



Emspurovira

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



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029

INTRODUCCION

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.

Es por esta razón que la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA E.S.P.” concentra su operación en actividades como:

- Organizar, conservar, reponer, expandir, construir, mantener, operar, administrar, y prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- También administrar, operar, mantener, modernizar, reponer y expandir el servicio de alumbrado público en el área urbana y rural del municipio de Rovira.

El Plan Estratégico es una herramienta gerencial, que permite identificar con eficacia, eficiencia y claridad, a través de estrategias y acciones la dirección adecuada y planificada para el cumplimiento de su misión, ampliando 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.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA E.S.P.”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



El presente Plan tendrá vigencia para el periodo comprendido entre el 2026 – 2029, 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 objetivos corporativos.

El Plan Estratégico Institucional de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMPUROVIRA” E.S.P., será aprobado por la Junta Directiva para poder llevar a cabo su implementación en la institución, ya que es la Junta Directiva quien toma las decisiones , que le permitan a EMSPUROVIRA E.S.P. orientar su planeación para mejorar día tras día los ingresos, realizando la actualización de las tarifas según las disposiciones reglamentarias, aprobando el presupuesto de cada vigencia para optimizar los recursos financieros y mejorar la prestación de los servicios públicos a los usuarios del municipio de Rovira.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA E.S.P.”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

MARCO NORMATIVO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA E.S.P.”, se regirá por las disposiciones contenidas en las leyes y la regulación del sector de agua potable y saneamiento básico:

- Ley 142 y las normas que la modifican y reglamentan y las expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.
- Artículo 68. De la Ley 489 de 1998, son entidades descentralizadas del orden nacional las empresas industriales y comerciales del Estado y las empresas oficiales de servicios públicos entre otras.
- Decreto 1575 de 2007 se estableció el sistema para la protección y control de la calidad del agua para el consumo humano.

Marco normativo para las empresas de servicios públicos domiciliarios:

1994	La Ley 142 de 1994. Es el marco normativo vigente y fundamental en Colombia que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible).
2000	La Ley 632 de 2000. Es una normativa colombiana que modificó parcialmente las leyes de servicios públicos domiciliarios (Leyes 142 y 143 de 1994). Su objetivo principal fue ajustar las reglas sobre subsidios y contribuciones, el manejo de fondos de solidaridad y definir el concepto de "consumo de subsistencia".
2001	Resolución CRA 151 DE 2001. Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
2007	DECRETO 1575 DE 2007. Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
2014	Ley 1712 de 2014. Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
2014	Resolución CRA No. 688 de 2014. Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA E.S.P.”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



	de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.
2015	Decreto 1076 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
2015	Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
2016	Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016 y sus modificatorias. Por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la ley 1314 de 2009.
2017	Resolución MVCT 330 de 2017. Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009.
2019	Decreto 1425 de 2019. Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.
2019	Resolución CRA No. 873 de 2019. es una norma colombiana que adopta los modelos de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos domiciliarios para acueducto y/o alcantarillado.
2019	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"
2020	Resolución CRA 926 de 2020. Por la cual se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la Resolución CRA de 2019.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

