



**2021**  
**AGUAS**  
**MANANTIALES**  
**DE PÁCORA S.A.**  
**E.S.P**





**AGUAS MANANTIALES  
DE PÁCORA S.A. E.S.P**

---

**EL AGUA COMO LA QUIERES**

---

2021

# PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021

UN PLAN ACORDE A LOS REQUERIMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL  
MUNICIPIO Y LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

ESTAMOS  
SINTONIZADOS CON  
EL PLAN DE  
DESARROLLO  
MUNICIPAL 2020-2023  
UNIDOS  
CONSTRUIMOS  
HISTORIA



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P.

# PLAN ACCIÓN 2021

El Plan de Acción Estratégico 2021 de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S:P., es nuestra hoja de ruta organizacional para llevar a cabo durante la vigencia y que se convertirá en nuestra carta de navegación para orientar el actuar y los destinos de la Empresa durante el 2021, vamos de la mano con el Plan de Desarrollo Municipal "Unidos construimos Historia", procurando construir territorio..

Los logros y proyección de la Empresa lo lograremos gracias a la colaboración de nuestros servidores, a las alianzas estratégicas que realizaremos con la Administración Municipal, a las expectativas de nuestros usuarios y a los aportes y control que de nuestras acciones realiza la Junta Directiva.

Nuestra empresa es un orgullo para el Municipio con los productos que le brindamos a la ciudadanía (Acueducto - Alcantarillado - Aseo) a través de altos índices de calidad, lo hacemos con esmero, procuramos la conservación de la biodiversidad, el Cuidado de nuestras microcuencas y aportamos al crecimiento financiero y social del Municipio.

Nuestras labores del día a día son la mayor inspiración para superar las expectativas de nuestros ciudadanos, desafío que, sin duda alguna, no nos quedará grande, porque contamos con un equipo de trabajo competitivo, una administración municipal líder e incluyente, de cara a grandes apuestas ambientales y sociales que hemos priorizado. Estamos seguros que estas bases serán cruciales para materializar los desafíos contenidos en el Plan de Acción Estratégico 2021.



**LUIS FRANCISCO FLORIÁN BARRERA**

Gerente Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021

# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

AGUAS MANANTIALES  
DE PÁCORA S.A. E.S.P



 Unidos  
construimos  
historia.



2021

## NUESTRAS ESTRATEGIAS 2021

Son capaces de lograr los objetivos propuestos por la empresa

Son capaces de proporcionar a la empresa unas ventajas únicas por su calidad, eficiencia, eficacia y servicio proporcionado a la Ciudadanía

Son dinámicas y se adaptan a las circunstancias y al entorno

Son medibles en términos de efectividad

Son visibles a todos los usuarios, a los grupos de interés, a la Administración central y a todos los entes de control.

Realizables en términos financieros, de tiempo y de capacidad de actuación por parte de los Empleados y la Gerencia.



## PLAN DE ACCIÓN 2021

# NUESTRA METODOLOGÍA

PENSAMIENTO  
ESTRATÉGICO

MISIÓN  
VISIÓN  
VALORES

PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA

SEGUIMIENTO

EJECUCIÓN



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P.

# MISIÓN

Somos una empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando la calidad, continuidad y la sostenibilidad ambiental. Aguas Manantiales posee aptitudes diferenciales basadas en el desarrollo de su talento humano y capacidad de innovación para crear valor y retribución social a la comunidad, generando así el desarrollo sostenible de la sociedad pacoreña.



# VISIÓN



Agua Manantiales de Pácora S.A. E.S.P en el 2027, será una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, reconocida por su gestión orientada a resultados y que procura continuamente ampliar su cobertura preservando el medio ambiente, logrando que su responsabilidad social empresarial esté orientada al mejoramiento de la calidad de vida del cliente externo e interno.



# AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. .E.S.P

## GRUPOS DE VALOR



ALCALDÍA DE  
PÁCORA

ASAMBLEA DE  
ACCIONISTAS

ENTES DE  
CONTROL

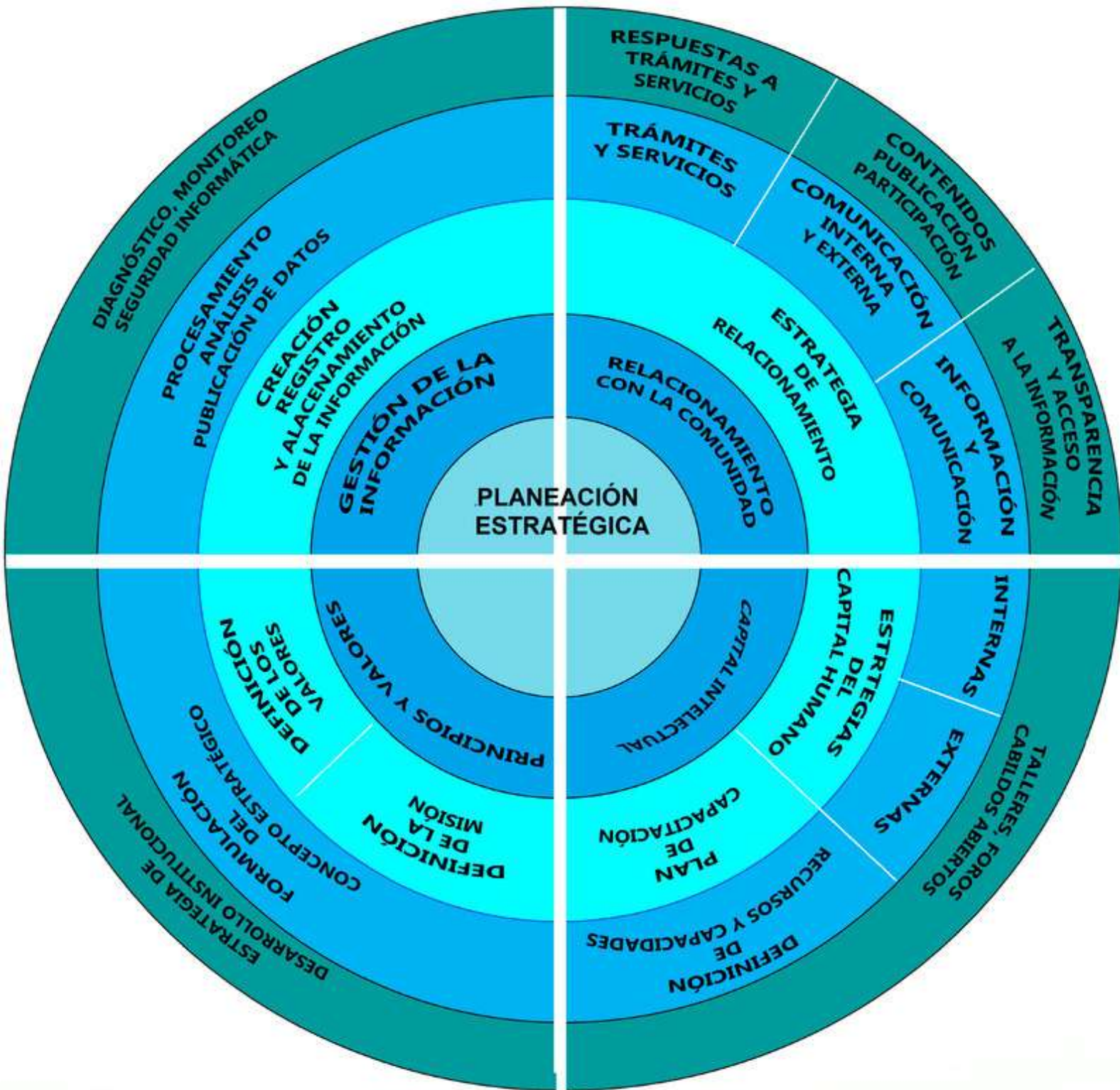
JUNTA  
DIRECTIVA

COMUNIDAD  
PACOREÑA

CLIENTES Y  
USUARIOS



# MAPA ESTRATÉGICO



**PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021**  
**AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P**



# **METAS EMPRESARIALES 2021**



[www.aguasmanantialesdepacora.com](http://www.aguasmanantialesdepacora.com)

