

INFORME COP 2012

Emcali.

Dirección de Responsabilidad Social

Santiago de Cali, Noviembre 2013



Decidimos Hacer Más. Informe Cop. 2012 de Responsabilidad Social Emcali.



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	Pág.	2
I. Aspectos generales de La Empresa		7
Misión, Visión,		7
Política de Responsabilidad Social		
Objetivos Estratégicos		7
Datos de desempeño Económicos		8
II. Derechos Humanos		11
Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.		11
Comité Paritario		11
Programa de Formación		11
Principio 2: las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos		12
Contratación		12
Código de Ética		12
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.		14
Beneficios Sociales		15
III. DERECHOS LABORALES		16
Aspectos Generales		16
Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de		18



trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Comité de Convivencia 18

Seguridad Laboral 19

Programa de Formación 19

Medición del clima laboral. 20

Principio 5: las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 20

Principio 6: las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. 20

Salario Mínimo y su relación con el Salario Mínimo Local 20

Asignación Salarial. 21

Vinculación de nuevos trabajadores 21

Empleados nuevos y tasas de rotación. 21

IV. DESEMPEÑO AMBIENTAL 27

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 27

Manejo de residuos peligrosos 28

Manejo de residuos especiales 29

Manejo de Residuos comunes 30

Proyecto Mitigación del Riesgo Ambiental y Sanitario en la Zona Oriente 31

Educación ambiental 34

Educación Ambiental Empresarial. 34

Educación Externa- Cultura Ciudadana. 36

Proyecto Guardianes del Agua. 36



EMCALI

Programa Conservación de Recursos Naturales en la Zona Rural	37
PUEAA	38
AOISPEM	38
Educación ambiental planta de tratamiento PTAR-C.	38
Captación de agua cruda para potabilización	42
Agua tratada.	46
Uso de materias primas para el tratamiento del agua potable.	46
Principio no. 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	48
Gestión de conservación en los predios de Emcali.	49
Compensación por Servicios Ambientales	51
Producción y uso de Biogas	53
Generación de energía a partir del Biogás	54
Uso Racional de agua y gestión de Perdidas	55
Uso Racional de Energía y Gestión de Perdidas	56
Proyecto de Supervisión de Redes de Distribución de Energía Eléctrica	56
Ure	
Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	61
Proyecto uso racional de energía y eficiencia energética.	62
Proyecto de adquisición y actualización de la infraestructura actual de redes de área local (lan) ethernet en la capa de acceso a tecnología de última generación de cisco systems con compatibilidad técnica y funcional total con la red corporativa de Emcali.	63



V. Desempeño Social	63
Principio 10: Anticorrupción	63
Proyecto Cali digital	65
Cali – educación digital para todos - vive digital	65
Neiva vive digital	66
Banda Ancha	67
Energía para todos.	67
Energía prepago de Emcali.	68
VI. Relación con grupos de interés	69
Atención a la Comunidad	69
Información	69
El Cliente	72
Participación Intersectorial e Interinstitucional	75
Trabajadores	79
Relación con órganos de Control	80

INTRODUCCION

El informe COP que presentan las Empresas Municipales de Cali EMCALI en el marco de los compromisos adquiridos por la empresa por su suscripción al Pacto Global en el año 2007, dan cuenta de las acciones realizadas por nuestra organización durante el último año, período durante el cual ocurrió un hecho trascendental en la historia de la compañía, como es la devolución del control de la misma al municipio de Cali, después de 13 años de intervención por parte del gobierno nacional.

Este acontecimiento representó un cambio de rumbo en el proceso estratégico que se llevaba desde una empresa intervenida a una empresa que hace parte del patrimonio del municipio de Santiago de Cali y hoy vuelve a ser de todos las caleñas y caleños y que por lo tanto debe posicionarse no solamente como la empresa líder en prestación de servicios públicos del suroccidente colombiano, sino internacionalizar nuestra operación en otras partes del mundo, así como convertirse en el motor de desarrollo de la región, dinamizando desde una adecuada prestación de los servicios públicos la economía y el desarrollo humano de la región de manera sostenible y responsable con su entorno económico y social.

