



## **REPORTE DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2.010**

### **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA**





## **JUNTA DIRECTIVA**

*Dr. Israel Alberto Londoño Londoño, Alcalde*

*Dr. Gabriel Viveros Naranjo*

*Dr. Jairo Ordilio Torres Moreno*

*Dr. Jaime Ceballos Ospina*

*Dr. Mauricio Cardona Jaramillo*

*Dr. Juan Guillermo Londoño Marulanda*

*Padre Rubén Darío Jaramillo Montoya*

## **GRUPO DIRECTIVO**

*María Irma Noreña Arboleda*

*Gerente*

*Jorge Iván Valencia Moreno*

*Subgerente Comercial*

*Jairo Ignacio González Díaz*

*Subgerente Admin. y Financiero*

*Jesús Antonio Bermúdez Gallego*

*Subgerente de Ingeniería*

*Carlos Alberto Torres Murillo*

*Secretario General*

*Jairo Cardona Ramírez*

*Director Control de Gestión*

*Carlos Augusto Chujfi Escobar*

*Director de Planeación y Sistemas*

*Audidores y Consultores Asociados Ltda.*

*Revisoría Fiscal*

*Amezquita & Cia S.A.*

*Auditoría Externa*





## INTRODUCCIÓN

Con el firme propósito de consolidar el buen nombre y prestigio ganado a nivel nacional, la Empresa acometió la realización de grandes eventos como el Festival del Agua el cual constó de 8 actividades abiertas para el público, entre el 15 de julio y el 30 de agosto y el Congreso Internacional del Agua que se llevó a cabo en las instalaciones del Hotel de Pereira del 11 al 13 de Agosto de 2010.

Obteniendo la favorabilidad del voto por parte de 17 Empresas de servicios públicos de las 29 que componen la zona 1 (Empresas de Valle, del Risaralda, Cauca, Nariño, Putumayo, Tolima, Huila y Caquetá) Aguas y Aguas de Pereira fue elegida, durante el mes de Octubre para integrar la Junta Directiva Nacional de ANDESCO (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones).

De igual forma, vale la pena mencionar importantes logros como el reconocimiento por parte de ANDESCO como finalista en "MEJOR EMPRESA MEDIANA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2010" en el marco del congresos de servicios públicos domiciliarios celebrado en la ciudad de Cartagena y la re-certificación por parte de Bureau Veritas en la Norma ISO 9001 versión 2008.

Aguas y Aguas de Pereira, emprende tal vez el más grande reto empresarial de los últimos años. Después de participar en convocatoria privada con las más importantes empresas del país, el Vice ministerio de Agua Potable y Saneamiento adjudicó contrato a nuestra empresa por valor de \$8.824 Millones de pesos para adelantar la gerencia técnica del programa "TODOS POR EL PACIFICO – CHOCÓ" para llevar agua potable y bienestar a 13 municipios del departamento del Chocó, el cual será financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el Gobierno Nacional, por un valor estimado de \$102.000 millones de pesos.

Durante el 2010, Aguas y Aguas de Pereira mantuvo la excelencia en los distintos procesos operativos, redundando en unos excelentes indicadores de gestión. No obstante lo anterior, la más importante contracción de la demanda de los últimos años en el consumo de agua potable en el sector residencial, al pasar de 15,83 a 14,74 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, representó desde el punto de vista financiero una disminución en ingresos operacionales de \$ 1.071 Millones de pesos equivalentes al -1,7% con respecto al 2009.

No obstante haber estado distante de la meta trazada por la organización en términos de volumen facturado e ingresos operacionales, producto de la contracción de la demanda de agua potable que se presentó durante la vigencia, y gracias a la gestión realizada en los distintos procesos comerciales la empresa logró mantener unos niveles de eficiencia relevantes, manteniendo un muy bajo nivel de reclamación, alcanzando un nivel record de

eficiencia en el recaudo del 99,26% y manteniendo tiempos de respuesta en atención a reclamos bien por debajo de los estándares que se manejan a nivel nacional.

En el aspecto técnico, vale la pena destacar cómo se mantiene en un nivel excepcional el indicador de Agua No Contabilizada. Producto de la excelente gestión realizada tanto en el componente comercial (Perdidas no técnicas) como en el área de operaciones (Producción y Distribución) se alcanza al finalizar la vigencia con un resultado de 30,7%, muy por debajo del promedio de las empresas del sector.

Así mismo, la empresa continuó su política de inversión en el marco del programa de Agua Potable y Saneamiento financiado con recursos del Banco Interamericano de Desarrollo durante el año final de desembolsos del empréstito. Dichos recursos fueron invertidos principalmente en el componente de Saneamiento (Colectores e interceptores de ríos y quebradas).

A pesar de una significativa disminución porcentual en el margen Ebitda, la empresa continúa generando recursos para atender sus distintas obligaciones, desarrollar su plan de inversiones y transferir dividendos a sus accionistas. La empresa alcanzó un Ebitda de \$20.976 Millones de pesos.

En un año complejo desde el punto de visto financiero, Aguas y Aguas de Pereira alcanza unos excelentes resultados desde el punto de vista operacional y técnico.

Es por esto que, una vez más Aguas y Aguas de Pereira recibió la calificación AA+ ( Doble A Más) con perspectiva estable por parte de Fitch Ratings Colombia S.A., la cual representa “una muy sólida calidad crediticia respecto de otros sujetos de calificación del país”.


De acuerdo con Fitch Ratings Colombia S.A. la calificación otorgada está soportada en la posición competitiva de Aguas y Aguas de Pereira en su área de influencia, en sus indicadores de eficiencia operativa y desempeño financiero satisfactorio. De igual manera la calificación incorpora la exposición de la compañía al riesgo cambiario, toda vez que un porcentaje muy importante de la deuda está denominado en dólares.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Noreña'.

**MARIA IRMA NOREÑA ARBOLEDA**

Gerente

INTRODUCCIÓN .....	i
1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	2
1.2. PLAN ESTRATEGICO 2010 – 2014 .....	3
1.3. VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	3
1.4. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
1.4.1. MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
1.5. POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION Y CONTROL .....	5
1.6. NUESTROS USUARIOS .....	6
1.7. MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	7
1.7.1. Directriz Responsabilidad Social Empresarial .....	7
1.7.2. Identificación de los grupos de interés .....	7
1.7.3. Pacto Mundial  .....	8
2.1. Comité Obrero Patronal.....	10
2.1.1. Investigaciones Disciplinarias .....	10
2.1.2. Sindicato .....	11
2.1.3. Prácticas para evitar el acoso laboral.....	12
3. DESEMPEÑO SOCIAL - COMUNIDAD .....	15
3.1. Política de satisfacción del cliente.....	15
3.2. Pensando en el cliente, buscando las mejores prácticas.....	15
3.3. Nuestros resultados.....	16
3.4. Mejorar la calidad de vida de los usuarios ubicados en zonas de invasión y riesgo. ...	18
3.5. Vinculación de suscriptores y usuarios al servicio de alcantarillado en el sector de Galicia. ....	18
3.6. Proyecto Socioambiental “RÍOS DE AGUA PURA” .....	18
3.6.1. Logros Alcanzados.....	19
3.7. Congreso Internacional Expoagua Pereira 2010, componente social .....	22
3.7.1. Festival del Agua .....	22
4. DESEMPEÑO SOCIAL TRABAJADORES .....	25
4.1. Composición.....	25

4.1.1.	Planta de cargos.....	26
4.1.2.	Composición laboral por género.....	27
4.1.3.	Composición laboral por edad.....	27
4.1.4.	Convención colectiva de trabajo.....	28
4.1.5.	Planta de personal, antigüedad.....	29
4.2.	Ausentismo por incapacidades.....	30
4.3.	Formación Empresarial.....	32
4.3.1.	Diseñar e Implementar Plan de Capacitación:.....	32
4.4.	Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.....	33
4.5.	Bienestar Social para los Trabajadores.....	34
4.5.1.	Fondo Rotatorio de Vivienda y Asistencia Social.....	34
4.5.2.	Apoyos Educativos.....	35
4.5.3.	Promoción de Personal a través de Concurso de Ascenso.....	35
4.5.4.	Competencias Laborales.....	36
4.5.5.	Evaluación del Desempeño.....	37
4.5.6.	Contratos de Aprendizaje.....	38
4.6.	El bienestar social de los empleados y la familia un compromiso de Aguas y Aguas de Pereira.....	38
4.6.1.	El Bienestar Social asociado a las actividades de salud, deporte y recreación.....	39
4.7.	Conociendo el Clima Organizacional.....	39
5.	DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	42
5.1.	Congreso Internacional del Agua.....	42
5.1.1.	Estrategia e Impacto de las Comunicaciones.....	44
5.1.2.	Impacto en la Ciudad.....	45
5.1.3.	Componentes Expoagua Pereira 2010.....	45
5.2.	Gestión Ambiental Empresarial.....	48
5.2.1.	Desarrollar nuevas tecnologías inherentes a los procesos misionales.....	49
5.2.2.	Recuperar las cuencas y micro cuencas urbanas.....	49
5.2.3.	Implementar un modelo y esquema de seguimiento y control de impacto ambiental.....	49
5.2.4.	Participación en la construcción e implementación del Plan de Manejo Ambiental de la Cuenca Alta y Media del Río Otún.....	50

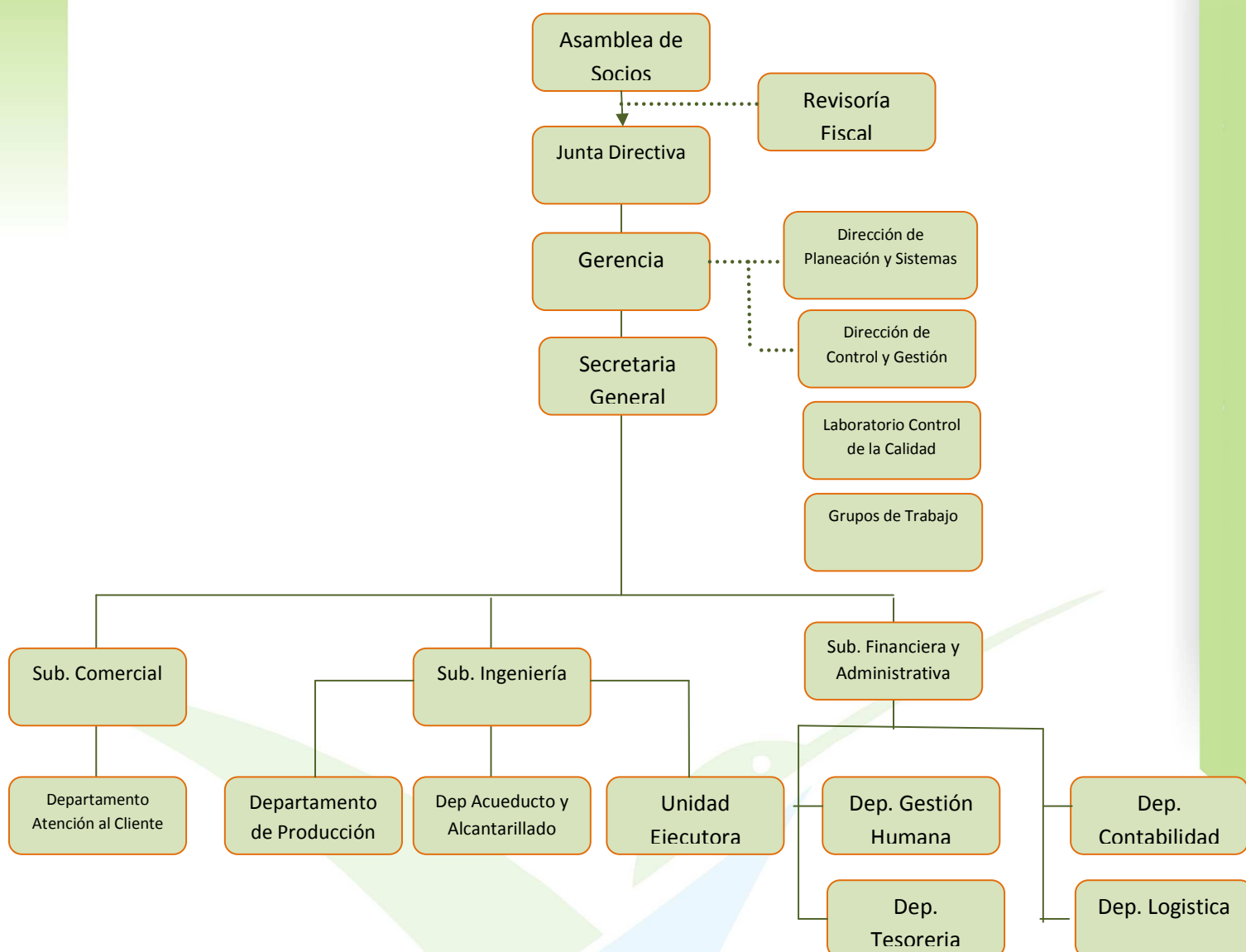
5.2.5.	Implementar Programa de Manejo de Residuos.....	50
5.2.6.	Reciclaje de Residuos.....	52
5.2.7.	Fortalecer cultura en la protección y conservación del recurso hídrico.....	53
5.2.8.	Proporcionar elementos que permitan optimizar la capacidad de respuesta en caso de emergencia. ....	54
5.2.9.	Definir políticas y programas de investigación, desarrollo e innovación. ....	55
5.3.	Programa de Agua Potable y Saneamiento Hídrico.....	56
5.4.	Aguas y Aguas de Pereira actúa frente al cambio climático .....	60
5.4.1.	Cálculo huella de carbono.....	61
5.4.2.	Captura de Gases Invernadero .....	61
5.4.3.	Responsables del consumo de Agua.....	62
5.4.4.	Responsables del consumo de Energía.....	63
6.	RECONOCIMIENTOS .....	65
6.1.	Todos por el Pacífico.....	65
6.2.	Aguas y Aguas, reconocida por ANDESCO como una de las mejores empresas de Colombia (RSE).....	66
6.3.	Miembro de la Junta Directiva de ANDESCO .....	66
6.4.	Ratifica Acreditación del laboratorio de Control de calidad del Agua.....	67
7.	DESEMPEÑO ECONOMICO .....	69

## PERFIL EMPRESARIAL



## 1. NUESTRA ORGANIZACIÓN

### 1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 1.2. PLAN ESTRATEGICO 2010 – 2014

La empresa formuló y estructuró el nuevo Plan Estratégico para la vigencia 2010-2014 mediante la realización de trece comités y la participación de 15 personas en promedio por comité de las diferentes áreas. Fue aprobado por la Junta Directiva y socializado al grupo de interés empleados a través de los descansa pantalla de los computadores.

### MISIÓN

Gestionamos el Recurso Hídrico como bien social, generando rentabilidad económica, social y ambiental.

### VISIÓN

Ser líderes en la gestión integral del agua a nivel Nacional y competir exitosamente en Latino América en servicios de Operación, Comercialización y Consultoría.

