



TRANSFORMANDO LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE AGUA Y SANEAMIENTO

OTNIMANAS



Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
ES CÚCUTA S.A. E.S.P.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
www.sgs.com/certifiedclients

AGUAS
KPITAL
CÚCUTA
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
E.S. DUCUZA S.A. E.S.P.

el mejor
momento
de todos

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Cómo la mayoría de las empresas, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. había venido desarrollando un sistema gestión de calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015, en donde los objetivos organizacionales se perseguían a través de metas en indicadores que evaluaban su interacción y compromiso ante los diferentes públicos de interés: *Usuarios, Empleados, Proveedores, Entidad Contratante Y Del Estado; Buscando Prestar El Mejor Servicio, El Reconocimiento De La Sociedad Y La Sostenibilidad Social, Ambiental Y Financiera.* Sin embargo, dichos indicadores y metas por ser propias de nuestra gestión, no tenían una comparación con estándares que permitieran compartir experiencias y resultados con otras empresas y darle certeza a la comunidad y sus representantes de los logros alcanzados.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO



AGUAS
KPITAL
CÚCUTA
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
E.S. CÚCUTA S.A. E.S.P.

el mejor
momento
de todos

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Es por ello que asumimos con entusiasmo la implementación de AQUARATING en nuestra empresa, logrando ser la primera en Colombia en certificarnos, beneficiándonos en ese camino de ejercicios que llevaron a la implementación de importantes oportunidades de mejoras, de las que hoy se mantienen muchas búsquedas en la implementación de las buenas prácticas recomendadas en cada una de las áreas de evaluación y medición. AQUARATING y la manera como lo asumimos, nos llena de orgullo y nos permite reflejar a ciencia cierta el estado de nuestra gestión que debe llevar sin duda a la confianza de la Administración Municipal, las entidades contratantes, de control y al público en general. Adicionalmente los encuentros para compartir experiencias nos llenan de fortaleza al adquirir las buenas prácticas ajenas y compartir las propias.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Es así, que a través del programa COMPASS y con el apoyo del Banco Interamericano – BID, en abril de 2018, AKC SA ESP recibe la invitación y se da la oportunidad de conocer la herramienta AQUARATING, herramienta que fue vista desde un principio por la empresa como la oportunidad de evaluación y medición objetiva en la que se tendría esa posibilidad de comparación con estándares incluso internacionales, diferentes a los que ya se tenían para evaluar la gestión hacia el interior y que con disciplina y empeño se habían fundamentado como herramienta clave para la junta directiva en la toma de decisiones y seguimiento sobre la gestión y logros alcanzados por la empresa.

AQUARATING ha servido para eliminar la duda de si estamos o no en el camino correcto al momento de evaluarnos.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Con AQUARATING tenemos la experiencia acumulada de muchos expertos y empresas que se han hecho partícipes en el desarrollo de la herramienta, brindando con ello una medición más acertada y total tranquilidad en la evaluación, teniendo así, la visión y acompañamiento del BID para hacer de esta metodología una medición más científica y más consensuada con respecto a todas las empresas del sector.

Las calificaciones obtenidas a través de esta evaluación no deben ser vistas como la medida comparativa entre empresas para determinar cual es la mejor, sino como la posibilidad de conocer y establecer interacciones y porque no hermanamientos entre las diferentes empresas, para compartir sus experiencias y las mejores prácticas que no solo beneficien a la empresa que las implemente, sino a la calidad del servicio entregado a la ciudadanía atendida. WWW.AKC.COM.CO



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Sin embargo, este modelo AQUARATING ha conllevado a la implementación de muchas acciones de mejoramiento relacionadas con las áreas de evaluación, algunas de ellas son:

1. Gobierno Corporativo.

- ✓ Aplicación de indicadores de seguimiento de acción sectorial
- ✓ Mejoras a nivel societario en cuanto a formalidades de registros, remuneración, evaluación y retroalimentación de la información.
- ✓ Socialización y mejoramiento del Código de Ética y buen Gobierno, bajo el conocimiento de todos los trabajadores.

2. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones.

- ✓ Mejoras en la ejecución del plan de obras de inversión, haciendo más efectivo el cumplimiento de los cronogramas de ejecución.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO



AGUAS
KPITAL
CÚCUTA
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
en CÚCUTA S.A. E.S.P.

el mejor
momento
de todos

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Acciones de Mejoramiento Implementadas

3. Calidad del Servicio.

- ✓ Mejoras en los protocolos de calidad del agua, para el seguimiento de pruebas especiales y certificación sanitaria.
- ✓ Monitoreo de calidad del agua en los procesos de potabilización y redes de distribución, así mismo en tanques de almacenamiento más alejados, para el control de cloro residual.
- ✓ Mejoramiento de sistemas de alertas para el control de presiones en la red, para la reducción de daños en la misma.
- ✓ Inclusión de la modelación de la calidad del agua en los diseños de nuevos proyectos de infraestructura adicional a los modelos de presión.
- ✓ Macromedición en las entradas y salidas de los tanques de almacenamiento y sistemas de bombeo. En ejecución el proyecto



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

AGUAS
KPITAL
CÚCUTA
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
E.S. CÚCUTA S.A. E.S.P.

el mejor
momento
de todos

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Acciones de Mejoramiento Implementadas

4. Sostenibilidad Financiera.

- ✓ Mejoramiento en el Control de los costos de mantenimiento correctivo y preventivo de los activos fijos inmovilizados.
- ✓ Mejoramiento en el Control de costos para la ejecución en el seguimiento y logro de cada objetivo organizacional.
- ✓ Mejoras en la forma de presentación de los estados financieros que facilitaron la lectura y el análisis de los resultados.

