



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



PLAN ESTRATEGICO 2024-2025



La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Rovira Tolima "EMSPUROVIRA" E.S.P, fue reconocida mediante el Acuerdo No. 014 de Julio nueve (09) de mil novecientos noventa y seis (1996), expedido por el Concejo Municipal de Rovira Tolima, por medio del cual se transforma Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira, en una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de orden Municipal y adoptada mediante Decreto número 016 de febrero veintiséis (26) de mil novecientos noventa y ocho (1998), expedido por la alcaldía Municipal De Rovira Tolima, donde por medio del cual se ordena la disolución y liquidación, y se suprime la estructura administrativa de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Rovira y se transforman en Empresa Industrial y Comercial del Orden Municipal, y se dictan otras disposiciones para asegurar y garantizar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con la Ley 142 de 1994. Actualmente presta los servicios de Acueducto, y Alcantarillado.

EMPUROVIRA E.S.P, como empresa industrial y comercial del estado, tiene por objeto el desempeño efectivo de la prestación de servicios públicos con calidad y eficiencia orientados a la satisfacción de los usuarios; capacitar y potenciar el desarrollo del talento humano orientado a la cultura del servicio y la confianza ciudadana e impulsar la cultura del uso racional del agua potable.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



El Plan Estratégico permite como herramienta gerencial, identificar con eficacia, eficiencia y claridad, a través de estrategias y acciones la dirección adecuada y planificada para el cumplimiento de su misión, acrecentando el compromiso y responsabilidad que debe tener toda empresa para asegurar la mayor rentabilidad en la gestión y así garantizar el cumplimiento de cada compromiso pactado con sus suscriptores y con el municipio.

El presente Plan tendrá vigencia para los periodos 2024 – 2025, en el cual la empresa, llevará a cabo acciones que permitan dar cumplimiento a las estrategias, de tal manera que se garantice el cumplimiento de sus objetivos corporativos, teniendo en cuenta sus estatutos y de acuerdo al desarrollo y ejecución de un modelo financiero eficiente y ambientalmente sostenible, por medio de la aplicación de procesos innovadores que integren la participación de nuestros usuarios y colaboradores.

Este documento describe la estructura organizacional de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMPUROVIRA” E.S.P. y los elementos que facilitan la implementación de la gestión en todos sus niveles, en donde se encuentran elementos pormenorizados como la visión, misión, principios, modelo de negocio, objetivos estratégicos y de calidad, estructura organizacional y el instrumento que permite medir y hacer seguimiento a los compromisos por Dirección de cara a cumplir con los

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

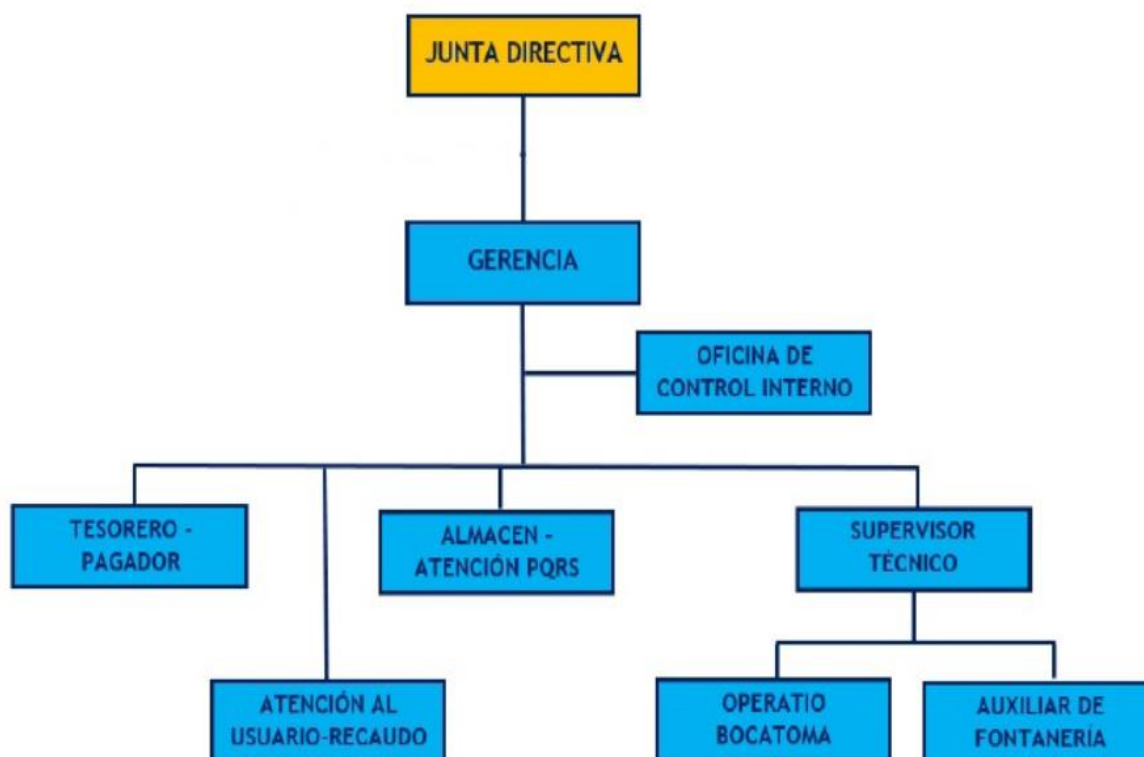
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



