

mejora continua, innovación y tecnología

PLAN ESTRATEGICO DE GESTION

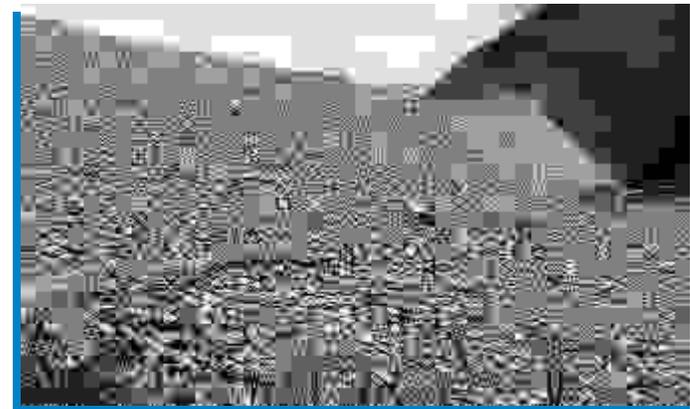
Durante la vigencia 2014, el desarrollo del Plan Estratégico de Gestión (2012-2018) **“amb Agua Sostenible y Confiable”**, atendió al cumplimiento de las disposiciones operativas, técnicas, económicas y normativas, gestionando recursos superiores a los \$35.000 millones de pesos.

En el marco de la Resolución 0103 de 2014 expedida por la Contraloría Municipal y la implementación del software **“Gestión Transparente”** se realizó la consolidación del Plan Estratégico del amb con base en los lineamientos establecidos en dicha resolución, reportando 70 proyectos soportados en los objetivos estratégicos de **AGUAS amb**. Entre los proyectos reportados, 51 se gestionaron a través de relaciones contractuales y 19 con recursos propios amb.

INDICADORES DE GESTION – TABLERO DE MANDO

En atención a la importancia de llevar a cabo el seguimiento y medición de la gestión empresarial, se tienen establecidos indicadores de Eficacia, Eficiencia y Efectividad en los 42 procesos que estructuran el amb.

Durante la vigencia y de manera trimestral se realizó el control a 136 Indicadores y 36 Datos Estadísticos como se relaciona en la **Tabla MC-01 Tipos de Medición por áreas**; de los cuales el 88,76%



presentaron un nivel de cumplimiento en la clasificación de Sin Riesgo, 3,37% Bajo Riesgo y 7,86% en Riesgo, estos últimos fueron controlados a través de la formulación de acciones correctivas.

AREAS	INDICADORES	ESTADISTICOS
GERENCIA GENERAL	16	3
SECRETARIA GENERAL	10	1
FINANCIERA Y SISTEMAS	30	2
COMERCIAL	29	16
OPERACIONAL	42	13
PLANEACION Y PROYECTOS	9	1
TOTAL	136	36

Tabla MC-01 Tipos de Medición por áreas

GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

En la Gestión Integral de Riesgos del amb, se realizó el seguimiento y la evaluación anual a los 39 Mapas de Riesgos (**Tabla MC-02 Gestión Integral de Riesgos**), se llevó a cabo la valorización de Riesgos Estratégicos, Operacionales y del Entorno; y se dio inicio a la implementación de la Resolución 0154/2014 “Plan de Atención de Emergencia y contingencia” del Ministerio de Vivienda, ciudad y Territorio.

AREA	Mapas de Riesgos	Riesgos Principales		
		Estratégicos	Misionales	De Apoyo
Gerencia General	5	4		1
Secretaría General	4			4
Gerencia Comercial	10	1	9	
Gerencia de Operaciones	9		4	6
Gerencia Planeación	4		2	2
Gerencia Financiera y de Sistemas	7			7
Totales	39	5	15	20

Tabla MC-02 Gestión Integral de Riesgos

Implementación Planes de Seguridad del Agua

Con el enfoque de preservar la calidad del agua de las fuentes que surten el sistema de acueducto del amb, en el año 2014 se inició la implementación de los Planes de Seguridad del Agua- PSA, siguiendo las directrices formuladas por la Organización Mundial de

La Salud - OMS, cuyo objetivo principal de es la Protección de la Salud Pública de los usuarios.