5. Eficiencia en la Operación.

- ✓ Implementación del balance hídrico IWA en todos los sectores hidráulicos de la ciudad.
- ✓ Macromedición de los volúmenes de entrada en captaciones
- ✓ Vigilancia (con al menos frecuencia mensual) de variaciones de caudales medios y mínimos a nivel sector como apoyo a las actuaciones de reducción de pérdidas.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO



AGUAS
KPITAL
CÚCUTA
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
EIS DUDUJA S.A. E.S.P.

el mejor
momento
de todos

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Acciones de Mejoramiento Implementadas

5. Eficiencia en la Operación.

- ✓ Reforzamiento en la realización de campañas sistemáticas de detección de fugas y roturas ocultas (este programa ha sido un éxito)
- ✓ Mejoramiento en la Estimación de los volúmenes de pérdidas reales – técnicas.
- ✓ Mejoras en el establecimiento de Niveles y parámetros de referencia de actuación para orientar las prácticas y alcance de la búsqueda y reducción de pérdidas reales.
- ✓ Formalización en la Medición de lodos generados en procesos de potabilización.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

**AGUAS
KPITAL
CÚCUTA**
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
EIS CÚCUTA S.A. E.S.P.

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.



Certificado AQUARATING – AKC S.A. E.S.P. - 2019



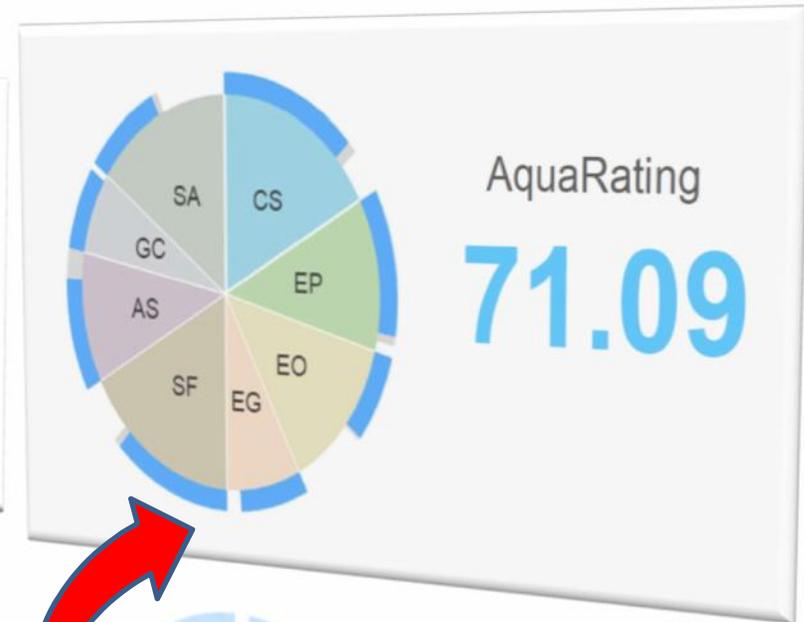
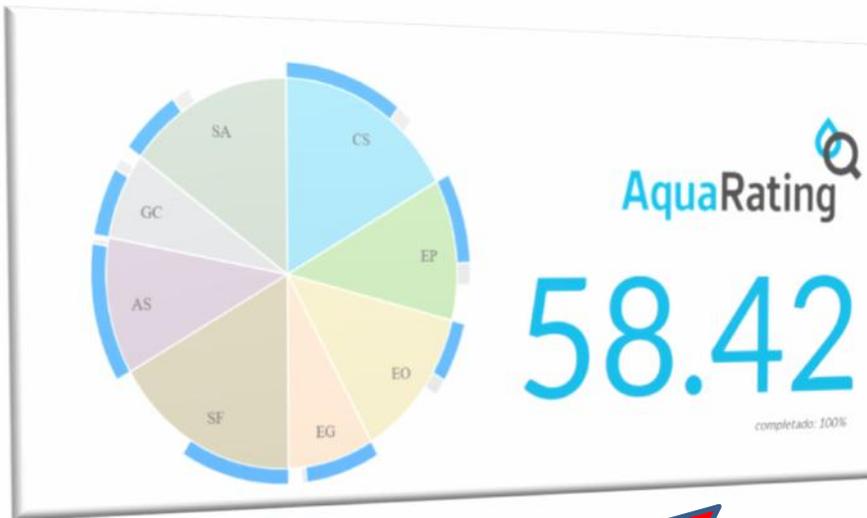
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

**AGUAS
KIPITAL
CÚCUTA**
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
de CÚCUTA S.A. E.S.P.

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.



2016

2021



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Comparativo de Resultados por Área de Evaluación

Resultados Obtenidos Por:	AKC S.A. E.S.P.	AKC S.A. E.S.P.
	2016	2021
Áreas de Evaluación		
CS : Calidad de Servicio	60,22	75,93
EP : Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	59,57	87,54
EO : Eficiencia en la Operación	36,63	50,30
EG : Eficiencia en la Gestión Empresarial	80,75	82,39
SF : Sostenibilidad Financiera	54,66	69,10
AS : Acceso al Servicio	94,02	78,67
GC : Gobierno Corporativo	72,53	91,88
SA : Sostenibilidad Ambiental	33,99	51,42
RATING OBTENIDO	58,42	71,09

