

## **INFORME EJECUTIVO PLAN DE ACCIÓN AÑO 2011**

El Plan Estratégico 2010-2014 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado se desarrolla anualmente a través del plan anual operativo, que para la vigencia 2011 se oficializó a través de la Directiva 081 del 14 de Marzo, la cual se modificó con la Directiva 292 del 23 de Septiembre de 2011.

El plan se enfocó en cuatro perspectivas: Financiera, Clientes, Procesos, Crecimiento y Aprendizaje, que se desarrollan por medio de seis objetivos estratégicos que cuentan con iniciativas compuestas por una meta puntual con su indicador correspondiente.

La Dirección de Control de Gestión es la encargada de realizar los seguimientos evaluando el comportamiento de cada uno de los inductores o acciones propuestas, así como de los indicadores y metas de cada área.

En el siguiente informe ejecutivo, se concluirá sobre el desempeño de los procesos de acuerdo a las actividades del plan operativo para el año 2011; se debe tener en cuenta que las metas del área financiera solo se podrán concluir definitivamente en el mes de marzo del año 2012 que es cuando se realizan los cierres contables, y la Asamblea General de Accionistas apruebe los estados financieros, por lo tanto los datos informados pueden sufrir modificaciones.

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

### PERSPECTIVA FINANCIERA

#### **F1- Garantizar la eficiencia económica bajo criterios de responsabilidad social.**

- **Adoptar política y generar cultura de planificación tributaria**

El Plan de Acción formulado para implementar política de planificación tributaria se encuentra en la ejecución de actividades tales como la elaboración de los registros y ajustes contables, de acuerdo a la normatividad vigente.

Es de anotar que el resto de actividades solo se pueden evidenciar una vez se tenga la Declaración de Renta definitiva de la vigencia 2011 y se hayan aprobado los Estados Financieros por la Asamblea General de Accionistas.

- **Implementar un sistema de costos y gastos como herramienta de Gestión.**

#### Costos de Operación

El Costo de Operación presenta un resultado satisfactorio con un 0.30% por encima de la meta que estaba proyecta en 61.17%; esto se debe básicamente a: un incremento en los ingresos, Cambio en la política de manejo de riesgo también existen disminuciones en contratos y órdenes de mantenimiento.

#### EBITDA

El EBITDA a diciembre 31 de 2011 presenta un resultado por encima de la meta de 24.817 en un 0.30%; lo que en términos reales corresponde a un incremento en los Ingresos operacionales en \$505 millones por encima de la meta proyectada para el año 2011.

De estos se destacan: el consumo de acueducto, las conexiones domiciliarias, y la venta de agua en pila las cuales presentaron un comportamiento positivo.

Adicionalmente se han desarrollado una serie de actividades con el fin de buscar el incremento en la Utilidad, entre ellos están: seguimiento al comportamiento de los costos, revisión y ajuste al modelo de costos ABC, controlar las vigencias de los CDP's.

- **Definir políticas de manejo de activos.**

#### Rentabilidad del activo total

La Rentabilidad del Activo Total a diciembre 31 de 2011 se encuentra por debajo de la meta en un 0,59% la cual estaba proyectada en 1,25% y termino en 0,66%, debido a una disminución en la Utilidad Neta frente a la meta en 3.169 millones de pesos, la cual fue de 5.282 millones de pesos y se esperaba una utilidad de 8.452 millones, con ocasión del registro contable de la amortización cálculo actuarial cuyo valor es de \$5.975 millones.

Sin embargo para lograr el cumplimiento de la meta se han desarrollado una serie de acciones que buscan una buena administración de los recursos de la Empresa entre ellos, una adecuada administración tributaria, buen manejo de los registros contables de las depreciaciones, minimización de los gastos no deducibles, entre otros.

#### Porcentaje de participación de inventarios

El indicador para el año de 2011 se ubicó 4.38% superando la meta en 2.69%, esta diferencia se debe principalmente a la liquidación de materiales de obra y aquellos destinados para el tema de mantenimiento y reparación de las redes de acueducto y alcantarillado.