Teniendo en cuenta esta coyuntura, los resultados del informe que se presentan en esta fecha reflejan un avance en algunos de los indicadores, pero sin duda no alcanzan lo que la nueva administración quisiera ver reflejados e implementados dentro de la organización.

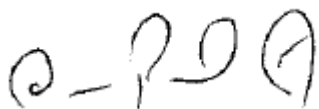
Es así como en el 2012 las utilidades, fueron de \$215.859 millones y los ingresos totales llegaron a un billón cuatrocientos mil millones de pesos, expresando un crecimiento del 4.8%.

El 25 de junio del 2013, el Gobierno Nacional, hace la devolución de la Empresa al Municipio de Santiago de Cali, con ganancias de \$180.000 millones, y una caja permanente de 450.000 millones de pesos, en los tres primeros meses del 2013 se presentaron utilidades de \$85.000 millones.

Con relación a la deuda, en el momento de la devolución la empresa tiene una deuda Interna por valor de \$1.276.585,29 (Tramo A, Tramo D y Contingentes) y Deuda Externa \$34.031,50 (entidades financieras, proveedores y banca de fomento).

Con relación a la deuda es importante resaltar dos aspectos: La deuda externa de Emcali, se ha venido pagando semestral y cumplidamente y con relación a la deuda interna esta nueva administración acaba de realizar un convenio con el gobierno Nacional para financiar el pago de un billón de pesos en 40 cuotas hasta el 2025, con el beneficio de que este dinero la nación lo regresará de nuevo a la empresa para el desarrollo de obras de infraestructura para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para finalizar, Emcali declara su compromiso con el cumplimiento de los 10 principios del pacto global a partir de la llegada de la nueva administración y la implementación de acciones que nos lleven a la innovación, consolidación y generación de alianzas estratégicas entre otros, que nos lleven a prestar servicios integrados y diferenciados con perspectiva global, generando por consecuencia una empresa rentable y sostenible en beneficio de todos sus grupos de interés.



OSCAR PARDO ARAGON
Gerente General de Emcali

I. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

Empresas Municipales de Cali-EMCALI EICE ESP es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios. (Energía, Acueducto, Alcantarillado y Telecomunicaciones).

Visión:

Ser una Empresa pública ágil, competitiva y orientada al cliente, que nos permita convertirnos y mantenernos como la mejor alternativa en el mercado colombiano y modelo empresarial en América Latina.

Misión:

La misión de Emcali es contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, especialmente con la prestación de servicios públicos esenciales y complementarios, comprometidos con el entorno y garantizando rentabilidad económica y social.

Objetivos Estratégicos:

- Promover el desarrollo integral del talento humano.
- Desarrollar una cultura orientada al cliente, soportada en procesos organizacionales efectivos que respondan a las necesidades del mercado.
- Desarrollar una cultura orientada a la protección del medio ambiente.
- Lograr la armonización e integración entre el cliente, la empresa y la comunidad.
- Garantizar el crecimiento de la participación en el mercado, mediante el fortalecimiento y actualización permanente de la organización, con el concurso de proveedores y clientes internos y externos.
- Obtener la rentabilidad económica y social requerida para asegurar la sostenibilidad de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el largo plazo.

Política de Responsabilidad Social de Emcali

Es un compromiso ético que asume la empresa en la toma de decisiones para el beneficio de la sociedad, mediante la prestación de los SP, la administración responsable de los recursos y la interlocución permanente y constructiva con las partes interesadas, para lograr el sostenimiento económico, la inclusión social y la protección del ambiente.

Lineamientos de la Política de Responsabilidad Social:

Planeación para el desarrollo de la sociedad: La política de RS de Emcali, estará presente en todos los planes, programas, proyectos y acciones que se realicen, para generar valor, mejorar la competitividad, contribuir a la sustentabilidad y al desarrollo de la sociedad.

Desarrollo integral del talento humano:

La RS de EMCALI con sus trabajadores estará orientada a fortalecer una cultura organizacional, consecuente con valores y principios éticos, que permiten el desarrollo integral del talento humano, la aplicación de prácticas laborales justas y el respeto por la diferencia.

