabilidad futura de la EMAAF ESP.

Dentro de la metodología y por cada factor, se propusieron criterios diferenciales de los cuales fueron evaluados según su concepto de criticidad para el desarrollo de la gestión institucional y por ende el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de igual manera se solicitó en la herramienta implementada, una breve explicación del porque se consideraba dicha criticidad para lo cual se debió hacer una identificación de dicha evaluación frente a los Aspectos Internos - D: Debilidades; F: Fortalezas y a los Aspectos Externos - A: Amenazas; O: Oportunidades, solicitándoseles de igual manera las acciones o compromisos con los que se consideraba dar cumplimiento a dicha calificación.

5. GRUPOS DE INTERES

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

PROVEEDORES



ENTES DE CONTROL



JUNTA DIRECTIVA



ALCALDÍA FUNZA



USUARIOS



FUNCIONARIOS



MEDIOS COMUNICACIÓN



SINDICATOS



**JUNTAS DE ACCIÓN
COMUNAL**



CONCEJO MUNICIPAL



EVALUACIÓN INICIAL DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS



Para el entendimiento de nuestra gestión y así mismo poder aportar al cumplimiento de las metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la cual plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental, el Plan de Desarrollo Nacional y el Plan de Desarrollo Municipal diseño, aplicó y validó una herramienta denominada “Estrategias para medir los lineamientos estratégicos de la EMAAF ESP”, con la cual cada integrante de la alta dirección, relacionó su entendimiento y aprehensión frente al Código de Integridad y el reconocimiento de su actuación en cumplimiento de los cinco (5) valores institucionales.

De igual manera, el reconocimiento de la Misión, Visión, Política de Gestión y Objetivos Estratégicos, en los cuales se identificó su relación frente al cumplimiento de su labor institucional.

6.1 COMPONENTES DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Trabajar con Integridad de acuerdo a nuestros valores

 RESPETO	Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
 HONESTIDAD	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
 COMPROMISO	Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy a disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
 DILIGENCIA	Cumpro 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	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Mediante el diligenciamiento de las respectivas plataformas, se evidencia cumplimiento de los lineamientos estratégicos (Misión, Visión, política y objetivos). Obteniendo como resultado las siguientes construcciones:

MISIÓN

“Prestar los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto (Calidad, Cobertura, Continuidad y Presión), Alcantarillado (Calidad, Cobertura, Continuidad y Control de Vertimientos), y Aseo (Calidad, Cobertura, Continuidad)”.

VISIÓN

En el año 2024, seremos líderes en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Sabana Occidente.

POLITICA DE CALIDAD

Prestar de manera eficiente los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, buscando continuamente su mejoramiento.

7.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Prestar los servicios públicos domiciliarios en forma continua con niveles óptimos de calidad.



Incrementar la satisfacción del cliente de conformidad a los servicios prestados.



Fomentar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión



Incrementar los niveles de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos disponibles



Dirigir las actividades para el crecimiento Integral del Talento Humano, promoviendo y manteniendo el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores



Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarilado y Aseo de Funza

7.1 DIMENSIONES ESTRATÉGICAS

A raíz de la necesidad de garantizar la prestación de los servicios públicos y contribuir con la cobertura y acceso a los mismos en óptimas condiciones de calidad, se hace necesario que, con el objetivo de minimizar los impactos en la calidad de la prestación, los esquemas de prestación cuenten con una herramienta de planificación de sus indicadores para la evaluación de la gestión y resultados.

De acuerdo a la Resolución CRA 906 de 2019 *"Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones"*, se establecen dimensiones con la finalidad de calcular el Indicador Unico Sectorial IUS, que está orientado a brindar una herramienta de mejoramiento continuo en la prestación del servicio, la evaluación y clasificación anual del nivel de riesgo incluyendo sus respectivas acciones de mejora.

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS **EMAAF ESP**

CALIDAD EN EL SERVICIO

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

**EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN
Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES**

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS AAA



7.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS

Para realizar el seguimiento y control a los indicadores estratégicos la entidad deberá presentar una matriz de riesgo que permitirá establecer las acciones de mejora que se requieran para dar cumplimiento a los estándares establecidos, dicha información hará parte integral del plan de gestión y resultados que se presenta ante la junta directiva anualmente.