#### Razón corriente

La Razón Corriente Muestra la capacidad que tiene la Empresa para cubrir sus obligaciones exigibles a corto plazo, recurriendo a la realización de sus activos corrientes, a Diciembre 31 de 2011 esta relación nos indica que la Empresa posee 1.67 veces más recursos para cubrir su deuda a corto plazo.

#### Capital de trabajo

La Empresa a diciembre 31 de 2011 posee un capital de Trabajo de \$14.291 millones de pesos, es decir 1.572 millones de pesos más frente a la meta que se estableció en \$12.719 millones.

- **Implementar política de manejo de deuda.**

#### Cobertura de deuda pública

Muestra las veces en que la deuda pública es la utilidad operacional de la Empresa sin tener en cuenta los ingresos, costos y gastos no efectivos, a diciembre 31 de 2011 se puede evidenciar que la deuda es 2.55 veces el EBITDA. Lo que quiere decir que la empresa dispone de buena liquidez para dar cumplimiento a la deuda.

La diferencia frente a la meta podría explicarse porque los ingresos operacionales crecieron en mayor proporción que la deuda pública.

#### Cobertura del servicio de la deuda

Muestra las veces el servicio de la deuda del periodo es la utilidad operacional de la Empresa sin tener en cuenta los ingresos, costos y gastos no efectivos.

A diciembre 31 de 2011 el servicio de la deuda estaba 890 millones de pesos por debajo de la meta y el EBITDA fue 24.822 millones de pesos por encima de la meta. Según la firma Fitch Ratings "la Compañía cuenta con una posición de liquidez robusta y una situación financiera flexible dada la distribución de sus vencimientos en el largo plazo" El saldo de la deuda interna a 31 de diciembre de 2011 era de \$24.856 millones y el de la deuda externa a 31 de diciembre de 2011 era de \$37.883 millones.

La Empresa se mantuvo en la calificación de riesgo financiero en AA+ con perspectiva estable, fue otorgada el día 17 de noviembre de 2011, para una vigencia de un año por parte de la firma Fitch Ratings.

#### Nivel de endeudamiento financiero

A diciembre 31 de 2011 el nivel de endeudamiento financiero presentó un comportamiento menor a la meta en 7,92%; lo que nos muestra una participación de la deuda de la empresa menor en los activos de la compañía así como de la deuda pública.

#### Nivel de endeudamiento con valorizó

A diciembre 31 de 2011 el Nivel de endeudamiento financiero presentó un comportamiento mayor a la meta en 13,13% que estaba ubicada en 15.48%; lo que nos muestra una participación de la deuda de la empresa menor en los activos de la compañía.

A la misma fecha se observa un incremento del pasivo frente al proyectado en \$123, 098 millones de pesos.

- **Desarrollar modelo de pronóstico de ingresos**

#### Ingresos Operacionales

Para el cierre de la vigencia 2011 se cuenta con \$64.424, correspondientes a los ingresos operaciones por encima de la meta proyectada que era \$63.179, esta variación puede deberse a factores como por ejemplo, el crecimiento de usuarios, la contracción en la demanda que fue inferior a la proyectada.

#### Volumen facturado de Acueducto (m3)

Para el periodo 2011 el volumen facturado fue de 23.374.407m<sup>3</sup>. Este indicador incluye los consumos propios.

En cuanto al volumen acumulado, tenemos un total de 23'374.407m<sup>3</sup>, de los cuales 330,425 m<sup>3</sup> corresponde a volúmenes propios, dando un volumen facturado acumulado de 23'043.982 m<sup>3</sup>, que comparado con respecto a la meta de 22'366,439 presenta una diferencia superior a la proyectada de 677,543 m<sup>3</sup>.

#### Volumen facturado de Alcantarillado (m3)

Para el periodo 2011 el volumen facturado por concepto de alcantarillado fue de 21' 092,119m<sup>3</sup>, con un aumento de 389.880 m<sup>3</sup> respecto a la meta.