En aplicación de estas directrices, se trabajó sobre las cuencas de abastecimiento y los componentes del sistema de captación de aguas del amb, identificando puntos críticos de amenazas, evaluando los riesgos de tipo sanitario y planteando mejoras progresivas del Sistema de Abastecimiento.

Como resultado del estudio de diagnóstico realizado se identificaron los principales peligros de mayor impacto sobre la calidad del agua, y se plantearon las medidas de mitigación y control, como se presentan en **Tabla MC-03 Medidas de mitigación contaminación de cuencas**.

CUENCAS DE ABASTECIMIENTO

Actividad minera de oro municipios Vetas y California	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer Línea base ambiental en zonas de explotación de oro, Monitorear sustancias de interés sanitario en las fuentes (CN, Hg, As) 2. Promover Convenios del Río Suratá (amb, CDMB, municipios)
Producción agrícola y pecuaria	Promover alianzas entidades CDMB, ICA, Secretaría de Agricultura de Santander, para incentivar Buenas Prácticas Agrícolas y Pecuarias
Vertimiento de aguas residuales domesticas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo a gestión Proyectos tratamiento de aguas residuales: Secretarías de Salud-Gobernación, Tona, Charta, Matanza, Suratá 2. Fortalecer Grupo Recursos Hídricos en aspectos de calidad del agua.
Disposición de residuos sólidos y desechos	Liderar programa de sensibilización en Saneamiento: manejo de residuos sólidos (separación en la fuente, compostaje, disposición final), uso racional recurso bosques, suelo, agua.

Tabla MC-03 Medidas de mitigación contaminación de cuencas

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Durante la vigencia se adelantaron auditorías externas al Sistema de Gestión Integrado: Calidad – Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de Icontec, así como al Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayos y de Calibración por parte de Onac; cada una de estas auditorías emitió conceptos positivos y de mantenimiento de las certificaciones ISO 9001, GP 1000, OHSAS 18001 y acreditaciones IEC 17025.

En el ejercicio de Auditorías Internas se cumplió el 100% del Ciclo programado, cubriendo los 43 procesos que integran el Sistema: 4 Estratégicos, 17 Misionales y 27 de Apoyo; en el alcance de las auditorías participaron 184 dueños y responsables de procesos.

En el marco de la mejora continua, se implementaron durante la vigencia 63 acciones entre preventivas, correctivas y de mejora.

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO (NSU)

La campaña NSU se realiza a través del Call Center, con periodicidad anual, con el fin de medir el grado de satisfacción del usuario como Indicador Estratégico del amb S.A E.S.P.

La encuesta NSU incorpora aspectos específicos del servicio: Calidad, Continuidad y Presión, así como aspectos asociados con la atención operativa, atención en oficinas, facturación y recaudo, comunicación telefónica; y un aspecto de percepción general. Cada criterio a su vez comprende variables que permiten medir integralmente la satisfacción del usuario para con los diferentes aspectos del servicio.

El resultado de la encuesta arrojó un NSU del 81,71% (Ver **Gráfico MC-02 Nivel Satisfacción del Usuario - NSU**).



Gráfico MC-02 Nivel Satisfacción del Usuario (NSU)

INNOVACION Y TECNOLOGIA

Plan de abonos salda tu cuenta

Se da cumplimiento a la directriz de la alta dirección en materia de implementar un Plan de Recaudos para el año 2014, dando soporte necesario a la Gerencia Comercial para lograr este objetivo, el cual se desarrolló con recursos propios.

Mínimo Vital

Se da cumplimiento a la directriz de la alta dirección y de la Alcaldía del Municipio, para implementar un Programa de Auspicio a los hogares más marginados de Bucaramanga, ofreciéndoles un descuento del valor de los primeros seis metros de agua consumidos.

Plan de compras y gestión de pedidos

Automatización proceso gestión de Plan de compras y Gestión de pedidos de acuerdo a los requerimientos de ley respectivos.

Debido proceso solicitud de servicio

Automatización del debido proceso en el área de Servicio al cliente para atender y gestionar las solicitudes de servicios en los términos que determina la ley.

