

## TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO - ACTUALIZADO 2015

<b>VISION</b>	Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para el año 2018 será reconocida como una empresa global y líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios, garantizando su sostenibilidad a través de la innovación, la optimización de procesos y la ampliación del portafolio de productos y servicios con altos estándares de calidad responsables con el medio ambiente.
<b>MISSION</b>	Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. es una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico, que brinda calidad de vida y bienestar a la comunidad de Barrancabermeja, generando valor a través de procesos eficientes, seguros y responsables con el medio ambiente para la satisfacción de nuestros grupos de interés.
<b>VALORES CORPORATIVOS</b>	Colaboración - Responsabilidad - Confianza - Justicia - Respeto - Servicio - Participación
<b>POLITICA INTEGRAL DE GESTION</b>	En Aguas de Barrancabermeja SA ESP, estamos comprometidos con la prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico de manera eficaz y eficiente brindando calidad de vida y bienestar a la comunidad, mediante la satisfacción de los requisitos de nuestros grupos de interés con una comunicación efectiva: el control de los peligros y prevención de los riesgos que inciden en la seguridad y salud en el trabajo, la minimización de la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos, controlando los impactos ambientales y asegurando una disposición adecuada de los vertimientos y residuos que generamos; orientando nuestros esfuerzos hacia la mejora continua, el desarrollo sostenible, la innovación, la optimización de procesos, la ampliación del portafolio de productos y servicios, el cumplimiento de la normalidad legal vigente y de los requisitos que la empresa establezca.

OBJETIVO ESTRATEGICO: Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios.																
EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTION	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO	LINEA BASE (2013)	LIMITE DE CONTROL	METAS						
										2014 Proyectado	2014 Logrado	2015	2016	2017	2018	
<b>GESTION CIUDADANA</b> Fortalecer procesos y mecanismos de gestión socialmente responsables.	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios.	Indice de reclamación comercial acueducto	%	$IRC = \frac{\text{No. Reclamaciones comerciales}}{\text{No. total de suscriptores acueducto}} \times 100\%$	Anual	Subgerente Comercial	Gestión Comercial	21.68%	< 20%	20%	15.06%	14%	13%	12%	11%	
		Indice de reclamación comercial alcantarillado	%	$IQCAL = \frac{\text{No. Reclamaciones comerciales}}{\text{No. total de suscriptores alcantarillado}} \times 100\%$	Anual	Subgerente Comercial	Gestión Comercial	0.46%	< 10%	9%	0.30%	8%	7%	6%	5%	
		Cobertura de acueducto	%	$\frac{\text{No. De suscriptores de servicio acueducto}}{\text{No. De Domicilios}} \times 100 \%$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente de Operaciones	Gestión Comercial Gestión Acueducto	99.81%	95%	99%	99.80%	99%	99%	99%	99%	99%
		Cobertura de alcantarillado urbano.	%	$\frac{\text{No. De suscriptores de servicio alcantarillado}}{\text{No. De Domicilios}} \times 100 \%$	Anual	Subgerente Comercial Jefe Unidad de Alcantarillado.	Gestión Comercial Gestión Alcantarillado	78.13%	82%	82%	77.90%	81%	84%	87%	90%	
		Continuidad del servicio de acueducto	%	$(1 - (Im + In))$ - (ver Res. 315 de 2005).	Anual	Subgerente de Operaciones	Gestión Acueducto	99.90%	Es el aumento continuo de su valor superior al 98%	98%	99.39%	98%	98%	98%	98%	98%
		IRCA	%	Ver Decreto 1575 de 2007 - Resolución 2115 de 2007.	Anual	Subgerente de Operaciones	Gestión Acueducto	0.05%	Inferior a 2%	Inferior a 2%	0.07%	Inferior a 2%	Inferior a 2%	Inferior a 2%	Inferior a 2%	Inferior a 2%