#### Suscriptores totales Acueducto

Los suscriptores totales de acueducto se ubicaron en 124.675, por encima de la meta en 215 usuarios, lo que representa un 0.17%. La tendencia de crecimiento de usuarios se mantiene durante el año de 2011.

#### Suscriptores totales Alcantarillado

Los suscriptores totales de acueducto se ubicaron en 119.329 suscriptores por debajo de la meta en 221 usuarios, lo que representa un cumplimiento de la meta del 98.81%.

#### Consumo Promedio residencial ajustado a la facturación (m3/ susc)

El consumo promedio residencial ajustado a la facturación se ubicó en 14.42 m<sup>3</sup> por encima de la meta en 0.31 m<sup>3</sup>, lo que representa el 2. 2%. Esta variación puede obedecer a que la facturación mantuvo un comportamiento estable con tendencia a la alza a partir del mes de mayo.

- **Implementar política de cartera y recaudo.**

#### Eficiencia del recaudo total

Durante el año 2011 se recaudaron \$ 63.269 millones de pesos.

La meta proyectada para este periodo fue de \$ 61.874 millones, es decir, el recaudo de La Empresa para esta vigencia superó la meta propuesta en \$ 1.395 millones.

No obstante el buen logro en esta variable, el indicador de eficiencia del recaudo planteado a comienzos del año no se pudo alcanzar ya que la meta era del 99.01% y solo alcanzamos un 97.78% quedando a 1.23 puntos porcentuales por debajo del objetivo.

Esta situación en la que se supera el valor recaudado proyectado pero no se alcanza el porcentaje de eficiencia tiene que ver con dos situaciones:

1. La variable “Facturación” que es con la que se compara el Recaudo, también presentó un incremento de \$2.214 millones de pesos por encima de lo presupuestado.
2. El Fondo de solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio dejó de desembolsarle a La Empresa el equivalente a dos meses de facturación por valor de \$ 503 millones de pesos que equivale al 0,77% en afectación al indicador.

#### Rotación de cartera (días)

Este indicador se ubica en 49,42 días ubicándose 2,75 días por debajo de lo esperado.

#### Calidad de cartera

La calidad de la cartera nos dice cual es el porcentaje de las deudas que se encuentran en estado de mora con respecto al total de las cuentas por cobrar, este valor se ubicó en el 26.97%, lo cual presenta un desfase del 2.75% respecto a la meta.

Se concluye que los programas tendientes a la recuperación de la cartera, así como las estrategias implementadas en la subgerencia comercial han contribuido al mejoramiento de los resultados relacionados con la gestión de cartera.

- **Implementar políticas para garantizar la efectividad en los procesos operativos comerciales que afectan la facturación.**

#### Eficiencia en micromedición

La eficiencia en la micromedición se ubica en el 99.97% superando la meta, en 0,27% debido a la constante revisión en terreno de los causales de observación y la planificación para que los medidores que se encuentran en mal estado se reparen rápidamente..

#### Índice de micromedición real

Debido al trabajo continuo que se hace mes a mes sobre los causales de observación y los diferentes procesos realizados para lograr el mejoramiento de las variables se ubica el indicador en 98,94%, 0,15% por encima de la meta, se logró el ingreso de Puerto Caldas, matriculando 579, con instalaciones domiciliarias, cajas y tapas.

- **Participación de la Empresa en Proyectos de interés social de orden Municipal.**

#### Longitud de red construida de acueducto (m)

Para el año 2011 se ejecutaron 13.948,64 m de 16.725 m proyectados lo que equivale al 83,4% de ejecución, es de anotar que la mayoría de los contratos se ejecutaron después del mes de Junio y al cierre de la vigencia algunos de los contratos no se han finalizado.