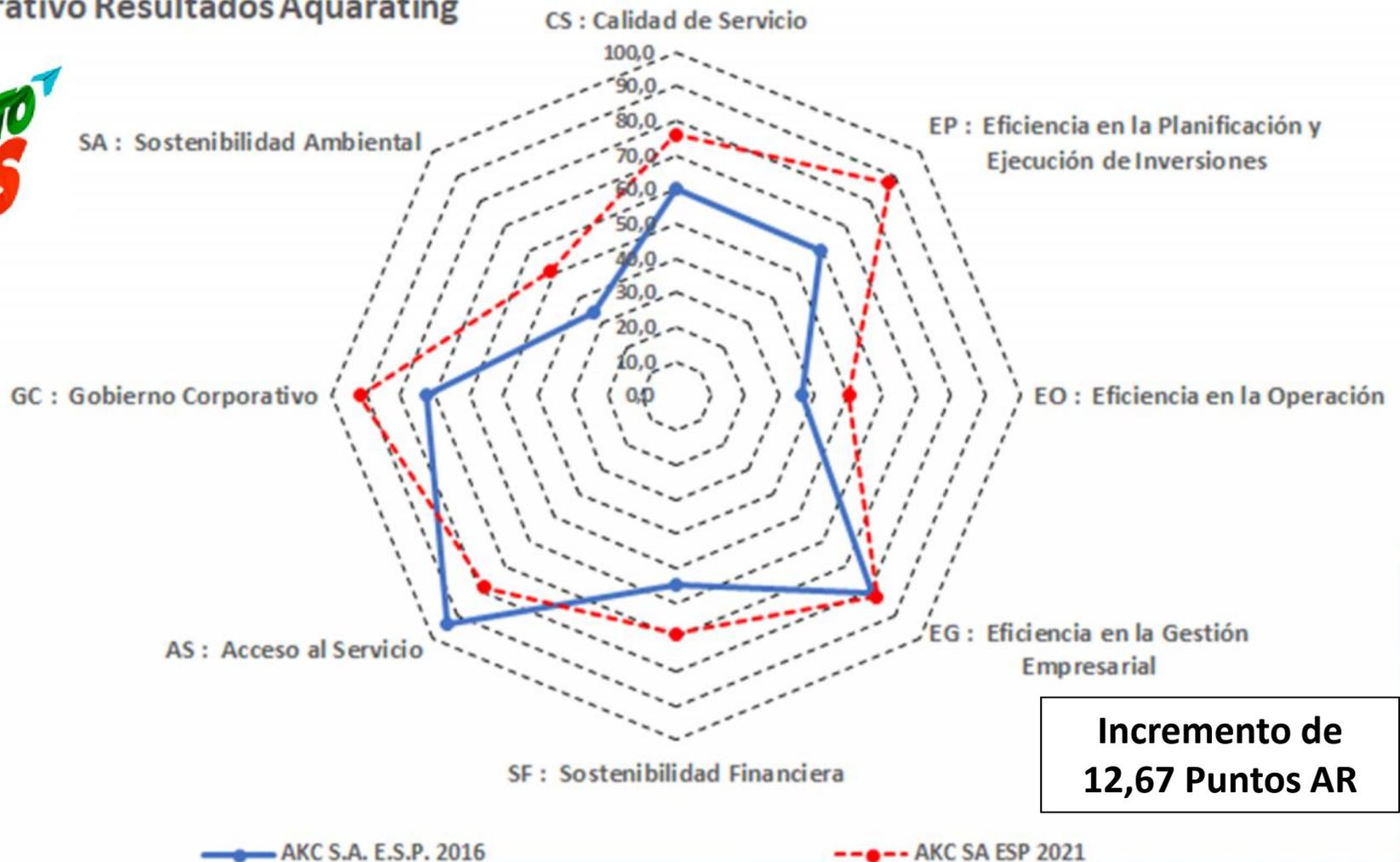


**Incremento de
12,67 Puntos AR**

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Comparativo de Resultados por Área de Evaluación

Comparativo Resultados Aquarating





AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Comparativo de Resultados por Área de Evaluación

Resultados Obtenidos Por:	AKC S.A. E.S.P. 2016	Promedio Nacional*	Acción Sectorial*
Áreas de Evaluación			
CS : Calidad de Servicio	60,22	49,89	66,96
EP : Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	59,57	38,96	63,61
EO : Eficiencia en la Operación	36,63	19,67	35,10
EG : Eficiencia en la Gestión Empresarial	80,75	50,97	73,85
SF : Sostenibilidad Financiera	54,66	51,96	63,53
AS : Acceso al Servicio	94,02	51,57	64,25
GC : Gobierno Corporativo	72,53	61,39	77,00
SA : Sostenibilidad Ambiental	33,99	18,36	34,54
RATING OBTENIDO	58,42	40,09	57,43