OBJETIVO ESTRATEGICO: Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo.															
EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTION	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO	LINEA BASE (2013)	LIMITE DE CONTROL	METAS					
										2014 Proyectado	2014 Logrado	2015	2016	2017	2018
GESTION INTEGRAL Generar ambiente de control que permita a la empresa adoptar de un caso humano (compañero) y compasivo	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo.	Indice de cumplimiento del programa HIGIENE INDUSTRIAL	%	(No. De actividades realizadas / No. De Actividades Planeadas)*100%	Anual	Subgerente Administrativo y Financiero	Gestión del talento humano	0%	> 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Indice de cumplimiento del programa MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	%	(No. De actividades realizadas / No. De Actividades Planeadas)* 100%	Anual	Subgerente Administrativo y Financiero	Gestión del talento humano	0%	> 80%	100%	90.14%	100%	100%	100%	100%
		Indice de cumplimiento del programa SEGURIDAD INDUSTRIAL	%	(No. De actividades realizadas / No. De Actividades Planeadas)*100%	Anual	Subgerente Administrativo y Financiero	Gestión del talento humano	0%	> 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Indice de clima organizacional	%	Encuesta para medir el Clima Organizacional	Anual	Subgerente Administrativo y Financiero	Gestión del talento humano	85%	> 70%	70%	50%	75%	80%	85%	90%

OBJETIVO ESTRATEGICO: Implementar el programa de responsabilidad social empresarial															
EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTION	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO	LINEA BASE (2013)	LIMITE DE CONTROL	METAS					
										2014 Proyectado	2014 Logrado	2015	2016	2017	2018
GESTION INTEGRAL	Implementar el programa de responsabilidad social empresarial	Cumplimiento del programa de responsabilidad social empresarial	%	% de cumplimiento del programa de responsabilidad social empresarial	Anual	Profesional Especializado RSE	Gestión estratégica	5%	> 80%	100%	87%	100%	100%	100%	100%

**OBJETIVO ESTRATEGICO: Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad**

EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTION	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO	LINEA BASE (2013)	LIMITE DE CONTROL	METAS					
										2014 Proyectado	2014 Logrado	2015	2016	2017	2018
										GESTION PRESTACION DEL SERVICIO Garantizar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad	Reducción del consumo de energía eléctrica	Kv/mes	No. De Kv/mes	Anual
Efectividad de ideas	%	(No. De Ideas Implementadas) / (No. De Ideas Aprobadas) x 100	Anual	Director de Planeación Empresarial	Gestión Estratégica	ND	> 80%	Creación del Banco de Ideas	Banco Creado			100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de planes de mejoramiento externo	%	(Acciones cumplidas / Acciones Formuladas)	Anual	Alta Dirección	Gestión Estratégica	100%	> 90%	100%	95%			100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de planes de mejoramiento interno	%	(Acciones cumplidas / Acciones Formuladas)	Anual	Alta Dirección	Gestión Estratégica	100%	> 90%	100%	100%			100%	100%	100%	100%
Disminuir el índice de agua no contabilizada	Índice de Agua No Contabilizada	%	$IANC = (\text{Volumen de agua producida} + \text{Compra de Agua en Bloque} - \text{Volumen de agua facturado}) / (\text{Volumen de agua producido} + \text{Compra de Agua en bloque})$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente de Operaciones	Gestión Comercial Gestión Acueducto	44.07%	Menor 44.07%	43.07%		44.10%	44.10%	43.10%	42.10%	41.10%