#### Longitud de red construida de alcantarillado (m)

Se ejecutaron 9.703,54 m de 9.149 m proyectados lo que concluye que la meta se supero por encima en 554,54 m, esto se debe que se realizó una buena gestión en las obras proyectadas para la construcción del alcantarillado.

- **Estructurar y desarrollar plan de inversiones de largo plazo (2014).**

#### Índice de Ejecución del Plan de Inversión de la vigencia 2011

Para la vigencia 2011 se asignaron \$31.318.134,612 y se ejecutaron \$31.297.503.670 para un cumplimiento del 99,93% de la inversión.

- **Diseñar un programa de Responsabilidad Social Corporativa.**

#### Programa de responsabilidad social definido

La Empresa para esta estrategia se ha presentado a varios concursos tales como el de ANDESCO, componente Responsabilidad Social Empresarial y planeta Azul del Banco de Occidente donde se revisa el componente ambiental. En el concurso de ANDESCO la Empresa recibió el premio a la mejor empresa mediana en responsabilidad social empresarial. Para el concurso planeta Azul la Empresa se presentó con los proyectos, relación entre las características del hábitat y la calidad del agua y el proyecto ríos de Agua pura. Así mismo se presentó el informe de pacto global.

Se trabajó el tema de consulta a grupos de interés para de allí desprender planes de acción.

### **PERSPECTIVA CLIENTES**

#### **C1- Expansión del negocio en el ámbito Nacional y Latinoamericano**

- **Definir política de nuevos negocios**

La Empresa inició las actividades en la Gerencia del proyecto Plan de Inversiones Todos por el Pacífico – Chocó, en el que se han hecho los diagnósticos técnico e institucional y se tiene definido el Plan de Obras e Inversiones priorizado. A la fecha la Empresa no ha establecido una política de nuevos negocios en la que defina los criterios para la participación y toma de decisiones en cuanto al tema.

#### **C2- Lograr la satisfacción del cliente**

- **Dar solución efectiva a los requerimientos del cliente**

#### Días de respuesta en atención a reclamos (días/reclamo)



Este indicador durante el año mantuvo la tendencia positiva en el tiempo de respuesta, comportamiento que refleja cada vez más, el compromiso del personal por el mejoramiento de la percepción del cliente en nuestros procesos y en nuestra eficiencia. El indicador acumulado para el semestre se ubicó en 2.97 días/reclamo por debajo de la meta en 1.53 días.

#### Eficiencia en la atención a reclamos acumulados

El indicador refleja una tendencia positiva, producto de la optimización y control integral de los procesos de atención de usuarios, evidenciando un cumplimiento del 98,03% de la meta que estaba proyectada en el 99.79%.

#### Índice de reclamación procedente

Este indicador se ubicó en 0.12% acumulado para el año 2011 alcanzando la meta esperada de 0.14%.

Las principales causales de reclamación se relacionan con el consumo acumulado, cobros indebidos por inconsistencia de lectura y reclamaciones por predios desocupados.

#### Índice de velocidad de atención a solicitudes de conexiones (días/conexión)

Este indicador alcanzó un resultado promedio entre las conexiones realizadas por la Subgerencia Comercial y la Subgerencia de Ingeniería de 6.5 días por conexión, alcanzando el 100% de la meta fijada de 6.5 días por conexión, sin embargo este indicador se revisara nuevamente por que requiere ajustes en el aplicativo de indicadores Cognos Metrics.

## **PERSPECTIVA DE PROCESOS**

### **P1- Alcanzar la excelencia operacional en los procesos**

- **Adelantar plan de reducción de pérdidas y comerciales bajo un esquema de costo beneficio**

#### Tasa de funcionamiento micromedición

Al 31 de diciembre de 2011 el indicador de tasa funcionamiento de micromedición se ubicó en el 99.50%, 0.28% puntos porcentuales por encima de la meta del semestre; se ha logrado al aumentar el número de medidores en funcionamiento, esto debido a la constante revisión en terreno de los causales de observación y la planificación para que los medidores que se encuentran en mal estado se reparen rápidamente.