* Resultados de Primera Evaluación



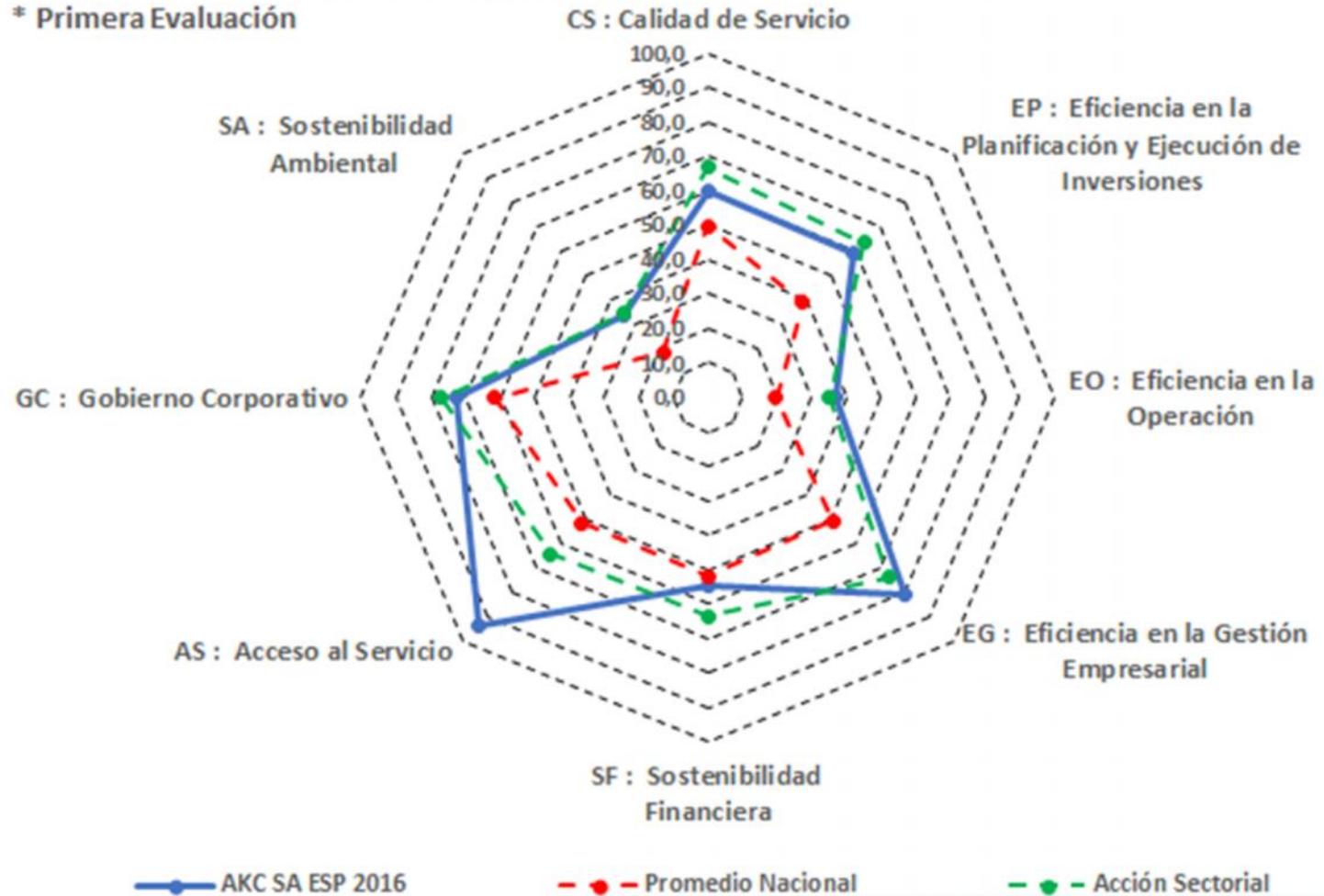
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Comparativo Resultados Aquarating

* Primera Evaluación



Comparación de Resultados
AKC 2016





AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Empresas gestoras de la Acción Sectorial en Colombia



EMPRESAS GESTORAS:



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Comparativo de Resultados por Área de Evaluación

Resultados Obtenidos Por:	AKC S.A. E.S.P. 2016	AKC S.A. E.S.P. 2021	Promedio Nacional*	Acción Sectorial*
Áreas de Evaluación				
CS : Calidad de Servicio	60,22	75,93	49,89	66,96
EP : Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	59,57	87,54	38,96	63,61
EO : Eficiencia en la Operación	36,63	50,30	19,67	35,10
EG : Eficiencia en la Gestión Empresarial	80,75	82,39	50,97	73,85
SF : Sostenibilidad Financiera	54,66	69,10	51,96	63,53
AS : Acceso al Servicio	94,02	78,67	51,57	64,25
GC : Gobierno Corporativo	72,53	91,88	61,39	77,00
SA : Sostenibilidad Ambiental	33,99	51,42	18,36	34,54
RATING OBTENIDO	58,42	71,09	40,09	57,43

