

REPORTE DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

PACTO GLOBAL 2012



Pereira, marzo de 2013



DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Desde la perspectiva del entorno, Colombia termina el 2012 con un balance relativamente favorable. Durante el año se puso a prueba la solidez de la economía colombiana, logrando superar exitosamente el impacto de la crisis internacional.

Así lo demuestra el crecimiento del PIB en alrededor del 4.0 %, nivel que según lo informa la ANDI en su balance 2012, fue alcanzado por pocos países.

Se mantiene el control a la inflación, con un excelente resultado, ya que el indicador acumulado del año alcanzó el 2.44%

Con el tiempo, y en razón a diversos factores, la situación cambiaria evolucionó con una valoración del peso frente al dólar, de tal forma que en los últimos meses del año la Junta Directiva del Emisor se vio obligada a revisar la política monetaria y a comenzar un nuevo ciclo de tasas de interés a la baja.

En el sector externo se ha registrado una desaceleración progresiva de las exportaciones y las importaciones, por cada dólar exportado, importamos cuatro, no en vano la confianza de los industriales está en un bajo nivel, como lo ratifica la última encuesta de Fedesarrollo. La inversión extranjera se mantiene en niveles altos, lo que indica que continúa la confianza externa en el país.

En cuanto a la economía local, en el 2012 la inflación en Pereira se ubicó en 2,19%, 0,25 puntos porcentuales por debajo de lo registrado a nivel nacional, resultado que puede calificarse de aceptable, dadas las circunstancias del recrudecimiento de la crisis mundial y una continua revaluación del peso.

Decisiones corporativas esenciales:

El año 2012 se caracterizó por la implementación del redireccionamiento estratégico e inicio del cambio empresarial. El Señor Alcalde toma la decisión de darle un nuevo rumbo a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P.,

con el fin de brindarle a la ciudad confianza en la prestación de unos servicios de calidad y excelencia, garantizar la viabilidad financiera de la entidad y asegurar que el patrimonio público de la Empresa continúe como propiedad del Municipio de Pereira.

El primer paso se dio con la reforma de los estatutos, la designación de los nuevos miembros de la Junta Directiva, incluyendo cuatro representantes de los gremios de la ciudad, y la designación de un nuevo gerente para la Empresa.

Seguidamente, se inició el proceso de transformación empresarial, cuya primer tarea fue la de estructurar una hoja de ruta para los próximos 4 años, plasmada en el Plan Estratégico 2012-2015, "*Hacia la Evolución Empresarial*", que guía las decisiones de la Empresa en cada una de las perspectivas y procesos. La formulación del Plan estuvo acompañada por la firma "Tantum", quien representa en el área de los países andinos a Norton y Kaplan, creadores del Balance Scorecard.

En paralelo el re direccionamiento estratégico, se diseñaron y ejecutaron planes de choque, en especial los relacionados con las áreas misionales, cuya orientación era la estabilización financiera, la normalización de la operación, del servicio y los procesos comerciales, estos últimos a raíz de la liquidación del operador comercial: Multiservicios S.A. De esa manera se mitigaron los mayores riesgos frente a la prestación de los servicios y, de paso, generaron una considerable reducción de los costos y los gastos, necesaria para recuperar el equilibrio entre los ingresos y los costos de operación.

Se dio especial énfasis a la identificación de riesgos en todos los procesos y subprocesos de la Empresa, con una importancia mayúscula a aquellos relacionados con el cambio climático, de tal manera que se pudieran formular planes de mitigación destinados a garantizar la continuidad y calidad del servicio de agua potable, gestionando ante el Gobierno nacional recursos no reembolsables para financiar algunos de estos proyectos.



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

Con el ánimo de trabajar sobre procesos de mejoramiento continuo y de buen gobierno corporativo, se hizo el cambio de la Revisoría Fiscal en cabeza de una institución con las mejores prácticas internacionales: Deloitte&Touche.

Después de adelantar un estudio que reflejara las brechas tecnológicas existentes en la empresa, en el año 2012, se toma la decisión de crear el área de Tecnologías de la Información, que permitiera garantizar la continuidad y fortalecimiento del negocio en los temas misionales y darle relevancia al tema en la organización.

Recuperación Financiera:

Los logros financieros alcanzados en 2012, se evidencian en el resultado de la gran mayoría de los indicadores financieros, entre los cuales el más destacable es el de la reducción de los **costos de operación** que pasaron de absolver el 64,82% de los ingresos de operación en el 2011 al 55,11% en el 2012.

Por su parte, el Margen Ebitda creció del 35,2% al 44,9%, lo que representó una liquidez adicional en el 2012 por 7 mil 269 millones de pesos frente al valor obtenido en el año 2011. El Ebitda alcanzado en el año 2012 fue de \$30,079 millones, considerado como uno de los mejores márgenes del sector en el país, lo que le permitió a la Empresa honrar el pago del servicio de deuda pública, realizar prepago de \$2,000 millones adicionales de la deuda interna, el pago de los compromisos con la DIAN, la distribución de dividendos a los accionistas y la financiación del 88,9% de las inversiones presupuestadas en el año 2012 con recursos propios; el otro 11.1% fueron financiados con recursos propios, lo que indica que en el año 2012 la Empresa no asumió nuevos créditos. Por el contrario, el saldo de la **Deuda Pública** de la Empresa se redujo \$10,284 millones, al pasar de \$63,350 millones en diciembre de 2011 a \$53,066 millones en diciembre del año 2012.