## 1.3. VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

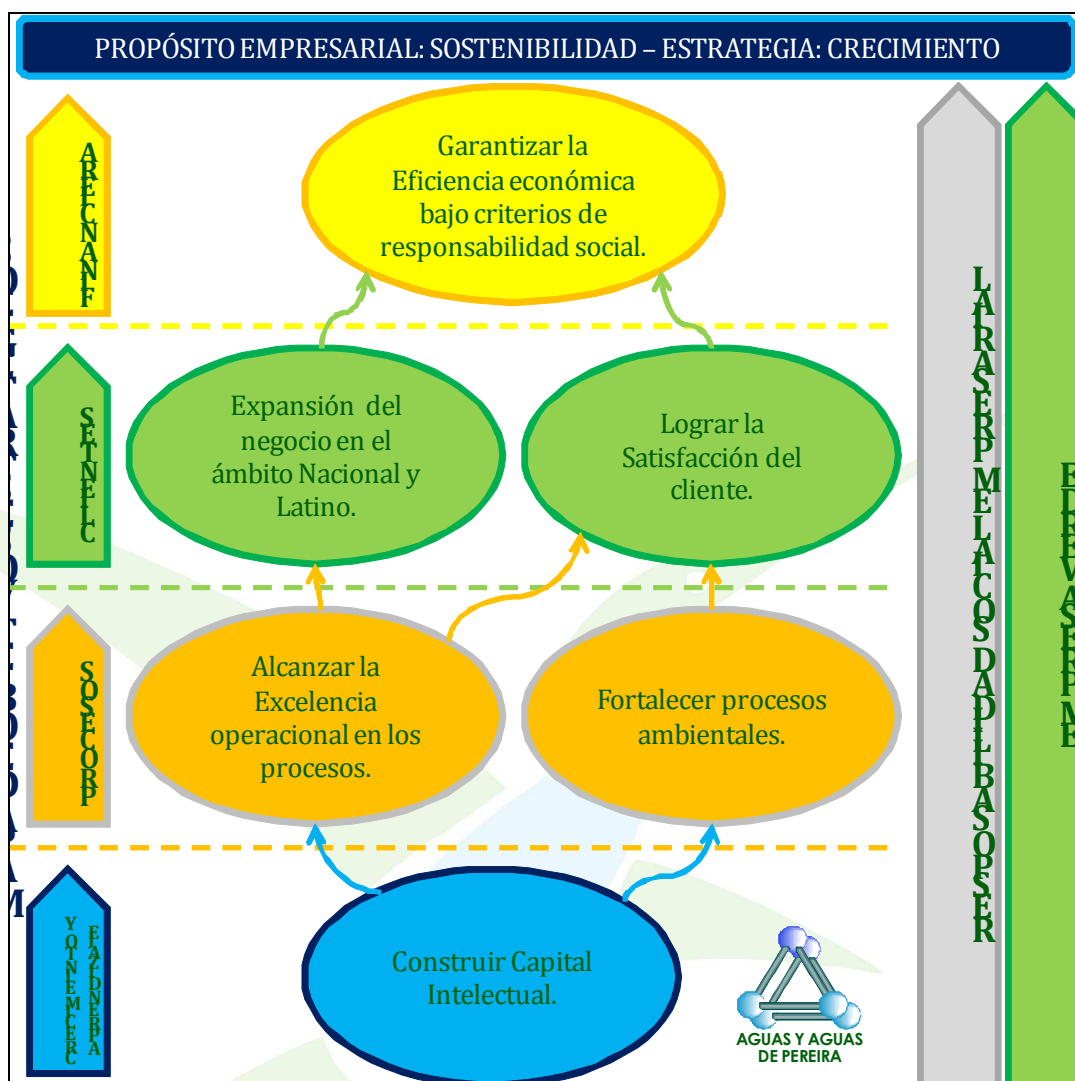
<b>Integridad</b>	Hacemos lo correcto, SIEMPRE.
<b>Preferencia por el cliente</b>	Nos anticipamos a las necesidades de las personas con el fin de superar sus expectativas, lograr su fidelidad y mantener su confianza.
<b>Responsabilidad Social</b>	Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida basados en el respeto hacia los empleados, la comunidad y el ambiente.
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Buscamos la excelencia.
<b>Interés Público</b>	Actuamos con objetividad y responsabilidad en nuestras acciones, garantizando beneficios sociales.
<b>Pensamiento Positivo</b>	Mantenemos una actitud hacia el cambio y logro de los objetivos, alcanzando una dinámica empresarial permanente.
<b>Solidez Empresarial</b>	Generamos riqueza para beneficio de todos.



## 1.4. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los ejes estratégicos son aquellas áreas o actividades que se consideran claves para el cumplimiento de la misión. Los objetivos estratégicos, estructurados en función de los ejes, son los fines que se han de conseguir para poder alcanzar la visión de futuro de la institución. Los objetivos estratégicos se concretan en objetivos operativos, que son las actuaciones generales orientadas a conseguir cada uno de los objetivos estratégicos. Se han planificado una serie de acciones o pasos a dar para el logro de los objetivos, así como unos instrumentos de medida (indicadores y metas) que nos van a permitir el seguimiento y la evaluación del plan estratégico.

### 1.4.1. MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



## 1.5. POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION Y CONTROL

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

<b>Política Financiera</b>	Aguas y Aguas de Pereira se compromete a administrar los recursos esenciales de manera eficiente y eficaz garantizando su correcta asignación mediante una planeación estratégica y una adecuada gestión del riesgo, con el propósito de mantener y generar rentabilidad para la organización y sus partes interesadas.
<b>Política Ambiental</b>	Aguas y Aguas de Pereira se compromete a la valoración de los servicios ecosistémicos para el equilibrio ambiental y la creación de sinergias de mutuo beneficio entre la empresa y su entorno
<b>Política de Responsabilidad Social Empresarial</b>	Aguas y Aguas de Pereira se compromete con la RSE voluntariamente y promueve la protección del medio ambiente y el crecimiento económico para el desarrollo social y sostenible.
<b>Política de excelencia operacional</b>	Aguas y Aguas de Pereira se compromete a investigar y aplicar las mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios. La excelencia y la acreditación o certificación de las actividades de la cadena de valor, serán la prueba del cumplimiento de este objetivo.
<b>Política de satisfacción del cliente</b>	Aguas y Aguas de Pereira se compromete a lograr la satisfacción de nuestros clientes con la prestación de servicios que ofrezcan valor agregado y superen sus expectativas, mejorando continuamente nuestra empresa y, de esta manera, generar beneficios a la comunidad.
<b>Política de capital intelectual</b>	Aguas y Aguas de Pereira se compromete a generar Capital Intelectual gestionando el conocimiento en el desarrollo de sus actividades misionales: conocimientos, competencias, capacidades, procesos, procedimientos, organización, información, clientes, proveedores y colaboradores.

## 1.6. NUESTROS USUARIOS

SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		
No.Suscriptores		
Clase de Uso	2009	2010
Estrato 1	16.537	17.381
Estrato 2	31.309	31.706
Estrato 3	22.010	23.061
Estrato 4	16.707	17.666
Estrato 5	11.108	11.977
Estrato 6	7.665	7.858
<b>Total Residencial</b>	<b>105.336</b>	<b>109.649</b>
Oficial	344	367
Comercial	10.837	11.228
Industrial	386	366
<b>Total No Residencial</b>	<b>11.567</b>	<b>11.961</b>
<b>Total del servicio</b>	<b>116.903</b>	<b>121.610</b>
SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ALCANTARILLADO		
Clase de Uso	2009	2010
Estrato 1	13.310	14.248
Estrato 2	29.182	29.591
Estrato 3	21.945	22.996
Estrato 4	16.657	17.551
Estrato 5	11.022	11.876
Estrato 6	7.398	7.452
<b>Total Residencial</b>	<b>99.514</b>	<b>103.714</b>
Oficial	323	337
Comercial	10.675	11.027
Industrial	370	350
<b>Total No Residencial</b>	<b>11.368</b>	<b>11.714</b>
<b>Total del servicio</b>	<b>110.882</b>	<b>115.428</b>

## 1.7. MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El modelo de responsabilidad social empresarial en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira se definió en el 2.009, bajo una Directriz 2010-2014

### 1.7.1. Directriz Responsabilidad Social Empresarial

Aguas y Aguas establece su compromiso voluntario con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde tiene presencia, a partir de la prestación de servicios públicos domiciliarios con calidad y oportunidad; fortaleciendo de manera permanente su capacidad empresarial, para generar relaciones armónicas y equitativas con sus grupos de interés y para promover el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental de los territorios donde opere.

La esencia del modelo de responsabilidad social empresarial en Aguas y Aguas de Pereira tiene como finalidad contribuir al logro de los objetivos estratégicos, mejorando la confianza en el mediano y largo plazo y respondiendo a los intereses de los diferentes grupos de interés que están reflejados en:

### 1.7.2. Identificación de los grupos de interés



Lo anterior implica un cambio de cultura organizacional que le apunte al desarrollo de habilidades empresariales enfocadas al liderazgo socialmente responsable que se refleje en el actuar diario en la coherencia entre el pensar decir y actuar. Como primera muestra del interés de nuestra organización

en la aplicación formal de la responsabilidad social empresarial la empresa se ha vinculado al cumplimiento del pacto global en sus principios

### 1.7.3. Pacto Mundial



El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por su número de participantes, varios miles en más de 100 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de a un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad. Pero en muchas áreas las empresas están ligadas a serios dilemas, como pueden ser la explotación, la corrupción, la inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo y mercados sustentables.

### Aguas y Aguas de Pereira: Adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira se encuentra adherida al Pacto Global desde el año 2009, generando compromiso de acoger los lineamientos del pacto global y de velar por la adopción de los diez principios, reportar anualmente la Comunicación de Progreso y contribuir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio como se estipula en los compromisos adquiridos al firmar la adhesión a esta iniciativa.

## Principios del Pacto Global

### Derechos Humanos



**Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.



**Principio 2:** No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

### Estándares Laborales



**Principio 3:** Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.



**Principio 4:** Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.



**Principio 5:** Abolir cualquier forma de trabajo infantil.



**Principio 6:** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### Medio Ambiente



**Principio 7:** Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.



**Principio 8:** Promover mayor responsabilidad medioambiental.



**Principio 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

### Anti-Corrupción



**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

## 2. LOS BUENOS COMPORTAMIENTOS

Los siguientes son los principales mecanismos con los que cuenta la empresa para regular las actuaciones de los miembros, respecto a conducta, ética en los negocios y mecanismos para evitar el conflicto de intereses:

MECANISMOS	DESCRIPCION
<b>COMITÉ OBRERO PATRONAL</b>	Es el procedimiento convencional establecido para calificar y tomar decisión sobre las conductas que sean disciplinables. Esta actividad está a cargo de la Subgerencia Financiera Administrativa
<b>DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTION</b>	El control Interno en la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P es un sistema conformado por una serie de elementos que buscan que la gestión de la organización se desarrolle en cumplimiento de los principios que orientan la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 209 de la Constitución Política de 1991: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad
<b>REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO</b>	Este documento constituye parte integral de los contratos que celebren con todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.
<b>CODIGO DE ETICA Y VALORES CORPORATIVOS</b>	Contiene las normas que rigen el comportamiento individual y colectivo, que debe observar todo el personal (trabajadores, contratistas, asesores externos, aprendices SENA y practicantes universitarios) que presta servicios en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira.

### 2.1. Comité Obrero Patronal

Durante el año 2010 se realizaron 6 comités Obrero Patronales de los cuales dieron como resultado 4 cancelaciones de contrato de trabajo por justa causa y 2 suspensiones.

#### 2.1.1. Investigaciones Disciplinarias

El Departamento de Gestión Humana es el encargado de recepcionar las denuncias presentadas y realizar el procedimiento para su investigación conciliación y solución del problema, o de aplicar las sanciones disciplinarias si es del caso.

En el reglamento Interno de Trabajo esta establecido los principios de justicia y equidad para la resolución de las denuncias. En el Capítulo XXI – Artículo 86 y 87. Se define:

**ARTÍCULO 86.-** Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la Empresa el cargo Jefe de Departamento de Gestión Humana quien los oír y resolverá en justicia y equidad.



ARTÍCULO 87.- Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los anteriores artículos, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo

### 2.1.2. Sindicato

El trabajador tiene el derecho de asociación a entidades sindicales, sin tener ninguna repercusión en el ambiente de trabajo, ejemplo de ello, la empresa cuenta con sindicato legalmente constituido y hacen parte activa 207 trabajadores

A continuación se relaciona las acciones realizadas por la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP que le apuntan al cumplimiento del Pacto Global en:

### Primero los Derechos Humanos

**Aguas y Aguas de Pereira busca en su día a día la protección de los derechos humanos para contribuir a mejorar las condiciones laborales, la eficiencia laboral de los empleados que se ve reflejado en un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de la empresa y de sus proyectos.**

### Derechos Humanos Pacto Global



**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la Vulneración de los derechos humanos

Ser una empresa socialmente responsable representa velar por el respeto de los derechos humanos de sus trabajadores, para lo cual se define:

- El Reglamento Interno de Trabajo
- La Convención Colectiva de Trabajo
- El Código de Ética

Dichos procedimientos proporcionan el marco de comportamiento, el estilo gerencial y de gestión de la empresa de Aguas y Aguas de Pereira, velando cada día por el cumplimiento de los derechos de los empleados y a la no vulneración de los mismos.



Los Derechos Humanos en Aguas y Aguas de Pereira están contemplados y regulados directamente por la convención colectiva de trabajo, con el objetivo de propiciar una convivencia armónica; las acciones están dirigidas a la protección de la calidad de vida de los trabajadores.

Así mismo con el desarrollo de proyectos basados Responsabilidad Social Empresarial, la empresa de Aguas y Aguas de Pereira procura el desarrollo de los derechos humanos en la comunidad a través del proyecto de Ríos de Agua Pura.

### 2.1.3. Prácticas para evitar el acoso laboral

#### Comité Obrero Patronal

La empresa tiene definido en la convención colectiva de trabajo el comité Obrero Patronal establecido para calificar y tomar decisión sobre las conductas que sean disciplinables dentro de la organización y en un periodo de tiempo. Durante el año 2010 se realizaron 6 comités Obrero Patronales de los cuales dieron como resultado 4 cancelaciones de contrato de trabajo por justa causa y 2 suspensiones

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P mediante el reglamento Interno de Trabajo en el Capítulo XX, Artículo 79 al 85, define tres mecanismos para su tratamiento, solución y prevención, los cuales son socializados al personal por medio de la inducción, reinducción que incluye:

- Prevención del acoso laboral
- Procedimiento para investigar conducta de acoso laboral
- Confidencialidad y reserva en la investigación, pruebas y personas involucradas
- Mecanismos de conciliación
- Aplicación de escala de sanciones
- Planes de mejora
- Plan de compromiso
- Comité de conciliación integrado por dos representantes de la Empresa y dos representantes de la asociación sindical, si es el caso.
- 

**Se define Acoso Laboral a toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.**

- El Departamento de Gestión Humana es el encargado de recepcionar las denuncias presentadas y de realizar el procedimiento para su investigación conciliación y solución del problema, o de aplicar las sanciones disciplinarias si es del caso. Durante el año 2010 no se presentaron ninguna queja por acoso laboral o por alguna discriminación en el personal de la empresa.

## COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2.010



- Todo trabajador tiene el derecho de asociación a entidades sindicales, sin tener ninguna repercusión en el ambiente de trabajo, ejemplo de ello, la empresa cuenta con sindicato legalmente constituido y hacen parte activa 207 trabajadores.
- En el reglamento Interno de Trabajo esta establecido los principios de justicia y equidad para la resolución de las denuncias. En el Capítulo XXI – Artículo 86 y 87, en el cual se define:
  - ARTÍCULO 86.- Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la Empresa el cargo Jefe de Departamento de Gestión Humana quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.
  - ARTÍCULO 87.- Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los anteriores artículos, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

**DESEMPEÑO SOCIAL COMUNIDAD**

Siendo responsables del Futuro

Brindamos Bienestar,

Generamos Confianza y Tranquilidad

En la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP reconocemos que el agua es un patrimonio de la humanidad por ello somos responsables del futuro, asumimos retos ahora en el presente para los problemas del mañana, enfocando esfuerzos para que los usuarios abran la llave con confianza y seguridad de que llevamos bienestar y mejoramiento de la calidad de vida.



### 3. DESEMPEÑO SOCIAL - COMUNIDAD

#### 3.1. Política de satisfacción del cliente

En la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, conscientes de la importancia de satisfacer a los usuarios, se compromete a lograr la satisfacción de nuestros clientes con la prestación de servicios que ofrezcan valor agregado y superen sus expectativas, mejorando continuamente nuestra empresa y, de esta manera, generar beneficios a la comunidad.