Dimensión	NOMBRE	SIGLA
C.S - CALIDAD DEL SERVICIO	Indice de Reporte y Calidad del Agua Potable	IRCAP
	Indice de Continuidad	IC
	Indice de Atención de PQR Acueducto	IPQR _{AC}
	Indice de Atención de PQR Aseo	IPQR _{AS}
	Indice de Atención de PQR Alcantarillado	IPQR _{AL}

Dimensión	NOMBRE	SIGLA
EP - EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES	Indice de Inversiones Acumuladas de Acueducto	IIA _{AC}
	Indice de Ejecución Anual de Inversiones de acueducto	IEAI _{AC}
	Indice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado	IIA _{AL}
	Indice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado	IEAI _{AL}
	Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto	PEC _{AC}
	Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Aseo	PEC _{AS}
	Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado	PEC _{AL}

Dimensión	NOMBRE	SIGLA
EO - EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN	Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo	ACPUC
	Indice de Micromedición Efectiva	IMI
	Indice de Macromedición Efectiva	IMA
	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto	FAC
	Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	IFR _{NaI}
	Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	IHR _{NAL}
	Fallas en la Red de Alcantarillado	FAL

Dimensión	NOMBRE	SIGLA
GE - EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL	Productividad del Personal Administrativo del Prestador	PPAP
	Productividad del Personal Operativo de Acueducto	PO _{AC}
	Productividad del Personal Operativo de Aseo	PO _{AS}
	Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado	PO _{AL}
	Liquidez	L
	Eficiencia en el Recaudo	ER
	Cubrimiento de Costos y Gastos	CG
	Relación de Endeudamiento	RDP
	Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de Pago	RC
	EBITDA	EBITDA
	Flujos Comprometidos	FC
	Endeudamiento	E
	Índice de Rotación de Personal Directivo	IRPD
	Carga Administrativa	ICA
	Valor Económico Agregado	EVA
	Cumplimiento del PGR	CPGR
	Cumplimiento del Programa para la prestación del servicio público de aseo	CPPSPA
	Cumplimiento del PUEAA	CPUEAA
	Aplicación de costos de Referencia Aprobados de Acueducto	ACU
	Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto	CMCOB _{AC}
	Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto	CMCON
	Cumplimiento Metas de Cobertura Aseo	CMCOB _{AS}
	Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas	CMPER
	Cumplimiento Medición del Agua Captada	CMCAP
	Cumplimiento Metas de Micromedición	CMMIC
	Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado	AL
	Cumplimiento Metas de Cobertura de Alcantarillado	CMCOB _{AL}

Dimensión	NOMBRE	SIGLA
SA - SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Utilización del Recurso Agua	UA
	Gestión de Lodos Resultantes Acueducto	GLR _{AC}
	Aprobación y cumplimiento del PSMV	AprPSMV
	Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado	GLR _{AL}

8. PLAN DE INVERSIONES EMAAF 2021-2023

El plan de inversiones de la EMAAF se estableció de acuerdo con las obligaciones contenidas en los siguientes planes y programas definidos así:

POIR: Plan de Obras e Inversiones Regulado

PDM: Plan de Desarrollo Municipal “Funza Ciudad Líder 2021-2023”