De otro lado, se realizaron los estudios para mitigar el **riesgo cambiario** asociado a la deuda del crédito BID por valor de U\$D17.4 millones cuya alternativa fue aprobada por la Junta Directiva, avalada por el Ministerio de Hacienda, el BID y

cuyos trámites formales se iniciaron a finales del 2012.

Por tercer año consecutivo la Empresa obtiene la reafirmación de la calificación de **riesgo crediticio** de largo plazo: AA+, con perspectiva estable y la asignación de la calificación Nacional de corto plazo: F1+ por la firma Fitch Ratings.

Avances Operativos:

En cuanto a los temas operativos, los indicadores del servicio mejoraron producto del plan de choque implementado en los últimos 7 meses del año; los tiempos de respuesta para la **atención de pavimentos** pasaron de 12 a 7 días y las **nuevas conexiones** disminuyeron el tiempo de respuesta de 10,5 a 6,2 días. La **calidad del agua** reporta un indicador record en la historia de la Empresa: 0,45, que se considera un logro importante si se tiene en cuenta que el rango permitido bajo la nueva normatividad de calidad del agua potable está entre 0.00 y 5.00 de riesgo para el consumo humano.

Por otra parte, la Empresa, en su compromiso de garantizar el suministro de agua potable ante en evento crítico (terremoto, cambio climático, entre otros), adelantó los estudios y proyectos de mitigación de riesgo en tratamiento y aducción, adelantando gestiones ante el Gobierno Nacional para la Construcción de una nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable para la ciudad por valor de \$12.600 millones, y la Rehabilitación del Canal Nuevo Libaré por valor de \$7.550 millones.

Reconocimiento e imagen empresarial:

La Asociación de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones –ANDESCO, con el aval del Pacto Global de las Naciones Unidas, desde el año 2009 le ha reconocido a la Empresa su esfuerzo en el manejo ambiental como una de las mejores del país. Reconocimiento que en el año 2012 le permitió obtener el galardón como la ganadora del **Mejor Entorno de Mercado** en el concurso en Responsabilidad Social Empresarial del País.

Aguas y Aguas, en su interés por el mejoramiento de los procesos, recibe en el mes de abril la **Acreditación del Laboratorio** de Calidad NTC ISO



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

IEC 17025 : 2005, por parte de la ONAC. Así mismo, obtiene en el mes octubre la **Recertificación de Calidad** por parte del ente Certificador Bureau Veritas, bajo la norma ISO 9001:2008; además de la **Recertificación Ambiental** por parte de Bureau Veritas, bajo la norma NTC ISO 14000: 2004; con lo cual, se asume el compromiso de responsabilidad por los procesos misionales con el medio ambiente y la minimización de los impactos generados por las acciones propias de las actividades misionales.

Ejecución presupuestal:

En cuanto a las inversiones realizadas en los proyectos definidos en el Plan de inversión 2012, se compromete una inversión cercana a los \$16.423 millones, equivalentes al 89% de la inversión presupuestada \$ 18.465 millones; de los cuales, el 88.9% son financiados con recursos propios.

Retos Empresariales para el 2013:

Nuestro compromiso está plasmado en los 4 principales retos empresariales para el año 2013 así:

1. Sostenibilidad financiera con visión de largo plazo, cuyo objetivo es mantener el control sobre los costos y gastos, acompañado de la gestión de recursos no reembolsables ante el Gobierno Nacional, la gestión de créditos de fomento con condiciones amplias de plazo y bajas tasa de interés y la estructuración de nuevas líneas de negocios que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la Empresa.

2. Modernización empresarial y tecnológica que busca desarrollar el mejoramiento y actualización

tecnológica, implementar las mejores prácticas empresariales e iniciar un proceso de transformación de la cultura organizacional hacia las mejores prácticas del sector.

3. Excelencia en el Servicio al cliente enfocada en el desarrollo de eficaces canales de comunicación, evolución de los sistemas de operación y el mejoramiento de la calidad del servicio, con énfasis en el mejoramiento y estandarización de los tiempos de respuesta a las necesidades de los requerimientos de los clientes en temas operativos y comerciales.

4. Mitigación riesgos del Cambio Climático y por daños y obsolescencia de los sistemas, identificando los proyectos y formulando los planes de recuperación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, eficiencia en la gestión ambiental, así como la ejecución de las inversiones en prevención y rehabilitación de la infraestructura de los servicios para evitarle a la Empresa y a la ciudad eventos de crisis que impacten negativamente la economía local y el bienestar de las familias pereiranas.

Finalmente, quiero expresar el agradecimiento a todo el personal de colaboradores de la Institución, ya que con su esfuerzo y sacrificio, que no ha sido poco durante el año 2012, se ha logrado avanzar en los planes de choque y en la construcción de una visión colectiva de Empresa que comienza a dar sus frutos. El gran reto que nos hemos propuesto es el de asegurar la viabilidad de la Empresa protegiendo la naturaleza, y procurar el equilibrio entre los objetivos empresariales y el bienestar duradero de todos los ciudadanos de Pereira.