#### 3.2. Pensando en el cliente, buscando las mejores prácticas

Como una mecanismo de protección de los derechos humanos de los clientes, la empresa durante el 2010 define el proyecto de Comunicación Integral con el Cliente; que consiste en fortalecer una comunicación constante con los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado, a partir del mejoramiento del proceso de atención al cliente con el uso de herramientas tecnológicas y personal calificado, que faciliten la comunicación entre el prestador y el usuario, para atender de forma efectiva las inquietudes, dudas y necesidades; a través de varias actividades:

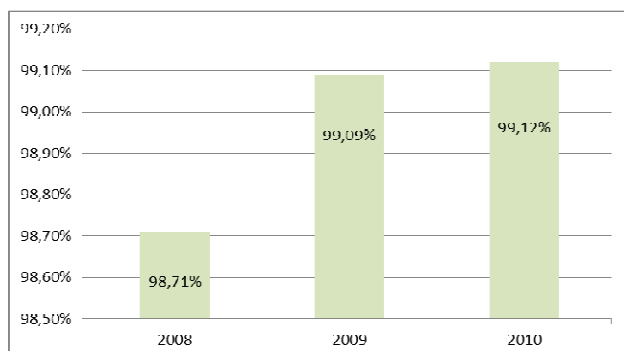
**Comunicación Telefónica:** Se tiene la disponibilidad de una línea gratuita de atención al cliente 116, para todos los habitantes de la ciudad, mediante un Call Center, dotado con personal capacitado en atención al cliente y en los procesos y procedimientos del prestador, para atender de forma personalizada las consultas de procedimientos, atención de daños, e información general del servicio, que requieran los usuarios. Para este proceso se pasó de verificar las grabaciones de las llamadas realizadas por los usuarios a la verificación mediante un monitoreo constante y en línea, auditando de esta manera la calidad de la atención del cliente en sus diferentes aspectos como inmediatez, amabilidad, seguridad en el trámite y/o en la información suministrada.

**Atención personalizada en sitio:** Mediante un centro integrado de servicio "CIS", ubicado en las instalaciones del prestador, dotado del mobiliario y tecnología disponible, dar atención a las solicitudes, peticiones, quejas, pagos parciales y financiaciones, solicitados por los clientes. En este proceso se habilitó una casilla de acceso preferencial, para la atención de personas de la tercera edad.

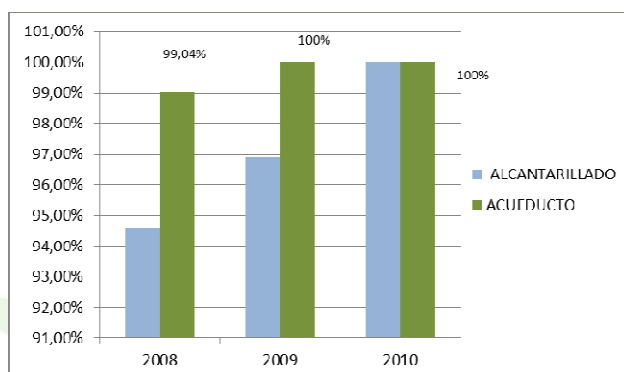
**Atención personalizada en los barrios:** Visitas a diferentes sectores de la ciudad mediante el programa "La oficina se mueve", en donde personal capacitado del prestador, se acerca a la comunidad, con la intención de comunicar a los usuarios, planes de financiamiento, atención de dudas respecto al servicio, atención de reclamos y autorización de pagos parciales. Para el 2010 se aumentó el número de funcionarios asignados al programa y el número de visitas realizadas.

### 3.3. Nuestros resultados

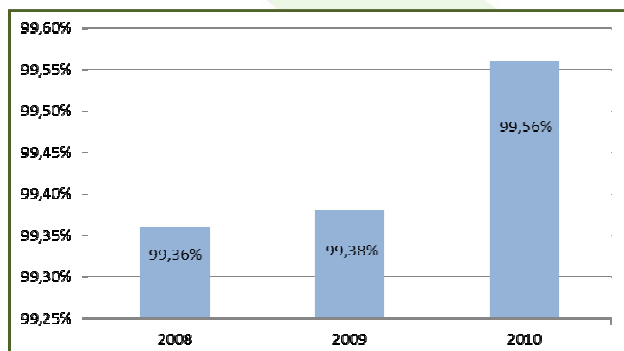
#### Eficiencia en la atención de reclamos



#### Cobertura en Servicios Públicos

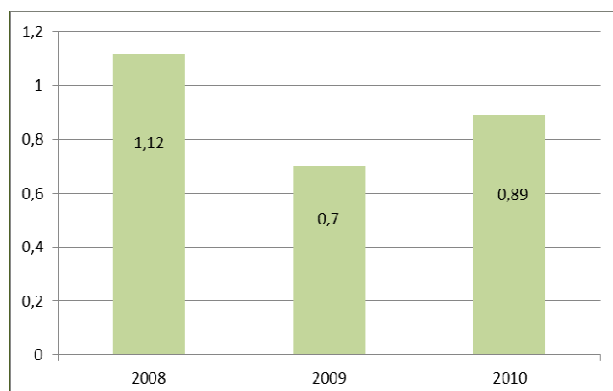


#### Continuidad del Servicio

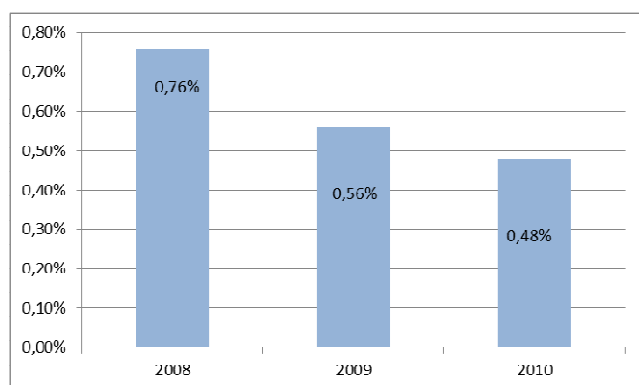




## Calidad del Agua Potable IRCA



## Reclamo por Facturación



### **3.4. Mejorar la calidad de vida de los usuarios ubicados en zonas de invasión y riesgo.**

En conjunto con la administración Municipal y la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP se definieron las actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de la población ubicada en zonas de invasión y riesgo de la ciudad, en donde se desarrollaron actividades de suministro e instalación de redes de acueducto y alcantarillado incluidas acometidas y medidores, en la ciudadela El Remanso, para reubicar entre otros, a los usuarios de las Pilas Públicas.

Adicionalmente La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P aprobó a través de la Junta Directiva, la condonación de la cartera a 817 usuarios de las Pilas Públicas, con cargue a la provisión de la cartera, para otorgar el paz y salvo del servicio de acueducto a estos usuarios y así poderlos beneficiar de vivienda y servicios públicos, en la ciudadela El Remanso.

Este proyecto tuvo una inversión de \$4 mil 192 millones y una población beneficiada de 1.217 familias en condiciones especiales ubicados en invasiones y poblaciones subnormales.

### **3.5. Vinculación de suscriptores y usuarios al servicio de alcantarillado en el sector de Galicia.**

Gracias al trabajo decidido y serio que se emprendió desde el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa, se logró que la comunidad que habita en el sector de Galicia, entendiera las razones esenciales para que se operaran las redes existentes de alcantarillado, con lo cual de manera inmediata se consiguió mitigar el daño que se estaba causando con la indebida evacuación de aguas residuales y servidas que provienen de los diferentes predios que componen tal población, igualmente se garantiza con tal proceder, el mejoramiento en la calidad de vida de los ciudadanos, se salvaguarda su salud, y de contera la salubridad pública. Igualmente la Empresa logra materializar fines esenciales de nuestro Estado Social y Derecho, tales como la prosperidad general, el respeto por la vida digna, y un ambiente sano.

En ese orden, debemos indicar que ya se tienen 1050 suscriptores de alcantarillado en el sector de Galicia, quienes empezarán a notar los beneficios de la prestación y operación del servicio de saneamiento básico, y a quienes se les garantizó el mantenimiento necesario de las redes de alcantarillado, reposición, al igual que futuras inversiones para el mejoramiento continuo del servicio referido.

### **3.6. Proyecto Socioambiental "RÍOS DE AGUA PURA"**

El Municipio de Pereira posee un rico patrimonio hídrico conformado por los dos grandes ríos Otún y Consota y más de 20 quebradas que recorren la ciudad abasteciéndola de este preciado líquido. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, responsable por entregar a la ciudadanía unas corrientes hídricas en buen estado, lidera el Plan de Saneamiento Hídrico del municipio y en adición puso en marcha desde el año 2008 el Proyecto Socioambiental **RÍOS DE AGUA PURA**

**RÍOS DE AGUA PURA** tiene por objeto “Fortalecer los procesos de participación y gestión ambiental comunitaria a través de la ejecución de acciones para la recuperación y conservación de las cuencas y microcuencas del Municipio de Pereira” con la vinculación de las comunidades quienes son los beneficiarios y responsables de su recuperación y sostenimiento ambiental y cultural.

### 3.6.1. Logros Alcanzados

Entre sus principales logros se destacan:

1. **Conformación de 40 Grupos de Gestión Ambiental Comunitaria (GGAC):** Grupos conformados por líderes comunitarios, presidentes de juntas, comuneros, Instituciones educativas (29), representantes y comunidad en general, asociados a la zona de intervención; quienes se encargan de planear y ejecutar las acciones ambientales para la recuperación de 18 cuencas y microcuencas.

CUENCA	MICROCUENCA	GRUPOS DE GESTION
<b>RÍO OTUN</b>	Río Otún	17
	Zanjón Hondo - Calvario, La Mina, El Erazo	2
<b>RÍO CONSOTA</b>	Río Consota	10
	El Oso, Caño Condina, Puntaepiedra, Bedoya, San José, El Tigre, La Dulcera - La Arenosa, Boston, Caucho, La Morenita.	11
<b>RÍO CAUCA</b>	Santa Juana (Caimalito)	1
Total		40

2. **Vinculación Interinstitucional:** Participación de instituciones del orden central, entes descentralizados, y otras instituciones, como son: Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER, la Alcaldía Municipal con sus Secretarías de Planeación, Gobierno, Desarrollo Rural, Educación, Infraestructura, Salud y Deportes, Empresa ATESA de Occidente, Policía Ambiental, Empresa de Energía, Área Metropolitana, SENA, La academia, Cruz Roja y Defensa Civil.



3. **Jornadas de Recuperación:** Realización de jornadas que cuentan con la participación de las comunidades, niños, jóvenes, adultos y adultos mayores; en diferentes actividades entre las que se encuentran:
- **Jornadas de Formación** con comunidades y colegios,
  - **Jornadas de Recuperación** bien sean limpiezas, siembras, adecuación de senderos y murales.
  - **Jornadas de Promoción y Divulgación** a través de visitas puerta a puerta, festivales, marchas, actividades recreativas y deportivas y cineforos.
  - **Reactivación de Convites** como espacios de encuentro donde se realizan diferentes actividades y al finalizar se integra a la comunidad a través de un almuerzo tradicional Pereirano (Sancocho).
  - **Formulación de Proyectos** bajo un enfoque participativo, que contribuyan al bienestar colectivo y al mejoramiento del entorno. De éstas propuestas, algunas ya están en ejecución como son los proyectos de reciclaje, tienda comunitaria y algunos ejecutados en intervención paisajística (sendero, mejoramiento zona de conservación).
4. **Reconocimiento Nacional:** A través de ANDESCO (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones) se reconoce a **RÍOS DE AGUA PURA** como uno de los mejores proyectos de desempeño ambiental.



Enfocándose en su misión empresarial, la empresa Aguas y Aguas de Pereira avanza hacia la Gestión del Agua como bien social y ambiental; de aquí su liderazgo en la articulación de los actores sociales e institucionales llamados a construir y manejar una ciudad responsable con sus ríos y quebradas.



Con el avance de RÍOS DE AGUA PURA y con la consolidación de los GGAC, las comunidades se han concienciado de su papel en la gestión ambiental, generando así un escenario de encuentro, de conformación de alianzas, de trabajo en equipo, de diálogo, de consenso y de construcción de colectivo.

Estas actividades se han cuantificado como se muestra a continuación:

DESCRIPCION	TOTAL EJECUCION 2008	TOTAL EJECUCIÓN 2009	TOTAL EJECUCIÓN 2010
CUENCAS INTERVENIDAS	15	15	18
GRUPOS CONFORMADOS	21	30	40
JORNADAS DE FORMACIÓN CON COMUNIDADES	130	511	668
JORNADAS CON COLEGIOS	20	29	155
JORNADAS DE LIMPIEZA	44	69	85
JORNADAS DE SIEMBRA	2	17	17
JORNADAS DE PROMOCIÓN (Marchas, Festivales, Eventos deportivos, Visitas puerta a puerta)	30	62	96
ZONAS RECUPERADAS		Mural y Sendero Caño Condina, Mural La Bananera	Mural El Cortez, Murales San Fernando, Mural Galicia, Jardín Villa Santana

### 3.7. Congreso Internacional Expoagua Pereira 2010, componente social

#### 3.7.1. Festival del Agua

Como preámbulo al Congreso internacional y bajo la premisa de crear espacios de difusión y de concientización en la comunidad sobre toda la labor adelantada por la Empresa en el tema de saneamiento y conservación de las fuentes hídricas, se adelantó el Festival del Agua.

El Festival en su totalidad constó de 8 actividades abiertas para el público, que se llevaron a cabo entre el 15 de julio hasta el 30 de agosto. Así se desarrollaron eventos artísticos, deportivos, recreativos, entre otros. Las actividades desarrolladas dentro del marco del Festival del Agua fueron:



1. **Obra de Teatro Matamba:** una puesta en escena sobre la vida, la importancia de la ecología y el cuidado de los recursos naturales, con el fin de sensibilizar a las comunidades sobre la preservación del medio ambiente.
2. **Festival Recreativo, "Fantasías de Agua Pura":** Desarrollo de jornadas pedagógicas para los niños con el objetivo de generar sentido de pertenencia por los ríos.
3. **Campeonato internacional de Aletas:** donde participaron representantes de México, Ecuador, Venezuela y Colombia.

4. **Festival Regional de Natación Infantil:** Actividad deportiva con el objetivo de generar conciencia del cuidado del agua a partir de interactuar con ella.
5. **Campeonato de microfútbol, "Agua, vida y gol":** Actividad deportiva con la comunas con el objetivo de generar conciencia del cuidado del agua a partir de competir en escenarios donde el agua hace parte del diario vivir.



6. **"Fashion por la biodiversidad y Proyección Monumental":** Una pasarela que involucro diversas propuesta de diseño alrededor de la temática del agua y preservación de los recurso naturales. Adicional, una proyección de imágenes en 3D alrededor de la temática del cuidado del agua.
7. Adicionalmente, la ciudad se iluminó con distintos motivos alusivo al tema de protección y cuidado de los recurso naturales bajo una muestra denominada **"Luces por el agua y la naturaleza"**.

8. **Maloka Viajera.** Se constituyó en uno de los principales hitos del Festival del Agua, donde Aguas y Aguas trajo esta importante exposición a la ciudad dentro del evento Expoagua Pereira 2010. Este evento contó con una afluencia de más de 31.000 personas, durante un mes de presentación, cifra que fue posible gracias a la realización de convocatoria masiva a distintas instituciones educativas, gubernamentales y privadas de la ciudad y la región.

Cuadro. Resumen Cubrimiento Instituciones Maloka

DESCRIPCION ENTIDAD	NUMERO DE INSTITUCIONES ATENDIDAS	NUMERO DE BOLETAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	74	5.516
EMPRESAS PARTICULARES	29	3.876
ALCALDIA DE PEREIRA		10.400
OTRAS ALCALDIAS		1.200
TAQUILLA	103	10.480
TOTAL BOLTAS		31.472
TOTAL VENTAS		\$190.836.000

En su totalidad el Festival del Agua logró convocar cerca de 46.000 personas en los distintos escenarios planteados para el desarrollo de estas actividades.



