

SISTESIS DEL PLAN DE ACCION 2021-2024

Provisión Aguas

- Gobernación del Atlántico, Alcaldía Municipal de Malambo, Corporación Ambiental Regional.
- Contratistas y proveedores estratégicos.
- Comunidad, medios de comunicación.
- Empresas del Grupo EPM

- Cumplimiento de planes operativos para garantizar la prestación del servicio.
- Implementación de estrategias comerciales y de nuevas ofertas comerciales para el aseguramiento de ingresos e incremento del recaudo.
- Gestión de recursos ABC.
- Normalización de estado del servicio de sectores subnormales.
- Seguimiento y análisis a indicadores de gestión y para la toma de decisiones.
- Gestión regulatoria.

Actividades claves

- Recursos naturales, financieros, infraestructura y equipos para la transformación digital
- Recursos humanos (operativos, directivos, de proyectos, comerciales y administrativos).
- TI (Plataformas tecnológicas)
- Fuentes diferentes a la tarifa para inversiones.

Recursos

Garantizar un servicio de agua potable de 24 horas en las condiciones de cantidad, calidad y continuidad que requieren dentro de nuestra área de prestación de servicio, a través de un servicio confiable, responsable y comprometido con el ambiente.

Propuesta de Valor

- Actividades de educación al cliente.
- Comunicación relacional, educativa e informática con los diferentes grupos de intereses garantizando información oportuna y recibir retroalimentación.
- Atención presencial y personalizada.

Relacionamiento

Comunicaciones: red de oficinas, páginas de internet, contact center, correo electrónico, equipo comercial, área gestión social, factura, redes sociales, medios, herramientas digitales (consumos en línea, valores facturados, atención de PQRs)

Canales

- Segmentos de clientes:
- Hogares
 - Grandes clientes
 - Empresas
 - Gobierno

Clientes

Capex:

Inversiones para la prestación del servicio con estándares de calidad y continuidad

Opex:

- Costos variables: Costos de operación y mantenimiento de acuerdo con la cadena de valor.
- Costos fijos: Costos administrativos y de soporte. Programas de educación al cliente y comunicaciones, Costos de recurso humano, Costos financieros.

Costos

- Ingresos derivados de la tarifa por servicio regulado y otros por servicios no regulados.
- Recursos de cooperación, bajo condición, diferentes a la tarifa para el cumplimiento del plan de inversiones.

Ingresos



Aguas Residuales

- Gobernación del Atlántico, Alcaldía Municipal de Malambo, Corporación Ambiental Regional.
- Contratistas y proveedores estratégicos.
- Comunidad, medios de comunicación.
- Empresas del Grupo EPM

Alianzas

- Cumplimiento de planes operativos para garantizar la prestación del servicio.
- Puesta en marcha de PTAR la milagrosa
- Implementación de estrategias comerciales y de nuevas ofertas comerciales para el aseguramiento de ingresos e incremento del recaudo
- Gestión de recursos ABC con aliados estratégicos.
- Seguimiento y análisis a indicadores de gestión y para la toma de decisiones.
- Gestión regulatoria.

Actividades claves

- Recursos naturales, financieros, infraestructura y equipos para la transformación digital
- Recursos humanos (operativos, directivos, de proyectos, comerciales y administrativos).
- Fuentes diferentes a la tarifa para inversiones.

Recursos

Gestión del Agua Residual de nuestros clientes para la promoción de un ambiente sano y el desarrollo sostenible de los territorios en condiciones de cobertura y calidad.

Propuesta de Valor

- Actividades de educación al cliente.
- Comunicación relacional, educativa e informática con los diferentes grupos e intereses garantizando información oportuna y recibir retroalimentación.
- Atención presencial y personalizada.

Relacionamiento

Comunicaciones: red de oficinas, páginas de internet, contact center, correo electrónico, equipo comercial, gestión social, factura, redes sociales, medios, herramientas digitales (consumos en línea, valores facturados, atención de PQRs)

Canales

- Segmentos Grupo EPM:
- Hogares
- Grandes clientes
- Empresas
- Gobierno

Clientes



Capex:
Inversiones para la prestación del servicio con estándares de calidad y continuidad

- Opex:**
- Costos variables: Costos de operación y mantenimiento de acuerdo con la cadena de valor.
 - Costos fijos: Costos administrativos y de soporte. Programas de educación al cliente y comunicaciones, Costos de recurso humano, Costos financieros.

Costos

- Ingresos derivados de la tarifa por servicio regulado y otros por servicios no regulados.
- Recursos de cooperación, bajo condición, diferentes a la tarifa para el cumplimiento del plan de inversiones.

Ingresos

¡Gracias!