DIEGO BARRAGÁN CORREA
Gerente General



Aguas y Aguas de Pereira Comprometida con Pacto Global de las Naciones Unidas

La Empresa Acueducto y Alcantarillado de Pereira reitera su compromiso de respetar, apoyar y difundir los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

La incorporación de los 10 principios del Pacto Global en el día a día de la Empresa es un nuevo enfoque de gestión, donde expresamos ante nuestros grupos de interés la voluntad de incorporar en todas las estrategias corporativas la sostenibilidad como elemento fundamental de nuestras actuaciones como una demostración de la transparencia.

Al presentar la comunicación de progreso a las Naciones Unidas, somos conscientes de los nuevos retos que conlleva este enfoque de gestión, pero estamos convencidos que es el mejor camino para continuar manifestando el compromiso que tiene

Aguas y Aguas de Pereira con el progreso de la ciudad y el departamento de Risaralda y el mundo.

DIEGO BARRAGÁN CORREA
Gerente General



GRUPO DIRECTIVO

Diego Barragán Correa
Gerente

Gabriel Alberto Viveros Naranjo
Director de Planeación y Sistemas

Jorge Iván Valencia Moreno
Subgerente Comercial

Jairo Ignacio González Díaz
Subgerente Financiero-Administrativo

Rubén Darío García Agudelo
Subgerente de Ingeniería

Paulo Cesar Velásquez
Gestor de Tecnologías de la Información

Diego Luis Arbeláez Urrea
Secretaria General

Alba Cristina Mosquera
Control de Gestión



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. El Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo con la participación de más de 100 países. 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 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 sustentable.

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.

Durante el año 2012 la empresa enfoca los esfuerzos en el re direccionamiento de la Compañía, cuyo resultado es la formulación de un Plan estratégico con horizonte a 4 años (2012- 2015), denominado: “**Hacia la Evolución empresarial**”, que será la hoja de ruta de que oriente en su integralidad las decisiones de la Empresa y la articulación con el pacto global.

Plan Estratégico 2012-2015

En este proceso se define la propuesta organizacional, que permita el cumplimiento de la promesa de valor a los clientes, sustentada en: **Calidad del agua, Continuidad y Excelencia en el servicio**, enfocado en 4 grandes direccionadores que se relacionan a continuación:





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.



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

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

Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección los derechos humanos



Nuestro Compromiso

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira reitera su compromiso de respetar, apoyar los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El mejoramiento continuo sobre la aplicación los Derechos Humanos en nuestras tareas diarias hace parte de este compromiso.

Aguas y Aguas velará desde la ejecución del Plan Estratégico 2012-2015 “ **Hacia la Evolución Empresarial**” por la difusión de los Derechos Humanos con sus grupos de interés: empleados, accionistas, proveedores y contratistas, autoridades, gremios, clientes y comunidades.

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

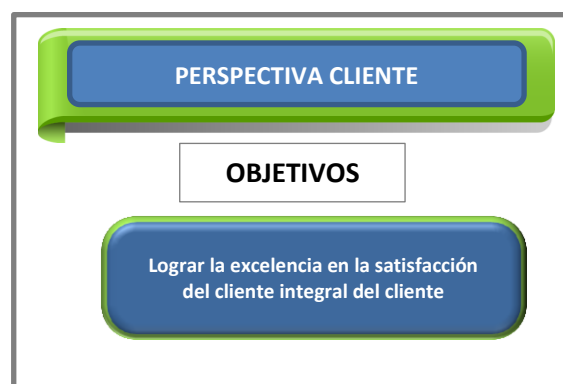


Nuestro Compromiso

Aguas y Aguas de Pereira, no acepta, ni tolera ningún tipo de abuso y cumple con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

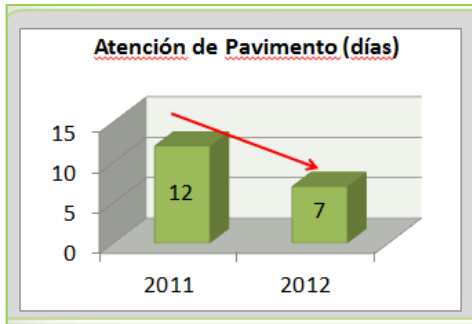
La perspectiva de clientes definida en el plan estratégico 2012-2015, busca el mejoramiento de los procesos de atención al cliente, donde se pretende dar respuesta oportuna, eficiente y transparente a los usuarios en el momento que lo requieran desde cualquiera de los procesos comerciales o técnicos, armonizados con el derecho a la información, al respecto, al buen trato, definidos en la carta de D.H (respeto, transparencia, responsabilidad, excelencia y servicio).

Así mismo se define un objetivo estratégico que busca lograr la excelencia en la satisfacción del integral del cliente. Dentro de las acciones planteadas en las subgerencias comercial y operativa para el año 2012, redundan en la reducción de los tiempos de atención de respuesta a los pavimentos, conexiones nuevas y a los daños reportados, así:



1. Reducción de los tiempos de atención al Usuario

Atención de Pavimento mejoró sus tiempos de respuesta pasando de 12 días en el 2011 al 7 días en el 2012.



Así mismo la **atención de las conexiones** nuevas presentaron una mejora en los servicios, pasando de 10.5 días en el 2011 a 6.2 días en el 2012, dando acceso al servicio de agua potable a los habitantes de la ciudad, como derecho fundamental.



