

PLAN ESTRATÉGICO

2021 - 2030

Trabajamos por un

FUTURO

SOSTENIBLE

TABLA DE CONTENIDO

- **Bases para elaborar nuestro Plan Estratégico 2021 - 2030** **02**

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- **Misión** **04**
- **Visión** **05**
- **Valores** **06**
- **Grupos de interés** **07**
- **Metodología del Plan - BALANCED SCORECARD** **08**
- **Hitos del Plan Estratégico 2021 - 2030** **09**

MAPA ESTRATÉGICO

- **Objetivos Estratégicos** **10**
- **Indicadores Estratégicos** **11**
- **Tablero de indicadores y metas en años hito** **12**

CONVERGENCIAS

- **Política integrada de gestión** **17**
- **Mapa estratégico - Convergencia con objetivos de desarrollo sostenible - ODS** **18**

PROYECTOS ESTRATÉGICOS

- **Proyectos estratégicos alineados al plan de desarrollo 2021 - 2030** **20**
- **Descripción de proyectos estratégicos** **21**
- **Inversión proyectos estratégicos 2021 - 2030** **22**

Trabajamos por un

FUTURO

SOSTENIBLE

Esta es una herramienta para encaminar a Aguas y Aguas de Pereira, en un horizonte de 10 años, hacia un desarrollo corporativo integral, responsable y sostenible.

Está conformado por Objetivos, Proyectos e Indicadores Estratégicos; alineados con Estándares Internacionales y la Agenda 2030 (ODS).

BASES PARA ELABORAR NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2030

Plan Estratégico
2021 - 2030

Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR 2016-2026

Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023

Acuerdo de Gobernanza - Acción Sectorial

Consultorías en el Marco del Programa COMPASS

Indicador Único Sectorial - Resolución 906 de 2019

Calificación de Riesgo Crediticio - FitchRatings

Medición Responsabilidad Social
Empresarial - Fenalco Solidario

Sistema de Administración de Riesgos

Plan Maestro de Seguridad Hídrica

Convergencia con la Agenda
para el Desarrollo Sostenible

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



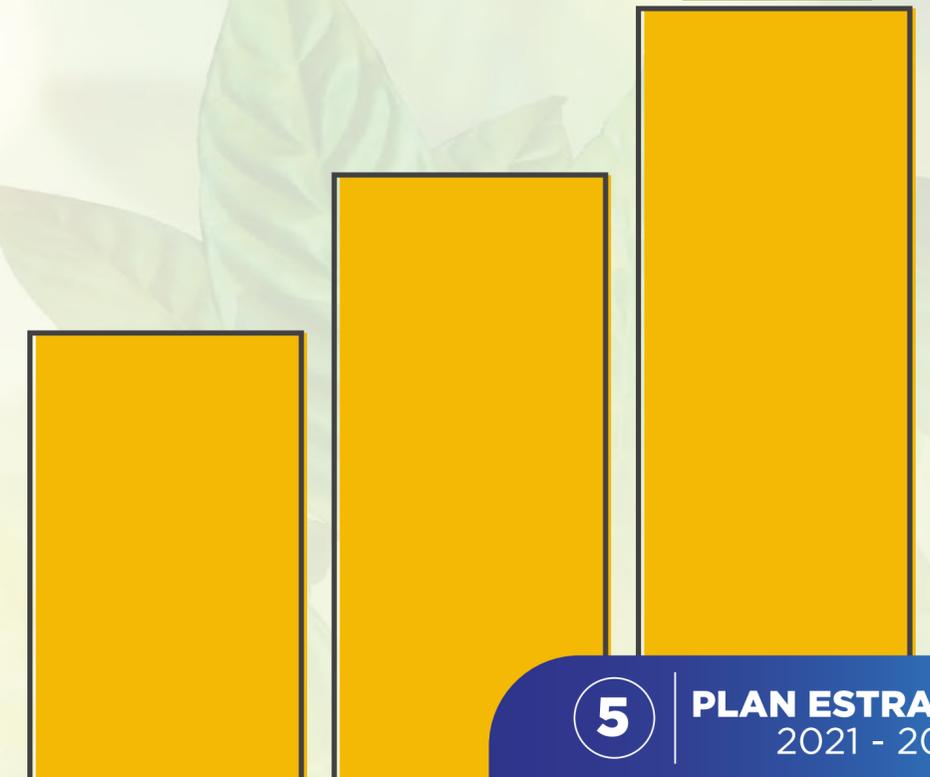
MISIÓN



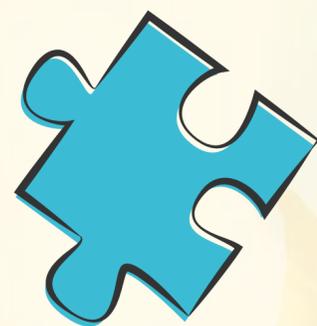
Gestionamos el recurso hídrico, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, económica y social.

