

# Avance Plan Estratégico 2016





# Mapa Estratégico Corporativo

**PROPUESTA DE VALOR**  
Calidad del agua  
Continuidad del servicio  
Excelencia en el servicio

**FINANCIERA**

Potenciar la creación de valor para la sociedad y para los accionistas

Creer y diversificar los ingresos

Optimizar los costos y gastos

Garantizar la sostenibilidad financiera en el mediano y largo plazo

**CLIENTES**

Lograr la excelencia en la satisfacción integral del cliente

**PROCESOS INTERNOS**

## EXCELENCIA OPERACIONAL Y CRECIMIENTO

Garantizar la calidad y continuidad del servicio

Optimizar la infraestructura de acueducto y alcantarillado

Asegurar la gestión integral del cliente

Consolidar los procesos de investigación, desarrollo e innovación

Garantizar los recursos para financiar el plan de inversiones

Optimizar y asegurar los Procesos de Suministros, Contratación y Bienes

**AMBIENTAL**

Asegurar la oferta hídrica para la ciudad en las próximas generaciones

Mejorar la producción limpia al interior de los procesos

**APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO**

## CAPITAL HUMANO

Contar con un talento humano competitivo

## CAPITAL ORGANIZACIONAL

Adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo

Fortalecer la cultura organizacional como ventaja competitiva

Alinear la estructura organizacional a la estrategia

Fortalecer la estrategia de comunicación interna y externa de la Empresa

## CAPITAL DE INFORMACION

Garantizar el desarrollo tecnológico alineado a la estrategia

# Mapa Estratégico Corporativo / Indicadores

## FINANCIERA

-EBITDA  
-Margen Neto

Costo de Operación Pereira

-Crecimiento de Ingresos Operacionales

Margen EBITDA  
Margen Operacional  
Nivel apalancamiento

## CLIENTES

Índice de Satisfacción del Cliente

### PROPUESTA DE VALOR

Calidad del agua  
Continuidad del servicio  
Excelencia en el servicio

## PROCESOS INTERNOS

### EXCELENCIA OPERACIONAL Y CRECIMIENTO

Continuidad del Servicio Acueducto  
Índice de riesgo y calidad del agua-IRCA

Índice de Reclamación  
Eficiencia en tiempos de respuesta a solicitudes, daños y reclamos

Recursos no Reembolsables y crédito de fomento

Índice de agua no contabilizada-IANC  
Daños por km red de Acueducto  
Daños por km de Alcantarillado  
% Renovación de redes acueducto  
% Renovación de des de alcantarillado

% Cumplimiento del Programa de Investigación e Innovación

% de Compras legalizadas en los tiempos planeados  
Rotación de inventarios  
Eficiencia en compras

## AMBIENTAL

Huella Hídrica  
Huella Energía

ISFN Desembocadura Quebrada Dosquebradas  
ISFN en la hoya antes de entregar al río la Vieja  
ISFN en Santa Marta antes del Portal de entrada  
ISFN en El Oso  
SFN en La Dulcera

## APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

### CAPITAL HUMANO

Nivel de competencias laborales  
Nivel de Desempeño

### CAPITAL ORGANIZACIONAL

Gestión del Riesgo Legal  
Índice de Transparencia

Cumplimiento de la implementación del Proyecto de Modernización organizacional e institucional

Clima Organizacional

Percepción de la Efectividad de la comunicación interna  
Percepción de la Efectividad de la comunicación externa

### CAPITAL DE INFORMACION

Eficiencia implementación Plan estratégico de TIC's



# METAS PLAN OPERATIVO ANUAL SEP 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Meta Actual
	Nombre	2016
Potenciar la creación de valor para la sociedad y los accionistas	EBITDA (M\$)	25.999
	Margen Neto (%)	3,80%
Crecer y diversificar los ingresos	Crecimiento Ingresos Operacionales	7,68%
Optimizar los costos y gastos	Costo de Operación (%)	58,54%
Garantizar la sostenibilidad financiera en el mediano y largo plazo	Margen EBITDA	41,46%
	Margen Operacional	18,36%
	Nivel de Apalancamiento	3,05
Lograr la excelencia en la satisfacción integral del cliente	Índice de Satisfacción del Cliente (Excelente y Muy Buena)	50,00%



# METAS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Meta Actual
	Nombre	2016
Garantizar la calidad y continuidad del servicio	Continuidad del Servicio Acueducto (%)	99,79%
	IRCA	0,39
Optimizar la infraestructura de Acueducto y Alcantarillado	IANC (%)	≤29,15%
	Daños por km de acueducto	1,04
	% renovación de redes de acueducto	90,00%
	% renovación de redes de alcantarillado	90%
	Daños por km de Alcantarillado	2,64
Asegurar la Gestión Integral del Cliente	Índice de Reclamación (%)	1,44%
	Eficiencia en la atención de daños, reclamos y solicitudes (%)	87,26%

# METAS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Meta Actual
	Nombre	2016
Consolidar los procesos de investigación, desarrollo e innovación	% Cumplimiento del Programa de Investigación e Innovación	70,00%
Garantizar los recursos para financiar el plan de inversiones	% Recursos no Reembolsables y crédito de fomento	≥0,00%
Optimizar y asegurar los procesos de suministros, contratación, bienes y almacén	% de Compras legalizadas en los tiempos planeados	96% (18 días)
	Eficiencia en las compras	Se calcula en diciembre. Línea base
	Rotación de inventarios (N° de veces al año)	4,42

# METAS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Meta Actual
	Nombre	2016
Asegurar altos índices de calidad del agua en las fuentes receptoras del área de influencia	IFSN	67,10
		72,35
		56,26
		67,09
		64,31
Mejorar la producción limpia al interior de los procesos	Huella Hídrica (%)	1,62
	Huella Ecológica Energía (Kwh/m3)	0,06

# METAS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Meta Actual
	Nombre	2016
Contar con un talento humano competitivo	Nivel de Competencias laborales (%)	≥0,00
	Nivel de Desempeño (%)	≥91,29% (360 grados)
Adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo	Gestión del Riesgo Legal	0,50%
	Índice de Transparencia	75,78%
Fortalecer la cultura organizacional como ventaja competitiva	Clima Organizacional (%)	0,00



# METAS PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Meta Actual
	Nombre	2016
Alinear la estructura organizacional a la estrategia	Cumplimiento de la implementación del Proyecto de Modernización organizacional e institucional fase 3 (%)	80%
Fortalecer la estrategia de comunicación interna y externa de la Empresa	Percepción de la Efectividad de la comunicación interna (%)	79%
	Percepción de la Efectividad de la comunicación externa (%)	89%
Garantizar el desarrollo tecnológico alineado a la estrategia	Eficiencia en la implementación del plan estratégico de TIC´s (PETI) (%)	≥87%