Por otra parte, la **atención de daños reportados** en el 2012, presentó una disminución de los tiempos de atención el segundo semestre del año pasando de 16.1 horas a 12.1 horas, brindando un mejor servicio al cliente que redundando en su satisfacción, así mismo, estas acciones tienen su efecto en la disminución de pérdida del preciado líquido, como responsabilidad medioambiental



2. Definición de programas de comunicación externa con la comunidad

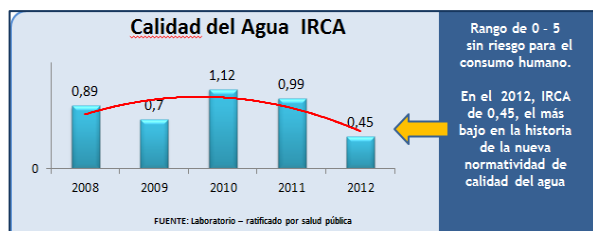
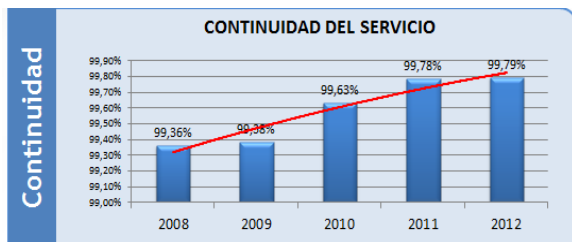


Campaña Comunicacional: «**No podemos vivir sin ella**», con énfasis en el compromiso ambiental y en línea con la cultura y buen uso del agua, a propósito del cambio climático.

Creación espacio radial con el programa «**Semilla Verde**» especializado en materia ambiental y de conservación, con segmentos de información, participación, opinión y formación ciudadana, caracterizado por ser variado, ágil y cercano al público.

3. El Agua como Derecho Humano

El acceso al agua debe ser considerado como un derecho humano, ya que éste forma parte de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia, consagrados en **La Carta Internacional de los Derechos Humanos**. Es por ello que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha puesto especial atención a mantener durante los últimos años una cobertura y continuidad del servicio de acueducto en niveles superiores al 99%, así mismo garantizar una calidad de agua óptima para el consumo humano, por debajo de los niveles permitidos por la legislación colombiana, con como lo muestran las siguientes gráficas:



4. Los Derechos Humanos en Agua y Aguas de Pereira

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 las empresas y la economía de las regiones.

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**
- **Comité obrero patronal**
- **Comité de convivencia laboral**

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.

5. Certificación Cumplimiento Derechos de Autor

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, certifica que cumplimos a cabalidad con las exigencias legales en materia de derechos de autor, ya que todos los programas, aplicativos, software y sistemas cuentan con la debida autorización y licencias de uso expedidas por los propietarios de los derechos de autor.

Además, la Empresa ejerce control permanente que permite garantizar lo firmado, como un mecanismo de velar por el cumplimiento de los derechos humanos.

6. Nuestro Sistema Integrado de Calidad

Aguas y Aguas, en su interés por el mejoramiento de los procesos, recibe en el mes de abril la **Acreditación del Laboratorio** de Calidad NTC ISO IEC 17025 : 2005, por parte de la ONAC; así mismo, obtiene en el mes octubre la **Recertificación de Calidad** por parte del ente Certificador Bureau Veritas, bajo la norma ISO 9001:2008. De otro lado, se obtiene la **Re Certificación Ambiental** por parte de Bureau Veritas bajo la norma NTC ISO 14000: 2004, con lo cual, se asume el compromiso de la Empresa en la responsabilidad de los procesos misionales con el medio ambiente y la minimización de los impactos generados por las acciones propias de las actividades misionales.



Estándares Laborales

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



Nuestro Compromiso

En Aguas y Aguas de Pereira somos respetuosos de los Derechos de Asociación sindical y Negociación Colectiva constitucionalmente reconocidos, además nuestras actuaciones se dan bajo la observancia y cumplimiento de la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo de 1998.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.



Nuestro Compromiso

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, no utiliza, ni permite el trabajo forzoso y obligatorio entre sus empleados, contratistas y proveedores.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.



Nuestro Compromiso

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, no utiliza ni permite ninguna forma de trabajo infantil o forzoso, exigencia que se extiende a todos los proveedores y contratistas de la empresa. Igualmente respeta y apoya los principios establecidos en la convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y todo lo convenido a través de la Organización Internacional del trabajo.