VISION

En el 2030 Aguas y Aguas de Pereira, será referente a nivel nacional por lograr su equilibrio sostenible y asegurar generación de valor a todos los grupos de interés.



VALORES



Integridad



Respeto



Compromiso



Fraternidad

ESTOS SON NUESTROS **GRUPOS DE INTERÉS**



NUESTRO PLAN ESTÁ CONSOLIDADO BAJO LA METODOLOGÍA **BALANCED SCORECARD**

PERSPECTIVAS

PROPUESTA DE VALOR



FINANCIERA

Objetivo financieros para alcanzar la propuesta de valor

¿Qué resultados quiere conseguir la empresa en un plazo determinado?



CLIENTES

Necesidades de los clientes a satisfacer para alcanzar los objetivos financieros

¿Cómo debería la empresa aparecer ante sus clientes para conseguir los resultados?



PROCESOS INTERNOS

Procesos en los que la Empresa debe ser excelente para satisfacer las necesidades de sus clientes

¿Qué procesos son clave para conseguir la satisfacción de nuestros clientes y los resultados esperados?



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Necesidades en relación a los activos intangibles (personas, cultura, tecnología) de la Empresa para ejecutar los procesos interno

¿Qué activos intangibles debe tener la empresa para alcanzar los objetivos estratégicos?

HITOS EN EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO 2021 -2030



- Sectorización hidráulica consolidada
- Centro de control de la infraestructura de acueducto
- Mantenimiento predictivo en la infraestructura de agua potable y saneamiento básico

- Aguas subterráneas incorporadas al sistema centralizado de acueducto
- Manejo de subproductos de la PTAR (investigación)
- Apropiada cultura organizacional de mercado e innovación
- Contribución a la agenda 2030 de los ODS

- PTAR
- Sistema de tratamiento de lodos de la PTAP
- Sistema de generación de cloro líquido
- Galería filtrante (investigación)
- Tanques de almacenamiento ajustados NSR vigente
- Estructura tarifaria Plan de Obras e Inversiones 2026-2036

- Generación de energía renovable
- Gestión inteligente del agua
- Fuentes alternas y complementarias estudiadas y definidas
- Banco de biodiversidad implementado y matriculado
- Observatorio del agua gestionado
- Estructura organizacional moderna

- PTAR construida en un 40%
- Generación de valor - Eva Positivo
- Emisión de bonos verdes macroproyectos
- Emisión de bonos de carbono - PSH
- Plan de eficiencia energética
- Gestión de activos (Plan)
- Transformación digital de cara al cliente

- Mitigación riesgo crítico sistema de aducción (Talud Carbonero)
- Excelencia operacional de la infraestructura de los servicios
- Consolidación sistema de innovación
- Tratamiento de agua por medio de oxidación avanzada

MAPA ESTRATÉGICO 2021-2030

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PROPUESTA DE VALOR

Generar desarrollo y bienestar, a través de la gestión integral del agua

ECONÓMICA

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

1. Garantizar la sostenibilidad financiera
2. Asegurar que la tarifa cubra el costo del servicio

GRUPOS DE INTERÉS

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

3. Consolidar la excelencia en la satisfacción del cliente
4. Fortalecer la confianza y el relacionamiento con los grupos de interés

PROCESOS INTERNOS

EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES

5. Implementar el Plan de Obras e Inversión Regulado asegurando la generación de valor
6. Implementar políticas de propiedad de activos que contribuyan a la generación de valor

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

7. Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica
8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente
9. Lograr un nivel económicamente eficiente de pérdidas de agua
10. Utilizar eficientemente las fuentes energéticas

ACCESO AL SERVICIO

11. Asegurar el acceso de la población al servicio de Agua Potable y Saneamiento

CALIDAD DEL SERVICIO

12. Prestar unos servicios continuos y de calidad
13. Mejorar la experiencia de clientes y usuarios en los puntos de contacto presenciales y virtuales