# PERSPECTIVA ECONÓMICA

## PLAN DE ACCIÓN INTEGRAL 2021

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	SEGUIMIENTO	META
Margen Neto	%	Trimestral	$\geq 3 \%$
Ingresos Operacionales	%	Trimestral	$\geq 3 \%$
Usuarios Acueducto	%	Trimestral	$\geq 1 \%$
Usuarios Alcantarillado	%	Trimestral	$\geq 1 \%$
Usuarios Aseo	%	Trimestral	$\geq 2 \%$
Costos Operacionales	%	Trimestral	$\leq 3.5 \%$
EBITDA	%	Trimestral	$\geq 3 \%$



# GRUPOS DE VALOR

---

Índice de Transparencia  
y Acceso a la  
Información Pública  
(ITA)

> = 60 %



Satisfacción del Cliente

> = 90 %



# GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	SEGUIMIENTO	META
Continuidad del Servicio de Acueducto	%	Mensual	$\geq 99.8 \%$
IRCA	%	Mensual	$\leq 34.9 \%$
Calidad Operativa	%	Trimestral	$\geq 90 \%$
Eficiencia en la Atención de daños y solicitudes	días	Mensual	$\leq 3$ días
PQRS	%	Trimestral	$\leq 5 \%$



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORÁ  
S.A. E.S.P.

# APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO / CAPITAL HUMANO

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	SEGUIMIENTO	META
-----------	------------------	-------------	------

Nivel de Desempeño	unidad	Trimestral	$\geq 3.5$
Clima ético empresarial (Código Integridad)	%	Trimestral	$\leq 95\%$
Nivel de efectividad de Comunicación interna	%	Trimestral	$\geq 95\%$
Desarrollar las capacidades del talento humano	%	Trimestral	$\leq 95\%$





2021

# VISIÓN DE FUTURO

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.

# LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

## PLAN DE ACCIÓN 2021

**1** Contribuimos con el mejoramiento de la calidad de vida, impulsando el desarrollo sostenible de la sociedad pacoreña

**2** Promovemos la conservación y el uso eficiente del recursos hídrico.

**3** Aseguramos la Solidez Financiera de Aguas Manantiales, actuando con integridad, objetividad y transparencia.

**4** Trabajamos con un excelente talento humano, al cual se encuentra al servicio del los usuarios, clientes y comunidad y siempre dispuesto a servirles con eficiencia y honestidad.

**5** Somos una empresa en crecimiento continuo, procurando la consecución de productos y el mejoramiento continuo de los mismos, los cuales están al servicio de los pacoreños a través de altos estándares de calidad.

**6** Somos una empresa referente que opera con estándares de calidad, eficiencia y competitividad



# 1

## LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: PROMOCIÓN DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS PACOREÑOS

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1 | Garantizar la creación de valor económico sostenible
- 2 | Posicionar a Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, como una empresa líder en desarrollo sostenible
- 3 | Contar con un talento humano competitivo, proactivo, influyente, incluyente y enfocado en el desarrollo sostenible.
- 4 | Promover el cuidado del capital ambiental y natural asociado al recurso hídrico
- 5 | Garantizar la gestión sostenible del ciclo de vida de la prestación de servicios y productos desarrollados por Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.
- 6 | Fortalecer las redes de acueducto y alcantarillado de tal manera que se garantice la continuidad permanente en la prestación del servicio público.



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P.



2021



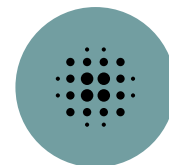
## 2 LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: CONSERVACIÓN Y USO EFICIENTE DEL RECURSO HÍDRICO

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1 | Priorizar los cuerpos de agua, elaborar y establecer las medidas de protección y conservación que requiere la faja paralela a los cuerpos de agua y el área de protección de las fuentes abastecedoras
- 2 | Promover el cuidado del capital natural asociado al recurso hidrológico
- 3 | Informar oportuna y eficazmente a la población sobre la escasez del agua, los costos de proveerla, su uso responsable y su valor económico, sanitario, social y ambiental.
- 4 | Formular e implementar estrategias del uso del agua y vertimientos de las mismas

# 3

## LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: SOLIDEZ FINANCIERA OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



### PLAN ACCIÓN 2021



Lograr la estabilidad de la empresa a través de la maximización de los ingresos operacionales y la minimización de los costos productivos.