PSMV: Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

PUEAA: Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua



8.1 PLAN DE ACUEDUCTO

N°	COMPONENTE	OBJETIVO	ODS	META ODS	PROYECTO
1	A C U E D U C T O	Distribución de agua apta para el consumo humano incluye actividades de monitoreo, mantenimiento de infraestructura para llevar a cabo el control de los procesos para la producción de agua potable.	6 A G U A L I M P I A Y S A N E A M I E N T O	6.1 - Agua potable segura y asequible De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos	Expansión de la red de agua potable del sector el Cairo
2					Optimización de la planta de potabilización compacta (aumento de caudal)
3					Optimización de la red de agua potable del Municipio, mediante sectorización e implementación de sistemas de regulación y control
4					Optimización a las plantas de potabilización metálicas de la EMAAF E.S.P. - Realizar Sandblasting y cambio lecho
5					Implementación de sistema de tratamiento de los lodos para las plantas de tratamiento
6					Perforación de Pozo profundo, para lograr mayor autosuficiencia hídrica y reservas a 20 años (compra del predio, cerramiento, planta de tratamiento, instalación eléctrica, estación de bombeo y tanque elevado)
7					Reposición pozo profundo tienda Nueva
8					Expansión de red agua potable sector vereda el cocli etapa 1
9				6.6 - Proteger y Restaurar los Ecosistemas Hídricos de agua dulce De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	Rehabilitación de los pozos la Aurora y Bacata
10					Adquisición del carro tanque
11					Adquisición del carro taller
12					Construcción Sistema de almacenamiento agua potable con el fin de aumentar la capacidad de almacenamiento (Compra de predio, diseños, red de distribución, cerramiento)
13					Medición presión en línea red de acueducto municipal - Medición de presión en línea en los puntos de medición en la red de acueducto del municipio de Funza, para implementar medición 24 horas de Presión cumpliendo con norma RAS 2000.
14					Medición de calidad del agua presión en línea red de acueducto municipal - Medición de cloro libre y pH en línea en diferentes puntos de muestreo de agua potable del municipio de Funza, para tener medición constante de la calidad del agua suministrada cumpliendo con la Resolución 2115/2007.
15					Construcción red alterna para el suministro de agua en bloque
16					Optimización del sistema de medición en la procesos de producción en pro de control de pérdidas técnicas. implementando el medio tecnológico de telemetría (es una tecnología que permite la medición remota de magnitudes físicas y el posterior envío de la información hacia el operador)
17					Perforación de Pozo profundo, para lograr mayor autosuficiencia hídrica y reservas a 20 años (compra del predio, cerramiento, planta de tratamiento, instalación eléctrica, estación de bombeo y tanque elevado)
18					Automatización del sistema de potabilización y distribución de la planta de agua potable sede Bacatá de la EMAAF E.S.P. ubicada en la Calle 16 N° 16 - 04.

8.2 PLAN DE ALCANTARILLADO

N°	COMPONENTE	OBJETIVO	ODS	META ODS	PROYECTO
1	ALCANTARILLADO	Recolectar los residuos líquidos por medio de la adecuada infraestructura de redes de alcantarillado para el tratamiento y disposición final de agua lluvia y residual.	6 A G U A L I M P I A Y S A N E A M I E N T O	6.3 - Mejorar la calidad del agua, el tratamiento de aguas residuales y la reutilización segura	Construcción colector aguas lluvias paralelo al emisario final PTAR
2				De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.	Construcción de alcantarillado pluvial box coulvert de la calle 12 entre carreras 24 y 26
3					Rehabilitación Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR
4					Construcción alcantarillado pluvial cra 2 B entre calle 21 -25 barrio el ható.
5					Reposición alcantarillado sanitario de los barrios centro, el lago, el palmar, la chaguya y el sol
6					Construcción de alcantarillado sanitario de la carrera 12 entre 11 y 18
7				6.B - Apoyar el compromiso local en el manejo de agua y saneamiento Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento	CONSTRUCCIÓN RAMALES COLECTOR SANITARIO SECTOR AGROINDUSTRIAL VIA FUNZA - SIBERIA - Zona rural del Municipio, sector de expansión agroindustrial.VIA FUNZA - SIBERIA (compra de predios)
8					Construcción colector sanitario Funza Siberia Fase 1
9					Optimización Planta de tratamiento de aguas residuales fase 2 del casco urbano del municipio de Funza
10					Construcción planta de tratamiento de aguas residuales del corredor Funza siberia
11					Construcción colector sanitario Funza Siberia Fase 2 convenio interadministrativo EPC

8.3 PLAN DE ASEO

En cumplimiento del Decreto 2981 de 2013 “por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo” y de los proyectos del PGIRS municipal que están bajo la responsabilidad de la EMAAF ESP, se planea realizar optimización del servicio de aseo en el municipio de Funza.