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

14. Gestionar un modelo de economía circular en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

15. Transformar los líderes de la organización a fin de gestionar el cambio y lograr el posicionamiento empresarial
16. Mantener una estructura organizacional eficiente, moderna y basada en el desempeño
17. Impulsar la innovación empresarial
18. Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad

GOBIERNO CORPORATIVO

19. Consolidar el modelo de gobierno corporativo

MAPA ESTRATÉGICO 2021-2030

INDICADORES ESTRATÉGICOS

PROPUESTA DE VALOR

Generar desarrollo y bienestar, a través de la gestión integral del agua

ECONÓMICA

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- 1.1. Margen Ebitda
- 1.2. Margen Neto
- 1.3. EVA
- 1.4. Eficiencia del Recaudo
- 2.1. Recuperación del Costo del Servicio
- 2.2. Factura promedio comparada con capacidad de pago de los hogares

GRUPOS DE INTERÉS

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 3.1. Índice de Percepción del Cliente
- 4.1. Índice de Favorabilidad

PROCESOS INTERNOS

EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES

- 5.1. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto
- 5.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado
- 5.3. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Acueducto
- 5.4. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Alcantarillado
- 6.1. Eficiencia en la Gestión de Activos

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

- 7.1 Índice de Ejecución Anual de Inversiones en Seguridad Hídrica
- 8.1. Nivel de Mantenimiento Preventivo de acueducto
- 8.2. Nivel mantenimiento correctivo de acueducto
- 8.3. Nivel de mantenimiento preventivo de alcantarillado
- 8.4. Nivel de mantenimiento correctivo de alcantarillado
- 9.1. IPUF
- 10.1. Intensidad Energética Operacional Acueducto
- 10.2. Intensidad Energética Operacional Alcantarillado
- 10.3. Número de Proyectos Rentables y Sostenibles de Energías Limpias

ACCESO AL SERVICIO

- 11.1. Cobertura de Acueducto
- 11.2. Cobertura de Alcantarillado

CALIDAD DEL SERVICIO

- 12.1. IRCA
- 12.2. Índice de Continuidad Acueducto
- 12.3. Continuidad en el transporte de aguas residuales
- 12.4. Cobertura de tratamiento de aguas residuales
- 13.1. Índice de Atención de PQR
- 13.2. Eficiencia en la atención de solicitudes

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- 14.1. Nivel de implementación de la PTAR
- 14.2. Índice de Agua No Contabilizada en aducción
- 14.3. INSF Portal del Campo Consotá
- 14.4. INSF Descarga PTAR Otún

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- 15.1. Nivel de Cultura Requerida
- 16.1. Modernización de la Estructura Organizacional
- 16.2. Nivel de Desempeño
- 17.1. Tasa Innovativa
- 17.2. Nivel de Madurez de la Innovación Empresarial
- 18.1. Nivel de Disponibilidad de los Servicios TI
- 18.2. Implementación de Nuevas Tecnologías de Información
- 18.3. Nivel de Integración de servicios de TI

GOBIERNO CORPORATIVO

- 19.1. Nivel de Implementación del Modelo de Gobierno Corporativo
- 19.2 Nivel de Implementación del COSO

TABLERO DE INDICADORES Y METAS EN AÑOS HITO

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021 - 2030

PERIODICIDAD

2023

2027

2030

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

1.1. Margen Ebitda	Mensual	41.18%	44.34%	45.32%
1.2. Margen Neto	Mensual	13.89%	16.89%	19.55%
1.3. EVA	Anual	\$5,273.97	\$10,676.20	\$11,329.67
1.4. Eficiencia del Recaudo	Mensual	98.00%	98.50%	99.00%
2.1. Recuperación del Costo del Servicio		Se definen metas a partir de la línea base		
2.2. Factura promedio comparada con capacidad de pago de los hogares		Se definen metas a partir de la línea base		

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

3.1. Índice de Percepción del Cliente	Anual	78%	86%	90%
4.1. Índice de Favorabilidad		Se definen metas a partir de la línea base		

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021 - 2030**PERIODICIDAD****2023****2027****2030****EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES**