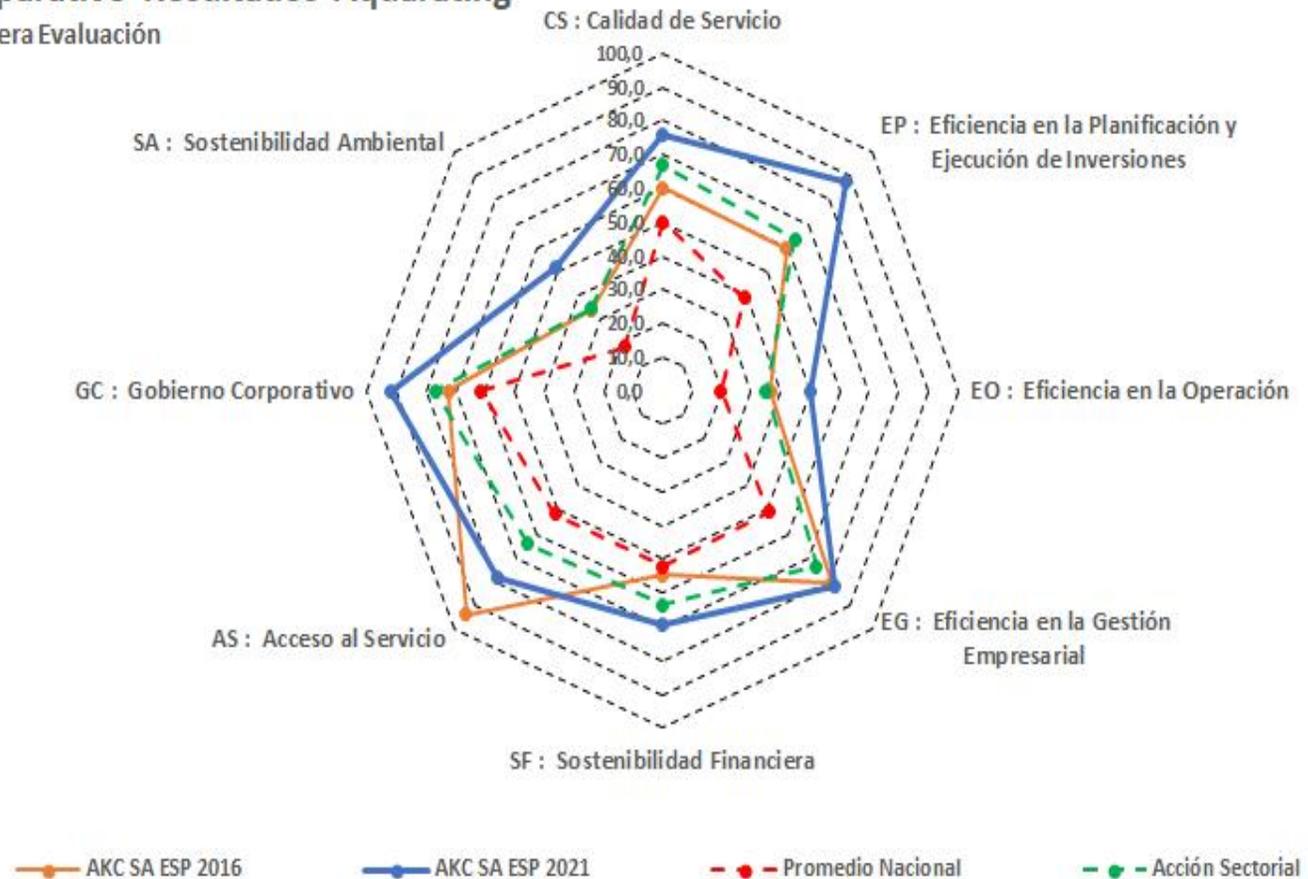
* Resultados de Primera Evaluación

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Comparación de Resultados
AKC 2016 Y 2021

Comparativo Resultados Aquarating

* Primera Evaluación

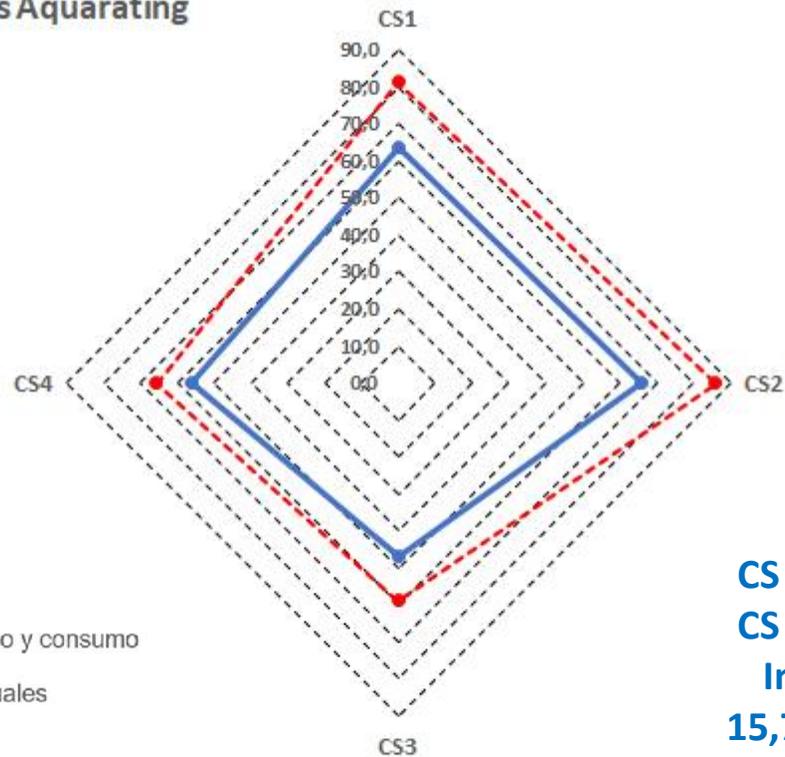


AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Calidad del Servicio



Comparativo Resultados Aquarating



- CS1 Calidad del agua potable
- CS2 Distribución de agua para uso y consumo
- CS3 Recolección de aguas residuales
- CS4 Atención al usuario

CS 2016= 60,22
CS 2021= 75,93
Incremento:
15,71 Puntos AR

—●— AKC S.A. E.S.P. 2016

- - - ● - - - AKC SA ESP 2021

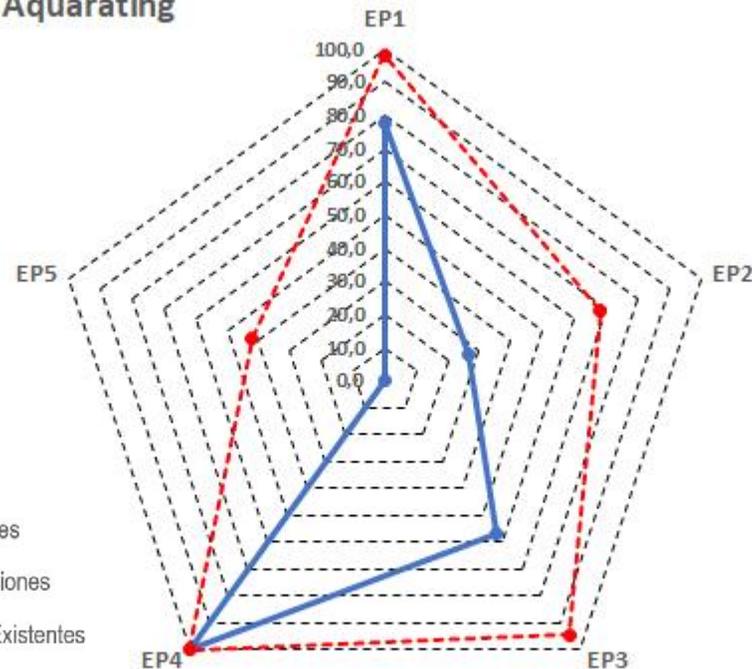


AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones



Comparativo Resultados Aquarating



- EP1 Contenido y Eficiencia del Plan de Inversiones
- EP2 Eficiencia en la Ejecución del Plan de Inversiones
- EP3 Eficiencia en la Gestión de Activos Físicos Existentes
- EP4 Planificación ante Emergencias
- EP5 Investigación y Desarrollo