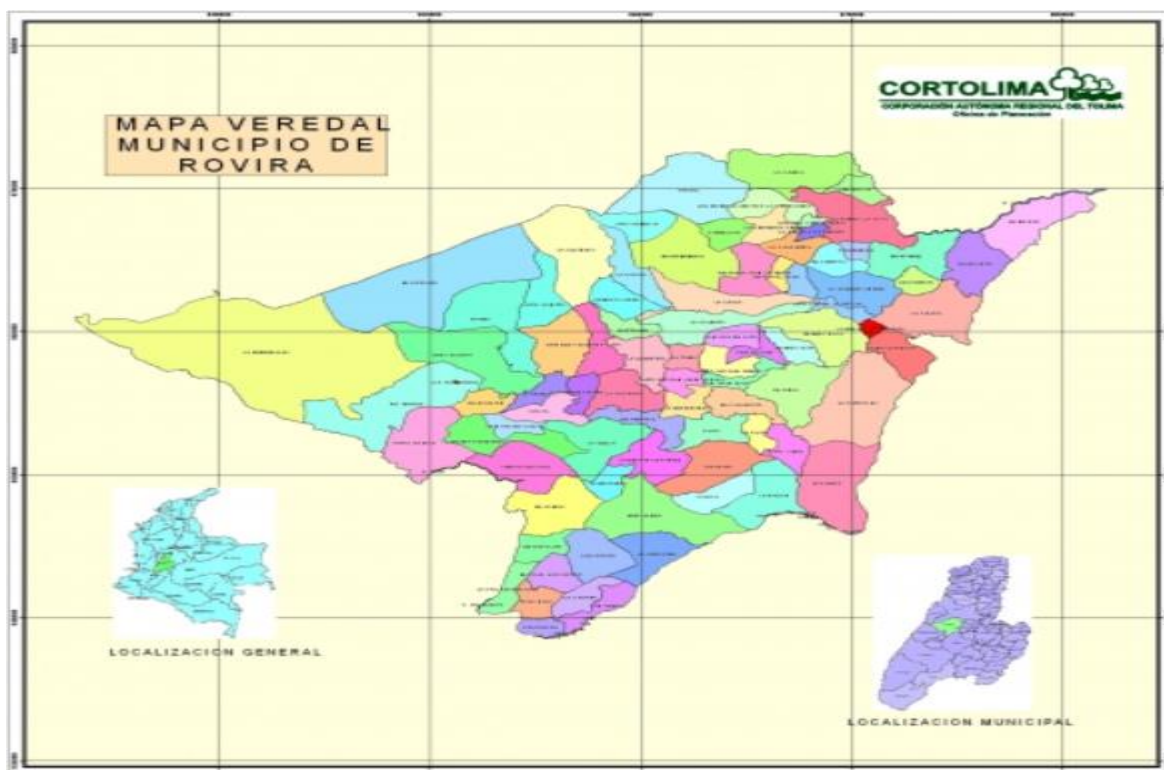
gerencia@emspurovira.gov.co

SITUACION EXTERNA ECONOMICA Y SOCIAL DE ROVIRA

El Municipio de Rovira se encuentra situado al centro del Departamento del Tolima. Su cabecera municipal tiene por coordenadas 04o 14' 34" de latitud Norte y 75o 14' 35" de longitud Oeste.

Rovira limita Por el Norte con los municipios de Ibagué y Cajamarca, por el Oriente con los municipios de San Luis y Valle de San Juan, por el occidente con el municipio de Roncesvalles y por el Sur con los municipios de San Antonio y Ortega.

El municipio de Rovira, en su área urbana, está conformado por 15 barrios y la zona rural la integran 1 Centro poblado y 82 veredas.



Mapa Municipio de Rovira Tolima con sus veredas
Fuente: Página web del Municipio - Rovira nuestro Compromiso

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



En el municipio de Rovira, las coberturas urbanas de acueducto y alcantarillado superan el 98%. Donde la cobertura de acueducto registra una cobertura cercana al 98% en la cabecera municipal, abasteciéndose principalmente del río Luisa. Históricamente se han realizado inversiones millonarias para garantizar el 100% de continuidad y calidad del agua, con el fin de mejorar la calidad de vida de los rovienses.

En cuanto a la cobertura de alcantarillado, el porcentaje de cobertura se sitúa entre el 96% y 98% en la zona urbana. Los sistemas operan bajo el modelo de alcantarillado combinado (aguas residuales y lluvias en la misma red).

Por otra parte, al revisar el **Plan de Desarrollo Municipal 2024 - 2027** con respecto al tema de Agua Potable y Saneamiento Básico, se encontró que:

Dentro del marco del Plan de Desarrollo "Rovira Próspero y Sostenible", el sector de vivienda y servicios públicos desempeña un papel crucial en la calidad de vida y el bienestar de nuestra comunidad. Reconocemos que el acceso a una vivienda digna y a servicios públicos de calidad son fundamentales para construir un Rovira próspero y sostenible, donde cada individuo y familia pueda disfrutar de condiciones de vida seguras y saludables.

El diagnóstico de nuestra situación en el sector de vivienda y servicios públicos nos ha proporcionado una visión clara de los desafíos y oportunidades que enfrentamos. Hemos identificado la necesidad de mejorar la accesibilidad y calidad de la vivienda, así como de fortalecer la infraestructura y la prestación de servicios básicos como agua potable, energía y saneamiento. Al mismo tiempo, reconocemos la importancia de promover prácticas sostenibles en la gestión de recursos y la construcción de viviendas, para garantizar la protección del medio ambiente y la resiliencia frente al cambio climático.