OBJETIVO ESTRATEGICO: Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera de la empresa.															
EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTION	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE MEDICION	PROCESO	LINEA BASE (2013)	LIMITE DE CONTROL	METAS					
										2014 Proyectado	2014 Logrado	2015	2016	2017	2018
GESTIÓN FINANCIERA Garantizar la autosostenibilidad financiera de la empresa.	Garantizar la solidez y la sostenibilidad financiera.	Liquidez ajustada	Valor	$L = (\text{Activo corriente} - \text{CCNP} - \text{Inventarios} - \text{Prestamos a vinculados económicos y socios}) / \text{Pasivo corriente}$	Anual	Gerente Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	0.87	Rango I (Desempeño Superior): $L \geq 1.1$ y $E \leq -60\%$ Rango II (Desempeño Intermedio): $L < 1.1$ y $E > -60\%$ o $0.8 < L < 1.1$ y $E < -60\%$ Rango III (Desempeño Inferior): $L < 1.1$ y $E > -60\%$ o $L < 0.8$	1.2	0.95	1.2	1.2	1.2	1.2
		Endeudamiento	Valor	$E = (\text{Pasivo total} + \text{Pasivos pensionales por amortizar}) / \text{Activo total}$	Anual	Gerente Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	67%		64%	81%	61%	60%	60%	60%
		Cubrimiento de Intereses	Valor	$CL = (\text{EBITDA} / \text{Gastos financieros})$	Anual	Gerente Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	3.84	Rango I (Desempeño Superior): $C > = 1.5$ Rango II (Desempeño Intermedio): $1 < C < 1.5$ Rango III (Desempeño Inferior): $C < 1$	$\geq 1.5$	9.07	$\geq 1.5$	$\geq 1.5$	$\geq 1.5$	$\geq 1.5$
		Nivel de cartera	%	$NC = (\text{Cuentas por cobrar}) / (\text{Facturación}) \times 100$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	31%	Disminución de su valor cada período	29%	20%	27%	25%	23%	20%
		Eficiencia en el Recaudo de Acueducto	%	$ER = (\text{Venta de bienes y servicios} - \text{Cambio en cuentas por cobrar} - \text{Castigo de cartera}) / (\text{Venta de bienes y servicios}) \times 100$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	90%	Rango I (Desempeño Superior): $E > = 85\%$ Rango II (Desempeño Intermedio): $85\% > E \geq 60\%$ Rango III (Desempeño Inferior): $E < 60\%$	90%	89%	90%	90%	90%	90%
		Eficiencia en el Recaudo de Alcantarillado	%	$ER = (\text{Venta de bienes y servicios} - \text{Cambio en cuentas por cobrar} - \text{Castigo de cartera}) / (\text{Venta de bienes y servicios}) \times 100$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	94%	90%	90%		90%	90%	90%	
		Índice de Micromedición Real	%	$IMN = (\text{No. Total de micromedidores funcionando}) / (\text{No. Total de medidores instalados}) \times 100$	Anual	Subgerente Comercial	Gestión Comercial	84.65%	95%	86%	81.27%	83%	84%	85%	86%
		Rotación de cartera de acueducto	Días	$(\text{Cuentas por Cobrar Acueducto} / \text{Valor Facturado Acueducto}) * 365 \text{ días}$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	85.84 días	55 días	82 días	60.91 días	80 días	78 días	76 días	74 días
		Rotación de cartera de alcantarillado	Días	$(\text{Cuentas por Cobrar Alcantarillado} / \text{Valor Facturado Alcantarillado}) * 365 \text{ días}$	Anual	Subgerente Comercial Subgerente Administrativo y Financiero Jefe Unidad Financiera	Gestión Financiera y Contable	80.77 días	55 días	82 días	70.48 días	80 días	78 días	76 días	74 días
		Ejecución de inversiones acueducto	%	$(\text{Proyectos Ejecutados} / \text{Proyectos Planeados}) * 100$	Anual	Alta Dirección	Gestión Estratégica	98.17%	> 95%	95%	99.85%	95%	95%	95%	95%
		Ejecución de inversiones alcantarillado	%	$(\text{Proyectos Ejecutados} / \text{Proyectos Planeados}) * 100$	Anual	Alta Dirección	Gestión Estratégica	86.58%	> 95%	95%	99.69%	95%	95%	95%	95%

OBJETIVO ESTRATEGICO: Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos.															
EJE ESTRUCTURANTE	OBJETIVO INTEGRAL DE GESTION	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO	LINEA BASE (2013)	LIMITE DE CONTROL	METAS					
										2014 Proyectado	2014 Logrado	2015	2016	2017	2018
GESTION AMBIENTAL Ser una empresa ambientalmente responsable.	Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos.	Cumplimiento del PSMV	%	% de cumplimiento del PSMV	Anual	Gerente Subgerente de Operaciones Jefe Unidad de Alcantarillado	Gestión Estratégica Gestión Acueducto Gestión Alcantarillado	A la fecha se ha cumplido con el PSMV. Esta proyectado para el 2014.	Cumplimiento del Cronograma.	30%	22%	45%	60%	65%	70%
		Cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental de la empresa	%	No. De Programas ejecutados / No. De programas formulados	Anual	Director de Planeación Empresarial	Gestión Estratégica	0%	> 80%	100%	92.0%	100%	100%	100%	100%