EP 2016= 59,57
EP 2021= 87,54
Incremento:
27,97 Puntos AR

—●— AKC S.A. E.S.P. 2016

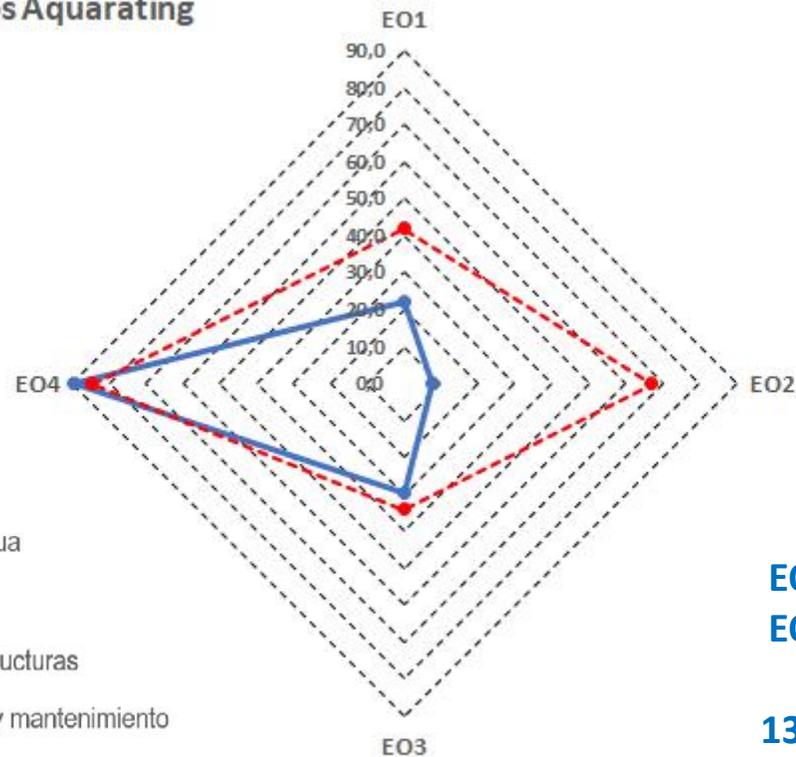
- - - ● - - - AKC SA ESP 2021



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Eficiencia en la Operación

Comparativo Resultados Aquarating



EO 2016= 36,63
EO 2021= 50,30
Incremento:
13,67 Puntos AR

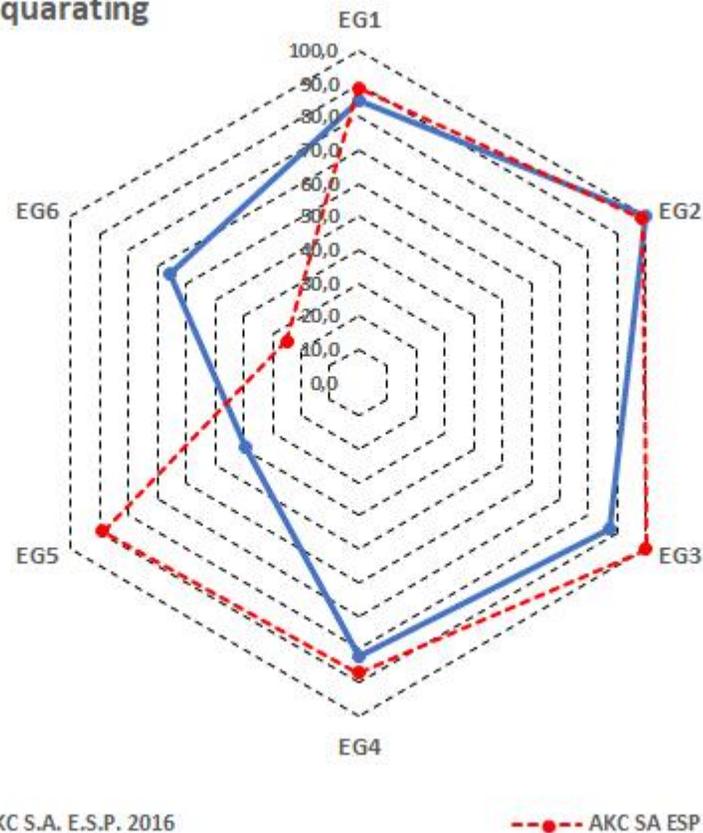
el mejor
momento
de todos



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Eficiencia en la Gestión Empresarial