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



Nuestro Compromiso

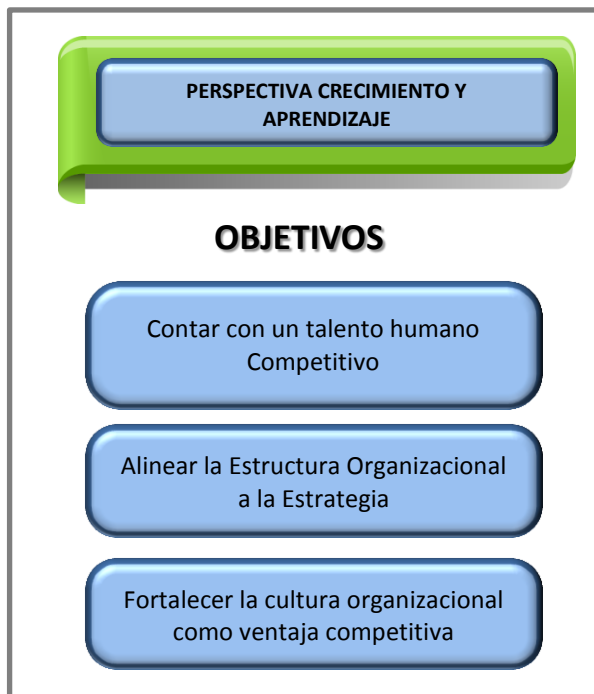
La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, apoya la eliminación de todo tipo de discriminación en materia de empleo y ocupación y se declara comprometida con impulsar un ambiente de trabajo de confianza, donde son respetados sus creencias, raza, orientación sexual, edad, estado civil o género.

El Plan Estratégico 2012-2015 “ **Hacia la Evolución Empresarial**” definió una perspectiva encaminada al desarrollo del capital humano, teniendo presente que son la base de la pirámide donde se soporta el desarrollo de las actividades empresariales, con el fortalecimiento de las competencia y conocimientos del personal se busca evolucionar a una empresa competitiva en el mercados de los servicios públicos domiciliarios.



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

Para el desarrollo de esta perspectiva se definen tres objetivos estratégicos:



Con la definición del nuevo Plan Estratégico 2012-2015 se identificó que existen brechas entre la estrategia y la actual estructura administrativa, que rige a la empresa desde hace 15 años y no ha tenido una actualización estructural de fondo que se ajuste a las nuevas tendencias organizacionales, normativas y tecnológicas.

Por lo tanto se define un proyecto estratégico denominado Modernización Organizacional.

7. Convención Colectiva de trabajo

La convención colectiva de trabajo cubre el 93% de los trabajadores; el restante 7% corresponde a 18 cargos denominados de confianza y manejo los cuales están excluidos.

Avanzamos en el manejo de unas relaciones sindicales armónicas manteniendo una relación basada en la confianza, mediante canales de comunicación adicionales a los que determina la ley, con el fin de prevenir y resolver los conflictos de manera oportuna, cada vez que la Organización

Sindical ha propuesto realizar negociaciones alternas la empresa ha cedido y se han llevado a feliz término sin la presencia de organismos Estatales y/o Autoridades policivas y Judiciales.

TIPO DE TRABAJADOR	N° TRABAJADORES	% TRABAJADORES
SINDICALIZADO	235	88%
CONVENCIONADO	250	93%
NO CONVENCIONADO	18	7%

Fuente: Subgerencia financiera y Administrativa

8. Comité de Convivencia Laboral

Durante el año 2012, la empresa reglamentó el comité de convivencia como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Se eligió el comité de convivencia laboral, conformado por elección por dos representantes de los trabajadores y dos del empleador.

9. Código de Ética

Durante la vigencia 2012, la empresa realiza ajustes al código de ética, el cual fue socializado con todos los funcionarios de la empresa, para su cumplimiento y aplicación.

10. Planta de cargos

La planta de cargos está conformada por de 269 cargos, con 20 denominaciones, distribuidos en 7 niveles jerárquicos, de los cuales el 22% está representado por mujeres y el 78% por hombres.

- Nivel Directivo 7%
- Asesor con el 2%
- Nivel Ejecutivo con el 11%



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

- Nivel Profesional con el 18%
- Nivel Técnico con el 11%
- Nivel Administrativo con el 7%
- Nivel Operativo con el 44%.

NIVEL	PLANT A CARG OS	INGRE SOS	SALIDAS	ROTACION
DIRECTIVO	5	3	2	20%
ASESOR	2	1	1	0%
EJECUTIVO	11	3	2	9%
PROFESIONAL	37	0	0	0%
TECNICO	41	0	1	0%
ADMINISTRATIVO	25	1	1	0%
OPERATIVO	149	1	1	0%
TOTAL	270	9	8	

Fuente: Sugerencia Financiera y Administrativa

El Reglamento Interno de Trabajo se incluye el capítulo XX Procedimiento en Caso de Acoso laboral en el artículo 79 al 84 en los cuales se define el acoso laboral como 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 acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

11. Composición laboral por edad

La composición laboral por edad más representativa esta entre 40 y 59 años, equivalente al 76% de la población.

RANGO EDAD	PERSONAS		MUJERES		HOMBRES	
	#	%	#	%	#	%
23 Y 29	10	4%	2	3%	8	4%
30 Y 39	49	18%	18	30%	31	15%
40 Y 49	102	38%	24	40%	78	38%
50 y 59	103	38%	15	25%	88	42%
60 Y MAS	4	1%	1	2%	3	1%
TOTAL	268	100%	60	100%	208	100%

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa

1. Maltrato laboral.
2. Persecución laboral
3. Discriminación laboral
4. Entorpecimiento laboral
5. Inequidad laboral
6. Desprotección laboral

Durante el año 2012, se presentó una denuncia de acoso laboral, en el cual, después de realizar las respectivas averiguaciones e investigaciones, se concluyó que no existían méritos para configurarse como acoso y fue cerrado el 21 de marzo de 2012.