Con esta comprensión clara de nuestra situación actual, estamos preparados para trazar un camino hacia un sector de vivienda y servicios públicos más inclusivo, equitativo y **74** sostenible en Rovira. Nos comprometemos a trabajar en estrecha colaboración con autoridades locales, sector privado y la comunidad en general para desarrollar programas que garanticen el acceso universal a una vivienda digna y a servicios públicos de calidad para todos nuestros ciudadanos.

COBERTURA DE ACUEDUCTO

La cobertura de acueducto en Rovira ha experimentado un notable incremento, alcanzando el 65,36% de toda la población, tanto rural como urbana, lo cual refleja

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

un avance significativo respecto a periodos anteriores. A pesar de este progreso, aún persiste una disparidad con respecto al promedio departamental, manteniéndose aproximadamente 10 puntos porcentuales por debajo. Sin embargo, este crecimiento positivo representa un paso en la dirección correcta, evidenciando un compromiso por parte de las autoridades locales para mejorar el acceso a servicios básicos esenciales para la salud pública y el bienestar de la población.

Aunque en el área urbana el porcentaje de cobertura de acueducto es mayor ya que se alcanza el 98%, si se ve la deficiencia en la zona rural.

COBERTURA DE ALCANTARILLADO

La situación del alcantarillado en Rovira ha experimentado una significativa mejora, alcanzando una cobertura del 96,81%. Este avance representa un cambio positivo en comparación con periodos anteriores y refleja un compromiso real por parte de las autoridades locales para mejorar la calidad de vida de los habitantes. A pesar de este progreso, aún persisten desafíos por enfrentar, especialmente considerando que la situación previa era crítica, situando a Rovira como uno de los municipios con menor cobertura de alcantarillado en el departamento. Sin embargo, el notable aumento en la cobertura muestra un camino hacia adelante y una base sólida sobre la cual construir un futuro más saludable y próspero para la comunidad.

Este cambio positivo en la cobertura de alcantarillado tiene implicaciones significativas para la salud pública y el desarrollo socioeconómico del municipio. La mejora en la calidad de los servicios sanitarios no solo reduce el riesgo de enfermedades relacionadas con la falta de saneamiento adecuado, sino que también puede contribuir a una mayor atracción de inversiones y al bienestar general de los habitantes. Aunque aún existen desafíos por superar, como la garantía de una cobertura universal y la calidad del servicio, el progreso alcanzado hasta ahora es motivo de optimismo y refleja el potencial para continuar avanzando hacia una mejor calidad de vida para todos en Rovira.

Es por esto que dentro de las metas para el cuatrienio del plan de desarrollo del municipio de Rovira se tiene entre las actividades:

- Gestionar el desarrollo de proyectos que permitan la adecuación, Construcción y optimización de alcantarillados requeridos en el municipio.
- Realizar seguimiento y adelantar las estrategias necesarias para fortalecer lo dispuesto en el PSMV (El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos).
- Gestionar recursos financieros y físicos con la EDAT y la Gobernación del