Protección del Ambiente:

Emcali, se orientara hacia una cultura de protección del ambiente asociada con los aspectos y los impactos ambientales significativos relacionados con el manejo integral del recurso hídrico y residuos sólidos.

Inclusión de las Partes Interesadas:

En EMCALI EICE ESP la inclusión de las partes interesadas se realizara, a través de un dialogo constructivo con el cual se reconozcan las diferencias y se desarrollen procesos formativos que cualifiquen la participación, permitan la construcción de una relación de confianza y la conciliación de intereses de la empresa y la sociedad.

Sostenibilidad económica:

Emcali, desarrollara la Responsabilidad Social, en consonancia con el principio de suficiencia financiera, con la finalidad de conservar su patrimonio, para que pueda seguir generando riqueza en beneficio de la sociedad.

Desempeño Económico

Durante el 2012 Emcali realizo la siguiente inversión:

Gerencias Operativas	Valor de Inversion año 2012	
Gerencia Acueducto y Alcantarillado	58,577,509,938.00	46%
Gerencia Telecomunicaciones	59,564,809,505.00	46%
Gerencia de Energía	10,169,511,437.00	8%
Total Inversión año 2012	128,311,830,880.00	100%

Las utilidades, fueron de \$215.859 millones y los ingresos totales llegaron a un billón cuatrocientos mil millones de pesos, expresando un crecimiento del 4.8%. y un margen operacional de 3.5%

EMCALI ha venido cumpliendo con su convenio de ajuste financiero, operativo y laboral para la reestructuración de acreencias laborales desde el año 2004, en el se describen los acuerdos que han llegado los acreedores con EMCALI los términos y condiciones acordados para la reestructuración de la deuda y la constitución del fondo de capitalización social. En el año 2012 EMCALI cancelo a sus acreedores del convenio la suma de \$1.775.686.000, entre los que se encuentran entidades financieras, agentes de mercado mayorista, tenedores de bonos, fuerza laboral y bancos de fomento.

Cabe resaltar que EMCALI desde el año 2005 ha venido trasladando a un patrimonio autónomo el valor del cálculo de su pasivo pensional, esto hace que la empresa en el año 2015 tenga asegurado un capital exclusivo para el pago de su pasivo pensional sin que ello le afecte sus ingresos futuros; EMCALI a dic 31 de 2012 a trasladado al patrimonio autónomo del fondo de pensiones la suma de \$ 769.391.104.653

INFORME COP AÑO 2012- EC1	
Valor Económico Directo Creado(VEC)	Comentario
a) Ingresos	Las ventas netas de EMCALI para el año 2012 fue de \$ 1.417.492.450.000, y se obtuvieron otros ingresos por valor de \$229.117.536.000 más que todo por conceptos financieros .(ver balance general y p/g)
b) costos operativos	representados en pagos a proveedores por concepto de compra de insumos químicos, servicios de personal , servicios generales , este valor asciende en el año 2012 a la suma de \$ 333.613.923.000
c) Valor económico directo generado y distribuido(ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones, inversiones a la comunidad, pago a proveedores de capital y a gobiernos)	\$170,282,000,000 incluye salarios, horas extras, vacaciones, primas legales y extralegales, subsidio de transporte, becas de estudio, intereses de cesantías y beneficios convencionales
d) Pagos a proveedores de capital	EMCALI no tiene accionistas ni títulos valores por pagar, por lo tanto no genera pagos por intereses a proveedores por préstamos, ni produce dividendos.



e) Pagos a gobiernos	EMCALI paga los impuestos de renta, IVA asumido, Impuesto de industria y Comercio de aquellas ciudades donde vende sus servicios, los valores cancelados son: por IVA asumido durante el año 2012 \$368.321.665, por industria y comercio la suma de \$ 16.165.260.989 distribuidos en 24 municipios donde presta el servicio de energía , teléfono , acueducto y alcantarillado, entre os más relevantes esta Cali con un impuesto de industria y comercio cancelado durante el año 2012 de \$ 14.802.000.000, Yumbo con un valor cancelado de \$ 809.000.000, y Bogotá con un valor cancelado de \$ 216.000.000
Valor Económico Retenido.	Para el año 2012 EMCALI realizo provisiones, agotamiento y depreciaciones de sus activos por valor de \$ 78.810.545.000 (ver balance general y p/G)