Políticas de seguridad de información

Se actualizo la política corporativa de seguridad de la información adaptándola a los nuevos procesos y al estado actual de la tecnología.

Actualización plan de contingencia

Se actualizo el proceso de contingencia de la información en el amb, implementando la tecnología de Alta disponibilidad con servidores de respaldo en clúster, para garantizar la continuidad del servicio. Igualmente, Implementación del sistema de respaldo con IBM TIVOLI STORAGE MANAGER TSM.

Convergencia hacia el nuevo marco regulatorio de la contabilidad pública para el amb S.A. ESP

Desarrollo de los términos de referencia para la contratación de la actualización del Sistema de Información para la implementación de las NIIF en el amb.

GESTION DOCUMENTAL

En cumplimiento del Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, en la vigencia del año 2014, el amb actualizó el Programa de Gestión Documental, consolidando los procedimientos de Gestión Documental. Dicho Programa está orientado a implementar y controlar la gestión de la Documentación, permitir un eficiente y efectivo manejo del archivo y correspondencia de acuerdo a los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación, (Ley 594 de 2000, Ley 1712 de 2014 y Decreto 2609 de 2012).

Digitalización de expedientes documentales

En septiembre de 2014, se dio inicio al proyecto de Digitalización de Expedientes Documentales del archivo central, clasificados como necesarios para la toma de decisiones y por su valor histórico y cultural. Se digitalizaron los Expedientes o Series Documentales relacionados a continuación.

SERIE DOCUMENTAL	AÑOS	FOLIOS
ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA	2007 - 2013	6080
ACTAS ASAMBLEA GENERAL	2008 - 2012	696
HISTORIAS LABORALES	1945	3747
COMPROBANTES DE CONTABILIDAD	2005	2344
CONTRATOS	2001-2010	113552
TOTAL		126419

En cumplimiento del acuerdo 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación durante el periodo del 2014, se radicaron y gestionaron 89.744 comunicaciones de las cuales 73.801 son Externas y 15.943 Internas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En el marco del Décimo Sexto Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Televisión, realizado en el Centro de Convenciones Cartagena de Indias el 27 de junio de 2014, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, fue finalista entre 164 empresas participantes, en las categorías de:

Mejor Desempeño Social, con proyectos en pro de la calidad de vida de habitantes de Bucaramanga y el área metropolitana, en los sectores más vulnerables de la ciudad, se desarrollaron convenios con el municipio y el departamento, para el diseño y construcción de redes locales complementarias de acueducto y alcantarillado.

Mejor Entorno de Mercado, con acciones de optimización de los mecanismos de comunicación e interacción entre el amb y sus grupos de interés, tales como: La Ventanilla Única de Atención, La descentralización de oficinas en puntos estratégicos de Bucaramanga y el Área Metropolitana, el desarrollo de campañas de Usos Eficiente del servicio, y el ambicioso proyecto de los Planes de Seguridad del Agua (PSA), que han permitido que los usuarios califiquen nuestra gestión en un Nivel Superior al 81%.

Mejor Desempeño Ambiental, en donde se destacan proyectos como: El Tratamiento y disposición de lodos generados en las Plantas de potabilización; como política empresarial orientada al saneamiento de las fuentes receptoras, buscando de esta manera minimizar el impacto causado a las fuentes hídricas.

En atención al desarrollo demográfico en el sector Oriental del Municipio de Bucaramanga y a la ubicación de asentamientos por encima del nivel de prestación del servicio de agua potable, se diseñó, construyó y puso en operación el sistema de impulsión planta La Flora-tanque la Malaña-tanques Buenos Aires y Miraflores, el cual con inversiones superiores a los \$4.000 millones de pesos aseguró la prestación eficiente del servicio en el Sector.

En general, la calidad en la prestación del servicio de acueducto; el uso responsable de nuestros productos; el desarrollo de la comunidad a la cual servimos; la accesibilidad a nuestros servicios; nuestro compromiso Ambiental; el trabajo en la protección de los derechos humanos y una Gestión Integral comprometida con el desarrollo Sostenible; fueron elementos clave al momento de la evaluación adelantada por Andesco, y nos hizo merecedores del premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial 2014 como **“Mejor empresa Mediana de Servicios Públicos”**.



