



Planeación Corporativa

Manual sistema de gestión

Código: PC-GC-M01
Fecha: Abril 2019
Edición: Cuarta
Aprobado: 2019-04-04
Página 6,7,8,9 de 19

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

3.1 Misión

“Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, líderes en la gestión integral del riesgo, que trabaja para garantizarle a sus usuarios la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado, saneamiento y sus derivados.

Estamos comprometidos con la innovación en la gestión de fuentes hídricas, acueductos, alcantarillado, saneamiento hídrico, y aprovechamiento de sus recursos en negocios derivados, servicios tecnológicos y de conocimiento, cumpliendo con las normas y leyes que nos regulan.

Contribuimos con el desarrollo sostenible, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés y la región.”

3.2 Mega

“En el año 2022 Aguas de Manizales S.A E.S.P. estará atendiendo a 120.000 suscriptores, cerrando la brecha en un 90% entre la cobertura de acueducto y alcantarillado, habrá aumentado a 5.570 hectáreas el área de protección y conservación de los bosques para garantizar la calidad y cantidad del agua, se estará saneando y tratando el 80% de los vertimientos de la Cuenca del Rio Chinchiná, se habrá cumplido con los compromisos de inversión del cuatrienio por valor de \$77.000.000.000, se logrará el cumplimiento de costos y gastos acorde a lo estipulado por el regulador y generando \$36.000.000.000 de EBITDA, contará con un capital humano competente que contribuirá con la satisfacción del cliente en la prestación de un servicio con calidad, siendo actor fundamental en la consolidación de los índices de calidad de vida y en el desarrollo regional”

3.3 Valores Corporativos

- Nuestro talento humano trabaja con **Pasión**, entusiasmo, valentía y coraje, haciendo su trabajo con amor y orgullo.



Planeación Corporativa

Manual sistema de gestión

Código: PC-GC-M01
Fecha: Abril 2019
Edición: Cuarta
Aprobado: 2019-04-04
Página 6,7,8,9 de 19

- Asumimos **Compromiso** con los objetivos y metas de desarrollo sostenible, el cambio climático, la protección del medio ambiente y el progreso de la región.
- Procedemos con **Integridad** en todas nuestras gestiones empresariales, comerciales y laborales dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, tenemos entereza moral y rectitud en la conducta y el comportamiento.
- Apropiamos la **Innovación** para incrementar la conectividad de toda la operación de la cadena de valor del agua, investigando y desarrollando nuevas tecnologías, apoyados en el conocimiento y experiencia de nuestro talento humano y de expertos nacionales e internacionales.
- Tenemos una decidida orientación al **Servicio a los demás**, partiendo del reconocimiento del otro, siendo amables, respetuosos, oportunos y eficientes.
- Construimos **Confianza** con los diferentes grupos de interés para lograr el respaldo y aprobación de las actuaciones de la empresa.
- Actuamos con **Honestidad** para ganar credibilidad entre los diferentes grupos de interés y para comunicar responsablemente la información.
- Asumimos la **Responsabilidad** para asegurar el acceso al agua, el saneamiento hídrico y la gestión del riesgo.

Pasa a la siguiente página

3.4 Arbol Estratégico

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE		
	7 ENERGÍA LIMPIA Y ACCESIBLE 8 CRECIMIENTO ECONÓMICO DE CALIDAD 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 ACCIÓN CLIMÁTICA	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 13 ACCIÓN CLIMÁTICA 15 VIDA SUBACUÁTICA	1 CALIDAD DE VIDA 3 SALUD Y BIENESTAR 5 GÉNERO 16 ALZAR EL NIVEL DE VIDA
PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS	PROSPERIDAD ECONÓMICA	PLANETA AMBIENTAL	PAZ Y PERSONAS SOCIAL
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INCREMENTAR LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA	GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA Y SU GESTIÓN SOSTENIBLE Y EL SANEAMIENTO PARA TODOS	GENERAR VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
INDICADORES ESTRATÉGICOS	Inversión cuatrienio POIR \$77.000 millones Costos y gastos acordes a lo estipulado por el Regulador \$36.000 millones de EBITDA	120.000 suscriptores Brecha de cobertura entre acueducto y alcantarillado en un 90% 5.570 Ha el área de protección y conservación de bosques 80% de los vertimientos de la Cuenca del Río Chinchiná saneados	90% del capital humano con la competencia esperada Satisfacción del cliente ≥95% en la prestación del servicio Favorabilidad ≥95% de la imagen corporativa
COMPONENTES ESTRATÉGICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PRODUCTOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS NEGOCIOS DERIVADOS GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	PROTECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO POTABILIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO COMERCIALIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO SANEAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO CONECTIVIDAD - CONTROL TELEMÁTICO - TRANSFORMACIÓN DIGITAL GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN HUMANA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SERVICIO AL CLIENTE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Objetivos Estratégicos y de Calidad

1. Incrementar los niveles de productividad económica y financiera
2. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
3. Generar valor para nuestros grupos de interés.



Planeación Corporativa

Manual sistema de gestión

Código: PC-GC-M01
Fecha: Abril 2019
Edición: Cuarta
Aprobado: 2019-04-04
Página 6,7,8,9 de 19

3.5 Políticas

3.5.1 Política General

“Aguas de Manizales, S.A. E.S.P. se compromete con la satisfacción de sus diferentes grupos de interés, a través del mejoramiento continuo de los servicios de acueducto, alcantarillado y demás productos y servicios, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, bajo principios de responsabilidad social, ambiental y legal.”

Aprobada por la Alta Dirección el 12 de agosto de 2013