

Misión y Visión

Fueron analizados y actualizados teniendo en cuenta el contexto actual de la empresa, quedando formuladas de la siguiente manera:

Misión

“Suministrar servicios de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario de manera sostenible, comprometidos con la calidad de vida de la población.”

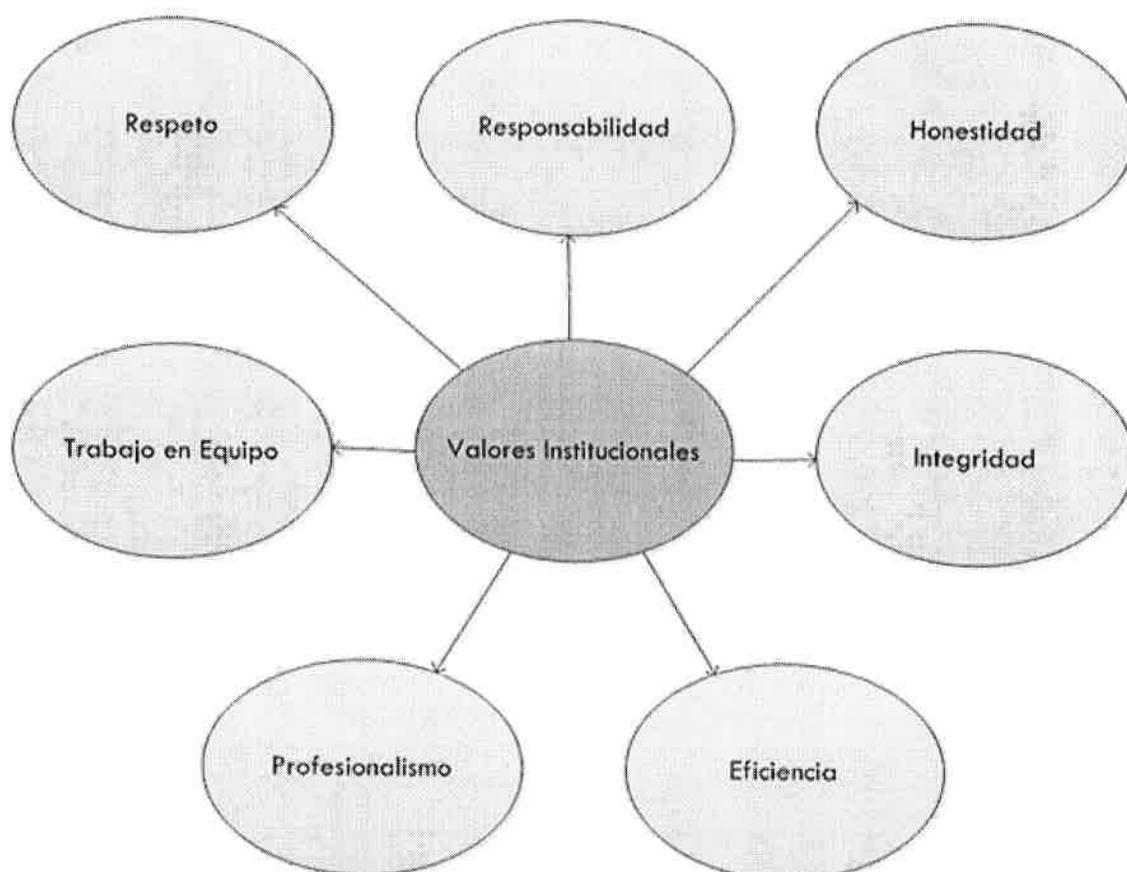
Visión

“Liderar la provisión de servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel país, con gestión eficiente, tecnología apropiada y sostenible, garantizando a los usuarios un servicio de excelencia.”

VALORES

Conforme al análisis realizado; y a los efectos de unificar criterios, se han decidido seleccionar los valores establecidos en el Código de Ética que ya está aprobado por Resolución del Directorio.

A lo ya existente se ha considerado agregar 2 (dos) valores más por su importancia para la conducción estratégica de la empresa, quedando establecidos de la siguiente manera:



Definición de los Valores

Responsabilidad: Los funcionarios deben asumir y hacerse cargo de las consecuencias de sus propias acciones y omisiones.

Honestidad: Se estima como fundamental que los funcionarios sean rectos, probos, honrados, decentes, decorosos, razonables y justos. Este valor se sustenta en otro valor: la integridad.