objetivos corporativos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



METODOLOGÍA

En aras de evaluar la situación latente de la empresa, así como su nivel de desempeño, para anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro "EMPUROVIRA" E.S.P. realizó un proceso para establecer la plataforma estratégica de la empresa, partiendo de un diagnóstico del entorno externo en lo económico y social y a su vez diagnosticado, mediante la aplicación de la herramienta DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), el despliegue del plan estratégico institucional se realizó de acuerdo a los parámetros establecidos en el siguiente gráfico:

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

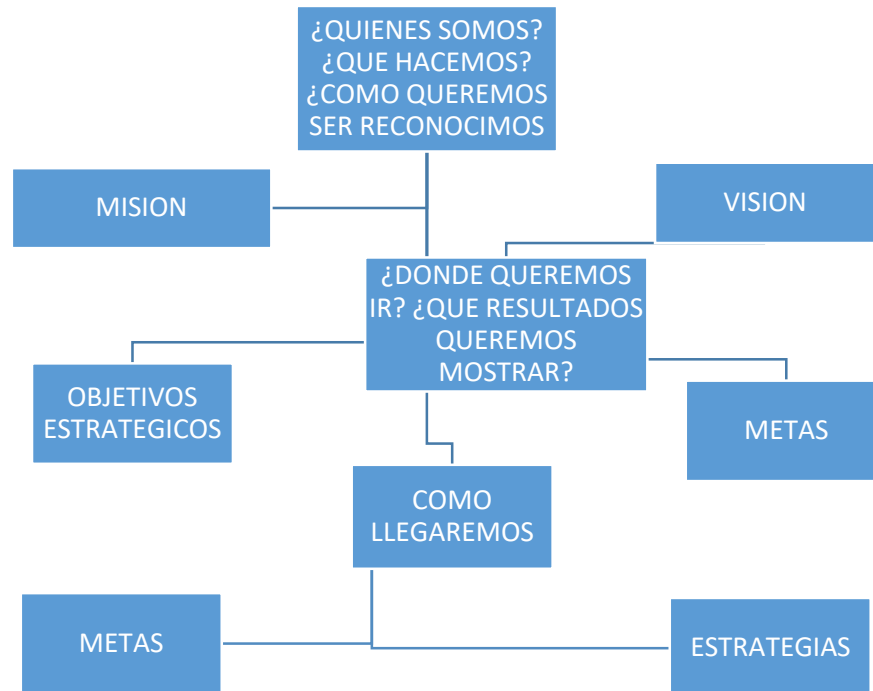
gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Como primera medida se estableció la misión y visión institucionales, teniendo como insumos esenciales las funciones de la empresa establecidas en el acuerdo de junta directiva 03 de 2005 "*por medio del cual se reforman los estatutos*" Que el Artículo 90 de la Ley 489 de 1998 estableció las funciones de las juntas directivas de las empresas industriales y comerciales del Estado, la de adoptar los estatutos internos de la entidad y cualquier reforma que a ellos se introduzca.