12. Prácticas para evitar el acoso laboral

La empresa aplica mediante la convención colectiva de trabajo comités obrero patronales y comités de conciliación con el fin de llegar a una conciliación entre el jefe inmediato-sindicato y trabajador; durante el año 2012 se realizaron 4 comités obrero patronal de los cuales dieron como resultado 1 cancelación de contrato de trabajo por justa causa y 3 suspensiones.

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



Nuestro Compromiso

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado, se compromete a un mejoramiento continuo en su desempeño ambiental impulsando la optimización de todos los procesos, el desarrollo técnico y profesional de los empleados y la educación de las comunidades sobre programas para prevenir la afectación del medio ambiente. Igualmente se compromete a impulsar el desarrollo de programas de tecnología limpia.

El Plan Estratégico 2012-2015 “ **Hacia la Evolución Empresarial**” definió la perspectiva ambiental encaminada a desarrollar acciones para garantizar la calidad del agua en las fuentes receptoras (ríos y quebradas) así como la gestión ambiental de los procesos misionales.

Para el desarrollo de esta perspectiva ambiental, se definieron tres objetivos estratégicos

PERSPECTIVA AMBIENTAL

OBJETIVOS

Asegurar la oferta hídrica para la ciudad en las próximas

Asegurar altos índices de calidad del agua en fuentes receptoras del área

Mejorar la producción limpia al interior de los procesos

Siendo la Gestión ambiental un componente fundamental en la organización por el cuidado de del recurso natural más importantes de la vida actual, el recurso Hídrico (Agua) Se propone trabajar este componente de manera transversal en la organización como una manera de afrontar el cambio climático y minimizar la amenaza del suministro de agua para la Ciudad de Pereira, preservando y conservando en condiciones óptimas la cuenca del río Otún, única fuente de abastecimiento de la ciudad. Así mismo se realiza un trabajo mancomunada con las instituciones y actores del orden Municipales: La CARDER, la Unidad de Parques Nacionales, La Comunidad, La academia para garantizar el cuidado y conservación del líquido vital.

13. Conservación y cuidado de la Cuenca del Río Otún

Durante la vigencia 2012, la empresa contrata ordenamiento de áreas protegidas de la empresa, contrato mediante el cual se pretende establecer el plan de acción articulado al plan de manejo y ordenamiento de la cuenca del Otún Adicionalmente mediante el trabajo



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

interinstitucional con la Unidad de Parques Nacionales Naturales, se realizaron actividades de inspección y vigilancia tendientes a minimizar los impactos y afectaciones a las zonas de protección ambiental en la cuenca del río Otún. De manera particular, desde el mes de junio se destino personal de Recursos Naturales para que se desplazara de forma permanente a la zona de páramo con el objeto de realizar jornadas conjuntas de inspección y vigilancia y la prevención de incendios forestales.

14. Control de Vertimiento Líquidos

Como labor complementaria al PSMV, y en cumplimiento de la normatividad ambiental, el programa Control de Vertimientos realiza seguimiento a los usuarios no residenciales, cuya actividad económica sea potencial generadora de sustancias que puedan impactar la conservación y el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos del sistema de alcantarillado y por ende a los cuerpos de agua receptores:

- Estaciones de Servicio que prestan más de dos tipos de servicios, el promedio de consumo de agua sea superior a 100 metros cúbicos.
- Lava-autos de la ciudad
- Usuarios no residenciales con un consumo promedio de agua mayor a 100 metros cúbicos

15. Acompañamiento Ambiental

• Proyectos de obra

Con este programa se asesora a los gestores e interventores de los proyectos de obras con respecto a los requisitos legales y ambientales que se deben cumplir para minimizar el impacto del medio ambiente y las fuentes de agua

Se realizan los trámites para obtención de permisos y autorizaciones:

- La aprobación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (Pereira)
- Autorizaciones para aprovechamiento de material vegetal, 19
- Permisos de ocupación de cauce, un permiso para infiltrar aguas residuales domésticas,
- Aprobación de un plan de compensación y la renovación de la concesión de aguas para Puerto Caldas

• Acompañamiento Ambiental Interno

Tiene como objeto asesorar a las diferentes sedes frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ambiental y otros requisitos, se puede destacar la presencia permanente del Grupo Ambiental en la diferentes sedes de la organización, lo cual dio como resultado la conformidad del Sistema de Gestión Ambiental frente a los requisitos de la norma, de acuerdo con la auditoria de seguimiento realizado por la firma certificadora BUREAU VERITAS.

Al interior de la organización se realizaron capacitaciones de tipo ambiental en los siguientes temas:

- Gestión Ambiental Interna,
- Manejo de Residuos Sólidos y Sustancias Químicas Peligrosas, para lo cual se trazaron estrategias de sensibilización y aprendizaje lúdico prácticas.

• Acompañamiento Ambiental Institucional

Aguas y Aguas hace presencia institucional en eventos de carácter ambiental:



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

- El Día del Humedal, en acompañamiento de la Oficina se Mueve del área Comercial;
- Realización de la Feria de la Ciencia y la Tecnología,
- El Día del medio Ambiente el Día del Agua,
- Presentación de los resultados del PGIRS frente a la academia y diferentes instituciones de toda la ciudad en el Foro de Reciclar es Conservar.