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

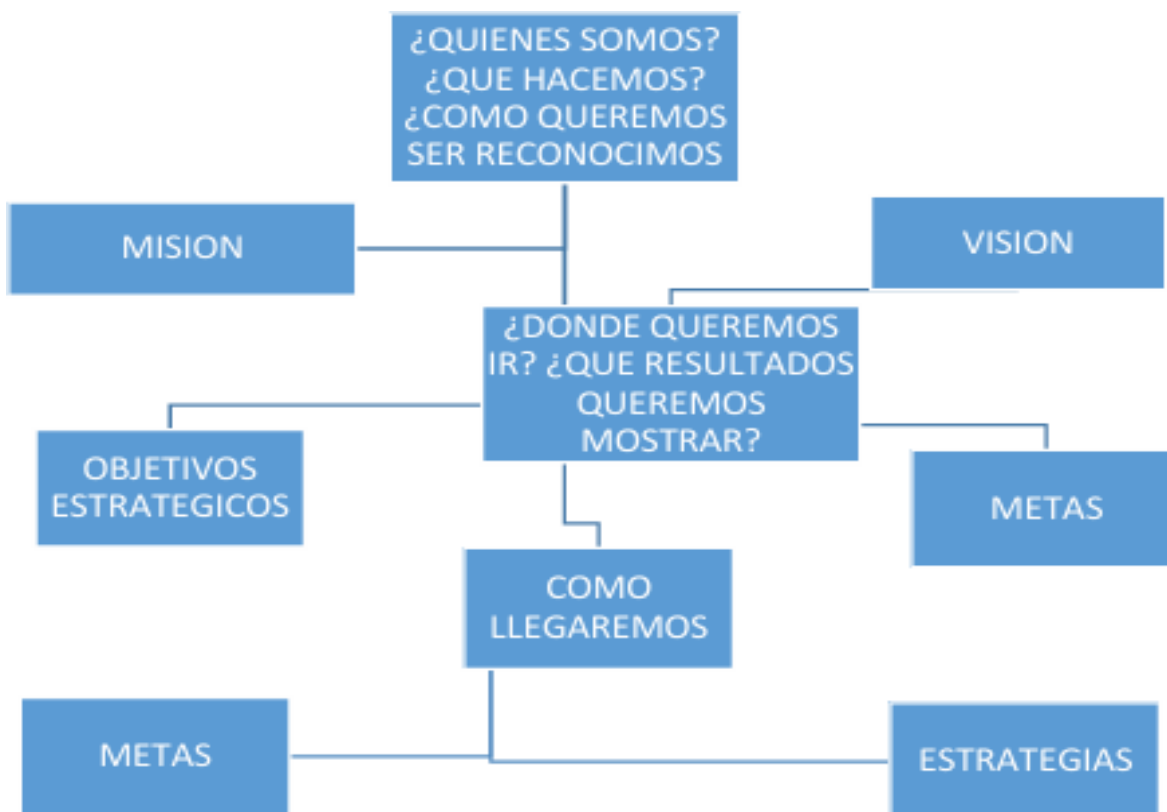
2026 - 2029



Tolima para el Plan Maestro de alcantarillado para el casco urbano del municipio de Rovira.

METODOLOGIA

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:



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA E.S.P.”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



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.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL – CMI

Tomando como referencia el despliegue estratégico ya descrito, se procede a estructurar la estrategia de la empresa, mediante la metodología del 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, 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:

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



Cada perspectiva del CMI, se analizó teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. PERSPECTIVA CLIENTES

- **Satisfacción del usuario:** Sera desarrollado mediante la ponderación de respuestas a distintas preguntas que se realizara a los usuarios de la empresa sobre la satisfacción del portafolio de servicios que se presta, lo cual permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y así conocer las fallas que se tienen, para poder implementar un plan de mejora.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



- **Precio del servicio:** Este indicador permite evidenciar los costos de la prestación del servicio, y si el precio que se tiene al público es el justo tanto como para los usuarios como para cubrir los gastos de la empresa.
- **Imagen que tiene los usuarios de la empresa:** Este indicador va de la mano con la satisfacción del usuario ya que va promedio de encuestas, entrevistas y cuestionarios a los clientes acerca de la perspectiva que tienen acerca de la empresa.
- **Publicidad:** En primera instancia este indicador busca medir los costos de publicidad que se genera y lo más importante como se está atrayendo al usuario objetivo a que solicite nuestro servicio.
- **Atención al usuario:** Este indicador permite medir como se está prestando el servicio al usuario y que nivel de eficiencia se tiene, realizando encuestas, entrevistas y cuestionarios a los clientes.

2. PERSPECTIVA FINANCIERA

- **Reducción de gastos y costos:** Este indicador implica una buena planificación en el presupuesto de gastos de la empresa, y la planificación de aumentar los ingresos de la empresa por medio de la optimización de recursos.

3. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

- **Calidad del servicio:** Este indicador permite medir el grado de fidelización de los usuarios, el número de no conformidades, número de reclamaciones, y el tiempo de espera en la ejecución de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- **Indicadores de seguridad e higiene:** Permite evidenciar las pautas importantes a tener en cuenta en pro de la seguridad e higiene tanto para los trabajadores como para los usuarios de la empresa.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

- **Eficiencia de los procesos:** Medir la eficiencia de los procesos utilizando indicadores de eficiencia, eficacia y productividad, con el fin de identificar las ventajas competitivas para sobresalir en nuestro sector y mejorar para asegurar la calidad y la agilidad en la operatividad de la empresa.