Comparativo Resultados Aquarating



EG 2016= 80,75
EG 2021= 82,39
Incremento:
1,64 Puntos AR



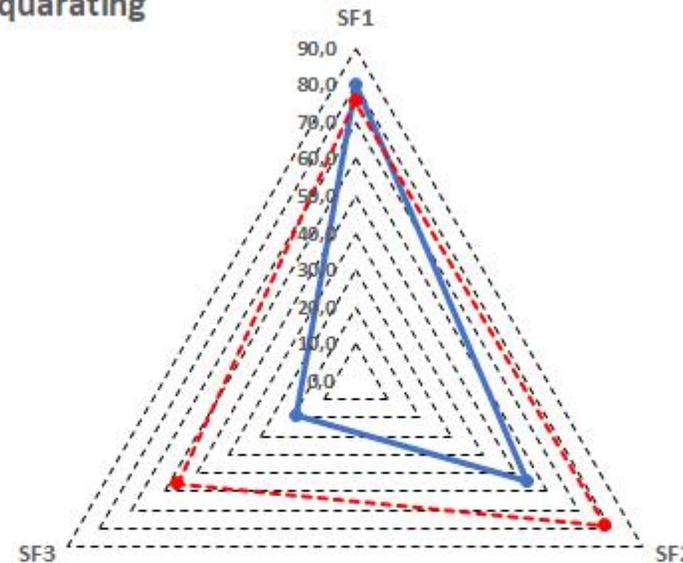
- EG1 Planificación estratégica
- EG2 Control de gestión
- EG3 Estructura organizacional
- EG4 Gestión de recursos humanos
- EG5 Gestión de aprovisionamiento de bienes y servicios
- EG6 Eficiencia del personal y recursos de apoyo



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Sostenibilidad Financiera

Comparativo Resultados Aquarating



SF1 Sostenibilidad financiera global

SF2 Gestión financiera

SF3 Gestión comercial

SF 2016= 54,66

SF 2021= 69,10

Incremento:

14,44 Puntos AR

—●— AKC S.A. E.S.P. 2016

- - - ● - - - AKC SA ESP 2021

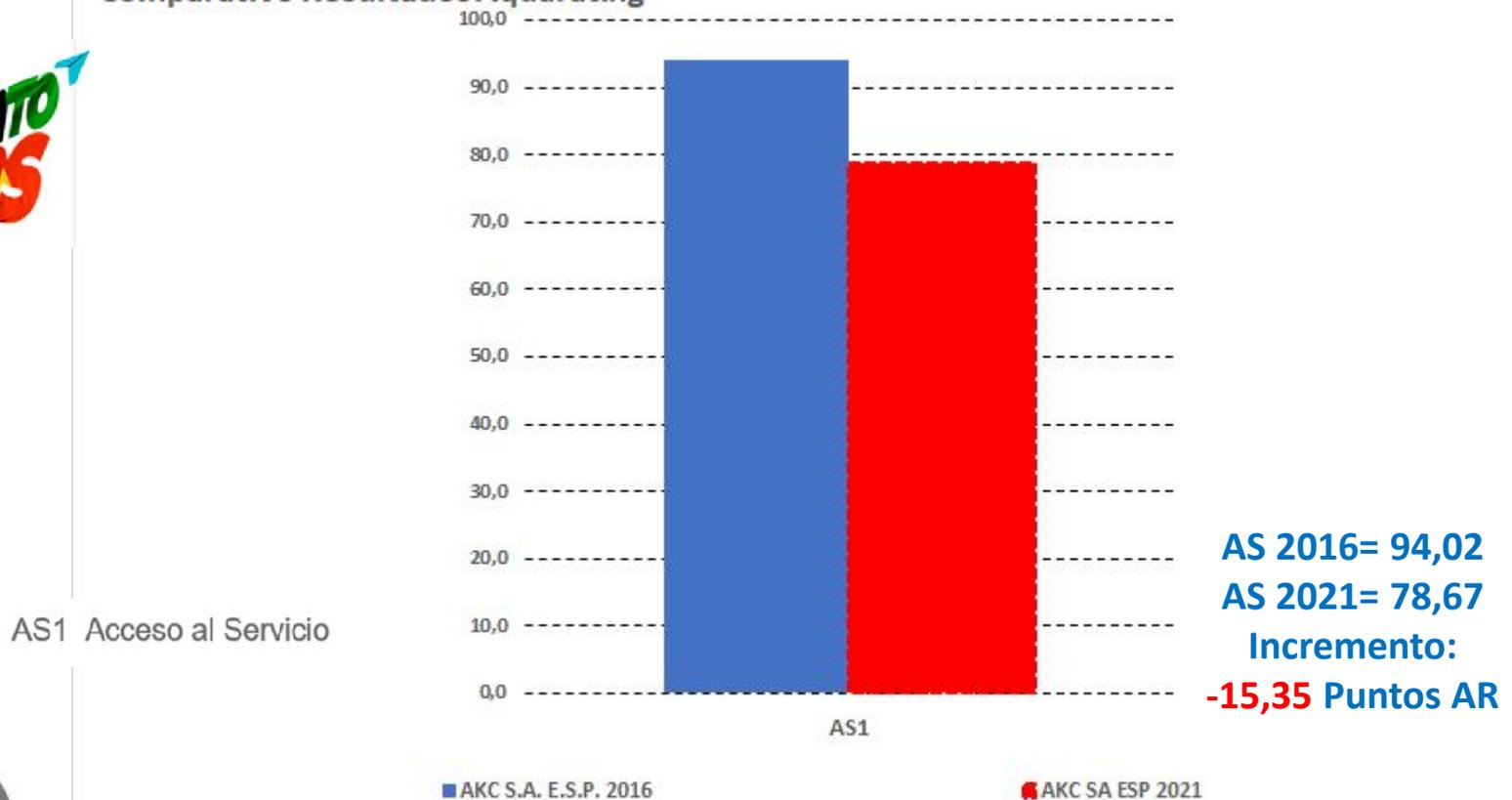


AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radares de Mejora 2016 al 2021 – Acceso al Servicio