A partir de la misión y visión institucional y el diagnóstico del contexto externo e interno de la entidad, se procedió a establecer los objetivos estratégicos con sus correspondientes estrategias e indicadores de gestión y metas, y a su vez, para cada objetivo estratégico se definieron las acciones necesarias para su logro. Para implementar la estrategia se requiere establecer para cada vigencia el plan operativo anual.

Teniendo como marco de referencia el despliegue estratégico ya descrito, se procedió a estructurar la estrategia de la empresa, mediante la metodología de Cuadro de Mando Integral; el cual tiene por objeto traducir la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y de medición estratégica a fin de conocer lo que sucede en tiempo real; Disponer de esta visión global de la entidad facilita la toma de decisiones, orientándose a beneplácito del usuario. Para tal fin,

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



define objetivos estratégicos y estrategias en cuatro perspectivas: la del usuario, la financiera, la de los procesos internos y la de aprendizaje y crecimiento, tal y como se explica en la siguiente figura.



Tiene por objeto traducir la estrategia y la misión de una organización, para definir los objetivos estratégicos en cuatro perspectivas: la del usuario, la financiera, la de los

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



procesos internos y la de aprendizaje y crecimiento continuo.

DIAGNÓSTICO

A continuación se relacionara el producto del análisis del entorno externo (oportunidades y amenazas) e interno (fortalezas y debilidades) de la empresa, derivado de la aplicación de la metodología DOFA.

OPORTUNIDADES

- Voluntad política en los planes de desarrollo Departamental y Municipal, en lo referente al desarrollo sostenible, la eficiencia de los servicios públicos de Rovira y su cobertura.
- Establecimiento de alianzas públicas con el fin de fortalecer los programas y proyectos de la empresa.
- Generación de convenios y/o contratos interadministrativos para el cumplimiento de metas institucionales.
- Alto interés de la Alcaldía Municipal en el fortalecimiento de la prestación efectiva de los Servicios Públicos del Municipio.
- Bienes e inmuebles de la empresa.
- Creación de alternativas comerciales estratégicas duraderas.
- Ampliar oferta laboral para el nivel operativo y asistencial a los cuales el perfil de la población sujeto de atención de la empresa responde.
- Alianzas con Instituciones de educación para el fortalecimiento de la cultura de uso racional del agua oferta de programas formativos e intensidad horaria.
- Preferencias del consumidor por una atención directa, preferencial y personalizada.
- Preferencias por parte del consumidor de servicios asegurados bajo estándares de calidad.
- Modernización de estrategias de comercialización y servicio al cliente por parte de la dirección comercial.
- Aprovechamiento económico regulado de los servicios públicos.
- Establecer alianzas de cooperación técnica con otras organizaciones con el fin de adoptar mejores prácticas en los procesos de la empresa.

AMENAZAS

- Conexiones fraudulentas que utilizan para usufructuar los servicios que ofrece la entidad.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

- Falta de redes de comercialización de los servicios que ofrece la empresa.
- Los usuarios no siempre cumplen con los requisitos mínimos exigidos para acceder a matriculas.
- Los usuarios no siempre cumplen con el perfil requerido por la empresa para acceder a los beneficios de cartera.
- La comunidad sujeta de atención de la empresa no muestra interés en apropiarse de la cultura de pago.
- Poca disponibilidad de tiempo de los usuarios para utilizar los medios de comunicación en los tiempos y metodologías establecidas.
- Los usuarios no tienen claridades frente a su vocación como suscriptores lo que en ocasiones afecta la efectividad en la prestación del servicio.
- Condiciones adversas que afectan la economía (Cambio climático, bajo poder adquisitivo, entre otros factores)
- Cultura de no pago, falta de liquidez de la entidad.
- Desinformación o mala imagen institucional.
- Fraude en las acometidas
- Incremento desmedido de fraudes que sobrepasa la capacidad de actuación de la empresa.
- Percepción negativa de la empresa por parte de los usuarios de los servicios.
- Cambios normativos que impliquen nuevas directrices, ajustes en programas y proyectos.