## **Evaluar y controlar procesos comerciales a cargo de terceros, lectura, distribución y recaudo**

### *Tiempo promedio de atención a usuarios CIS Dato no suministrado aún por comercial*

Durante el año se atendieron en promedio mensual 9241 usuarios, y cada usuario en promedio fue atendido en 4.085 minutos, para dar cumplimiento a la meta que estaba establecida en 7.5 minutos por usuario.

### *Crítica de consumo*

Las desviaciones de consumo muestra una tendencia más estable con respecto al año 2010, ya que en ese año se desviaron en ese mismo periodo el 15.30% de los micromedidores leídos y al finalizar el año 2011 se ha desviado el 14.55% cuentas, la ejecución de la previa fue del 92% a pesar del crecimiento de usuarios para el año 2011 de 14.324 la cual se observa con relación a la micromedición para el año 2011, así : 1.454.901 micromedidores a leer, 1.469.225 micromedidores reales, se concluye que este indicador tuvo un excelente comportamiento.

## **Optimizar infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado**

### *Índice de riesgo de calidad de agua*

Este indicador se ubicó en 0.99 dentro del rango 0 a 5 que indica agua sin riesgo para salud humana, es decir, agua potable.

### *Longitud de red construida y renovada de acueducto y alcantarillado*

El total de red renovada de acueducto ascendió a la suma de 4527,06 m para el año 2011, lo que representa el 83,4% del cumplimiento de la meta, establecida en 7532 m, queda por ejecutar 3005 m.

En cuanto a la longitud de red construida y renovada de alcantarillado se supero la meta ya que se estableció en 847m y se ejecutaron 1586,5m.

- **Adelantar plan de reducción de pérdidas técnicas y comerciales bajo un esquema de costo beneficio**

### *Índice de agua no contabilizada*

El índice de agua no contabilizada se ubicó en 31.09%, por encima de la meta de 29.59% en 1.5 puntos porcentuales debido a que se presentaron un mayor de daños en las redes matrices, además de que se ha tenido problema con la macromedición interna de las plantas de tratamiento, los volúmenes de producción bruta y neta desde noviembre del año 2010 fueron estimados.

El comportamiento del volumen de producción presenta valores superiores a las metas fijadas para los periodos de marzo, abril, mayo y junio del año 2011, mientras que el volumen facturado ha mantenido una relativa estabilidad, excepto en el mes de febrero que presentó un valor inferior al esperado. Adicionalmente se han tenido muchos daños en redes matrices.

- **Implementar programa de operación y mantenimiento de la infraestructura, generando espacios de participación comunitaria**

Los indicadores de continuidad del servicio, kilómetros de infraestructura en mantenimiento, tiempo de conexión de alcantarillado, tiempo de reparación de daños de acometidas y tiempo de reparación de daños en red de distribución cumplieron satisfactoriamente las metas fijadas para el año 2011, es importante mencionar que la continuidad del servicio se ubicó en 99.87% frente a la meta de 99.63% para el año.

También se observa que el tiempo de conexión de acueducto de 6.88 días fue el único indicador que no cumplió la meta de 6 días que se vio afectado por la falta de personal de prestación de servicios que sólo fue contratado a partir del segundo trimestre del año 2011.

- **Sostener y ampliar el Sistema Integrado de Calidad y Control**

Los indicadores de esta iniciativa tienen que ver con la sostenibilidad y certificación de sistemas de gestión conforme a normas reconocidas, por lo tanto, para el primer semestre del año se ratificó por parte de la Organización Nacional de Acreditación para Colombia – ONAC el certificado de la Norma NTC-ISO-IEC 17025 de gestión de laboratorios.

Durante el segundo semestre se obtiene la Certificación de la norma NTC-ISO 14001:2004 y la ratificación de la Certificación de la norma NTC-ISO 9001:2008.