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
EC1	Valor económico directo generado y distribuido(ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones, inversiones a la comunidad, pago a proveedores de capital y a gobiernos)	308 computadores para el "Programa Computadores para Educar" por \$118,526,000 20 computadores para la Secretaria de Educación del Municipio de Santiago de Cali por \$7,146,000
EC1	Valor económico directo generado y distribuido(ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones, inversiones a la comunidad, pago a proveedores de capital y a gobiernos)	\$170,282,000,000 incluye salarios, horas extras, vacaciones, primas legales y extralegales, subsidio de transporte, becas de estudio, intereses de cesantías y beneficios convencionales
EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial desglosado por hombres y mujeres y el salario mínimo local en el lugar donde se desarrollen operaciones significativas.	El salario mínimo legal es \$589.500 y el salario mínimo convencional de Emcali para hombres y mujeres es 850.050; es decir que EMCALI EICE ESP, tiene una diferencia superior en el salario de \$260.550, que representa el 44% del salario mínimo legal vigente.



II. DERECHOS HUMANOS:

PRINCIPIO 1: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.

Emcali, apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos en su ámbito de influencia, primero a través del cumplimiento del marco legal y de la implementación de mecanismos de participación democrática que permiten que el derecho al trabajo sea respetado y programas y proyectos que promueven el derecho a la salud, la educación, y el libre derecho a la asociación.

Programas y Proyectos que promueven el respeto a los derechos Humanos

Comité Paritario:

La Empresa dando cumplimiento a la Resolución No. 2013 del 6 de julio de 1986, del Ministerio de la Protección Social, conforma el Comité Paritario de Salud Ocupacional.

Este comité está compuesto por cuatro (4) trabajadores y cuatro (4) representantes de la empresa con sus respectivos suplentes. La escogencia de los representantes de los trabajadores se hace por elección directa realizada por los mismos trabajadores y a los representantes de la empresa los nombra el Gerente de Área Gestión Humana y Administrativa. Los funcionarios elegidos representan el 80% del total de los trabajadores.

Este comité se reúne una vez al mes para tratar temas relacionados con la seguridad industrial de los funcionarios

Programa de Formación

Tiene como objetivo fortalecer el capital intelectual de los servidores públicos de EMCALI, en formación y capacitación de acuerdo con las competencias y habilidades requeridas para desempeñar las funciones del cargo, orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio y su relación con el cliente.

En el 2012, se formaron en servicio al cliente 1.502 personas que corresponde al 62% de la planta de personal. El desafío para la vigencia 2013 es fortalecer el liderazgo institucional, a través del desarrollo de competencias orientadas al cliente, a logro de los resultados, como apoyo para el cumplimiento de la misión institucional. Se inicia proceso de Certificación en competencias Laborales asociadas a la Atención al Cliente.

El Plan Institucional de Formación y Capacitación para la vigencia 2012, alcanzó una cobertura del 81% de la planta de personal. La Capacitación interna alcanzó un porcentaje de participación del 32% de un total de 4.934 oportunidades de formación y capacitación

PRINCIPIO 2: LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE QUE SUS EMPRESAS NO SON CÓMPlices DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Emcali cuenta con espacios, procedimientos y manuales que no permiten que sea cómplice, de la vulneración de los derechos Humanos como:

Contratación.

Emcali cuenta con un manual de contratación, por medio de los cuales se establecen los lineamientos para realizar los procesos de contratación bajo las diferentes modalidades establecidas y sobre la para la selección y adjudicación de la contratación.

Así mismo se tienen definidos procedimientos de selección, reglamento interno de trabajo, cumplimiento de la ley disciplinaria que garantiza que no se presente discriminación por raza, color, sexo, religión y opinión política.