4. PERSPECTIVA FORMACIÓN Y CRECIMIENTO

- **Preparación y formación de los empleados:** Este indicador es primordial ya que la preparación del personal de la empresa ayuda a mejorar los procesos de la empresa y el crecimiento de esta, la cual se puede realizar por medio de capacitaciones a los trabajadores de la empresa.
- **Satisfacción de los empleados por medio de entrevistas y encuestas:** En este se pretende realizar actividades que incluyan a los trabajadores de la empresa conociendo más a fondo sus inquietudes por medio de herramientas como entrevistas y encuestas de como ellos se siente frente a la labor que están realizando.
- **Medir salarios e incentivos:** Realizar una comparación de los salarios y si estos son justos para el perfil de cada cargo, así mismo crear incentivos para que los trabajadores tengan motivación y sean más eficientes en sus puestos de trabajo, y así aumentar la productividad de la empresa.
- **Generar capacidad de innovación:** Por medio de los incentivos motivar a los trabajadores a ser innovadores en los procesos de gestión de la empresa, para la reducción de costos y lograr un posicionamiento institucional de la organización.
- **Evaluación de desempeño:** Este indicador permite medir el desempeño y la eficiencia con que trabajan los colaboradores de la empresa, si en cada perfil del cargo se está cumpliendo con los objetivos de cada área de la empresa.

ANALISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA E.S.P.” es una empresa industrial y comercial del Estado que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por lo que se dedica a la prestación de los servicios dando cumplimiento a los estándares de calidad requeridos en términos de calidad de agua y continuidad del servicio.

Se maneja un alto compromiso por el bienestar de la comunidad, esto con el fin de la preservación del recurso hídrico. Actualmente la empresa ha logrado fortalecerse adquiriendo una amplia experiencia a través del tiempo en la prestación de servicios públicos con lo cual se ha logrado tener una cobertura aproximadamente del 98% de la población urbana de Rovira.

Se realiza también un trabajo permanente en la gestión integral del recurso hídrico, para lo cual se determina un ciclo de trabajo que inicia con la captación del agua en la bocatoma, la conducción hasta la planta de tratamiento de agua potable PTAP, el tratamiento para potabilizar el agua y la conducción a través de la red madre para luego ser distribuida por medio de las redes domiciliarias a cada uno de los usuarios a los que se les presta el servicio las 24 horas del día, bajo las condiciones óptimas requeridas para el consumo humano.

Al tener claro el objeto social de la empresa y su funcionamiento, se revisa el contexto de la misma, identificando los distintos factores tanto externos como internos que pueden llegar a afectarla, por lo que se realiza la matriz DOFA dentro de la cual se tendrán en cuenta la debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

INTERNO	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
Limitaciones institucionales relacionadas con la modernización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	Equipos multidisciplinarios dentro de la empresa.
Desarticulación institucional y sectorial que no ha permitido la integración de respuestas integrales e integradoras a la población sujeto de atención.	Permitir a los usuarios el acceso directo a servicios y productos ofertados por la empresa.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