**DESEMPEÑO SOCIAL TRABAJADORES**



**El desarrollo del talento humano de Aguas y Aguas de Pereira busca crear condiciones organizacionales para motivar, capacitar, desarrollar y mantener el personal idóneo, y a la vez de garantizar de manera continua el conocimiento y competencia necesarios para asegurar la calidad en la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.**

## 4. DESEMPEÑO SOCIAL TRABAJADORES

### Estándares Laborales Pacto Mundial



**Principio 3:** Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.



**Principio 4:** Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.



**Principio 5:** Abolir cualquier forma de trabajo infantil.



**Principio 6:** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### 4.1. Composición

**4.1.1.** Nuestro principal grupo de interés está compuesto por Jubilados, Trabajadores de planta, Aprendices y Contratistas de prestación de servicios.

Durante el año 2010 se incrementó el número de Jubilados en 22; al quedar establecido mediante Acto Legislativo 01 de 2005, que no podrán establecerse en pactos, convenciones colectivas de trabajo, laudos o acto jurídico alguno, condiciones pensionales diferentes a las establecidas en las leyes del Sistema General de Pensiones, llegamos al punto máximo de trabajadores jubilados los cuales ascienden a 288; superando a los trabajadores de planta en un 15%.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.		
GRUPO DE INTERES	# DE PERSONAS	%
Jubilados	288	43%
Trabajadores	251	37%
Contratistas	118	18%
Aprendices	13	2%
<b>TOTAL</b>	<b>670</b>	<b>100%</b>

La composición de nuestro principal grupo de interés está conformado por un 43% de Jubilados; 37% de Trabajadores; un 18% de Contratistas de prestación de servicios y un 2% de Aprendices

#### 4.1.1. Planta de cargos

La planta de cargos no tuvo variación. Consta de 269 cargos, con 20 denominaciones, distribuidos en 7 niveles jerárquicos.

CATEGORÍAS PROFESIONALES	TOTAL DE TRABAJADORES DIRECTOS
Directivo	15
Asesor	2
Profesional	37
Técnico	36
Asistencial	161

#### 4.1.2. Composición laboral por género

A diciembre 31 de 2010 el total de trabajadores de la Empresa es 251, de los cuales el 22% son mujeres y el 78% hombres.

DATOS ESTADISTICOS TRABAJADORES ACTIVOS		
MUJERES	HOMBRES	TOTAL
54	197	251
22%	78%	100%

La Empresa brinda igualdad de oportunidades de empleo tanto a hombres como a mujeres, reflejadas en las retribuciones económicas, las cuales están establecidas en la planta de cargos, siendo equitativas sin distinción de género. Es así como tiene definido un manual de perfil de competencias que garantiza objetividad en la vinculación de personal independientemente de su género brindando igualdad de oportunidades de acceso a cargos ejecutivos tanto a hombres como a mujeres

Lo anterior se ve reflejado en la vinculación de la mujer en la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

- La Gerencia de la Empresa es ocupada por una mujer desde el año 2.006
- Los cargos de Contadora, Tesorera, Gestión de compras, y Gestión Humana están en cabeza de Mujeres

En nuestro personal hay Contadoras, Ingenieras, Economistas, Abogadas, Administradoras de Empresas, Comunicadoras Sociales, Médica

#### 4.1.3. Composición laboral por edad

El 77% de los trabajadores tienen más de 40 años; el 20% tiene entre 30 y 39 años y solo el 3% es menor de 29 años. En el rango de edades mayores de 40 años, están ubicados el 80% de los hombres y el 65% de las mujeres. Tres Trabajadores son mayores de 60 años.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.						
DATOS ESTADISTICOS TRABAJADORES ACTIVOS						
RANGO	PERSONAS		MUJERES		HOMBRES	
EDAD	#	%	#	%	#	%
22 Y 29	9	3%	1	2%	8	4%
30 Y 39	49	20%	18	33%	31	16%
40 Y MAS	193	77%	35	65%	158	80%
TOTAL	251	100%	54	100%	197	100%

#### 4.1.4. Convención colectiva de trabajo

NIVEL	CONVENCIONADO	TOTAL PLANTA DE PERSONAL	ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN AÑOS
Directivo	N	5	3
Asesor	N	2	6
Ejecutivo	N	10	9
Profesional	S	37	13
Técnico	S	36	14
Administrativo	S	27	11
Operativo	S	134	14
TOTAL		251	

Existe convención colectiva de trabajo, la cual cubre al 93% de los trabajadores (234), el 7% restante (17 trabajadores) están excluidos de la convención y sus beneficios, por estar en la categoría de confianza y manejo.

Los trabajadores pertenecientes al sindicalizados ascienden al 82% representado en 207 trabajadores, el 18% restante, ósea 44 trabajadores han decidido no pertenecer a dicha organización.

#### 4.1.5. Planta de personal, antigüedad

La Planta de Personal es estable, el promedio de antigüedad en años es 14 para los niveles Profesional, Técnico, Administrativo y Operativo, que coincide con el tiempo de creación de la Empresa. Así mismo se observa estabilidad para el personal Asesor y Ejecutivo, con promedios de 6 y 9 años de antigüedad respectivamente. La rotación del personal se dio básicamente producto de las jubilaciones; en su mayoría en el nivel operativo.

### Jubilados

A diciembre 31 de 2010, existen 288 jubilados de los cuales:

- ✓ El 39% nunca se compartirán por cuanto adquirieron su pensión de vejez antes del 17 de octubre de 1985 y éstas son vitalicias
- ✓ El 32% tienen opción de ser compartidos una vez cumplan con los requisitos y realicen sus trámites ante el ISS
- ✓ El 30% están compartidos.

SITUACION JUBILADOS Y SUSTITUTOS A DICIEMBRE DE 2010			
Descripción de Situación	Personas		Costo Mesadas/ Mes
	#	%	
Nunca se compartirán	112	39%	84.456.425
Existe expectativa de ser compartidos	91	32%	161.778.140
Compartidos	85	30%	55.152.460
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>	<b>301.387.025</b>

Durante el año 2010, adquirieron su derecho a jubilación convencional 22 trabajadores.

<b>SITUACION JUBILADOS Y SUSTITUTOS A DICIEMBRE DE 2010</b>		
<b>Situación</b>	<b>Jubilados</b>	<b>Valor mesada</b>
Cumplen con los requisitos para ser compartidos	20	25.638.377
En fondos privados	2	3.057.778

## Jubilaciones próximas

Con la entrada en vigencia del Acto Legislativo 01 de 2005, no podrán establecerse en pactos, convenciones colectivas de trabajo, laudos o acto jurídico alguno, condiciones pensionales diferentes a las establecidas en las leyes del Sistema General de Pensiones. Así entonces hasta el 31 de julio de 2010, fecha en que entra en aplicación el acto legislativo, se concederán jubilaciones, a quienes han adquirido el derecho con los siguientes requisitos:

1. Mujeres: 50 años de edad y 20 años de servicio
2. Hombres: 55 años de edad y 20 años de servicio

<b>JUBILACIONES PROXIMAS CON DERECHO ADQUIRIDO ANTES DEL 31 DE JULIO DE 2010</b>	
<b>CARGO</b>	<b>FECHA EN LA QUE ADQUIRIÓ EL DERECHO</b>
Secretaria	Septiembre de 2009
Tecnólogo I	Enero de 2010
Secretaria	Abril de 2010

## 4.2. Ausentismo por incapacidades

Durante el año 2010, 135 trabajadores presentaron 311 incapacidades, de 2.583 días lo que equivale a 7,2 años. Es decir el 54% de los trabajadores, presentó por lo menos 1 incapacidad.

El costo de los días de incapacidad ascendió a \$129,32 millones de pesos, de los cuales la empresa asumió \$74,48 millones, correspondiente al 58%; el 42% restante fue asumido por el sistema de seguridad social.

INCAPACIDADES 2010		
CONCEPTO	VALOR (en millones de \$)	COMPOSICIÓN
Incapacidad enfermedad general	\$81.3	63%
Licencia de maternidad-paternidad	\$4.1	3%
Accidente de trabajo	\$12.5	9%
Hasta tres días	\$31.4	25%
<b>TOTAL INCAPACIDADES</b>	<b>\$129.3</b>	<b>100%</b>
Recuperación EPS	\$42.6	
Recuperación ARP	\$12.3	
TOTAL RECUPERACIÓN INCAPACIDADES	\$54.9	42%
VALOR ASUMIDO POR LA EMPRESA	\$74.4	58%

Los costos de las incapacidades corresponden el 63% a enfermedades generales, el 25% hasta tres días de incapacidad las cuales no son reconocidas por el sistema de seguridad social; el 9% corresponde a accidentes de trabajo y el 3% a licencias de paternidad.

INCAPACIDADES 2010				
CONCEPTO	# INCAPACIDADES	%	# DÍAS	EQUIVALENTE AÑOS
Enfermedad General	290	93%	2.231	6.2
Accidentes de Trabajo	15	5%	285	0.8
Licencias de Paternidad	6	2%	67	
TOTAL	311	100%	2.583	7.2

El 93% de las incapacidades son por enfermedad general; correspondiente a 2.231 días, equivalente a 6.2 años. Se presentaron 15 accidentes de trabajo; de 285 días y 6 licencias de paternidad de 67 días.

### 4.3. Formación Empresarial

#### 4.3.1. Diseñar e Implementar Plan de Capacitación:

Durante el año se realizaron actividades encaminadas a entregar conocimientos técnicos, teóricos y prácticos a los trabajadores con ocasión de mantenerlos en circunstancias de competencia en su ambiente de trabajo. Las actividades se desarrollaron a través de cursos, seminarios y apoyos económicos para estudios de postgrado de carácter formal y no formal.

En total se invirtieron \$78 millones de pesos en capacitación formal \$39 millones y \$ 38 millones en educación no formal para los diferentes cargos de la empresa como se muestra en tabla a continuación, en diferentes campos, como lo son la gerencia de proyectos, la parte financiera

Categorías profesionales	Horas de formación
Director	312
Asesor	0
Profesional	2072
Técnico	88
Asistencial	720

Con el objetivo de estimular la cultura del emprendimiento se desarrolla el programa de incentivos y reconocimientos, en el cual se propicia la participación de los trabajadores por medio de propuestas de proyectos orientados a la creación de valor agregado en los procesos y procedimientos, al fortalecimiento del sentido de pertenencia de la organización y el desarrollo de lo objetivos organizacionales. Es así como el proyecto se desarrolla en cuatro partes relacionadas a continuación:

1. **Mejoramiento de los procesos y procedimientos en la organización:** Se motiva al personal de planta y contratistas, a presentar propuestas de proyectos aplicables a la organización, los cuales se socializan con un comité de proyectos y se seleccionan los más factibles para la organización. Durante el año 2010 se presentan 7 proyectos:
  - Optimización del proceso de coagulación
  - Recursos en materias primas
  - Servicios públicos y generación de residuos en el área administrativa de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.
  - Entrenamiento y formación técnica en potabilización de agua

- Implementación documental
  - Optimización del proceso de facturación a un grupo de grandes consumidores
  - Ampliación de puntos de recaudo de las facturas hacia las zonas suburbanas de la ciudad.
2. **Promover y fortalecer la conciencia ambiental**, a través de concurso “El río que soñamos” con la participación de los trabajadores y sus familias, por medio de pinturas, cuentos, poesías, maquetas, caricaturas, canciones y coreografías, quienes expresaron de forma unánime el sueño universal: «**Garantizar el sustento del medio ambiente**».
  3. **Reconocimiento trimestral de los valores presentes en el personal de la organización**: Se selecciona un valor o principio a ser reconocido (Compromiso, Prudencia, Búsqueda de la excelencia, Dinamismo, Orientación a los resultados, Iniciativa-Autonomía-Sencillez). El jefe de cada dependencia postula candidatos que considere que cumpla con el valor en cuestión.
  4. Propiciar entre los trabajadores del área comercial ideas innovadoras que facilitaran el recaudo de cartera vencida con más de seis meses de edad, se asignó a cada uno de los trabajadores del área comercial, una programación de contacto directo con el deudor moroso, quien debía concertar un compromiso de pago con el cliente.
  5. Pago de incentivos a trabajadores de la empresa que participan en desarrollo de nuevos proyectos y negocios que requieren un esfuerzo adicional en tiempo y conocimientos.

#### 4.4. Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

En Aguas y Aguas de Pereira proporcionamos un ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad, métodos con mínimos riesgos para la salud y programas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo para proteger y mantener la salud de nuestros trabajadores.

Indicador	Año			
	2008	2009	2010	Meta 2011
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	018	030	033	025
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	33,42	56,95	5,2	4,8
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	5,24	5,27	4,48	4,20
Número de primeros auxilios atendidos	0	0	0	0
Número de accidentes de trabajo reportados	20	20	18	17
Número de incidentes de trabajo reportados	0	0	0	0

Indicador	Año			
	2008	2009	2010	Meta 2011
Número de siniestros (muerte por causa del trabajo)	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0	0

Durante el año 2010 se trabajó en la documentación e implementación del sistema de Gestión de salud y seguridad Industrial (OHSAS 18001), en el cual se establecieron los siguientes procedimientos

- Identificación y Evaluación de los requisitos legales aplicables a la Empresa en cuanto al tema en referencia
- Identificación de peligros de SYSO
- Investigación de incidentes

En cuanto a otros procedimientos exigidos por la norma OHSAS 18001 se articularon a los existentes en el Sistema Integrado de Gestión y Control

Se realizó el manual de Normas por oficios, el manual del programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

En diciembre de 2010 se realizó pre auditoría externa de suficiencia documental para verificar el estado de conformidad frente a la norma OSHAS 18001 de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial; de allí salieron algunas observaciones entre las cuales se encuentran Ajustes a la matriz de peligros, teniendo en cuenta las actividades realizadas en cada uno de los subprocesos, determinar el tipo de control que se realiza en la fuente, el individuo y el medio, definir como se realiza la comunicación de las partes interesadas respecto a SYSO y realizar revisión por la Dirección.

Como mecanismo para la verificación del estado de los puestos de trabajo se realizan visitas semanales, la correcta utilización de los elementos de seguridad industrial y de allí se hacen recomendaciones a los trabajadores y a los jefes, posteriormente se realiza seguimiento y control a la implementación de las mismas.

## 4.5. Bienestar Social para los Trabajadores

El bienestar social de los trabajadores y su familia garantiza la apropiación del trabajador en las labores.

### 4.5.1. Fondo Rotatorio de Vivienda y Asistencia Social

El Fondo Rotatorio de Vivienda y Asistencia Social fue creado para entregar préstamos de dinero a todo el personal de la Empresa. La finalidad de los préstamos es para vivienda, construcción, mejoras,

reparación, compra, liberación de gravámenes hipotecarios, predial, valorización, calamidad doméstica, tratamientos médicos y pagos de estudios superiores.

A 31 de diciembre de 2010, la cuenta por cobrar a los Trabajadores por este concepto asciende a \$631.288.614.

#### 4.5.2. Apoyos Educativos

Para el año 2010 se realizaron desembolsos para estudio de los Trabajadores; Jubilados y sus familias por valor de \$335.5 millones de pesos representados en pago de matrículas y asistencia educativa de:

- ✓ kínder y Primaria
- ✓ Bachillerato
- ✓ Institutos
- ✓ Universidad

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.			
AUXILIOS EDUCATIVOS 2010			
MATRICULA Y ASISTENCIA	ACTIVOS	JUBILADOS	TOTAL
VALOR/ AÑO (en millones de pesos )	257.1	78.4	335.5

#### 4.5.3. Promoción de Personal a través de Concurso de Ascenso

Con el fin de elegir de un conjunto de postulantes, el perfil más Idóneo, para un cargo determinado de acuerdo con unas especificaciones y necesidades, establecidas en el perfil de cargos, se lleva a cabo un proceso denominado concurso, en el que participan los trabajadores a través de una serie de pruebas previamente establecidas por la Empresa, las cuales están orientadas a evaluar los conocimientos y experiencias de los postulantes, así como la valoración de sus habilidades, potencialidades y características de su personalidad, mediante la aplicación de pruebas psicotécnicas elegidas para tal fin.