Respecto de la Norma OHSAS 18001 de salud ocupacional, presenta atrasos en sus actividades para su implementación debido principalmente a la necesidad de adaptar la planta física a estándares de seguridad que no fueron contemplados dentro del presupuesto para la vigencia 2011, por lo tanto, esta meta se tiene prevista cumplir para la vigencia 2012.

- **Desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Proyectos**

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Proyectos se ha desarrollado adaptando la metodología del PMI a través de la Guía PMBOK en la aplicación para gestión de proyectos ISOSYSTEM. Para la vigencia se inscribieron en el Banco de Proyectos con acta de constitución 24 proyectos de 25 programados y se gestionaron 15 de ellos, llegando hasta la etapa de planificación, así mismo la información inherente al proyecto, se almacena y se salvaguarda en la base de datos de la aplicación lo que permite ser utilizada en proyectos futuros.

En cuanto a la capacitación del personal encargado de gerenciar los proyectos, se impartió capacitación, entrenamiento y acompañamiento en el cargue de los proyectos a la herramienta y en la metodología adoptada.

- **Desarrollar cultura organizacional inherente a la planificación y gestión de proyectos**

Con el proceso adelantado en la implementación del sistema, se ha logrado adquirir y mejorar tanto la cultura como las habilidades del personal en la gestión de proyectos.

Para el desarrollo de esta iniciativa estratégica hay que tener en cuenta que depende en su mayor parte de la gestión de los gerentes de proyectos de las diferentes áreas de la Empresa, sin embargo se obtuvo buena respuesta teniendo en cuenta que la herramienta tecnológica empezó a funcionar durante el año 2011, y que el personal se estaba capacitando.

- **Establecer una política de administración de los SI**

En el marco del Plan Estratégico de informática, se tienen los siguientes resultados:

## **P2 – Mejorar la satisfacción de los usuarios con la plataforma tecnológica existente**

- **Solución oportuna de requerimientos**

Continuidad de los servicios de los sistemas de información

Durante el año 2011 no se registraron problemas de suspensión del servicio de los sistemas de información, por lo tanto la continuidad se ubicó en el 100%.

#### Eficiencia en la solución de casos reportados

Durante el año 2011 se reportaron un total de 150 casos, de los cuales se resolvieron 148, lo que indica una eficiencia del 99% superando la meta que estaba establecida en una eficiencia del 97%.

#### Tiempo de respuesta en solución de requerimientos

En promedio el área de informática tardó 6.0 horas en dar respuesta a los requerimientos realizados por los usuarios de la plataforma tecnológica, lo que indica una eficiencia en atención de requerimientos del 100%.

- **Fortalecimiento de las habilidades del usuario en el uso de herramientas tecnológicas**

#### Total de cursos implementados en la herramienta tecnológica

La plataforma tecnológica se encuentra instalada.

Durante el segundo semestre del año se ejecutaron capacitaciones en: cobian que es un sistema de copias de seguridad y ciudadano digital para el personal de la (pendiente la certificación).

## **P2 – Fortalecer procesos ambientales**

- **Recuperar las cuencas y microcuencas urbanas**

#### Índice de calidad de agua IFSN medido en los afluentes del río Consota que cuentan con sistema de saneamiento

En este ciclo se midieron un total de 20 quebradas que representa el 87% del total de quebradas con el sistema de saneamiento, de éstas un 5% está cumpliendo con el índice establecido de mayor o igual a 71 puntos. El 95% restante se encuentra distribuido así: El 50% se encuentran con calificación media ( 51-70) el equivalente a 10 quebradas, y, un 45% con calificación mala (26-50) el equivalente a 9 quebradas. Esto es asociado al uso inadecuado de los interceptores colectores por parte de los usuarios los cuales arrojan los residuos sólidos voluminosos al sistema, colmatándolo y generando vertimientos a las

fuentes hídricas, lo que ocasiona la pérdida de calidad y por ende la baja en la calificación.