Profesionalismo: Los funcionarios de la ESSAP S.A. propenden a realizar sus funciones con relevante capacidad y aplicación. Implica espíritu de superación y capacitación para mantener en alto nivel los valores de la empresa.

Respeto: Los funcionarios de la ESSAP S.A. deben actuar con acatamiento a sus superiores, siempre que sus actuaciones se encuadren a estos valores institucionales. Este valor debe ser también aplicado en la relación con terceros a la organización, manteniendo una relación de consideración y deferencia en el trato. Se reconoce las distintas formas de pensar, sentir, actuar y de ser de cada persona. Se sostiene que las diferencias no son razones que justifiquen un trato discriminatorio ni preferencial. Se respeta la reputación, la intimidad y la privacidad personal y familiar.

Trabajo en equipo: Se espera que los funcionarios de la ESSAP S.A. mantengan la predisposición para efectuar actividades que son asignadas a un grupo de funcionarios. El éxito de un trabajo en equipo está muy vinculado a la vigencia de otros valores como el respeto, la disciplina y la lealtad.

Integridad: Se actúa de manera íntegra es decir refleja armonía entre el pensar, el decir y el actuar. La ESSAP S.A espera que sus funcionarios desarrollen sus actividades en forma recta, conforme a la moral de la conducta humana, es decir, obrando con bondad y no con malicia.

Eficiencia: Capacidad de hacer gestión para obtener resultados con los medios disponibles. Se ejecuta con diligencia y racionalidad los planes, programas y proyectos de la ESSAP S.A., focalizando el uso de los recursos disponibles hacia la solución de los problemas y necesidades de la población.

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA ESSAP CON METODOLOGIA (FODA)

Análisis FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas), y su situación externa (Amenazas y Oportunidades), cuya herramienta ha sido utilizado para el análisis situacional de la Institución, quedando identificado como se describe a continuación:

Análisis Interno

Fortalezas:

- Decisiones orientadas a la atención del público
- Tecnología e innovación para los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a la población
- Incorporación de plantas de tratamiento de efluentes con tecnología de punta
- Normas establecidas para la competitividad del servicio
- Gestión eficiente de los recursos financieros de la institución
- Política operacional de la institución
- Políticas internas de anticorrupción

Debilidades:

- Falta de elaboración de procedimientos de algunas dependencias de la empresa.
- Limitada integración entre las áreas de Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y otras áreas para la optimización de los procesos de los servicios.
- Inadecuada asignación del Talento Humano
- Limitada comunicación y coordinación entre los sectores de la empresa
- Limitada capacidad financiera para dar respuesta a la problemática del sector
- Escasa disponibilidad de recursos para equipamiento y movilidad
- Limitada gestión de los riesgos
- Carente identidad y compromiso institucional

ANÁLISIS EXTERNO

Oportunidades:

- Avances tecnológicos con enfoque sostenible de los servicios en el sector
- Cooperación de organismos nacionales e internacionales para la reducción del Agua No Contabilizada
- Posibilidad de expansión de la cobertura de los servicios
- Sostenibilidad del sector de agua y alcantarillado sanitario
- Políticas de transferencia de recursos.
- Apoyo a la defensa, preservación, conservación, recomposición y mejoramiento del medio ambiente, así como su conciliación con el desarrollo humano integral
- Aumento de la cobertura y uso sostenible de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en áreas vulnerables
-

Amenazas:

- Impacto de fenómenos naturales y antrópicos en la prestación de los servicios
- Sanciones por inacciones a las disposiciones legales que reglamentan los servicios
- Escasa inversión estatal en el sector de agua potable y alcantarillado sanitario
- Conflictos de intereses gremiales
- Injerencias y decisiones políticas que afectan a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario
- Desaceleración del crecimiento económico del país
- Pandemia

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos se establecieron teniendo en cuenta los elementos del análisis interno y externo, orientado a la misión, visión y valores de la empresa.

1. **ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO:** brindando servicios de calidad y mejor atención a los usuarios, estableciendo procedimientos claros, transparentes y divulgados, para la reducción de reclamos de mayor recurrencia y dar cumplimiento a los plazos establecidos para el finiquito de los mismos.

2. **AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS:** reduciendo los costos operativos, el índice de agua no contabilizada y aumentar los ingresos por servicios.