Establecer planes de mercados para estabilizar los productos existentes y concretar nuevos productos que permita incrementar la facturación, por ende los ingresos operacionales



Promover la gestión eficiente y transparente de los recursos para lograr la sostenibilidad financiera



Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión



# 4

## LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



- 1 | contar con un Talento humano competitivo, proactivo, influyente, eficiente, incluyente y enfocado en el desarrollo sostenible
- 2 | Fortalecer una cultura enfocada en el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y el relacionamiento externo
- 3 | Determinar las acciones a seguir para el desarrollo de los planes, programas y proyectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los servidores públicos de Aguas Manantiales de Pácora S.A E.S.P y sus familias, generando servicio de pertenencia y productividad empresarial.
- 4 | Innovar en el desarrollo de conocimiento, habilidades, destrezas, valores, actitudes y aptitudes de la Familia Aguas Manantiales de acuerdo a los requerimientos de calidad expresados en los resultados de gestión



# 5

## LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1 | Generar valor agregado y percepción positiva institucional
- 2 | Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente
- 3 | Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios
- 4 | Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la Empresa
- 5 | Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental
- 6 | Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio
- 7 | Mejorar la comunicación y relacionamiento acertivo con todos los actores
- 8 | Fortalecer la comunicación y relacionamiento acertivo con todos los actores



# 6

## LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: CONEXIÓN E INFRAESTRUCTURA OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1 | Optimizar la infraestructura de acueducto, alcantarillado y aseo
- 2 | Impulsar la innovación para apalancar la transformación institucional de Aguas Manantiales de Pácora Caldas S.A. E.S.P
- 3 | Contar con tecnología, recursos físicos e infraestructura que fortalezcan la prestación de los servicios de crecimiento y la transformación institucional
- 4 | Procurar la excelencia en la gestión integral del Agua suministrada a la población pacoreña
- 5 | Adaptar la capacidad del sistema de acueducto, alcantarillado y aseo a las necesidades y extensión del servicio en el marco de la ley y las normas vigentes
- 6 | Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores
- 7 | Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución
- 8 | Disminuir las pérdidas de agua potable







PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021

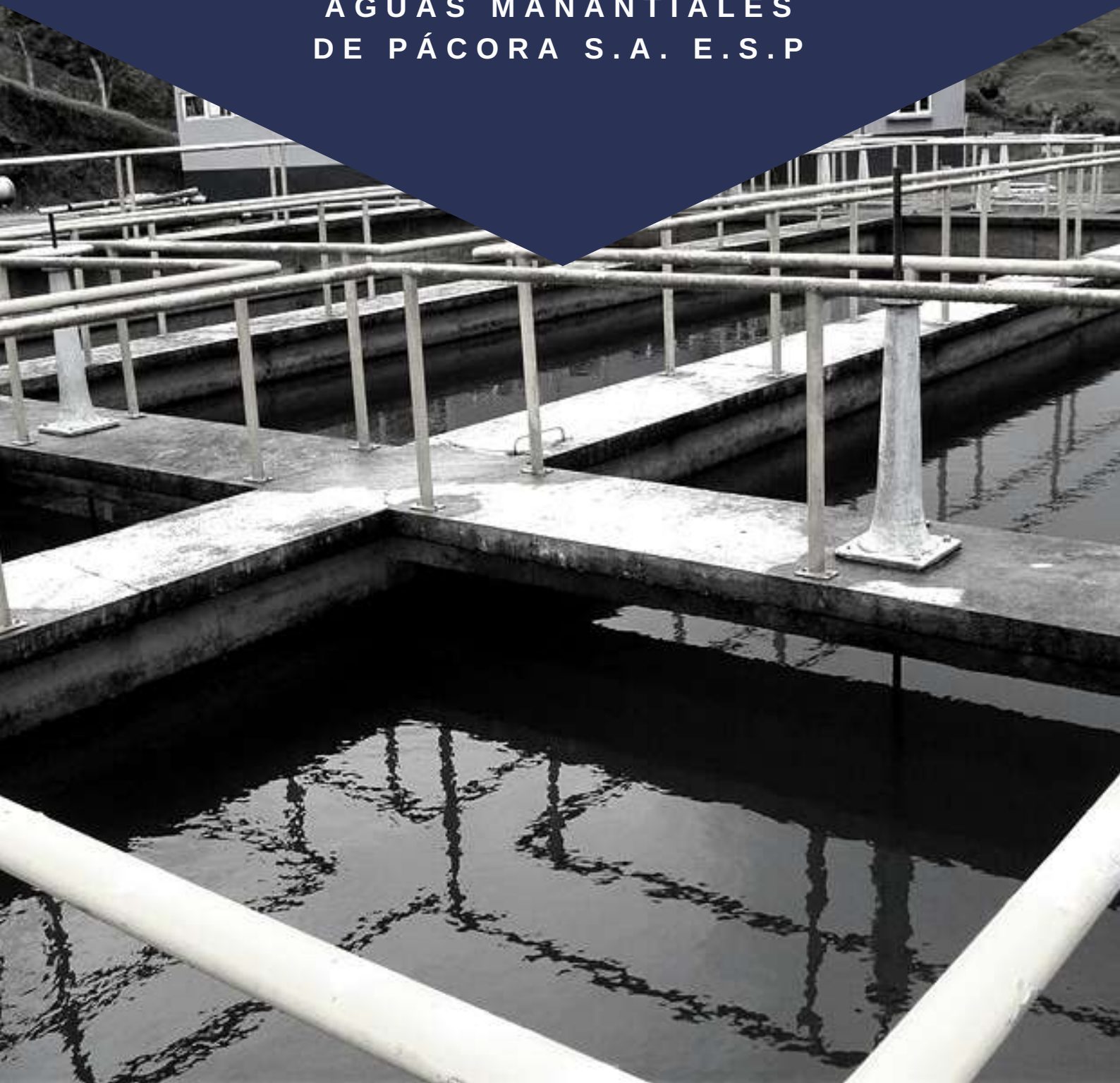
# PROYECTOS ESTRATÉGICOS

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A.  
E.S.P

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021

# AGUA POTABLE

AGUAS MANANTIALES  
DE PÁCORA S.A. E.S.P

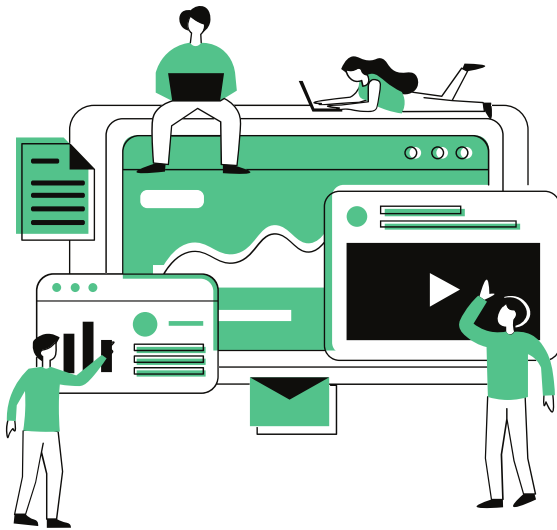


[WWW.AGUASMANANTIALESDEPACORA.COM](http://WWW.AGUASMANANTIALESDEPACORA.COM)

# PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021

# 1

Implementación de un plan de abastecimiento continuo de agua potable



# 2

Plan de mitigación de riesgo crítico de desabastecimiento de agua.

# 3

Implementación de un plan de optimización de sistema de tratamiento de agua potable

# 4

Implementación de un plan de vulnerabilidad del sistema de almacenamiento de agua potable



# 5

Implementación de un plan de optimización de las redes de acueducto, alcantarillado y del sistema de aseo.



# PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2021

## DESARROLLO INSTITUCIONAL

**1** Optimización de la atención al Usuario

**5**

Optimización de las unidades de negocio existentes



**2** Fortalecimiento de la Gestión Documental

**3** Consolidación del capital humano y organizacional

**4** Optimización de la capacidad informática y de las TICS en Aguas Manantiales



**AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.**