- **Implementar un modelo y esquema de seguimiento y control de impacto ambiental**

#### Verificar el Sistema de Gestión Ambiental en la ejecución de las obras

Se efectuaron en promedio 2 visitas por obra lo que redundó en el cumplimiento del 100% del cronograma de de visitas y se logró que el 95% de las obras obtuvieran la calificación ambiental  $\geq 90$  por encima de la meta de  $\geq 80$ .

Respecto a las metas de los indicadores variación de aspectos ambientales significativos, porcentaje de disminución de consumo de agua y energía, porcentaje de disminución de la facturación por consumo de agua y energía, se encuentra en proceso de definición de su línea base; esta situación no permite medir el avance real de las metas del Plan Operativo de la vigencia y en consecuencia podrían presentarse retrasos e incumplimientos al final del año. Lo anterior obedece principalmente a los ajustes que se realizaron como resultado de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.

En cuanto a la sensibilización en temas ambientales, se ejecutaron 5 espacios de sensibilización en temas tales como reciclaje, reforestación, actividades lúdicas, entre otras. Se destaca la acogida y participación del personal acudiendo a las actividades propuestas.

- **Participación en la construcción e implementación del plan de manejo ambiental de la cuenca alta y media del Río Otún**

#### Hectáreas con plan de manejo implementadas

Se tienen para el periodo evaluado el 94,98% (3604.04 Hc.) del área de los predios con planes de acción en ejecución, además se logra superar la meta en éste ciclo teniendo en cuenta que se proyectó un 89% del total del área con plan de acción.

### **Implementar programa de manejo de residuos**

#### Aprovechamiento de residuos sólidos comunes

Se ha logrado un aprovechamiento de residuos sólidos comunes del 39% distribuido entre papel, cartón y plásticos principalmente. El 61% restante es recolectado a través de la empresa del servicio de aseo. También se puede resaltar que los funcionarios de la Empresa han adquirido una cultura de separación de residuos en la fuente.

#### Asegurar la disposición final adecuada de los RESPEL

Los residuos sólidos peligrosos son manejados a través de una empresa especializada en el manejo de estos residuos, a la cual se le entrega el 100% de los residuos generados por Aguas y Aguas de Pereira.

#### Asumir acciones para la prevención, mitigación y atención de los principales riesgos identificados y priorizados

Se han realizado las siguientes acciones por riesgo priorizado así: i) *Riesgo Antrópico e hidrológico*: Reparación y mantenimiento de tubería American Pipe de 24" entre los tanques Boquía y Calarcá. ii) *Sísmico, hidrológico y geotécnico*: Formulación de los proyectos "Construcción planta de tratamiento La Nueva Aurora" "Construcción de obras de mitigación para la rehabilitación y solución de problemas del canal de aducción Nuevo Libaré" ante Colombia Humanitaria; iii) *Riesgo Antrópico*: Compra de dos Kits para la atención de emergencias por cloro y por hidrocarburos.; iv) *Sísmico, Geotécnico (deslizamiento), Hidrológico (creciente torrencial), incendio forestal, y riesgo antrópico*.: ajuste al protocolo de actuación.

## **PERSPECTIVA CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE**

### **A1. Construir Capital Intelectual:**

- **Estructurar un Sistema de Gestión del Talento Humano:**

#### Certificación en competencias Laborales:

En el año 2011 se certificaron 182 trabajadores en 11 diferentes Normas de competencia laboral las cuales son:

**210201023** - Seleccionar candidatos para desempeñar los cargos y roles de trabajo, de acuerdo con los perfiles, políticas, normas legales vigentes y procedimientos de la organización.

**210201024** - Preseleccionar candidatos que cumplan con las políticas y requerimientos especificados por la Organización, para vincularlos a la empresa o a nuevos roles de trabajo.

**280201078** - Administrar los procedimientos de lectura de los medidores cumpliendo con la normatividad existente.

**280201079** - Realizar los procesos de crítica de consumos de acuerdo con las políticas empresariales.

**280201080** - Realizar los procedimientos administrativos para la reposición de medidores, reconexión, suspensión, corte del servicio, de acuerdo con las políticas de la Empresa.