el mejor
momento
de
TODOS

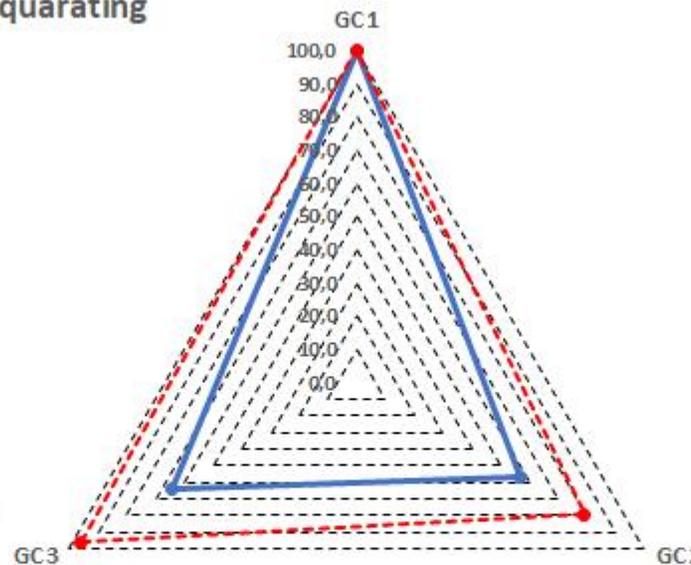
Comparativo Resultados Aquarating



AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Gobierno Corporativo

Comparativo Resultados Aquarating



GC1 Autonomía y responsabilidades del prestador

GC2 Procesos decisorios y rendición de cuentas

GC3 Transparencia y control

GC 2016= 72,53

GC 2021= 92,28

Incremento:

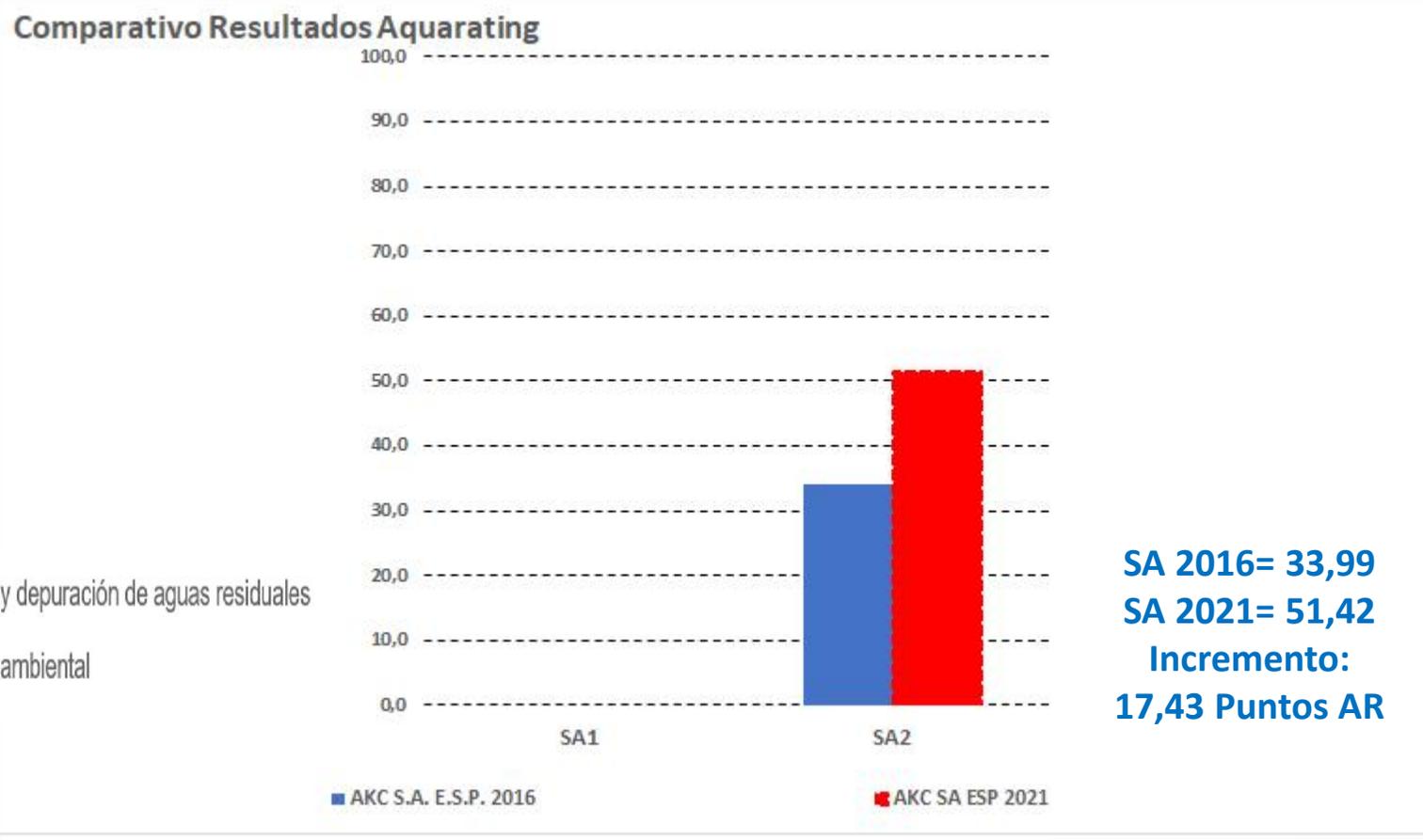
19,75 Puntos AR





AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Radars de Mejora 2016 al 2021 – Sostenibilidad Ambiental



AGUAS
KPITAL
CÚCUTA
S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de
acueducto y alcantarillado
E.S. DUCUÑA S.A. E.S.P.

el mejor
momento
de todos

AQUARATING – AKC S.A. E.S.P.

Invitamos a todas las demás empresas del gremio a utilizar esta gran herramienta y participar del gran aporte individual y colectivo que representará en cada una de las empresas que se unan a este programa.



Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO1114344
www.sgs.com/certificados

WWW.AKC.COM.CO

el mejor momento de **TODOS**



¡Muchas Gracias!



Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P.