Para el año 2010, el No. de cargos a proveer fueron 13; con 24 participantes, para las áreas de Subgerencia Financiera y Administrativa con 5 cargos, Subgerencia de Ingeniería con 6 cargos, y Dirección de Control de Gestión con 2 cargos:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P.		
CONCURSOS DE ASCENSO 2010		
	CARGO A PROVEER	# DE PARTICIPANTES
1	Secretaria	3
2	Profesional I	1
3	Tecnólogo II	4
4	Tecnólogo II	1
5	Tecnólogo I	1
6	Operador de Planta	0
7	Conductor	3
8	Operador de Equipo Especial	3
9	Mampostero	2
10	Operador de Planta	2
11	Tecnólogo II	1
12	Tecnólogo II	1
13	Tecnólogo IV	2
	TOTAL	24

#### 4.5.4. Competencias Laborales

Definida la competencia laboral como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada y partiendo de la base de que la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, sino una capacidad real y demostrada, se realizaron un total de certificaciones a los trabajadores así:

En la Subgerencia Comercial trabajó 5 normas, con 58 certificaciones; Secretaría General trabajó 1 norma, con 1 certificación; Subgerencia Financiera y Administrativa trabajó 2 normas, con 5 certificaciones; Subgerencia de Ingeniería trabajó 2 normas, con 72 certificaciones. Entre las normas certificadas se encuentran: 280201124 Emplear condiciones de salud y seguridad en el puesto de trabajo, 280201082 Realizar labores para brindar atención al cliente de acuerdo con la normatividad y

las políticas de la Entidad, 280201124 Emplear condiciones de salud y seguridad en los ambientes de trabajo, 280201079 Realizar los procesos de crítica de consumos de acuerdo con las políticas empresariales, 280201122 Manejar la información de los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con los requerimientos organizacionales, 280201081 Realizar las actividades para el control de fraudes de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad, entre otras.

### 4.5.5. Evaluación del Desempeño

Lo que se busca con la evaluación del desempeño es establecer por niveles de cargos, una serie de competencias laborales, identificadas por la Empresa como claves, para el logro de los objetivos y metas propuestas.

Con el nuevo instrumento de evaluación se pretende:

1. Evaluar el desempeño
2. Medir la eficacia de la capacitación

La aplicación del nuevo instrumento, está dirigida a trabajadores con contrato laboral mayor a un año en la Empresa. Existe una evaluación para cada uno de los niveles jerárquicos y el período a evaluar es enero a diciembre de 2010, haciéndolo coincidir con el período fiscal.

Para ello se tuvo en cuenta en cuenta aspectos como:

1. Las competencias a evaluar son las definidas para cada nivel del cargo de acuerdo con lo establecido en el manual de funciones y perfil de competencias actualizado durante el año 2010
2. Obtener registros de educación, formación, habilidades y experiencia de acuerdo con lo establecido en la Norma de calidad NTC-ISO 9001:2008 numeral 6.2.2 literal e
3. Obtener registro de la experiencia laboral del trabajador, tal y como lo establece la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección social, por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional
4. La modalidad de calificación, está basada en evidenciar la competencia en el desempeño, bajo el concepto de "competente" o "aún no competente", de tal forma que permita, cuando sea aplicable, proporcionar la formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria del trabajador
5. Obtener el grado de competencia desarrollado por el trabajador
6. Incluir la Tarjeta profesional como elemento de evaluación, en concordancia con el requisito establecido en el manual de perfil de competencias y de acuerdo con lo establecido por la Ley.
7. Medir la Eficacia de la capacitación
8. Hacer énfasis en la preservación de la confidencialidad de la información recibida en su actividad laboral
9. Agilizar el proceso de evaluación del desempeño, a través de un instrumento concreto

#### 4.5.6. Contratos de Aprendizaje

El contrato de aprendizaje es una forma especial dentro del Derecho Laboral, mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórica práctica en una entidad autorizada, a cambio de que la empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa. Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibe de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual así:

1. En la fase lectiva el 50% de un (1) salario mínimo mensual vigente
2. El apoyo de sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente
3. Si el aprendiz es estudiante universitario el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un salario mínimo legal vigente.

La cuota de aprendices para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. realizada por el SENA, es de 11 aprendices; de los cuales como mínimo 8 serán estudiantes SENA y 3 serán estudiantes Universitarios.

La cuota obligatoria mensual por los 11 aprendices es de 330 días. Mientras que el comportamiento mensual de la cuota aportada ha sido superior.

Al año la cuota aportada supera a la obligatoria en 517 días, lo que sirve como reconocimiento de deducción en el Impuesto de Renta.

#### 4.6. El bienestar social de los empleados y la familia un compromiso de Aguas y Aguas de Pereira

Algunos de los mecanismos que tiene la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para hacer compatible el trabajo con la vida familiar; es el sistema de permisos y apoyos económicos así:

- Auxilio económico por matrimonio y cinco días hábiles de descanso remunerado
- Auxilio económico por maternidad y tres días hábiles de descanso remunerado adicionales a la licencia por maternidad
- Auxilio económico por defunción de cónyuge o compañero permanente, hijos o padres y cinco días hábiles remunerados
- Auxilio educativos para el trabajador su cónyuge o compañero permanente e hijos para estudios de preescolar, primaria, secundaria, universidad e institutos y entrega de un kit escolar para los hijos;
- Permiso remunerado para estudios de dos horas laborales diarias
- Permiso navideño equivalente a cinco días hábiles remunerados
- Permiso remunerado hasta de un día para el trabajador, otorgado por el Jefe inmediato

- Permiso remunerado hasta por tres días otorgado por la Jefe de Gestión Humana; viáticos, tiquetes aéreos y permisos remunerados por comisión de estudio
- Se conceden licencias de trabajo hasta por tres meses, a los trabajadores que la soliciten, apoyos económicos para estudios de especialización, maestría y doctorados, auxilio convencional para anteojos.

### 4.6.1. El Bienestar Social asociado a las actividades de salud, deporte y recreación

Existen otros mecanismos para hacer compatible el trabajo con la vida familiar, que incluyen actividades de bienestar social, salud, recreación y deporte como: las caminatas ecológicas para el trabajador y su familia, en la zona rural de la ciudad de Pereira, los días sábados, incluye seguro de asistencia médica, personal paramédico, guías turísticos especializados, transporte, desayuno y almuerzo para el trabajador y su núcleo familiar.

Con la familia de niños de Aguas y Aguas de Pereira se realizaron actividades recreativas con los niños y sus padres, como el día del niño en el mes de abril; vacaciones recreativas en el mes de julio; y navidad en el mes de diciembre con la entrega de regalos navideños y fiesta de fin de año para los niños y sus padres que incluyó un día de campo en PANACA, participación de los padres con los niños en la Semana Mayor (Semana Santa).

Así mismo para conmemorar el día del agua el 22 de marzo se realizó el concurso el "rio que soñamos" el cual tuvo participación del trabajador y su núcleo familiar, a través de pinturas, cuentos, poesías, maquetas, caricaturas, canciones y coreografías, así expresaron de forma unánime que el sueño es universal: «Garantizar el sustento del medio ambiente».

- Se concedió permiso remunerado por tres meses a una ingeniera del Subgerencia de Ingeniería, Departamento de Distribución de agua potable para estudios de sewage works engineering and stormwater drainage technology en Japón.
- Apoyo económico para estudios de Especialización (Gerencia de Proyectos, Derecho Administrativo), Maestría (Administración)
- Apoyo de anteojos a 156 empleados
- Auxilio Económico pro Matrimonio 2
- Auxilio por Maternidad y Paternidad: 2
- Auxilio por defunción: 14
- Auxilio Educativo personal activo 164
- Auxilio Educativo a Jubilados: 104

### 4.7. Conociendo el Clima Organizacional

Con el objetivo de conocer el concepto que tienen los trabajadores sobre la organización y cómo influye en su conducta, se realiza durante el año 2010 la medición del clima organizacional cuyo objetivo tuvo la valoración de la "percepción que tienen los trabajadores de la entidad respecto a ciertas realidades laborales", para posteriormente generar procesos de mejora mediante la identificación de los niveles de favorabilidad

Este proceso se llevó a cabo en cuatro (4) fases:

Fase 1: Determinación y selección de las variables a evaluar considerando características asociadas a la estrategia, estructura, procesos y cultura de la entidad.

Fase 2: ajuste técnico de evaluación: cuestionario de clima organizacional.

Fase 3: aplicación de la técnica de recolección de información.

Fase 4: obtención de los niveles de favorabilidad respecto a la percepción del clima organizacional.

Para la interpretación de los resultados obtenidos se tuvo en cuenta la siguiente escala:

90 – 100	percepción con un nivel muy alto de favorabilidad
75 – 89	percepción con un nivel alto de favorabilidad
67 – 74	percepción con un nivel medio alto de favorabilidad
50 – 66	percepción con un nivel medio bajo de favorabilidad
39 – 49	percepción con un nivel bajo de favorabilidad
33 y menos	percepción con un nivel muy bajo de favorabilidad

Una vez tabulada y analizada la información acerca de la “percepción que tienen los trabajadores de la entidad respecto a ciertas realidades laborales” la puntuación fue de: 79 puntos, cuya interpretación se ubica en la escala **“Nivel Alto de Favorabilidad”**. Sin embargo de este estudio surgieron algunas recomendaciones:

- Revisar el proceso de Inducción y re inducción y el entrenamiento en el puesto de trabajo.
- Ajustar de manual de funciones y perfil de competencias garantizando su actualización y pertinencia con las necesidades de los procesos de la entidad.
- Valorar y Divulgar el Modelo de Gestión del Desempeño
- Generar estrategias que permitan fortalecer la comunicación en los diferentes niveles
- Ejecutar un análisis de dimensiones psicosociales intralaborales de los cargos Directivos y Administrativo.
- Propiciar actividades para reforzar las habilidades de direccionamiento y resolución de conflictos
- Divulgación de procesos de transformación en la Empresa.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

## Cuidando nuestros recursos, somos Responsables del Futuro

**Hace varios años, asumimos el compromiso de proteger nuestros recursos naturales, para garantizar el disfrute de ellos en el futuro. Ese compromiso se ve reflejado en el cuidado de la cuenca, los humedales, la fuentes de agua. Falta mucho por hacer, pero es un comienzo con visión de un futuro confiable.**





## 5. DESEMPEÑO AMBIENTAL

### Medio Ambiente y el Pacto Global



**Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.**



**Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.**



**Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.**

### 5.1. Congreso Internacional del Agua



Expoagua Pereira 2010 se configura como uno de los eventos de mayor trascendencia en el año a nivel país en cuanto al tema de manejo y conservación del agua se refiere. Pero de igual manera, este



evento se constituyó en la plataforma de impulso para posicionar Agua y Aguas de Pereira a nivel nacional e internacional como una Empresa eficiente en sus procesos y sólida financieramente.

Así, esta primera versión de Expoagua Pereira 2010 permitió proyectar a Aguas y Aguas de Pereira hacia el mundo como una empresa responsable y consciente de la conservación del recurso hídrico, y así mismo se pudo transmitir este mensaje por medio de referentes nacionales e internacionales reconocidos; pero aún más valioso, Expoagua se constituyó como el punto de partida para el logro del objetivo de visualización de la Empresa y como el sustento para el siguiente paso: atraer recursos y fomentar las alianzas y cooperación entre organizaciones.

De igual forma, este evento impacto de manera positiva la Ciudad en la medida que posibilitó mostrar una imagen renovada de ciudad ambientalmente responsable, además de impulsar el componente económico.

“Como empresa administradora del recurso hídrico, somos conscientes de que el agua es un elemento articulante e integrador no sólo de territorios sino de comunidades, instituciones y actores de la sociedad civil. El agua es un elemento decisivo para la cooperación en pro del manejo y la conservación del medio ambiente. Por eso queremos mostrar lo que hacemos y conocer nuevas experiencias. Pereira está lista para generar transformaciones en favor de la sostenibilidad ambiental del territorio y del bienestar de todos. Pereira quiere posicionarse como una ciudad modelo en un contexto de sostenibilidad del desarrollo a escala global, y EXPOAGUA PEREIRA 2010 es el mejor escenario para empezar a conseguirlo”.

María Irma Noreña Arboleda. (Nota de Prensa)

De esta manera, este evento por sus dimensiones se convierte en un referente de ciudad y de país, y que por sus características recibió el apoyo y la gratitud de quienes de una u otra forma participaron de él. A continuación, algunos de los mensajes recibidos de los expertos invitados al Congreso:

CARLOS FERNANDEZ-JÁUREGU (Conferencista): “deseo en esta oportunidad felicitarla de la forma como ha sido llevado a cabo este evento internacional con la participación de personalidades de los cinco continentes, el programa estuvo muy bien desarrollado de tal forma que los asistentes pudieron tener una visión de lo que pasa en el mundo, las regiones como América latina y el Caribe y ver que los que se hace en Aguas y Aguas de Pereira es un real ejemplo para muchas ciudades en diferentes lugares del mundo.

Después de compartir varias reuniones con mis colegas del BID, PHI-UNESCO/LAC, Universidades tanto locales como del exterior en Pereira, considero que sería de gran importancia para Pereira, Colombia y la América Latina y el Caribe el analizar la posibilidad de que este tipo de eventos se conviertan en una referencia y se llevan a cabo con un frecuencia adecuada, quizás cada 2 años haciendo que Pereira y de Aguas y Aguas de Pereira sean sinónimo del agua en el mundo, por nuestra

parte, será un honor poder apoyarlos en este tipo de eventos y otros de interés común como por ejemplo llevar a cabo actividades de la Cátedra Internacional del Agua de Zaragoza en Pereira

EDUARDO BERHENTZ (Conferencista): "Le envío esta breve nota para felicitarlos por el excelente congreso del agua y por el éxito en la organización del mismo. Del mismo modo le agradezco haberme considerado para ser parte del selecto grupo de conferencistas del evento. Ciertamente fue un privilegio haber participado bajo esta dignidad".

### 5.1.1. Estrategia e Impacto de las Comunicaciones



Expoagua Pereira 2010 fue registrado en sus tres componentes por los medios de comunicación regionales y nacionales. En cuanto al Congreso Internacional atrajo una cantidad importante de medios a la ciudad, quienes además de realizar el cubrimiento periodístico del evento, también se interesaron en conocer las opiniones de los expertos invitados sobre el futuro del recurso hídrico en el mundo. Así, medios como La República, El Tiempo, Canal NTN 24 (RCN Internacional), Caracol Radio, y numerosos medios locales, destacaron el Congreso Internacional del Agua por su altísimo nivel académico y su organización.

Plan de Medios. Para alcanzar el nivel de difusión logrado por el evento, en sus tres componentes, a nivel nacional e internacional se manejaron varias estrategias publicitarias a través de los medios de comunicación tradicionales (radio, prensa y televisión), medios especializados y agencias de prensa internacional.

Dada la naturaleza del evento, desde el punto de vista de responsabilidad social y ambiental, se buscó a través de la sensibilización sobre el objetivo de Expoagua Pereira el acompañamiento de los más importantes medios de comunicación del país y de la ciudad, por medio de lograr tarifas preferenciales y acompañamiento noticioso, así un plan de medios evaluado en cerca de \$130 millones se logra optimizar en \$80 millones aproximadamente (un ahorro de 50 millones). Sin embargo, esta cifra no muestra el nivel de difusión logrado a través de medios alternativos como: medios especializados, organismos no gubernamentales -ONG's, entidades del gobierno, gremios, portales web especializados, reuniones sectoriales, asistencia a eventos y organismos internacionales. Pagina Web. Esta constituyó en una de los mayores sitios de difusión del evento con un total de 9.855 visitas (durante 4 meses de su puesta en marcha) provenientes de 60 países y de las cuales en promedio el 72% corresponden a visitas nuevas (ver archivo adjunto).