Nº	COMPONENTE	OBJETIVO	ODS	META ODS	PROYECTO
1	A S E O	Realizar actividades de planeación, gestión de control y mejora, en la prestación del servicio de aseo (Recolección, barrido de vías, poda y corte de césped) dentro de parámetros de cobertura, calidad y oportunidad en el municipio de Funza	11 CUIDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11.6.Minimizar el impacto ambiental de las ciudades Porcentaje de residuos sólidos urbanos dispuestos adecuadamente	Ampliación del parque automotor para la prestación del servicio de aseo

8.4 PLAN PARA LA GOBERNABILIDAD

Es la capacidad de poder formular políticas, planes, programas y proyectos que redunden en la calidad de vida de los habitantes de Funza, a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, buscando continuamente su mejoramiento.

Nº	COMPONENTE	OBJETIVO	ODS	META ODS	PROYECTO
1	F O R M A T I V I C I O N A L I D A D	GESTIÓN COMERCIAL	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.3 - Promover el Estado de Derecho y el Acceso a la Justicia para Todos.	Programa de Micromedición (Cambio del 20% del total de los suscriptores de acueducto)
2		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICA		16.5 - Reducir la corrupción y el soborno 16.6 - Instituciones eficaces, responsables y transparente	Programa de Macromedición (Cambio del 10% de los proyectos que no cuentan con macromedición) Fortalecimiento del Indice de Desempeño Institucional IDI.
3		GESTIÓN FINANCIERA		16.7 - Toma de Decisiones Responsiva, Inclusiva y Representativa 16.10 - Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales	Modelo Integrado de Planeación y Gestión -Mantenimiento y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad SGC Ejecución presupuestal eficaz, responsable y transparente

9. METODOLOGIA DE LA RETROALIMENTACIÓN

Para la EMAAF ESP, es de vital importancia el reconocimiento frente al grado de satisfacción de sus partes interesadas y es por esto que, la Gerencia ejerce continuamente seguimiento de dicha satisfacción bajo el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, logrando la verificación al grado de cumplimiento y de avance de las metas del plan estratégico por vigencias.

Con dicha información, la cual es soportada bajo informes de gestión elaborados por cada una de las áreas responsables de la empresa y el seguimiento oportuno al resultado según caracterización del contexto estratégico tanto interno como externo, se logra identificar el momento de realizar una retroalimentación cualitativa del servicio prestado y cuantitativa respecto al cumplimiento de las metas institucionales, abordando de esta manera el pensamiento basado en riesgos y oportunidades.

10. INFRAESTRUCTURA PARA EL CONTROL

La infraestructura de la empresa está conformada por los siguientes aspectos: la estructura, los sistemas de control y la cultura organizacional.

La alta dirección puede ejercer una influencia considerable a través del liderazgo para dar forma a estos aspectos, por lo que también se considera parte de la infraestructura de la empresa y por ende para ejercer controles frente a la gestión institucional.

De acuerdo a métodos de seguimiento y control diseñados, socializados e implementados desde la Oficina Asesora de Planeación a continuación se presenta dicha estructura que será evaluada a través de los diferentes comités de gestión y desempeño, así como en la revisión del sistema de gestión de calidad.

Tabla 1. Auditoria de la infraestructura de control

¿Es clara la estructura organizacional de la empresa?
¿Todos los servidores públicos de la EMAAF ESP conocen con claridad sus funciones y responsabilidades?
¿Todos los servidores públicos conocen con claridad el método para realizar sus tareas y por medio de los cuales la empresa quiere lograr sus objetivos?
¿La estructura orgánica facilita la iniciativa del personal?
¿Se han definido sistemas de control y evaluación?
¿La estructura organizacional es flexible? ¿Se adapta a nuevas circunstancias?
¿Son claros los procesos organizacionales?
¿La estructura tiene capacidad para responder a cambios internos y externos?