16. Investigación ambiental

- **Investigación en la Cuenca alta del Río Otún**

La Empresa durante varios años ha desarrollado en diferentes líneas de investigación para el mejoramiento de procesos de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, entre los cuales se encuentran:

Para la protección del recurso hídrico, se continuó con la promoción de procesos de regeneración natural para la generación de coberturas vegetales que contribuyan a la regulación hídrica y al mejoramiento de las condiciones ictiológicas y de calidad del agua en la cuenca del río Otún, con la participación de la Facultad de Ciencias Ambientales de la Universidad Tecnológica de Pereira y la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales –Programa de Biología– de la Universidad de Caldas con el fin de determinar:

Seguimiento a la evolución de los sistemas vegetales durante el proceso de regeneración natural, en zonas que fueron ocupadas con proyectos productivos forestales y de ganadería, antes de ser adquiridos por la Empresa.

Prácticas metodológicas para la determinación de la incidencia de las coberturas vegetales en la calidad del agua.

Determinación de la estructura vegetal y limnológico de humedales de la cuenca del Río Otún, los cuales se encuentran en proceso de regeneración natural

Como parte del proceso de restauración y seguimiento a humedales, fue posible determinar el restablecimiento de dos corrientes hídricas asociadas a los complejos de humedales de la finca Lisbran. Corrientes en los años anteriores habían desaparecido como drenaje permanente y que solo funcionaba en épocas de lluvia.

Investigación en el manejo y Control de Vertimientos

Investigación de residuos recogidos en los sumideros de la ciudad, fue posible determinar que las características de los lodos que se recogen en los sumideros corresponden a características de lodos inertes. Lo cual hizo posible consolidar las prácticas de manejo y disposición de los lodos que se sustraen de los sumideros dispuestos en las vías públicas para el manejo de las aguas de escorrentía, sin que fuese necesario realizar prácticas de neutralización y disposición especial como residuo peligroso.

Por otra parte el grupo de investigación participó de manera exitosa en convocatoria USAID para el proyecto WATER RESOURCES PLANNING THROUGH CLIMATE CHANGE CAPACITY BUILDING - “Ríos del páramo al valle, urbes y campiñas” que será ejecutado por el STOCKHOLM ENVIRONMENT INSTITUTE US, Inc / UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA / AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA. Este proyecto con duración de tres años se enfoca en cuencas de los ríos la Vieja y Otún y busca crear competencia en el orden local para la incorporación del cambio climático como determinante prioritario de la planificación y manejo de los recursos hídricos.

La empresa consiente de los retos medioambientales a los que se ve enfrentada en el futuro como efecto del cambio climático, se propone la ejecución de proyectos que minimicen

el riesgo de discontinuidad del servicio a los usuarios, entre los que se encuentra:

- **Mitigación de riesgo en los procesos de aducción y producción**

Con el objetivo de reducir la vulnerabilidad de afectación del servicio de acueducto, originada por posibles fallos en el actual sistema de aducción de agua cruda para las plantas de tratamiento de la ciudad de Pereira, se reactivó una de las propuestas de redundancia de aducción de agua cruda elaborada en estudios realizados en el año 2003, el cual consiste en llevar el agua desde el río Otún hasta el actual tanque de carga, por intermedio de un sistema de bombeo a ubicar en la antigua captación de la Represa de Generación de Dosquebradas o Represa Libaré

- **Consecución de recursos No Reembolsables para la rehabilitación del actual canal de aducción Nuevo Libaré. (antes de producción).**

La Empresa realizó gestiones ante el gobierno nacional, para obtener \$6'885.352.317 para la rehabilitación del actual canal de aducción Nuevo Libaré, a través de la Presidencia de la República, con el Fondo de Adaptación Colombia. Estos recursos serán invertidos en el año 2013 en la



Más de 15 años el canal de aducción sin mantenimiento, conduciendo el agua del río Otún a planta de tratamiento

ejecución de obras de mitigación externa, geológicas, hidrológicas e hidráulicas y la recuperación interna del canal, con una duración de ocho (8) meses con una longitud de 3.760 metros. Como contrapartida de este proyecto la Empresa contratará la interventoría del proyecto, con una duración de nueve (9) meses y un valor estimado de \$450 millones.

- **Consecución de recursos No Reembolsables para la Construcción de la Nueva planta de Tratamiento “La Nueva Aurora”**

Con aportes del Gobierno Nacional \$8.000 millones y contrapartida de la empresa por \$4.600 millones se pretende:

- Aumentar la capacidad de potabilización de agua para el municipio en 600 l/s
- Prolonga la vida útil de la Planta de Tratamiento en 30 años
- Mejora la calidad y el tratamiento del agua.





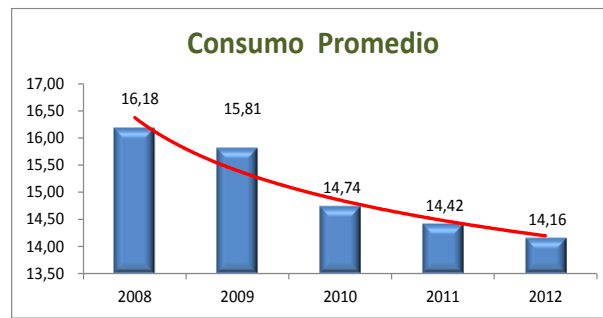
- **Plan de optimización y expansión del saneamiento hídrico**

El Plan de Saneamiento Hídrico de Pereira está alineado con los principios del Pacto Global frente a los retos medioambientales por lo tanto, la empresa ha ejecutado el 70% de la longitud del total de interceptores y colectores de Pereira, con el propósito de brindar a los ciudadanos y a nuestros ríos Otún y Consota una mejor calidad del agua.