Debilidad en las estrategias de mercadeo constantes que logren fortalecer los servicios y productos ofertados.	Formación a través de alianzas con entidades de formación pública y privada.
Carencia de herramientas legales para el cumplimiento de los reglamentos Internos institucionales.	Conocimiento de la actividad económica por parte de los comerciantes del municipio de Rovira.
Falta de control y seguimiento en el proceso de antifraudes comerciales.	Cobertura superior al 90% de la capacidad instalada ofertada.
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.	Ubicación geográfica de la empresa.
Falta compromiso de los usuarios y suscriptores en pro del sostenimiento de los servicios suministrados.	La empresa tiene implementados suficientes mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos (Web, redes sociales, correos institucionales).
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.	Compromiso, liderazgo y responsabilidad de trabajadores y servidores.
Alto pago de gastos recurrentes para el sostenimiento de los servicios a cargo del presupuesto de la empresa.	Liderazgo y responsabilidad de la alta gerencia.
EXTERNO	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Conexiones fraudulentas que utilizan para usufructuar los servicios que ofrece la entidad.	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.
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.	Establecimiento de alianzas públicas con el fin de fortalecer los programas y proyectos de la empresa.
Los usuarios no siempre cumplen con el perfil requerido por la empresa para acceder a los beneficios de cartera.	Generación de convenios y/o contratos interadministrativos para el cumplimiento de metas institucionales.
La comunidad sujeta de atención de la empresa no muestra interés en apropiarse de la cultura de pago.	Alto interés de la Alcaldía Municipal en el fortalecimiento de la prestación efectiva de los Servicios Públicos del Municipio.
Poca disponibilidad de tiempo de los usuarios para utilizar los medios de comunicación en los tiempos y metodologías establecidas.	Bienes e inmuebles de la empresa.
Los usuarios no tienen claridades frente a su vocación como suscriptores lo que en ocasiones afecta la efectividad en la prestación del servicio.	Creación de alternativas comerciales estratégicas duraderas.
Condiciones adversas que afectan la economía (Cambio climático, bajo poder adquisitivo, entre otros factores)	Ampliar oferta laboral para el nivel operativo y asistencial a los cuales el perfil de la población sujeto de atención de la empresa responde.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



Cultura de no pago, falta de liquidez de la entidad.	Alianzas con Instituciones de educación para el fortalecimiento de la cultura de uso racional del agua oferta de programas formativos e intensidad horaria.
Desinformación o mala imagen institucional.	Preferencias del consumidor por una atención directa, preferencial y personalizada.
Fraude en las acometidas	Preferencias por parte del consumidor de servicios asegurados bajo estándares de calidad.
Incremento desmedido de fraudes que sobrepasa la capacidad de actuación de la empresa.	Modernización de estrategias de comercialización y servicio al cliente por parte de la dirección comercial.
Percepción negativa de la empresa por parte de los usuarios de los servicios.	Aprovechamiento económico regulado de los servicios públicos.
Cambios normativos que impliquen nuevas directrices, ajustes en programas y proyectos.	Establecer alianzas de cooperación técnica con otras organizaciones con el fin de adoptar mejores prácticas en los procesos de la empresa.

FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

La filosofía organizacional es el marco teórico y práctico que define la identidad, el propósito y los principios éticos de la empresa. Funciona como el "ADN" corporativo, guiando las decisiones, la cultura interna y la forma en que se relaciona con el mercado. Los tres pilares fundamentales que la componen son:

LA MISIÓN: Es la razón de ser de la empresa en el presente. Define qué hace, a quién va dirigido su producto o servicio, y qué la hace única.

LA VISIÓN: Es la meta a largo plazo. Describe el estado futuro que la organización desea alcanzar, sirviendo como inspiración y guía para el crecimiento.

VALORES CORPORATIVOS: Son los principios éticos y morales que rigen la conducta de todos los colaboradores. Aseguran que el equipo trabaje bajo un mismo lineamiento de respeto y profesionalismo.

A continuación, se presentan los 3 pilares de la filosofía organizacional de EMSPUROVIRA E.S.P.:

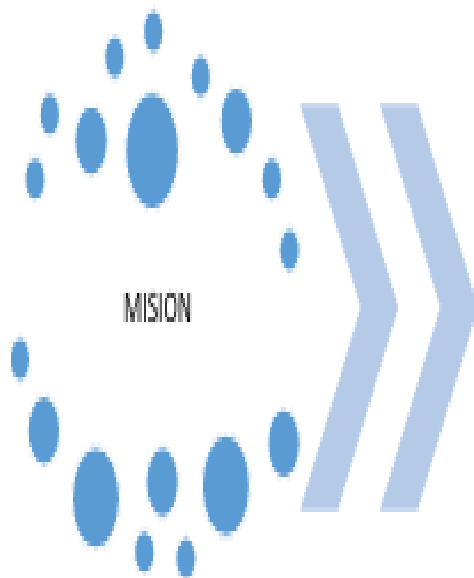
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