### 5.1.2. Impacto en la Ciudad

Los medios mostraron otra cara de la Ciudad a partir del cubrimiento periodístico que recibió el evento, de esta manera Pereira se presenta como un ciudad de iniciativa ambiental y con un gran potencial para el desarrollo de este tipo de eventos.

A nivel económico una gran proporción de los recursos invertidos en el desarrollo del evento se entregaron a empresas (proveedores) locales, lo que permitió dinamizar la economía regional. De igual manera, a partir de estas contrataciones se generaron cerca de 80 nuevos empleos.

En el mismo sentido, durante los días del evento, el comercio (especialmente lo relacionado con servicios hoteleros y de alimentos) se vio positivamente impactado por la presencia de los visitantes. La coincidencia con las primeras actividades de las Fiestas de Pereira contribuyó de manera significativa a este logro.

A continuación se presentan en detalle la gestión realizada en cada uno de los componentes de Expoagua Pereira 2010.

### 5.1.3. Componentes Expoagua Pereira 2010

Este evento constó de tres componentes a saber: Congreso internacional del Agua, Muestra Comercial y el Festival del Agua. A continuación se relacionan los aspectos mas relevantes de su desarrollo.

#### 1. Congreso Internacional EXPOAGUA PEREIRA 2010

Del 11 al 13 de agosto, Pereira fue el destino de más de cuatrocientas personas entre nacionales y extranjeros, atraídas por el Congreso Internacional EXPOAGUA PEREIRA 2010, durante el cual expositores de 7 países presentaron investigaciones y experiencias sobre el "Agua Como Eje Estructurante del Desarrollo Territorial Sostenible".



**Acto de Apertura:** Contó con la presencia de altas personalidades nacionales y locales, quienes participaron de la mesa principal, entre estos la Ministra de Medio Ambiente y el Presidente de Andesco, el Alcalde de Pereira.

**Ponencias.** Se presentaron 18 ponencias inscritas dentro de los ejes temáticos desarrollados para los tres días de duración del Congreso Internacional, a saber:

- Día 1. Política nacional e internacional en la gestión del recurso hídrico.
- Día 2. Planificación territorial en torno al agua como eje estructurante.
- Día 3. Territorios sostenibles en un contexto de escasez hídrica.

De igual manera, se desarrollaron 3 de estas ponencias en idioma inglés, las cuales contaron con traducción simultánea.



Ernesto Guhl (Col). Enrique Leff (Mex). Manuel Rodríguez (Col)

**Conferencistas.** El Congreso Internacional contó con la presencia de 15 conferencistas, 8 internacionales procedentes de países como España, Uruguay, Chile, Holanda, México, Alemania, entre otros, y 7 conferencistas nacionales, todos pertenecientes a reconocidas instituciones. De igual manera se contó con la presencia de 5 panelistas en representación de las instituciones que tienen mayor autoridad a nivel nacional en cuanto a regulación y manejo de recursos para el tema agua, tales como: la Comisión de Regulación y Saneamiento básico, Superintendencia de Servicios Públicos, Departamento Nacional de Planeación, entre otras.

De igual manera, vale la pena resaltar que la afinidad de varios de los ponentes (e instituciones invitadas) por la temática desarrollada por el Congreso Internacional del Agua, posibilita que 12 de los 15 ponentes (e instituciones a los que se encuentran asociados) se vincularan al evento sin cobrar honorarios por su participación. En este sentido, se logra optimizar el presupuesto de gastos en cerca de \$48 millones (a razón de \$4 millones por ponente).

Ocupación Promedio Día. El evento durante sus 3 días contó con una notable participación, registrando de esta manera una asistencia promedio día de 350 personas a las conferencias.

## 2. Participantes Congreso Internacional



El Congreso Internacional del Agua contó con la participación de más de cuatrocientas personas durante los tres días del evento. Se resalta el hecho de que del total de inscritos 18 participantes eran de origen extranjero (provenientes de países como Argentina, México, Brasil, Ecuador, Guatemala, Panamá, Suiza y Costa Rica) en representación de 10 instituciones internacionales y los restantes eran nacionales en representación de aproximadamente de 180 instituciones y empresas.



A este evento asistieron alcaldes, gobernadores, concejales, gerentes de empresas de servicios públicos, empresarios, planificadores territoriales, entre otros, con la motivación de promover vínculos de cooperación, transferencia de conocimientos y el intercambio de experiencias exitosas en el manejo de este recurso.

### Cuadro. Distribución porcentual de los inscritos al Congreso

ENTIDADES	% DE PARTICIPANTES
Empresas Privadas	29%
Alcaldías	11%
Entidades Gubernamentales Nacionales	11%
Entidades Gubernamentales Departamentales	5%
Empresas de Servicios Públicos	35%
Universidades	2%
Otros	7%

### 3. Patrocinadores Congreso

En su primera versión el Congreso Internacional logró la vinculación de 13 organizaciones como auspiciadores. En este sentido se contó con la presencia de empresas como Pavco, Previsora Seguros, Acueducto de Bogotá, Fonade, CRA en la categoría de patrocinadores y del Viceministerio del Agua, La República, Avianca, El Tiempo, Davivienda, Banco de Bogotá, Sudameris, entre otros en la modalidad de convenios de colaboración.

El valor de los aportes de estas entidades asciende a los \$130.000.000.

### 4. Muestra Comercial



El Congreso internacional se constituyó en un espacio de exhibición para empresas de diversos sectores que participaron con el fin de generar nuevas posibilidades comerciales para sus organizaciones. Es así como la muestra comercial que se desarrolló de forma paralela al Congreso Internacional contó con dos salones de exposición en el Hotel de Pereira que albergaron a 40 empresas participantes de ella.

En este sentido la muestra comercial ofreció una variedad de productos y servicios donde no solo se mostraron las innovaciones y tecnologías para el sector, sino que además se presentaron líneas de actuación medioambiental, y otros productos y servicios de interés general para el público asistente.

Entre los sectores participantes se destacan: suministro de aguas y tratamiento de aguas residuales, automotores, construcción, seguros, empresas de servicios públicos, entre otras.

La muestra conto con un participante internacional (Aframex - México), 20 nacionales y 9 de carácter regional. (Anexo empresas participantes).

De la misma manera, la muestra comercial facilitó que los ingenieros civiles de la ciudad y de la región conocieran de primera mano los avances y los nuevos productos ofrecidos por las empresas del sector de acueducto y alcantarillado.

### 5.2. Gestión Ambiental Empresarial

Aguas y Aguas de Pereira consiente de la importancia del cuidado de los recursos naturales y su sostenibilidad, se crea el Departamento de Gestión Ambiental, mediante directiva de Gerencia 235 de octubre del 2008.

Se define la política y la directriz ambiental, alineada a los objetivos estratégicos de la organización, descritos a continuación:

**Política:** Valoración de los servicios ecosistémicos para el equilibrio y creación de sinergias de mutuo beneficio entre la empresa y su entorno.

**Directriz:** Propender por el desarrollo organizacional sostenible en aras de garantizar la eficiencia empresarial y el fortalecimiento de los procesos ambientales, atendiendo a su vez al sentido de responsabilidad social y ambiental.

El grupo de gestión ambiental está encargado de la coordinación y aplicación de soluciones ambientales en los siguientes procesos:

1. Conservación de la Cuenca
2. Control de Vertimientos
3. Acompañamiento Ambiental en Proyectos
4. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos
5. Cultura del Agua y Prevención
6. Mitigación y Atención de Emergencias del Sistema de Agua y Saneamiento.

El Grupo Ambiental Empresarial durante el 2010 fortaleció e hizo visible su gestión a través del cumplimiento de las metas fijadas en los objetivos ambientales que son transversales a la organización y que fueron establecidos en el Plan Estratégico 2010-2014 en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

### **5.2.1. Desarrollar nuevas tecnologías inherentes a los procesos misionales**

En esta iniciativa se concentró en el mejoramiento de procesos productivos en el tratamiento de agua potable así:

- Remoción de materia orgánica por oxidación avanzada
- Disminución de aluminio residual
- Pre tratamiento con polímeros aplicados en desarenadores
- Ajuste de pH y Potencial Z

Estas investigaciones han significado para la Empresa -Reducción de costos de operación, en el proceso de potabilización superior a los 200 millones de pesos, Minimización de efectos adversos a la salud al reducir la materia orgánica del agua tratada antes de clorar, y reducir producción de lodos, lo cual reduce los pagos de tasa retributiva por vertimiento.

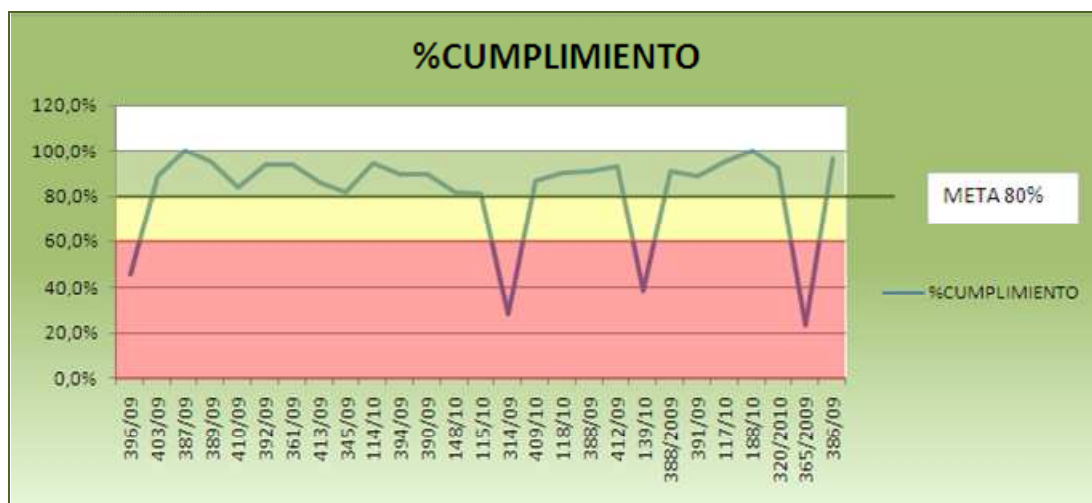
### **5.2.2. Recuperar las cuencas y micro cuencas urbanas.**

Dando cumplimiento a esta iniciativa estratégica, se desarrollaron actividades en el contexto del PSMV (Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos) obteniéndose los siguientes resultados: 17% quebradas completamente saneadas, 44% Con calidad media; para un total del 69% de corrientes hídricas urbanas en proceso de recuperación.

### **5.2.3. Implementar un modelo y esquema de seguimiento y control de impacto ambiental**

En el esquema de Gestión Ambiental Empresarial se ha fortalecido el acompañamiento al proceso de Interventoría de obras, 85% de los contratos estuvieron por encima de la meta propuesta para el 2010, cuyo valor se definió en el 80%, con respecto al manejo ambiental (social, físico y biótico) en las obras.





#### 5.2.4. Participación en la construcción e implementación del Plan de Manejo Ambiental de la Cuenca Alta y Media del Río Otún.

En el desarrollo de las actividades tendientes a mejorar las condiciones ambientales óptimas para la producción hídrica en la Cuenca, se coordinaron labores con la Secretaría General con el fin de fortalecer el proceso de Saneamiento Predial, dentro del cual se delimitaron áreas para la protección de ecosistemas estratégicos, se realizaron jornadas de inspección y vigilancia encaminadas a constatar las condiciones ambientales y ocupación del terreno en las áreas de protección.

Lo anterior permitió presentar al Departamento de Contabilidad un informe detallado de los predios, donde se especifican áreas, vocación ambiental y plan de acción, tendiente a buscar beneficios tributarios por Gestión Ambiental.

Revisado el catastro real de los predios legalizados por la Empresa, se pudo establecer que el 89% de predios cuenta con un plan de acción acorde con los objetivos ambientales trazados.

#### 5.2.5. Implementar Programa de Manejo de Residuos.

Dando cumplimiento al decreto 4741 del año 2005, el Grupo Ambiental Empresarial llevo a cabo una serie de actividades conducentes al mejoramiento del desempeño ambiental, en relación con el manejo y disposición adecuada de los residuos, para lo cual se realizaron jornadas de sensibilización, instalación de puntos ecológicos, firma de un convenio de colaboración ambiental con la Fundación Emaus, para el aprovechamiento del reciclaje y además la contratación de la disposición adecuada y final de Residuos Especiales y Peligrosos (RESPEL), así mismo se hace donación de cartuchos de tóner a la Fundación del Niño Quemado (Bogotá) para su venta y disposición adecuada.

Con la consolidación del grupo para el acompañamiento en la gestión integral de residuos sólidos, se logró la disminución del 19%, dentro del cual los elementos que más incidencia tuvieron, fueron los plásticos con una disminución del 22%

### Imágenes de la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos



**OPERACIONES**



**TORRE CENTRAL**



**RECURSOS NATURALES**



**PLANTAS**

De forma general se realizaron actividades encaminadas a generar cultura de gestión ambiental en los diferentes grupos de interés de la Empresa.

### GESTION INTERNA



**SUSTITUCION DE  
VASOS DESECHABLES**



**PUNTOS ECOLOGICOS PARA  
EL MANEJO DE RESIDUOS**



**GESTION DEL RIESGO  
PLAN DE CONTINGENCIA**



**SOCIALIZACION  
SISTEMA DE GESTION  
AMBIENTAL**



**PROYECTO  
APROVECHAMIENTO DE  
GRASAS DEL SIS.  
PRETRATAMIENTO**



**INSTALACION DE  
BOMBILLOS  
AHORRADORES  
INSTALACIONES DE CDC**

### 5.2.6. Reciclaje de Residuos

RESIDUOS SÓLIDOS	
TIPO	Kg año
Papel, cartón y periódico	480,35
Papel publicitario	13
Plástico	76,75
Vidrio	5,7
Electrónicos	549
Toners Donados	127 uni
Material Metálicos	14.7 ton

En cuanto a las actividades operativas la Empresa se realizan las siguientes actividades:

- **Correcto manejo de escombros:** La empresa hace disposición final de los escombros, por medio de la recuperación de vías por intervención de la infraestructura de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en diferentes sectores de la ciudad de Pereira, entregando a la comunidad el espacio físico intervenido en iguales o mejores condiciones de limpieza, orden mejoramiento.
- **Residuos de los sumideros:** Se implementó un mejoramiento en la disposición de estos residuos, mediante la entrega adecuada a las escombreras autorizadas.
- **Manejo y seguimiento a los contratos de obra:** Se contempla en el plan de manejo ambiental el adecuado manejo de escombros y residuos en general, que deben ser manejados por los contratistas de la obras y reportar las cantidades a la empresa para su respectivo seguimiento y registro, dichos escombros son llevados a las escombreras (Guadalcanal y Buenos Aires) autorizadas por la Autoridad Ambiental, para su disposición adecuada, durante el año 2010 se dispusieron un total de 50.370.6 l

En relación a los residuos RESPEL, se inició el proceso con el Laboratorio de Control de Calidad ubicado en el Departamento de Producción, allí se acopia periódicamente los residuos peligrosos (Biológicos y Corto-punzantes) los cuales son recolectados por la Empresa EMDEPSA, que cuenta con la autorización para el transporte y manipulaciones de los Residuos Peligrosos. Para el año 2010 se realizó la primera disposición adecuada de residuos peligrosos Biológicos sumando 32.9 Kg y Corto punzantes 120 Kg los cuales se disponen finalmente por la Empresa Metropolitana de Aseo EMAS, S.A ESP – Tecniamsa Tecnologías Integrales de Colombia S.A. de esta actividad se generaron los certificados de buena disposición.

Con respecto a la generación de cultura de gestión ambiental se realizaron permanentemente sensibilizaciones y capacitaciones al 100% del personal de la organización en identificación, separación en la fuente y manejo de residuos, mediante el uso de herramientas ofimáticas, presentación de videos y exposiciones en cada sede de la Empresa, lo anterior con el fin de generar

conciencia ambiental, prevenir su generación y aprovechar al máximo todos los recursos suministrados por la organización.