FORTALEZAS.

- Equipos multidisciplinarios dentro de la empresa.
- Permitir a los usuarios el acceso directo a servicios y productos ofertados por la empresa.
- Formación a través de alianzas con entidades de formación pública y privada.
- Conocimiento de la actividad económica por parte de los comerciantes del municipio de Rovira.
- Cobertura superior al 90% de la capacidad instalada ofertada.
- Ubicación geográfica de la empresa.
- La empresa tiene implementados suficientes mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos (Web, redes sociales, correos institucionales).
- Compromiso, liderazgo y responsabilidad de trabajadores y servidores.
- Liderazgo y responsabilidad de la alta gerencia.

DEBILIDADES.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

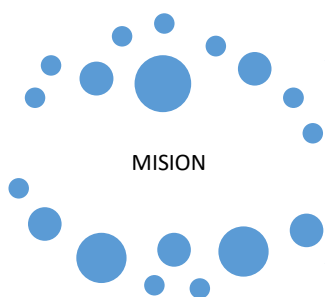
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

- Limitaciones institucionales relacionadas con la modernización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Desarticulación institucional y sectorial que no ha permitido la integración de respuestas integrales e integradoras a la población sujeto de atención.
- Debilidad en las estrategias de mercadeo constantes que logren fortalecer los servicios y productos ofertados.
- Carencia de herramientas legales para el cumplimiento de los reglamentos Internos institucionales.
- Falta de control y seguimiento en el proceso de antifraudes comerciales.
- Falta de estrategia de publicidad y mercadeo de las alternativas comerciales.
- Estrategias de convocatoria con poca receptividad de la población que dificultan el cumplimiento de las metas de recaudo.
- Falta compromiso de los usuarios y suscriptores en pro del sostenimiento de los servicios suministrados.
- Resistencia al cambio por parte de los usuarios y suscriptores.
- Insuficientes recursos de la empresa para inversión, así como para financiar la operación de los procesos misionales.
- Alto pago de gastos recurrentes para el sostenimiento de los servicios a cargo del presupuesto de la empresa.

PLAN ESTRATÉGICO



MISION

"Garantizar al cliente la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y el mantenimiento, expansión y reposición del alumbrado público urbano y rural con la calidad exigida por la normatividad vigente con eficiencia, continuidad, tecnología y un gran compromiso de su talento humano".

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

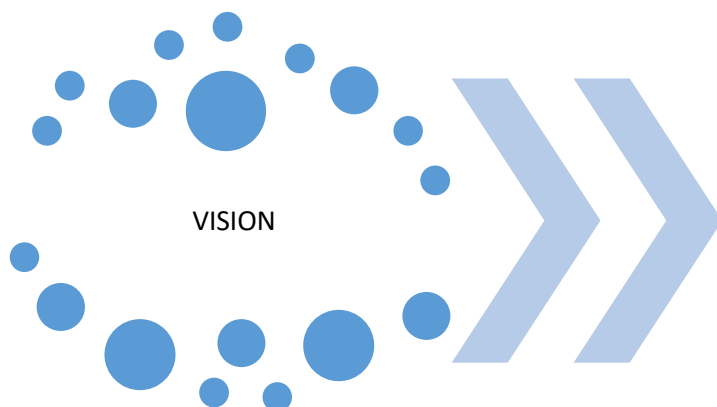
gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Ser la Empresa líder de la región en la prestación de servicios públicos domiciliarios con compromiso social, lo que le permitirá trascender y ser considerada entre las empresas competitivas de su género en el contexto Departamental y Nacional.

VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DE EMSPUROVIRA E.S.P.