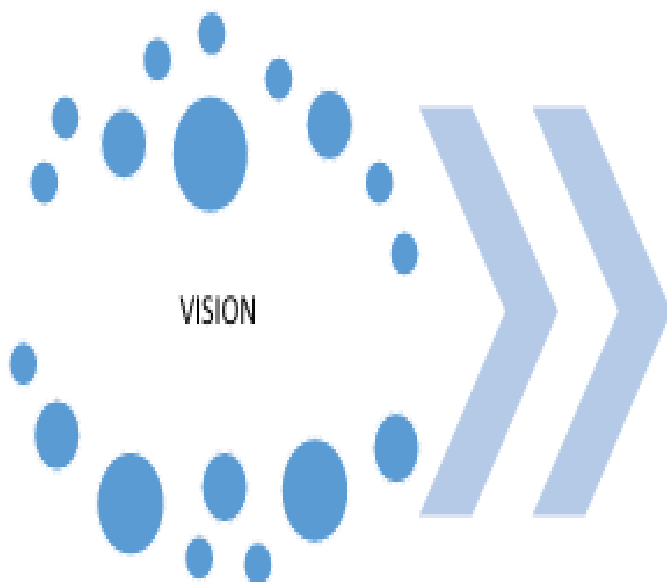
PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



MISSION

"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".



VISION

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.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

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

- **CADENA DE VALOR ACUEDUCTO**



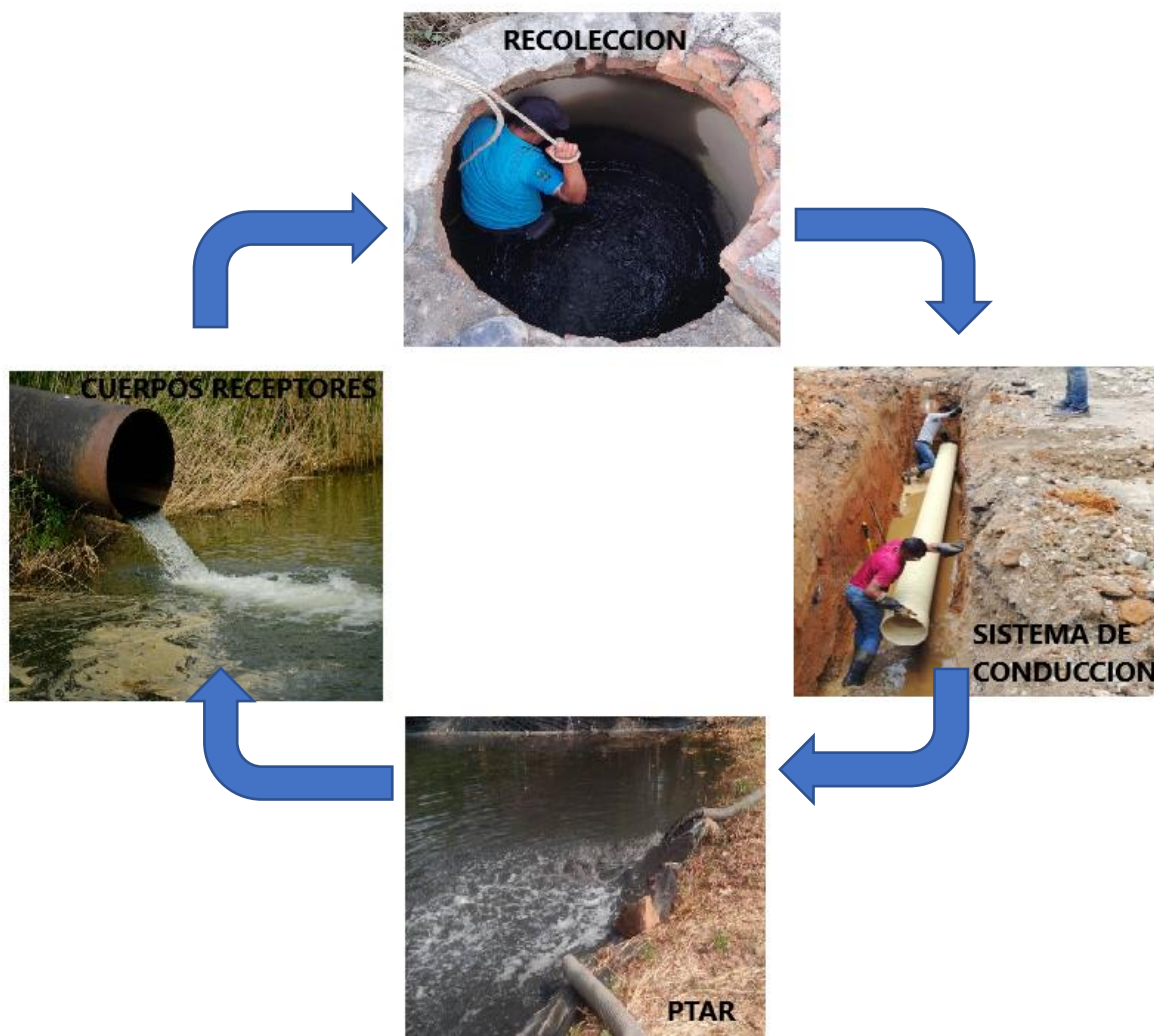
La estrategia se justifica desde la experiencia en la prestación de servicios públicos, lo que permite estudiar, promover, construir, explotar, articular, y complementar las diversas necesidades de usuarios y suscriptores y el municipio de forma eficiente y sostenible, teniendo como referente la cadena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