### Prácticas institucionales para la reducción de residuos (papel)

- Se implementó el Correo interno y externo desde el año 2008, mediante un software de gestión documental con el fin de que dicho correo sea enviado en forma digital internamente, permitiendo radicar los documentos y evidenciar correctamente su gestión, adicionalmente, permite otras aplicaciones como recordatorios, transferencias, observaciones, recomendaciones, archivos y documentos adjuntos digitalmente, evitando el uso de papel y la impresión del mismo.
- Con el objetivo de reducir el consumo de papel y de tinta, se implementó de forma digital el envío del comprobante de pago de nómina a cada uno del personal de planta, teniendo un ahorro de 1.680 hojas de papel anual, además de la tinta necesaria y la energía utilizada por los equipos de impresión.

En los lugares donde se encuentran ubicadas las impresoras, se adecuan puntos de ubicación de papel para reutilizar, en los que se pueden imprimir borradores de informes, documentos informales y de uso cotidiano en las oficinas, disminuyendo con esto el consumo de papel limpio.

### 5.2.7. Fortalecer cultura en la protección y conservación del recurso hídrico

En marcado en el proyecto de Responsabilidad Social Empresarial se gestiona la vinculación de instituciones educativas (Hogares Claret, Colegio Harvart, Hogar Infantil Risaralda), 40 Grupos Ambientales Comunitarios (cubrimiento de 18 microcuencas), otras entidades del orden gubernamental y privado (Secretaría de Educación y Terminal de Transporte entre otros), con el objetivo de fortalecer el uso eficiente y ahorro del agua, la conservación de los ríos Otún y Consota, primordialmente se enfocó en el cambio de comportamientos que afectan la conservación del recurso hídrico.

En convenio con la Universidad Tecnológica se realizó el Diplomado en Gobernabilidad en Gestión Ambiental Comunitaria, para un total de 31 personas, entre los cuales se encontraban estudiantes, líderes comunitarios y docentes. Por otra parte se produjo el material para la capacitación y divulgación de una cultura participativa en el manejo y protección de los recursos naturales, especialmente en el contexto del recurso hídrico.

Cabe destacar como elemento de comunicación la publicación de dos tirajes de 3000 ejemplares cada uno, de un periódico ambiental institucional denominado "Contacto Ambiental" en el cual se dieron a conocer lineamientos y logros ambientales institucionales, con una distribución bimensual como parte de la estrategia de comunicaciones para la promoción de la conciencia ambiental y la movilización social en los ciudadanos Pereiranos.

Por otra parte dentro de los programas banderas de la institución y que han sido factor de reconocimiento nacional por ANDESCO, se encuentra **RÍOS DE AGUA PURA**, que se ha destacado por inculcar dentro de nuestros coterráneos el amor y el respeto por el medio ambiente, llegando a obtener los siguientes resultados:

- Formulación de 29 proyectos para plantear soluciones de la problemática de la comunidad en temas ambientales y productivos, entre los proyectos formulados se encuentra:
- Intervención Paisajística: (Sendero, Mural, Biblioteca Temática, Adecuación Zona de Protección Forestal, Puente, Parques: infantiles y jardín lineal, Las Iguanas).
- Tienda Comunitaria
- Reciclaje
- Obra infraestructura (gavión, centro de salud) y
- Huerta Medicinal.
- Proyectos Productivos: (Reciclaje) FUNDASAN (San Nicolás) – FUNDACION (Las Brisas, Parque La Esperanza)
- Tienda Comunitaria (Galicia), Bedoya (Naranjito).

### 5.2.8. Proporcionar elementos que permitan optimizar la capacidad de respuesta en caso de emergencia.

Aplicando el concepto de prevención, mitigación y atención de emergencias del sistema de agua y saneamiento, se obtuvo el ajuste del Plan de Emergencia y un derrotero preciso mediante el Plan de Contingencia por Sismo, incorporando la socialización del 80% dentro de la organización

De forma paralela se emitieron conceptos de riesgo a nivel de las cuencas Otún (tramo urbano y cuencas media y alta) y Consota en los cuales se analizaron factores generadores de la amenaza y la vulnerabilidad y se dieron las recomendaciones correspondientes para la mitigación o reducción del riesgo identificado.

A continuación se presentan algunos de los casos que fueron atendidos y/o acompañados durante la vigencia.

Riesgo Geotécnico e Hidrológico

Formulación proyectos Bypass y mitigación de riesgo Nuevo Libaré.

Reducción riesgo geotécnico ríos Consota y Otún.





### 5.2.9. Definir políticas y programas de investigación, desarrollo e innovación.

Durante el año 2010 se han trabajado en tres líneas de investigación en las cuales se desarrollaron proyectos tendientes a generar conocimientos que permitan dar nuevos manejos a los procesos y procedimientos adelantados por la Empresa, de forma que se optimicen recursos y se mejoren resultados.

**Línea de Investigación de Conservación de la Cuenca:** Ha permitido reenfocar las inversiones y disminuir los costos mediante proyectos relacionados con la recuperación de ecosistemas para la regulación natural del recurso hídrico proporcionando mayores garantías en el abastecimiento y calidad del agua disponible.

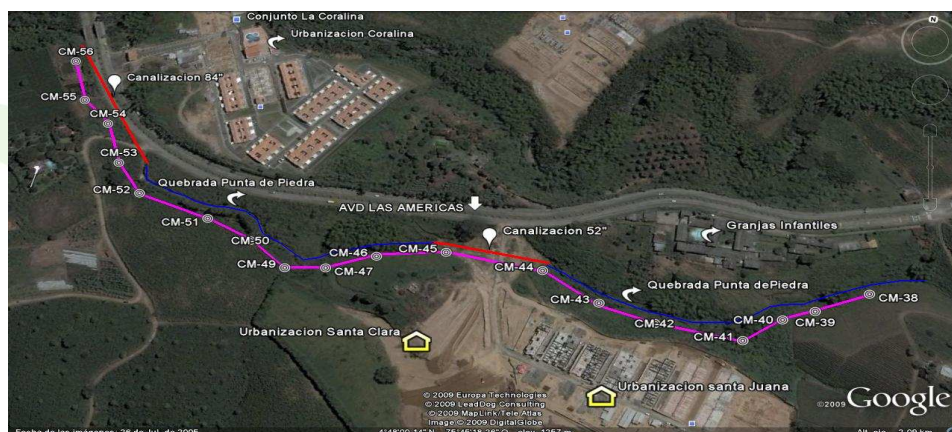
**Línea de Investigación de Saneamiento Hídrico:** Se han ampliado los conocimientos aplicables a los Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales, generando información que permitirá optimizar los costos de futuros diseños.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	NO. PROYECTOS	TEMAS PROYECTOS	BENEFICIOS
SANEAMIENTO	3	1. Humedales contruidos	1. Tratamiento de aguas residuales antes de la bocatoma 2. Reducción de costos en Sistemas de Tratamiento pequeños 3. Aprovechar las experiencias para compartirlas con otras empresas
AGUA POTABLE	9	1. Ecotecnologías para el tratamiento del agua	1. Ahorro de insumos químicos \$200' 2010 2. Cumplimiento de la normatividad
CONSERVACION DE LA CUENCA	4	1. Restauración de humedales 2. Restauración de ecosistemas	1. Mejoramiento de las características ecosistémicas (calidad del agua, protección coberturas, control erosión, etc) 2. Reducción en costos por mano de obra e insumos para el mantenimiento

### 5.3. Programa de Agua Potable y Saneamiento Hídrico

En desarrollo del Programa de agua potable y saneamiento hídrico que hacen parte del Plan financiero que cuenta con recursos del Contrato de Préstamo N° 1199/OC CO protocolizado con el Banco Interamericano de Desarrollo BID se ejecutaron los siguientes proyectos:

- **GRUPO I: Obras civiles para la recuperación ambiental y social del río Consota en el tramo comprendido entre la Salida del Túnel Consota - Punta e piedra, C38, Hasta el Puente Av. las Américas C55 con una longitud total de 1.569,** con una inversión de \$ 2.307.679.500, el proyecto se inició el 11 de noviembre de 2009 y se e terminó el 6 de octubre de 2010, el proyecto presenta un avance de ejecución del 100%.







- **GRUPO II: Obras civiles para la recuperación ambiental y social del río Consota en el tramo comprendido entre el Puente Av. las Américas C55 y el portal del túnel Consota Otún C81, incluye viaducto sobre río Consota,** con una inversión de \$ 2.743'483.375, el proyecto se inició el 3 de septiembre 2009 y se terminó en agosto de 2010, el proyecto presenta un avance de ejecución del 100%.



- **Suministro y obras civiles interceptor río Consota, túnel quebrada Puntaepiedra C35-C37.** con una inversión de \$ 3.175'513.558, el proyecto se inició el 3 de febrero de 2010 y tiene como fecha de terminación el 22 de marzo de 2011, el proyecto presenta un avance de ejecución del 85%. La longitud de túnel es de 343 m los cuales están terminados, quedando pendiente por instalar la tubería GRP de D= 1500mm.





- **GRUPO II: Obras de infraestructura en el río Consota para mitigación del riesgo sanitario y geotécnico en el tramo comprendido entre los barrios el Poblado I y la desembocadura en la quebrada Bedoya (Recursos Fondo Nacional de Regalías),** con una inversión de \$ 3.538'590.722, el proyecto se inició el 26 de octubre de 2009 y tiene como fecha de terminación el 23 de abril de 2010, el proyecto presenta un avance de ejecución del 80%.

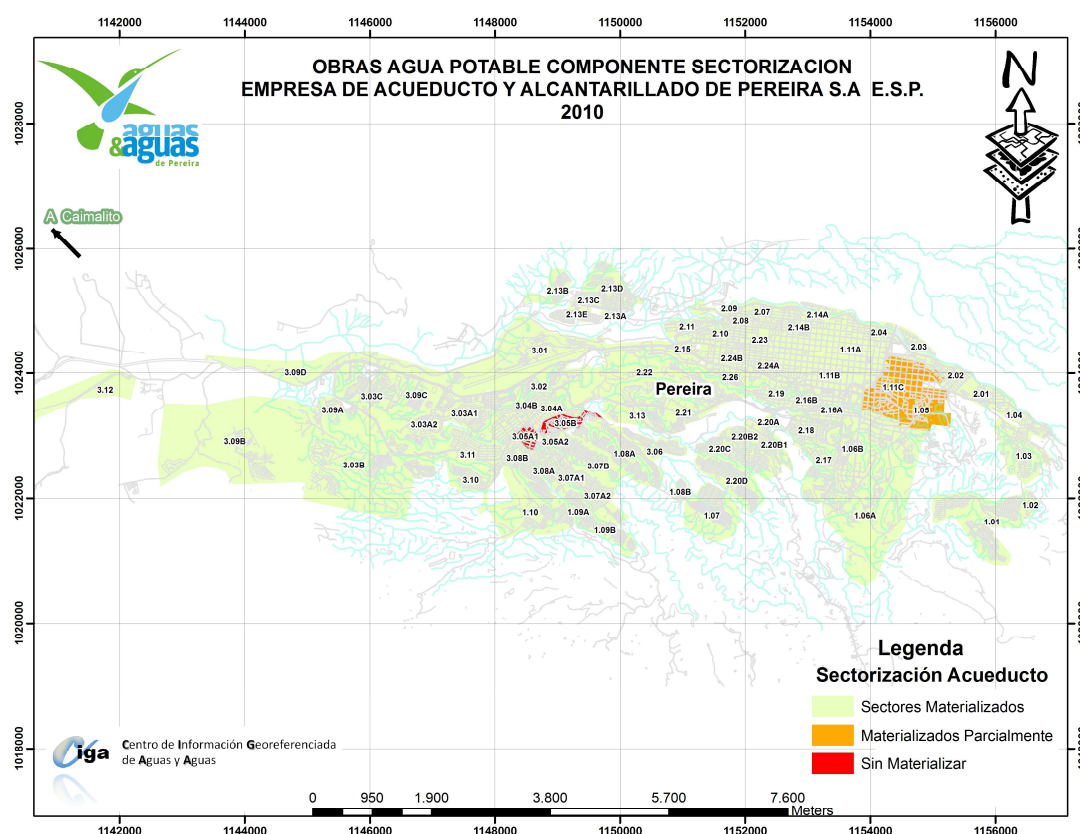


- **Construcción y obra civil Interceptor del río Otún entre el barrio Charco Negro y el sector de Carrefour Etapa III Pereira.** con una inversión de \$ 537'395.378 recursos propios, el proyecto se inició el 3 de septiembre 2009 y se terminó en agosto de 2010, el proyecto presenta un avance de ejecución del 100%.



- **Materialización técnica, comercial y operativa de la sectorización del sistema de distribución de agua potable de la ciudad de Pereira, Etapa III.** Con recursos del Banco interamericano de Desarrollo BID en un alto porcentaje se ejecutó el proyecto de materialización de la sectorización con un enfoque técnico-comercial, proyecto que tuvo un costo de \$ 2.022.363.220. Al finalizar el año el estado de avance del proyecto fue del 100%. En desarrollo del contrato se instalaron 6.4 kilómetros de redes y 106 válvulas y se materializaron 9 sectores y se intervinieron parcialmente 2, se realizó censo a un grupo de 40.000 usuarios, se evaluó un grupo de 116 clientes preferenciales (grandes consumidores o multiusuarios) búsqueda sistemática de fugas en 15 km de red de distribución, curvas de caudal y presión en 5 sectores materializados.





Al 31 de diciembre de 2010, se tienen 73 sectores hidráulicos materializados, incluyendo Caimalito y Puerto Caldas, 70 tienen macromedición y 55 tienen regulación de presiones.

#### 5.4. Aguas y Aguas de Pereira actúa frente al cambio climático

En la actualidad la Empresa adelanta la estimación de la huella de carbono para implementar medidas que permitan disminuir la incidencia de la Institución en la generación de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Esta estrategia fomenta como el entendimiento y la interiorización de los efectos y la participación desde lo personal y lo institucional en la generación de efectos que contribuyen con los procesos relacionados con el calentamiento global; lo que ha permitido que la comunidad institucional se inicie en la cultura de la responsabilidad individual frente a las problemáticas globales.

### 5.4.1. Cálculo huella de carbono

FUENTE DE GENERACIÓN DE CO <sub>2</sub>	Huella de CO <sub>2</sub> Toneladas producidas por año
PERSONA	537
TRANSPORTE AÉREO ORDINARIO	20
TRANSPORTE AÉREO AIRBUS	0
TRANSPORTE TERRESTRE	169
TRANSPORTE TERRESTRE PESADO	629
ENERGÍA ELECTRICA	1.165
ENERGÍA GAS	0
Emisiones por consumo de papel	14
Emisiones por generación de residuos orgánicos	493
TOTAL AÑO	2.521

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, realiza acciones que compensan las emisiones de CO<sub>2</sub> que se generan por funcionamiento y operación normal como son los: proyectos y programas conservación de la cuenca (reforestación, regeneración natural, conservación) donde los efectos netos si bien no han sido estrictamente valorados se puede considerar que por su magnitud equilibra el efecto generado sobre el entorno.

### 5.4.2. Captura de Gases Invernadero

Respecto a la captura de gases de efecto invernadero, la Empresa en el 2010 consolidó en el predio Lisbran un área de 200 Hectáreas dedicadas a la protección del recurso hidrológico, favoreciendo la generación de coberturas vegetales de carácter permanente mediante procesos de regeneración natural con asistencia, para lo cual se han realizado proyectos de investigación que permitan identificar las condiciones de manejo óptimo y los impactos asociados con respecto a la calidad de agua y regulación hídrica.