Para EMSPUROVIRA E.S.P los principios y valores corporativos se constituyen en el referente institucional de la conducta personal y profesional que deben tener todos sus funcionarios, Junta Directiva, proveedores, contratistas y demás partes interesadas de la empresa, independiente del cargo o de la función que ocupe.

PRINCIPIOS

- Servicio al Cliente
- Política social
- Participación Comunitaria
- Transparencia
- Imagen Institucional

VALORES

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



CADENA DE VALOR ACUEDUCTO



La estrategia se justifica desde la experiencia en la prestación de servicios públicos, lo que permite estudiar, promover, construir, explotar, articular, y complementar las diversas necesidades de usuarios y suscriptores y el municipio de forma eficiente y sostenible, teniendo como referente la cadena de valor de la Empresa.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



CADENA DE VALOR ALCANTARILLADO



La cadena de valor del servicio de alcantarillado tiene varias etapas, dentro de las cuales se encuentra; la recolección por su parte son todas aquellas cajas de inspección la cual transporta el vertimiento de aguas negras o residuales a un sistema de conducción que pueden ser un alcantarillado o un colector para terminar en un cuerpo receptor.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE "EMSPUROVIRA" E.S.P



CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

- CRECER Y CONSOLIDAR A EMSPUROVIRA E.S.P



EXCELENCIA ADMINISTRATIVA

- IMPLEMENTAR Y FORTALECER EL MIPG



TALENTO HUMANO

- UN RECURSO HUMANO COMPETENTE Y CON COMPROMISO



GESTION ENFOCADA AL USUARIO

- ATENDER Y SOLUCIONAR TODAS LAS PQR CON EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD



ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS

- MEDIANTE LOS INDICADORES DE GESTION BUSCAR LA EXCELENCIA PARA BUSCAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS



CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA

- EMPRENDER Y MEJORAR LA COBERTURA Y LA EXPANSION EN EL MUNICIPIO

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



“EMSPUROVIRA” E.S.P, estableció las anteriores estrategias que responden al direccionamiento estratégico de la alta gerencia mediante las cuales fortalecerá el cumplimiento de su misión, siendo estas generadores de sinergia, control, seguimiento, motivación, organización, prevención y planificación, así como también, su correcta armonización y articulación con las perspectivas de la entidad.

PERSPECTIVA PROCESOS

• ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS

ESTRATEGIAS

- Seguimiento efectivo al cumplimiento del cargue de información en la plataforma del sistema único de información SUI de la SUPERSERVICIOS.
- Evolución normativa generada por la comisión de regulación de agua potable, con el fin de ser implementada en los procesos misionales y de apoyo.
- Programas orientados a fortalecer la sostenibilidad empresarial, con el fin de generar cultura ambiental para nuestra comunidad en general.
- Aseguramiento de los servicios a través de estándares de calidad.
- Programas de Auditorías Internas de Gestión.

PERSPECTIVA FINANCIERA

- CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD**
- ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS**

ESTRATEGIAS

- Monitoreo y seguimiento periódico de la ejecución presupuestal de la empresa.
- Alianzas estratégicas para la financiación.
- Racionalización del gasto.
- Reporte efectivo indicadores financieros.

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

- EXCELENCIA ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL**
- TALENTO HUMANO**

ESTRATEGIAS

- Modernización Administrativa.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- Desarrollo y bienestar de los trabajadores de "EMSPUROVIRA" E.S.P
- modelo de Transferencia de Conocimiento.
- Cultura institucional, el clima organizacional, el vínculo de trabajadores oficiales, contratistas y proveedores con la empresa, su apropiación misional y el sentido de pertenencia.
- Apropiación de las tecnologías que permitan la prestación del servicio de manera efectiva.

PERSPECTIVA CLIENTE

- **GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE**
- **CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA**

ESTRATEGIAS

- Nivel de las pérdidas comerciales que se generan de la operación y comercialización de los servicios acueducto, y alcantarillado.
- Sistema de MICROMEDICION.
- Términos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.
- Información reportada en la factura con el fin de garantizar el consumo real del servicio del suscriptor/usuario.