5.1. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto	Trimestral	95%	100%	100%
5.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado	Trimestral	95%	100%	100%
5.3. Índice de Inversión para la Gestión del Riesgo Acueducto	Trimestral	100%	100%	100%
5.4. Índice de Inversión para la Gestión del Riesgo Alcantarillado	Trimestral	100%	100%	100%
6.1. Eficiencia en la Gestión de Activos		Se definen metas a partir de la línea base		

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

7.1 Índice de Ejecución Anual de Inversiones en Seguridad Hídrica		Se definen metas a partir de la línea base		
8.1. Nivel de Mantenimiento Preventivo de Acueducto		Se definen metas a partir de la línea base		
8.2. Nivel de Mantenimiento Correctivo de Acueducto		Se definen metas a partir de la línea base		
8.3. Nivel de Mantenimiento Preventivo de Alcantarillado		Se definen metas a partir de la línea base		
8.4. Nivel de Mantenimiento Correctivo de Alcantarillado		Se definen metas a partir de la línea base		
9.1. IPUF	Mensual	6,32 m ³ /Sus/Mes	Las metas del 2026 al 2030 se definirán una vez se establezca la nueva estructura tarifaria 2026 - 2035.	
10.1. Intensidad Energética Operacional Acueducto		Se definen metas a partir de la línea base		
10.2. Intensidad Energética Operacional Alcantarillado		Se definen metas a partir de la línea base		
10.3. Número de Proyectos Rentables y Sostenibles de Energías Limpias		Se definen metas a partir de la línea base		

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021 - 2030**PERIODICIDAD****2023****2027****2030****ACCESO AL SERVICIO**

11.1. Cobertura de Acueducto	Mensual	99.75%	99.76%	99.76%
11.2. Cobertura de Alcantarillado	Mensual	98.64%	98.65%	98.65%

CALIDAD DEL SERVICIO

12.1. IRCA	Mensual	0.25%	0.25%	0.25%
12.2. Índice de Continuidad Acueducto	Mensual	99.80%	99.80%	99.80%
12.3. Continuidad en el transporte de aguas residuales		Se definen metas a partir de la línea base		
12.4. Cobertura de tratamiento de aguas residuales		Se definen metas a partir de la línea base		
13.1. Índice de Atención de PQR		Se definen metas a partir de la línea base		
13.2. Eficiencia en la atención de solicitudes	Mensual	73%	77%	80%

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

14.1. Nivel de implementación de la PTAR		Se definen metas a partir de la línea base		
14.2. Índice de Agua No Contabilizada en aducción		Se definen metas a partir de la línea base		
14.3. INSF Portal del Campo Consotá		Se definen metas a partir de la línea base		
14.4. INSF Descarga PTAR Otún	Anual	60	64	65

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021 - 2030**PERIODICIDAD****2023****2027****2030****EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

15.1. Nivel de Cultura Requerida		Se definen metas a partir de la línea base		
16.1. Modernización de la Estructura Organizacional		Se definen metas a partir de la línea base		
16.2. Nivel de Desempeño	Anual	4.4	4.6	4.7
17.1. Tasa Innovativa		Se definen metas a partir de la línea base		
17.2. Nivel de Madurez de la Innovación Empresarial		Se definen metas a partir de la línea base		
18.1. Nivel de Disponibilidad de los Servicios TI	Mensual	99%	99%	99%
18.2. Implementación de Nuevas Tecnologías de Información		Se definen metas a partir de la línea base		
18.3. Nivel de Integración de servicios de TI		Se definen metas a partir de la línea base		

GOBIERNO CORPORATIVO

19.1. Nivel de Implementación del Modelo de Gobierno Corporativo		Se definen metas a partir de la línea base		
19.2 Nivel de Implementación del COSO		Se definen metas a partir de la línea base		

CONVERGENCIAS



POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

Para Aguas y Aguas de Pereira es un compromiso permanente la prestación eficiente y equitativa de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Hídrico, así como, el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, las normas implementadas, la documentación del sistema y otros requisitos que la Empresa suscriba, vigilando su aplicación con Responsabilidad Social Empresarial, en coherencia con los siguientes principios: **OE 19**

1

Protegemos y conservamos el patrimonio natural como un bien supremo de la humanidad. **OE 7 -14**

2

Garantizamos la calidad en el agua, la oportunidad en el servicio y la transparencia en la gestión. **OE 8 -11-12**

3

Prevenimos y mitigamos los impactos ambientales para beneficio del entorno. **OE 7 - 9 - 10 - 14**