Así mismo durante el año 2010 La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. da continuidad a los procesos de preservación de los recursos Naturales, de manera progresiva ha venido consolidado áreas de protección ambiental, buscando restablecer condiciones hidrológicas y ecosistémicas óptimas en la cuenca, para lo cual promueve la regeneración de zonas de humedal y el restablecimiento de coberturas vegetales, mediante procesos diversos entre los que se cuenta la regeneración natural y el enriquecimiento con especies de importancia ecológica, procesos estos que se encuentran bajo observación; basados en una interpretación de carácter ecosistémico de la cuenca.

En el desarrollo de dicho proceso, la Empresa ha promovido, financiado y propiciado, mediante un trabajo coordinado de carácter interinstitucional, la consolidación de un área considerable de la cuenca media y alta del río Otún dedicada a la protección ambiental, donde los predios de la Institución, mediante una vigilancia permanente mantienen su vocación específica para la protección del recurso hidrológico.

En la dinámica de la consolidación de un área para la protección del recurso hidrológico, se tiene que:

De un área Total de 29.956 Ha. (100% SIG Carder), es poseedora de 6.032 Ha. (20%); ha realizado gestiones ante el Incora, hoy Incoder, para que 4.695 Ha. (16%) adquiridas por el Estado para la protección de la cuenca, pasen a ser de propiedad del Municipio de Pereira, y a su vez este los entregue en custodia a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., gestión esta que está en proceso, ya que esta es la Institución que ha mantenido, desde el momento en que fueron adquiridas, presencia directa en el territorio, realizando actividades para la restauración del ecosistema, haciendo seguimiento a dichos procesos, ejerciendo actividades de vigilancia e inspección; y de esta forma continuar con el reconocimiento logrado ante la comunidad de ser la institución encargada del cuidado y protección de la cuenca.

En el proceso de conservación y protección de la cuenca, la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P trabaja de manera conjunta con la Unidad de Parques Nacionales haciendo presencia y apoyando las actividades que en el Parque Nacional Natural Los Nevados se realizan, donde la Unidad de Parques amen de ser la autoridad ambiental en el territorio que lo conforma, salvaguarda un área de aproximadamente 8.005 Ha (27%) dentro del Parque Los Nevados y la Carder 1.546 Ha. (5%) en la cuenca. Las 9.678 Ha. (32%) restantes, que se encuentran dentro de la cuenca alta y media del río Otún, se encuentran en posesión de particulares.

### 5.4.3. Responsables del consumo de Agua

La empresa gracias a la implementación de varias campañas y políticas nacionales e institucionales del uso racional del agua se ha podido obtener una reducción en su consumo interno de 913 m3, lo anterior obedece a políticas nacionales e institucionales de uso racional del agua, situación que también se vio reflejada en el caudal captado el cual tuvo una disminución con respecto a 2009 de 3.046.211 m3, lo que indica que la Empresa ha también ha optimizado el uso del agua cruda proveniente del Río Otún. Por otra parte el consumo de agua por suscriptor en m3 por ha venido reduciendo en los últimos años, pasando en el 2.007 de 17.05 m3 al 2010 a 14.74 m3.

Año	Promedio de consumo agua (m3) por trabajador directo
2008	11.72
2009	9,51
2010	7,82

Año	Promedio de consumo agua (m3) por trabajador directo
<b>TOTAL</b>	478,00 (2010)

#### 5.4.4. Responsables del consumo de Energía

La empresa consiente de la importancia del ahorro de la energía como estrategia ambiental instalando en todas sus sedes los respectivos dispositivos de medición, así como el cambio de bombillos ahorradores (52) en todas las fincas de propiedad de la Empresa, y se instalaron 2 motores de alta eficiencia de 3HP en la Planta de Tratamiento. esta información es registrada por el grupo de costos con el fin de dar alertas a las diferentes áreas de variaciones significativas.

En cuanto a los ahorros obtenidos se puede concluir, que la disminución presentada entre los años 2009 y 2010, obedeció a que el Departamento de Producción mediante una revisión hecha al sistema eléctrico determinó, que el mayor consumo en KWh estaba representado en el bombeo para distribución a los usuarios, lo cual impactó el indicador, debido a que el consumo por bombeo no se tuvo en cuenta dentro del promedio establecido por trabajador directo.

Año	Promedio de consumo de energía (KWh) por trabajador directo
2008	2.556,15
2009	2.579,78
2010	1.831,35
<b>TOTAL</b>	875.385,72 (2010)



RECONOCIMIENTOS

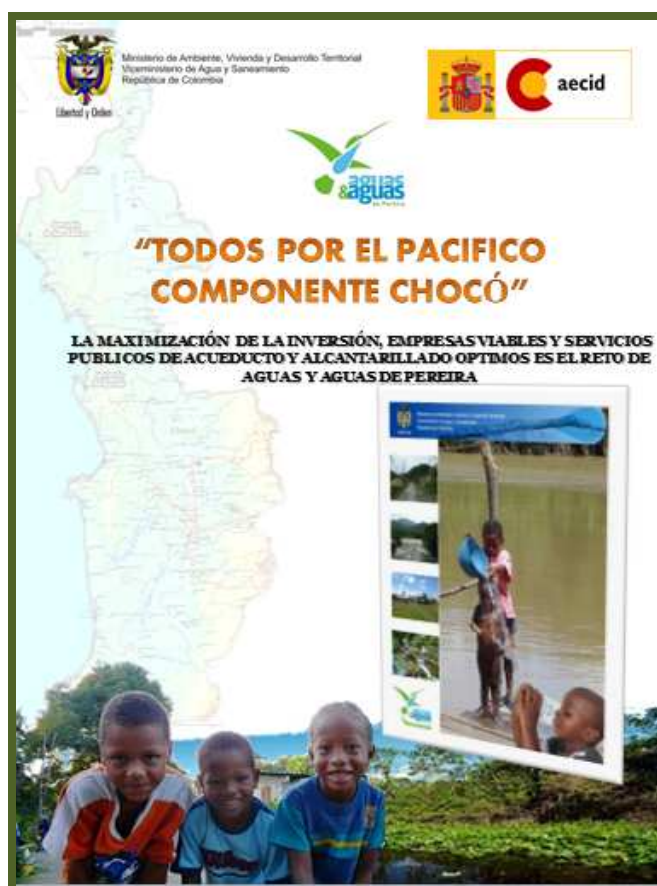
## Frutos del esfuerzo

Cuando el trabajo se convierte en méritos se gana satisfacción. Pero cuando se convierte en sonrisas y resultados la alegría es mucho mayor. Nos gustan que la gente y los grupos de interés reconozcan el trabajo y el esfuerzo realizado, porque estamos seguros que es el mayor incentivo para ser el número uno.



## RECONOCIMIENTOS

### 6.1. Todos por el Pacífico



La Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el año 2010 se postuló para el proyecto de Todos por el Pacífico- Componente Choco del Viceministerio de Agua y Saneamiento del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial el cual fue adjudicado a la empresa en el año 2010.

Todos por el Pacífico – componente Choco tiene como finalidad aumentar el acceso y calidad de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico de la población del Pacífico Colombiano. El objetivo fundamental del programa es mejorar las condiciones de vida de esta población en especial los niños, a través del desarrollo de un proceso de sostenibilidad empresarial, gestión y fortalecimiento institucional acompañado de un plan de inversiones en infraestructura, que apunte a la solución de los problemas de acceso y calidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la región.

Todos por el Pacífico se desarrolla en 13 municipios (Acandí, Atrato, Bahía Solano, Cantón de San Pablo, Itsmina, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Nuquí, Rio Quito, San José del Palmar, Tadó, unión Panamericana), con una población objetiva de 65.846 habitantes de estrato 1 mayoritariamente de las cabeceras urbanas de estos municipios. Este proyecto tiene una inversión aproximada del Gobierno español de \$ 75.000 millones y \$ 30.000 millones por parte del Gobierno Nacional.



Este programa está fundamentado en la Ley 1151 de 2007, mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, en el CONPES 3491 que define la política de estado para el pacífico Colombiano.

Mediante el desarrollo de este proyecto se pretende alcanzar los objetivos del milenio establecidos en el documento "Visión Colombia 2019" y eliminar el rezago de los indicadores de prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico frente a los promedios nacionales.

### 6.2. Aguas y Aguas, reconocida por ANDESCO como una de las mejores empresas de Colombia (RSE)

En ceremonia realizada en Cartagena, el 1 de Julio de 2010, Aguas y Aguas de Pereira fue reconocida, entre 58 participantes, como una de las cinco mejores empresas de categoría mediana de Colombia. Y así mismo, por segundo año consecutivo, nuestra empresa también integró el grupo de finalistas en la categoría de Mejor desempeño Ambiental.

### 6.3. Miembro de la Junta Directiva de ANDESCO

Obteniendo la favorabilidad del voto por parte de 17 empresas de servicios públicos de las 29 que conforman la zona 1 de ANDESCO ( Empresas de Valle del Cauca, Risaralda, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila y Caquetá) Aguas y Aguas de Pereira fue elegida para integrar la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos-ANDESCO-

## 6.4. Ratifica Acreditación del laboratorio de Control de calidad del Agua



**DESEMPEÑO ECONOMICO**





## 7. DESEMPEÑO ECONOMICO

CONCEPTO	INDICADORES				
	2006	2007	2008	2009	2010
<b>AREA COMERCIAL</b>					
Días Respuesta Atención de Reclamos	10,08	5,55	5,63	3,98	3,84
Continuidad del servicio	99,72%	99,20%	99,36%	99,38%	99,56%
Cobertura del Servicio de Acueducto	97,62%	*	99,04%	100%	100%
Cobertura del Servicio de Alcantarillado	93,89%	*	94,58%	96,88%	
<b>ÁREA OPERATIVA</b>					
Índice de Micro medición Nominal	98,03%	98,77%	99,0%	99,19%	99,55%
Eficiencia en Micro medición	99,61%	99,62%	99,48%	99,67%	99,62%
Margen de Operación	56,70%	55,65%	56,15%	58,83%	65,93%
EBITDA (Millones \$)	21.983	25.135	26.600	26.124	20.976
Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	34,11%	35,60%	31,77%	29,96%	30,70%
Eficiencia del recaudo	96,04%	96,41%	98,17%	99,20%	99,26%
Rotación de Cartera Total (días)	62,7	56,6	54,56	49,99	49,83
Calidad de la Cartera	33,10%	30,44%	29,35	28,74%	26,38%
Cobertura de cartera	62,41%	64,00%	59,31%	65,92%	69,66%
<b>ÁREA FINANCIERA</b>					
Razón Corriente	3,02	2,02	2,70	2,22	1,65
Capital de Trabajo (miles de pesos)	30.261	20.842	22.545	17.808	10.730
Cobertura de intereses	10,16	11,75	9,75	9,34	14,18
Cubrimiento de Deuda	5,54	9,12	5,85	5,64	5,74
Cobertura del servicio de la deuda	6,38	7,55	6,18	4,90	4,53
Nivel de endeudamiento financiero	16,22%	19,74%	26,47%	24,89%	23,90%



**CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y**

**CONTADOR DE LA EMPRESA**

Pereira, Febrero de 2011

A los señores Accionistas de

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S. A. E.S.P.

Los suscritos representante legal y contador de Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S. A. E.S.P. certificamos que los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2010 y 2009 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a) Todos los activos y pasivos incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2010 y 2009 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante los años terminados en 31 de diciembre de 2010 y 2009, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2010 y 2009.
- d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- e) Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.

		
Maria Irma Noreña Arboleda Gerente (Ver certificación adjunta)	Mónica Luchini Duque Contadora T.P. No. 53075-T (Ver certificación adjunta)	Fernando Robayo García Revisor Fiscal T. P. No.16935-T (Ver informe adjunto)

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S. A. E.S.P.****BALANCE GENERAL**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos)

		<u>31 de diciembre de</u>	
	<u>Notas</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
<b><u>Activo</u></b>			
Activo corriente			
Efectivo	4	5,021	8,092
Deudores, neto	6	20,057	21,736
Inventarios, neto		1,947	2,243
Otros activos	8	<u>177</u>	<u>349</u>
<b>Total del activo corriente</b>		<b><u>27,202</u></b>	<b><u>32,420</u></b>
Activo no corriente			
Inversiones patrimoniales	5	3,342	3,345
Deudores a largo plazo, neto	6	2,794	3,259
Propiedades, planta y equipo, neto	7	193,567	184,230
Otros activos	8	<u>433,982</u>	<u>472,542</u>
<b>Total del activo no corriente</b>		<b><u>633,685</u></b>	<b><u>663,376</u></b>
<b>Total del activo</b>		<b><u>660,887</u></b>	<b><u>695,796</u></b>
<b><u>Pasivo y patrimonio de los accionistas</u></b>			
Pasivo corriente			
Operaciones de crédito público	9	4,170	3,291
Cuentas por pagar	10	9,460	8,355
Obligaciones laborales	11	2,841	3,078
<b>Total del pasivo corriente</b>		<b><u>16,471</u></b>	<b><u>14,724</u></b>

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S. A. E.S.P.****BALANCE GENERAL (Continuación)**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos)

31 de diciembre de

	<u>Notas</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
<b>Pasivo no corriente</b>			
Operaciones de crédito público	9	53,516	55,981
Pasivos estimados		5,982	4,122
Pensiones de jubilación	12	23,417	21,732
Otros pasivos	13	<u>2,949</u>	<u>2,391</u>
<b>Total del pasivo no corriente</b>		<b><u>85,864</u></b>	<b><u>84,226</u></b>
<b>Total del pasivo</b>		<b><u>102,335</u></b>	<b><u>98,950</u></b>
Patrimonio de los accionistas, ver estado adjunto	15	<u>558,552</u>	<u>586,846</u>
<b>Total del pasivo y patrimonio de los accionistas</b>		<b><u>660,887</u></b>	<b><u>685,796</u></b>
Cuentas de orden	16	<b><u>590,957</u></b>	<b><u>340,207</u></b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

 María Irma Noreña Arboleda Gerente (Ver certificación adjunta)	 Mónica Luchini Duque Contadora T.P. No. 53075-T (Ver certificación adjunta)	 Fernando Robayo García Revisor Fiscal T. P. No. 16935-T (Ver informe adjunto)
---	---	--

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S. A. E.S.P.****ESTADOS DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA Y SOCIAL**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos, excepto la pérdida (ganancia) por acción que esta expresada en pesos colombianos)

		Año terminado al	
		31 de diciembre de	
	Notas	2010	2009
Ingresos operacionales, netos	18	61,565	62,636
Costos de prestación de servicios	19	(37,895)	(36,769)
<b>Ganancia bruta</b>		<b><u>23,670</u></b>	<b><u>25,867</u></b>
Gastos			
Administración	20	16,246	13,530
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones		<u>1,041</u>	<u>1,737</u>
		<u>6,383</u>	<u>15,267</u>
Otros Negocios			
Recursos aplicados para Expoagua Pereira 2010		(349)	-
Utilidad Plan Departamental de Risaralda		<u>-</u>	<u>334</u>
<b>Ganancia operacional</b>		<b><u>6,034</u></b>	<b><u>10,934</u></b>
Ingresos (gastos) no operacionales			
Otros ingresos	21	1,791	7,286
Otros gastos	22	<u>(1,852)</u>	<u>(7,280)</u>
		<u>(61)</u>	<u>6</u>

## COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2.010



<b>Ganancia (pérdida) antes de impuesto de renta</b>		<b>5,973</b>	<b>10,940</b>
Efecto impositivo por diferencias temporales	14	<u>(733)</u>	<u>-</u>
<b>Ganancia (pérdida) neta</b>		<b><u>5,240</u></b>	<b><u>10,940</u></b>
 <b>Ganancia (pérdida) neta por acción</b>		 <b><u>5</u></b>	 <b><u>11</u></b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Maria Irma Noreña Arboleda  
Gerente  
(Ver certificación adjunta)

Mónica Luchini Duque  
Contadora  
T.P. No. 53075-T  
(Ver certificación adjunta)

Fernando Robayo García  
Revisor Fiscal  
T. P. No.16935-T  
(Ver informe adjunto)