ESTRATEGIAS

- Apropiación de las tecnologías que permitan la prestación del servicio de manera efectiva.
- Canales de comunicación presencial y no presencial que permita entre otros la accesibilidad y promoción del enfoque diferencial en personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad.
- Términos establecidos por la normatividad vigente.
- Modernizar y mantener el sistema de acueducto del municipio con el fin de asegurar la continuidad del servicio.
- Ampliar y mantener el sistema de alcantarillado a través de alianzas públicas.
- Armonizar y priorizar los proyectos de inversión que permitan mantener y sostener los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Asegurar la información de forma efectiva que garantice el cumplimiento en el cargue de la plataforma del sistema único de información SUI de la SUPERSERVICIOS.
- Mejorar la cadena de valor en el aseguramiento de las respuestas de las peticiones quejas y reclamos del sistema de acueducto y alcantarillado.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4

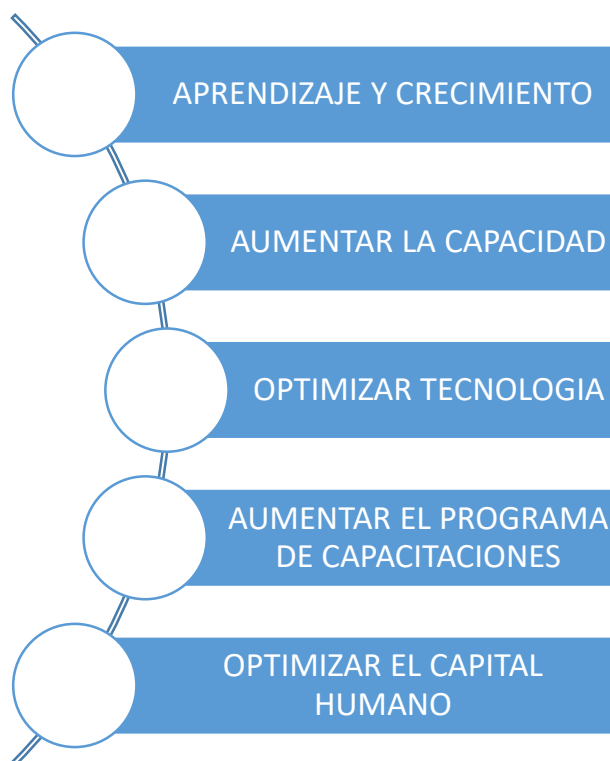


PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Esta perspectiva permite analizar la manera de crear una estructura sólida que garantice resultados a largo plazo; permite analizar la infraestructura de la organización y así crear valor a futuro en el clima organizacional, las personas y los sistemas. Cuando se habla de clima organizacional propiamente se hace referencia a la satisfacción de los empleados, y su rendimiento.

La perspectiva permite analizar de qué manera las acciones y comportamiento de los miembros de la organización están optimizando el desempeño con miras al cumplimiento de metas.

El área de Gerencia analiza los niveles de capacitación de los empleados y las capacidades de la organización para lograr esa capacitación en términos de inversión en programas.



Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



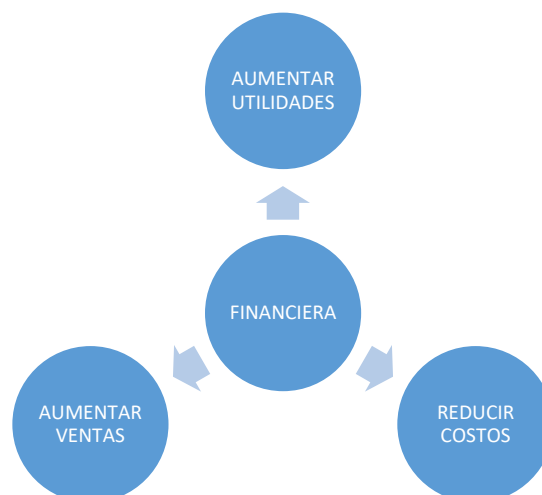
PERSPECTIVA CLIENTE

Uno de los aspectos más importantes a la hora de medir el éxito de una organización es conocer el nivel de satisfacción que están teniendo los usuarios con el servicio o producto que la organización ofrece.