¿La empresa utiliza el enfoque de gerencia estratégica para la toma de decisiones corporativa?, es decir analizan el entorno, sus recursos y capacidades para luego definir objetivos.
¿Se conoce a la competencia, su capacidad, sus objetivos y estrategias?
¿La empresa observa y pronostica las tendencias relevantes en el entorno económico, social, tecnológico, geográfico, demográfico, político y legal?
¿La empresa analiza y anticipa la necesidad de los principales clientes, proveedores, y servidores públicos?
¿Hay claridad con respecto a las fortalezas y debilidades de la empresa?
¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en la empresa?
¿La empresa evalúa los resultados de la ejecución de la estrategia?
¿Se han definido indicadores de gestión?
¿Se han definido parámetros para confrontar los resultados organizacionales en las distintas áreas?
¿La empresa maneja sistemas de control de gestión?
¿La empresa tiene sistemas eficientes y efectivos de control financiero de ventas, inventario, gastos, producción, calidad y gerenciales?
¿La información sobre el desempeño es exacta, oportuna, objetiva y clara?
¿Los sistemas de control son flexibles?
¿La toma de decisiones es ágil y oportuna?
¿El proceso de coordinación es eficiente y efectivo?
¿Existe un proceso de delegación o en cambio es una organización centralizada?
¿El proceso de comunicación es eficiente y efectivo?
¿La gerencia utiliza un estilo de participativo?

En la EMAAF ESP, la planeación por parte de la alta dirección se encuentra enfocada, a la revisión constante de la competencia, las capacidades, y los recursos de los mismos, con el fin de disminuir el riesgo frente al cumplimiento de las metas del plan estratégico. Las debilidades de la EMAAF ESP son identificadas desde la planeación estratégica y obedece a una revisión sistemática de los entornos de los microambientes, como son los entornos políticos, los legales, los tecnológicos, los sociales, los demográficos, los económicos y los geográficos, invitando a anticiparse a las tendencias del sector, mejorando a través del fortalecimiento y la generación de nuevos retos.

Los estrictos controles de la empresa, permiten tomar las acciones correctivas antes de que la situación salga de control, se presentan reuniones semanales con el gerente en donde se revisan los estados de cada uno de los proyectos que se encuentran en ejecución y el estado de las finanzas, y es por esto que la EMAAF ESP, busca permanentemente procesos de control flexibles que le permitan al gerente enterarse de manera inmediata sobre el estado de los indicadores claves de gestión de la empresa.

11. GLOSARIO

Análisis DOFA

Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Análisis Interno

Los elementos internos que se deben contemplar durante el análisis DOFA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

Análisis PESTAL

Instrumento de planificación estratégica para definir el contexto de una empresa previo a la definición de su norte institucional. Con dicha herramienta se analiza factores externos tales como: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos que pueden influir en la definición del norte institucional.

Eficacia

Capacidad de cumplir los objetivos marcados.

Eficiencia

Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo, la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Estrategia

Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio y la multiplique. Muchas de las definiciones modernas hacen énfasis en la necesidad de una empresa de tener una ventaja competitiva, que la distinga de las demás. Según Michael Porter, la estrategia competitiva trata sobre “Ser diferente”, es decir, seleccionar una serie de actividades distintas a las que otros han seleccionado, para ofrecer una mezcla única de valor.

Gestión del Cambio

Es aquella estrategia normativa que hace referencia a la necesidad de un cambio, se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.

Gestionar

Hace referencia a efectuar una serie de acciones para hacer posible la realización de una operación específica o planeada.

Indicadores

Es un dato que describe el estado, desarrollo y evolución de los objetivos de un plan, programa o proyecto.

Inversión

La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo.

Mapas Estratégicos

Es una representación gráfica y simplificada de la estrategia de una organización, que le ayuda a saber qué es y a dónde ha de conducirse en el futuro, permiten entender la coherencia entre los objetivos estratégicos y visualizar de forma gráfica la estrategia.

Proporcionan una representación visual de los objetivos fundamentales de una empresa y las relaciones cruciales entre ellos, impulsando el desempeño de la organización.

Misión

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe, en ella se define la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.

Plan Estratégico

Es un documento en el que los responsables de una organización, reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el mediano plazo. Por ello, un plan estratégico se define generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.

Un plan estratégico es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos de la compañía; es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de

actuación para conseguir esos objetivos y finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que deben ser cumplidos por la organización para que la puesta en práctica del plan sea exitosa.

Políticas Empresariales

Son planes generales de acción que ayudan a los miembros de una organización a regular o establecer su conducta en la empresa y sirven para guiar la toma de decisiones. Son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización de un objetivo.

Visión

Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización, bajo una perspectiva externa, teniendo en cuenta dicho contexto y sus constantes cambios, analizando como deberemos adaptarnos a ellos.