3. **MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS:** orientando la promoción de medidas estructurales y no estructurales, incluyendo la consolidación de políticas y planes para la gestión integrada de los servicios, el fortalecimiento institucional y los instrumentos de gestión con mecanismos participativos, con mayor transparencia en la rendición de cuentas.

4. **FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL:** efectuando acciones que contribuyan tanto al acceso eficiente, asequible y universal a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, como a la gestión constante de la calidad del agua y la protección del medio ambiente.

Ejes Estratégicos

1. ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO:

- Mejorar el acceso al servicio.
- Mejorar la Micromedición.
- Lograr la satisfacción del cliente.

2. AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS:

- Optimizar el uso de los recursos financieros.
- Reducir el índice de agua no contabilizada.

3. MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS:

- Mejorar los Controles Internos.
- Enfocar a la empresa hacia un modelo de gestión basado en procesos y riesgos.
- Impulsar Acciones de Mejoras según observaciones de los organismos de control.
- Mejorar la gestión de la Comunicación.
- Fortalecer la infraestructura de la Empresa.
- Fortalecer los RRHH.
- Emitir informe sobre la rendición de cuentas.

4. FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL:

- Impulsar la resiliencia y la sostenibilidad ambiental.
- Mejorar la cobertura del servicio.

EJES y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS 2022-2026

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
<p style="text-align: center;">ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Mejorar el acceso al servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar los procedimientos de Gestión Comercial • Sistematizar los procesos comerciales para cumplimiento de los plazos estipulados en la ley • Mejorar la prestación de los servicios otorgados por la empresa • Mantener actualizada la estructura tarifaria
	<p>Mejorar la Micromedición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Universalizar la micromedición como base de la facturación
	<p>Lograr la satisfacción del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestar anualmente al usuario para evaluar su nivel de satisfacción • Brindar una atención eficaz al usuario

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
<p>AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS</p>	<p>Optimizar el uso de los recursos financieros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado • Realizar inversiones para el aumento de los recursos financieros • Invertir en proyectos de agua y alcantarillado para mejorar la rentabilidad de la empresa. • Ampliar de cartera de clientes en las zonas prestacionales • Mejorar de la gestión de cobro de la cartera morosa • Reducir de costos operativos y administrativos • Optimizar los Recursos Energéticos
	<p>Reducir el índice de agua no contabilizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Combatir las conexiones clandestinas • Mejorar la Micromedición • Instalar elementos de Macro medición de producción • Disminuir perdida en la red

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
<p>MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS</p>	<p>Mejorar los controles internos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar Sistema de Control Interno • Aprobar las normas y políticas para la ejecución de los procesos de la empresa • Capacitar al Talento Humano para cumplir con una gestión de calidad y eficiencia • Dar seguimiento al Plan Estratégico Institucional. • Controlar la evaluación de la gestión de la empresa • Implementar auditorías de los procedimientos aprobados por el Directorio
	<p>Impulsar acciones de mejoras según observaciones de los organismos de control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los planes de mejoramiento o acciones correctivas de las dependencias • Establecer mecanismos de seguimiento interno de los planes mejoramiento o acciones correctivas de las dependencias
	<p>Mejorar la gestión de la Comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de marketing • Mejorar la Comunicación Interna y Externa

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
<p>MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS</p>	<p>Fortalecer la infraestructura de la Empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de infraestructura informática, tecnológica e insumos • Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios
	<p>Mejorar los RRHH</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la formación, capacitación y entrenamiento del RRHH • Adecuar los roles a los perfiles de puestos. • Política de remuneraciones • Establecer Políticas de Gestion de Talento Humano
	<p>Mejorar la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos para la rendición de cuentas

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
<p>FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL</p>	<p>Mejorar la resiliencia y la sostenibilidad ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar la responsabilidad ambiental en la gestión empresarial. • Dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia ambiental. • Planificar las acciones de investigación y desarrollo • Incorporar la Responsabilidad ambiental en la gestión empresarial • Establecer objetivos e indicadores ambientales
	<p>Mejorar la cobertura del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la extensión de los servicios de alcantarillado con metas de cobertura y plazos • Planificar la extensión de los servicios de agua con metas de cobertura y plazos • Abastecer agua potable a los usuarios estableciendo tarifas vinculadas al status social