4

Hacemos gestión continua de los riesgos en todos los componentes del Sistema. **OE 5 - 8**

5

Realizamos ensayos fisicoquímicos y Microbiológicos en la matriz agua; bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la norma ISO/IEC 17025:2017. Operando coherentemente para obtener resultados técnicamente válidos y asegurando, competencia técnica, confidencialidad, imparcialidad y trazabilidad en las mediciones. **OE 3 -12**

6

Estamos comprometidos con la prevención de los daños y deterioro de la salud de los colaboradores, tanto directos como indirectos, mediante la identificación oportuna de los peligros, valoración de los riesgos y determinación de los controles para proteger su integridad. **OE 15 -16**

7

Afianzamos el relacionamiento estratégico con grupos de interés, tendiente a movilizar una agenda de competitividad y sostenibilidad. **OE 4**

8

Trabajamos con actitud de servicio para la satisfacción de nuestros clientes. **OE 3 - 4 -13**

9

Nos enfocamos en el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, con el compromiso de la Alta Dirección. **OE 1 - 6 -15 - 16 - 17 - 18**

CONVERGENCIA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

PROPUESTA DE VALOR

Generar desarrollo y bienestar, a través de la gestión integral del agua

ECONÓMICA

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA 8

1. Garantizar la sostenibilidad financiera
2. Asegurar que la tarifa cubra el costo del servicio

GRUPOS DE INTERÉS

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 16

3. Consolidar la excelencia en la satisfacción del cliente
4. Fortalecer la confianza y el relacionamiento con los grupos de interés

PROCESOS INTERNOS

EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES 6

5. Implementar el Plan de Obras e Inversión Regulado asegurando la generación de valor
6. Implementar políticas de propiedad de activos que contribuyan a la generación de valor

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN 6 7 13 15

7. Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica
8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente
9. Lograr un nivel económicamente eficiente de pérdidas de agua
10. Utilizar eficientemente las fuentes energéticas

ACCESO AL SERVICIO 6 3

11. Asegurar el acceso de la población al servicio de Agua Potable y Saneamiento

CALIDAD DEL SERVICIO 6 9

12. Prestar unos servicios continuos y de calidad
13. Mejorar la experiencia de clientes y usuarios en los puntos de contacto presenciales y virtuales

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL 11 12

14. Gestionar un modelo de economía circular en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL 9 4

15. Transformar los líderes de la organización a fin de gestionar el cambio y lograr el posicionamiento empresarial
16. Mantener una estructura organizacional eficiente, moderna y basada en el desempeño
17. Impulsar la innovación empresarial
18. Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad

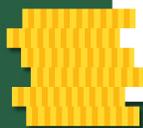
GOBIERNO CORPORATIVO 16 17

19. Consolidar el modelo de gobierno corporativo



PROYECTOS

ESTRATÉGICOS



PROYECTOS ESTRATÉGICOS ALÍNEADOS AL PLAN DE DESARROLLO 2021-2030



AGUA POTABLE

2020660010042



SANEAMIENTO HÍDRICO

202066001003



DESARROLLO INSTITUCIONAL

202066001002

1 Implementación del plan maestro de seguridad hídrica

2 Implementación del plan de mitigación de riesgo crítico en el sistema de captación y aducción

3 Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y optimización del sistema de tratamiento de agua potable

4 Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y expansión del sistema de almacenamiento y expansión del mismo

5 Implementación del plan de optimización de las redes de acueducto

6 Implementación del plan de optimización de las redes de alcantarillado - incluye Dulcera

7 Implementación de un plan de optimización del sistema de interceptores - incluye Dulcera

8 Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales

9 Implementación del plan integral de atención al cliente y grupos de interés

10 Implementación del plan de optimización de la capacidad informática de la organización

11 Implementación de un sistema de gestión de la innovación y nuevos negocios

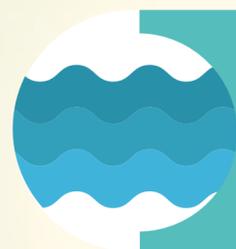
12 Consolidación del capital humano y organizacional

13 Implementación del plan de aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios

DESCRIPCIÓN PROYECTOS ESTRATÉGICOS



AGUA POTABLE



Implementación del plan maestro de seguridad hídrica

El Plan Maestro de Seguridad Hídrica para el municipio de Pereira, es un instrumento de gestión para la Aguas y Aguas de Pereira, que integra estrategias, programas y proyectos a las diferentes áreas operativas internas de la empresa. Incluye la implementación de un sistema de gestión inteligente del agua, gestión integrada del riesgo y el aseguramiento hídrico, la gobernanza y gobernabilidad del recurso hídrico, la gestión del conocimiento e innovación y el manejo y la conservación de la biodiversidad.