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

- **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.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA "EMSPUROVIRA E.S.P."

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Las líneas estratégicas de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA E.S.P.” se diseñan para garantizar la continuidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la viabilidad financiera.

Este plan es articulado bajo el marco del **MIPG** (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la CRA.

Aquí se presentan las principales líneas estratégicas estructuradas por áreas clave:

1. Aseguramiento de la Calidad y Continuidad Operativa (Acueducto, Alcantarillado y Alumbrado Público)

- **Monitoreo del IRCA:** Mantener el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua en niveles de "Sin Riesgo" mediante la optimización de los procesos de la planta de tratamiento urbana.
- **Reducción de pérdidas hídricas:** Implementar un programa sectorizado de detección de fugas operativas en la línea de conducción y reposición de micromedidores.
- **Mantenimiento preventivo de redes:** Limpieza y adecuación de colectores, rejillas de alcantarillado y pozos de inspección para mitigar emergencias por lluvias en el casco urbano.
- **Modernización Tecnológica (Eficiencia Energética):** Transición de luminarias tradicionales (sodio/mercurio) a tecnología LED.
- **Expansión y Cobertura:** Extensión del servicio hacia zonas rurales, vías principales y espacios de libre circulación que carecen de infraestructura eléctrica.
- **Mantenimiento y Calidad:** Reposición oportuna de lámparas en mal estado para garantizar la visibilidad vehicular y peatonal.

2. Modernización Institucional, MIPG y Transformación Digital

- **Consolidación del PETI:** Ejecutar las metas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información para unificar bases de datos y asegurar la digitalización operativa.
- **Eficiencia en recaudo y facturación:** Fortalecer los canales multiplataforma para la consulta y pago de la factura del agua, reduciendo la cartera morosa.
- **Fortalecimiento del Talento Humano:** Desplegar las acciones del Plan de Incentivos y Bienestar y el plan de previsión de recursos humanos bajo la dimensión de talento humano de MIPG.

3. Transparencia, Control del Riesgo y Sostenibilidad Financiera

- **Programa de Transparencia y Ética Pública:** Ejecutar el monitoreo cuatrimestral de los riesgos de corrupción institucionales.
- **Indexación y suficiencia tarifaria:** Aplicar las actualizaciones de tarifas autorizadas por la CRA de manera transparente para garantizar los recursos de inversión en infraestructura.
- **Reporte oportuno al SUI:** Asegurar el cargue óptimo de información financiera, técnico-operativa y comercial en el Sistema Único de Información de la Superservicios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación, así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.
2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción de las mejoras prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.
3. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2026 - 2029



“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 estos generadores de sinergia, control, seguimiento, motivación, organización, prevención y planificación, así como también, su correcta armonización y articulación con las perspectivas de la entidad.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA E.S.P.”

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Barrio Centro. Cel. 3134128618

gerencia@emspurovira.gov.co

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

Para realizar el proceso de consolidación y publicación de cada uno de estos mecanismos, se organizarán reuniones de forma periódica los distintos responsables de adelantar la operatividad de las acciones que justificarán el logro de los objetivos y las estrategias propuestas por la empresa, para medir de la Gestión.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
2026 - 2029



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	2024	Plan estratégico vigencia 2024 - 2025.
2	2026	Plan estratégico actualizado vigencia 2026 - 2029