El usuario evalúa varios factores que influyen en su experiencia.

Los indicadores de esta perspectiva estarán en función de medir tiempos de respuesta, calidad del servicio o producto, reclamos que se efectúen.

El mercado permite analizar a la organización y así comprender qué ajustes debe efectuar para adquirir nuevos usuarios, y satisfacerlos.



Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

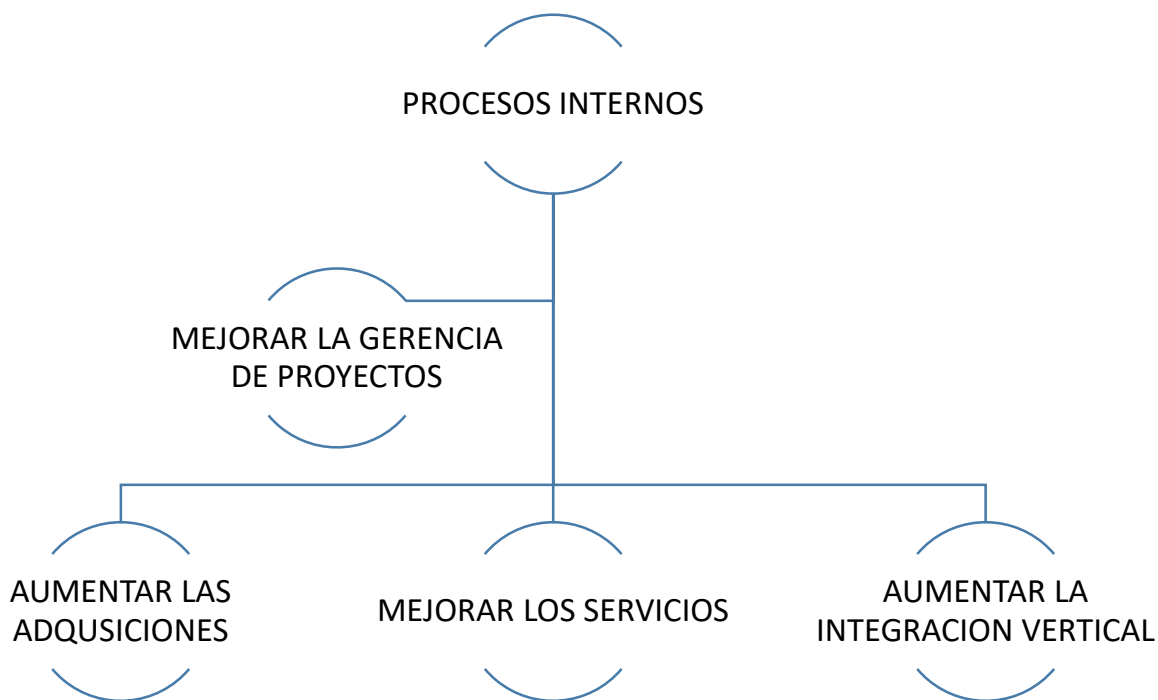
gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



- Permite comprender qué procesos si están en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos y que procesos podrían obviarse por esta misma razón.

SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO.

La medición de la gestión en “EMSPUROVIRA” E.S.P. se realiza mediante diferentes mecanismos que permiten su seguimiento y facilitan la toma de decisiones los cuales principalmente son:

Eficacia: Por medio del cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Anual y plan de acción institucional.

Eficiencia: Índices de eficiencia presupuestal y en caso de requerirse otro tipo de indicadores de eficiencia.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Efectividad: Por medio del reporte de información ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS de las direcciones de servicios operativos y comerciales.

Plan Anual de Auditorías de Gestión.

En el proceso de consolidación y publicación de cada uno de estos mecanismos, participan de forma periódica los distintos responsables de adelantar la operatividad de las acciones que evidenciaran el logro de los objetivos y las estrategias propuestas por la entidad, a través Medición de la Gestión y Planes Operativos Anuales.

Dirección: Calle 3 No. 4-78 Tel: 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co