**280201082** - Realizar las labores para brindar atención al cliente de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad.

**280201122** - Manejar la información de los procedimientos técnicos establecidos, de acuerdo con los requerimientos organizacionales.

**280201151** - Cumplir las prácticas de salud y seguridad en los ambientes de trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.

**210201090** - Administrar la información sobre reparaciones y mantenimiento para apoyar la toma de decisiones empresariales.

**210201130** - Coordinar actividades operativas en redes de acueducto de acuerdo con la planificación y novedades del servicio.

**210201131** - Asegurar la intervención de redes de acueducto de acuerdo con la planificación y procedimientos establecidos.

de diciembre de 2011 del 100% teniendo en cuenta que la meta era certificar 140 empleados.

#### Acciones de mejoramiento del clima laboral:

Se desarrollaron 10 acciones tendientes al mejoramiento del clima laboral tales como talleres trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo de relaciones interpersonales en varias áreas de la Empresa.

También se realizó la aplicación individual de la batería de Riesgo Psicosocial, emanada por el Ministerio de Protección Social, la cual está integrada por cinco instrumentos: Consentimiento informado, ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario para la evaluación del estrés.

- **Definir políticas y programas de Investigación, desarrollo e innovación**

#### Proyectos de desarrollo e innovación en ejecución:



La empresa cuenta con un grupo de investigación registrado y reconocido por Colciencias y se tienen definidas las líneas de investigación de agua potable, cuencas hidrográficas, saneamiento hídrico y mercados. Dentro de la línea de investigación de agua potable se tienen inscritos los proyectos de investigación de remoción de materia orgánica en el agua del río Otún mediante técnicas avanzadas de oxidación, alternativas de tratamiento y reuso de lodos efluentes del proceso de potabilización de las plantas de tratamiento y el de sistema para ajuste de pH en precal y poscal en las plantas de tratamiento.

- **Diseñar Programa de divulgación Empresarial.**

#### Posicionamiento Empresarial Local y Nacional:

En la campaña realizada por la empresa arrojó sus mayores resultados cuando la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios – ANDESCO, otorgó el premio a la Empresa Aguas y Aguas de Pereira como la mejor empresa mediana en Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo se realizó campaña publicitaria para apoyar el proceso de implementación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2004.

#### Nueva Imagen Corporativa:

En la encuesta de satisfacción del cliente se pudo evidenciar que un 60% de los encuestados de la población del sector residencial reconocen el logo de la Empresa, esto como resultado de la campaña de divulgación realizada a través de diferentes medios; se considera que el resultado muy positivo ya que estas actividades se iniciaron durante el año 2011.

Se están realizando dos campañas publicitarias: la primera de Uso Racional de Agua, se han realizado de publicación de avisos de prensa, cuñas radiales, comercial de televisión, instalación de cinco vallas publicitarias; y la otra campaña de Todos Por el Pacífico, a la fecha se tiene las piezas publicitarias, pero el desarrollo de la campaña queda para el año 2012, puesto que el proyecto "Todos por el Pacífico" no cuenta con un rubro oficial para comunicaciones, las Instituciones involucradas en él aún no han discutido el tema de difusión del proyecto.

- **Diseño e implementación de un plan integral de comunicaciones y difusión de la información.**

#### *Plan Integral de Comunicaciones implementados*

Se realiza la modificación de la Directiva de comunicaciones de la Empresa para Empezar a Desarrollar el plan de acción año 2012 con nuevas estrategias.

Finalmente se observó que el objetivo de Construir Capital Intelectual se encuentra en proceso de consolidación puesto que la empresa ha iniciado acciones para este fin, mencionadas anteriormente. Se destaca el conocimiento y aprendizaje generado con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, así como los aportes significativos dados en el proceso de certificación de competencias laborales y los procesos de comunicación llevados a cabo hacia el exterior de la empresa.