Implementación del plan de mitigación de riesgo crítico en el sistema de captación y aducción

Comprende la optimización estructural y funcional de la infraestructura de captación y desarenadores primarios y las obras de mitigación de riesgos del canal nuevo libaré, incluido la estabilización del talud contiguo a los desarenadores primarios, talud Carbonero y talud aledaño al túnel N° 2; además de la optimización estructural y funcional de otras estructuras del canal, hasta el tanque de carga y la conducción hasta las plantas de potabilización.



Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y optimización del sistema de tratamiento de agua potable

Comprende la optimización estructural y funcional de la infraestructura y equipos para potabilización de agua, además de la telemetría y automatización de plantas de tratamiento. Incluye construcción del sistema de tratamiento de lodos, sistema de generación de cloro in-situ, entre otros.

DESCRIPCIÓN PROYECTOS ESTRATÉGICOS



AGUA POTABLE



Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y expansión del sistema de almacenamiento y expansión del mismo

Comprende la optimización estructural y funcional de tanques existentes (Calicanto I y II, Calarcá sur, Galicia, Caimalito, Matecaña, Naranjito y Consotá I y II), la construcción de nuevos tanques (Caimalito II, Matecaña II, El Rocío y Ciudadela del Café) y la implementación de la telemetría y automatización de tanques de almacenamiento en los tanques nuevos y existentes.



Implementación del plan de optimización de las redes de acueducto

Comprende la optimización de la sectorización hidráulica, la renovación y/o rehabilitación de redes de distribución existentes, la construcción de redes matrices, primarias y de distribución nuevas y la renovación de redes matrices a ciudadela del Café y Ciudadela Cuba.

DESCRIPCIÓN PROYECTOS ESTRATÉGICOS



SANEAMIENTO HÍDRICO



Implementación del plan de optimización de las redes de alcantarillado - incluye Dulcera

Comprende la renovación de redes de alcantarillado existentes; la construcción de redes de alcantarillado nuevas son responsabilidad de los urbanizadores. Dada la magnitud de la inversión requerida, es uno de los principales retos de inversión de la Empresa. Incluye la optimización del colector de la Quebrada La Dulcera.



Implementación de un plan de optimización del sistema de interceptores - incluye Dulcera

Comprende la construcción de la infraestructura de protección de los interceptores existentes (Dulcera, Consotá, Letras, Bedoya, Boston, Calvario, Zanjón Hondo, Cristalina, Torres de León, Arenosa Alta, San José, El Tigre, UTP, Caño Condina y Quebrada Cundina) y la construcción del interceptor Otún hasta la conexión con la quebrada La Dulcera. Se requiere igualmente, optimizar la totalidad de las estructuras de alivio de caudales y eliminar las conexiones erradas al sistema de interceptores de la ciudad.



Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales

Construcción de la PTAR Pereira - Dosquebradas, proyectando las tres líneas de procesos principales, tratamiento preliminar, tratamiento secundario (lodos activados convencionales) y la desinfección final antes de su disposición al Río Otún.

DESCRIPCIÓN PROYECTOS ESTRATÉGICOS



DESARROLLO INSTITUCIONAL



Implementación del plan integral de atención al cliente y grupos de interés

Implementación de una oficina virtual para atención al cliente con todos los trámites comerciales en línea, implementación de herramienta de análisis de datos, instalación de pilas públicas para usuarios en zonas marginales, ejecución de estudios de percepción e implementación de telemetría para los usuarios con sistema totalizador. Además, incluye la sostenibilidad del modelo de gobierno corporativo y la gestión de la comunicación interna, externa y de crisis.



Implementación del plan de optimización de la capacidad informática de la organización

Integración e interoperabilidad de la plataforma tecnológica, consolidación y analítica de información, optimización de la capacidad de cómputo y procesamiento con licenciamiento, implementación de un modelo de seguridad de la información e implementación del centro de monitoreo y control de los sistemas de acueducto y alcantarillado, digitalización de la información de la Secretaría General y Defensa Judicial, con expediente electrónico, además de apalancar nuevos productos - servicios en tecnologías de información.