Interceptor Río Otún

Como un efecto ambiental de las campañas Nacionales y territoriales de la conciencia ambiental de los usuarios, se presenta en los últimos 10 años una tendencia de contracción de consumo promedio residencial, llegando a 14.16 metros cúbicos, contracción anual del 2.5%



Programa de uso eficiente y ahorro del agua - PUEAA



Comprometer a las instituciones educativas y comunidad general en una toma de conciencia sobre el cuidado, preservación y uso racional de los recursos naturales con énfasis en el agua.



Crear una nueva cultura del uso del agua por parte de los usuarios.



Vincular activamente el sector educativo



Anti Corrupción

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus



Nuestro Compromiso

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira declara que implementará las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, cumpliendo la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y no tolera ninguna forma de corrupción en sus actuaciones.

En la definición del Plan Estratégico 2012-2015 “Hacia la Evolución empresarial” se define en la perspectiva de crecimiento y aprendizaje un objetivo estratégico que busca adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo y la medición del Índice de transparencia como mecanismos para fortalecer los procesos de anticorrupción al interior de la empresa.

PERSPECTIVA CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE

OBJETIVOS

Adoptar las mejores prácticas de gobierno

Adhesión al Pacto Global

La Empresa se adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2009, a través de esta adhesión reitera su compromiso de respetar, apoyar y difundir los Derechos Humanos.

Órganos de control

La Empresa de Acueducto de Alcantarillado de Pereira cuenta con diferentes órganos (Control) que le permiten aplicar el principio de transparencia en la información financiera reportada a todos sus grupos de interés tales como:

- **Asamblea General**
- **Junta Directiva**
- **Revisoría Fiscal**
- **Auditoría Externa**
- **Auditoría Interna**

Sin embargo, la empresa consiente de la importancia de fortalecer los procesos de gobierno corporativo, define un proyecto para ajustar e implementar el código de buen gobierno con las mejores prácticas internacionales que le permita definir:

- Estructurar las políticas del código de buen gobierno alineado a las buenas prácticas internacionales, a través de un documento denominado código de buen Gobierno.
- Definir mecanismos de divulgación interna y externa del código de buen gobierno
- Definir metodología para el monitoreo, revisión, actualización y aseguramiento



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

de las prácticas del buen gobierno corporativo.

- Definir una política de información del código de buen gobierno tanto a los grupos de interés internos como externos.

Este proyecto redundará en Generar confianza y credibilidad entre los grupos de interés accionistas, administradores, trabajadores entre otros., a través de prácticas transparentes y éticas.

La Empresa debe transmitir trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia los estados financieros de la empresa, en los períodos indicados por dicha Entidad.

En cuanto a la información No financiera, como la contratación de servicios, contamos con un manual de compras, contrataciones y logística, bajo el cual nos regimos al momento de subcontratar un servicio o hacer una compra.

En el año 2012, la Empresa institucionaliza en forma periódicamente el comité de compras y contratación donde se evalúa que efectivamente se haya cumplido con los procedimientos establecidos en dicho manual, como también 31 se adjudican las licitaciones.

Reporte al Sistema Único de Información (SUI): La empresa Acueducto y Alcantarillado de Pereira a través del Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, suministra información requerida por entes de vigilancia y control, miembros del gremio, entes Territoriales,

stakeholders, usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado. La información registrada corresponde a reportes financieros, técnico-operativos, comerciales y administrativos la misma. A continuación se listan algunos particulares que son cargados al SUI:

- **Generales:** Registro de los servicios públicos domiciliarios prestados y sus actividades complementarias, indicando su vigencia. Información Accionaria, entre otros.
- **Información Financiera:** Plan único de Cuentas, Flujo de Caja Libre, Composición de Ingresos Operacionales, Detalle de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar, Inversiones Proyectadas
- **Información Técnico Operativa:** Calidad del Agua Suministrada a través de la red de distribución de nuestro sistema de consumos del sistema de potabilización Información detallada de los vertimientos generados acorde con el servicio de alcantarillado prestado, y en general descripción y consignación de estadísticas que permiten un análisis profundo de los sistemas de acueducto, alcantarillado.
- **Información Comercial:** Total de Suscriptores, Consumos (m3), gestión relacionada con Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por municipio, entre otros.
- **Información Administrativa:** Planta de Personal por servicios, Convenciones colectivas.



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2012

RECONOCIMIENTOS 2012



La calificadora de riesgo **FITCH RATINGS COLOMBIA S.A.** reafirmó su calificación positiva al manejo financiero. Y Asignación de calificación Nacional de corto plazo **F1+**



La Asociación de Empresas de Servicios Públicos Comunicaciones ANDESCO hace entrega del Premio Nacional al “**Mejor Entorno de Mercado**”, por Indicadores comerciales y de servicio al cliente.



La encuesta de percepción “**Pereira Cómo Vamos**” del año 2012, califica a la Empresa con MAYOR CONFIABILIDAD S.P.D (91%) entre los Pereiranos.