Implementación de un sistema de gestión de la innovación y nuevos negocios

Definición de la estrategia y política corporativa de innovación, actualización del banco de ideas, caracterización del portafolio de proyectos, organización de la estructura, caracterización del proceso y la ejecución de proyectos de innovación que generen nuevos ingresos o reducción de costos y gastos, además de la generación de nuevas líneas y modelos de negocio, incluida la prestación del servicio en el área regional y nacional, previa a la modelación de la viabilidad financiera y las modificaciones respectivas en que se incurran ante las entidades de Control y Vigilancia.

DESCRIPCIÓN PROYECTOS ESTRATÉGICOS



DESARROLLO INSTITUCIONAL



Consolidación del capital humano y organizacional

Optimización de los sistemas integrados de gestión y control, reingeniería de la gestión del conocimiento: Aprende con Fray, sistematización de procesos, implementación de una escuela de liderazgo organizacional, desarrollo de la prospectiva estratégica AAP 2037, generación de contenidos para gestión de la comunicación, implementación del sistema de eficiencia energética, implementación de políticas de gestión de activos, fondeo de pasivos laborales, optimización de los procesos de gestión documental, adecuaciones locativas de las diferentes sedes y la adquisición de maquinaria y equipo.



Implementación del plan de aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios

Aseguramiento de la capacidad estructural para el tratamiento, distribución, recolección y transporte de agua, aseguramiento del suministro de agua con calidad y continuidad adecuada y la supervisión y control de la calidad y continuidad del servicio.

INVERSIÓN PROYECTOS ESTRATÉGICOS 2021 - 2030

Cifras expresadas en \$millones

ID	PROYECTO ESTRATÉGICO	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	TOTAL	FUENTE
1	Implementación del plan maestro de seguridad hídrica	2.034	2.134	1.318	2.060	4.342	3.630	3.092	2.020	2.302	480	23.412	Plan Maestro de Seguridad Hídrica
2	Implementación del plan de mitigación de riesgo crítico en el sistema de captación y aducción	830	1.878	848	0	196	1.173	458	916	764	764	7.827	POIR a junio de 2026 / Proyección inversiones 2026-2040
3	Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad y optimización del sistema de tratamiento de agua potable	3.500	4.289	2.822	663	83	175	2.110	4.320	3.708	2.180	23.850	
4	Implementación del plan de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de almacenamiento y expansión del mismo	1.022	565	0	0	3.736	3.956	0	0	4.578	0	13.857	
5	Implementación del plan de optimización de las redes de acueducto	3.296	14.118	9.922	5.613	9.682	12.966	8.224	11.566	10.510	8.768	94.665	
6	Implementación del plan de optimización de las redes de alcantarillado	2.000	13.187	7.772	751	1.211	4.452	6.042	5.896	9.864	7.142	58.317	
7	Implementación de un plan de optimización del sistema de interceptores	1.500	3.696	3.794	2.109	4.708	7.342	9.002	5.380	2.922	4.522	44.975	
8	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales	1.500	343	15.206	32.695	19.911	2.350	258	122	122	258	72.765	
9	Implementación del plan integral de atención al cliente y grupos de interés	1.350	1.364	1.377	1.391	1.405	1.419	1.433	1.447	1.462	1.476	14.124	Productos Consultorías Programa COMPASS/ Histórico de Inversiones
10	Implementación del plan de optimización de la capacidad informática de la organización	600	606	612	618	624	631	637	643	650	656	6.277	
11	Implementación de un sistema de gestión de la innovación y nuevos negocios	150	721	721	721	721	721	721	721	721	721	6.639	
12	Consolidación del capital humano y organizacional	2.000	2.020	2.040	2.061	2.081	2.102	2.123	2.144	2.166	2.187	20.924	
Subtotal Inversiones		19.782	44.921	46.432	48.682	48.700	40.917	34.100	35.175	39.769	29.154	387.632	
13	Implementación del plan de aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	92.480	
Subtotal Costos de Operación		9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	9.248	92.480	
Total general		29.030	54.169	55.680	57.930	57.948	50.165	43.348	44.423	49.017	38.402	480.112	

TOTAL PROYECTOS: \$480.112 millones



www.aguasyaguas.com.co



AguasyAguasdePereira



AguasMasCerca