Para los proveedores se cuenta con el procedimiento de evaluar proveedores, el cual se utiliza para calificar la prestación del servicio o calidad del bien recibido una vez terminado el contrato. Sin embargo aún no se ha consolidado una propuesta integral de interacción con los proveedores que permita un seguimiento más cercano con relación al tema de los derechos humanos y otros aspectos de la Responsabilidad Social. Se espera que en los próximos años se defina y se implemente una propuesta de relacionamiento con los proveedores de tal forma que nuestro compromiso con este principio tenga un mayor alcance.

Código de Ética

La empresa tiene un código de ética, cuyos valores fundamentales son: Respeto, honestidad, solidaridad, equidad, responsabilidad, lealtad y efectividad que se socializan de manera permanente en las actividades de inducción, reinducción y capacitaciones a fin de establecer una cultura ética en toda la empresa que sea un pilar para la sostenibilidad. .

Campañas que promueven el código de Ética



Campañas que promueven los derechos Humanos y laborales



PRINCIPIO 3: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

En Emcali hay una tradición de asociación colectiva que ha sido apoyada por la Empresa a través de las negociaciones colectivas, logrando grandes beneficios. En la actualidad hay 2.434 funcionarios afiliados a los diferentes sindicatos.

SINDICATOS Y NUMERO DE TRABAJADORES AFILIADOS	
SINTRAEMCALI Sindicato de Trabajadores de Empresas Municipales de Cali	Es el más antiguo y reconocido (constituido diciembre 10 de 1937)
"USE" Unión Sindical EMCALI	Constituido el 16 de abril de 2010
SINTRASERVIP Sindicato de Trabajadores y empleados públicos de Empresas de Servicios Públicos	Constituido el 26 de enero de 2009
SINTRAOFIEMCALI Sindicato de trabajadores vinculados a EMCALI	Constituido el 12 de noviembre de 2004
SERVIEMCALI Sindicato de servidores públicos vinculados a EMCALI	Constituido el 01 de abril de 2002. Su connotación es que es solo de empleados públicos.
UTTE Unión de Trabajadores de telecomunicaciones y otros servicios de EMCALI EICE ESP	Constituido el 20 de marzo de 2010
SINTRASERPUB Sindicato de trabajadores oficiales Adscritos a la Seguridad y demás servicios públicos de EMCALI EICE ESP	Constituido el 15 de junio 2010.
SINTRAUNIEMCALI Sindicato de trabajadores unidos de EMCALI	Constituido el 03 de junio de 2011
UNITRASERPUB Unión de trabajadores de los servicios públicos	Constituido el 07 de junio de 2011
ASOCIEMCALI Asociación de Sindicalistas de EMCALI	Constituido el 28 de julio de 2011



EMCALI



Como resultado de las negociaciones entre los sindicatos y la empresa a través de varios años se han logrado beneficios significativos relacionados principalmente con la salud y la educación.

Beneficios Sociales:

Para la salud de los trabajadores, la empresa tiene contratado un servicio médico complementario que cubre al trabajador y su familia. El aporte en salud del plan fue para el sindicato de Sintraemcali \$2,247,264,000 y para el sindicato de USE \$2,749,030,600.

A través del comité de bienestar laboral se brinda un auxilio de \$500.000 por calamidad doméstica y ayuda social. Durante el 2012 se otorgó auxilios por calamidad por \$38, 610,000.

Indicadores Gri

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
HR3	Total de Horas de Formación	El 62% de los trabajadores ha sido capacitado
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Comité de convivencia laboral Existe un Código de ética. A la fecha no hay ninguna queja sobre violación de derechos humanos
HR5	Derecho a la libre asociación	2.380 trabajadores afiliados
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.	El 100% del personal de planta y contratistas que desarrollan labores de vigilancia y supervisión ha recibido capacitación en los siguientes temas, relacionados con derechos humanos: Fundamentación del ciclo de vigilancia: 3 horas Fundamentación del ciclo de supervisor: 3 horas Reentrenamiento del ciclo de vigilante: 1 hora Reentrenamiento del ciclo de escolta: 1 hora Reentrenamiento del ciclo de supervisor: 1 hora Reentrenamiento del ciclo de manejador canino: 1 hora.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	En la oficina de control disciplinario no se han recibido quejas relacionadas con violación de derechos humanos



EMCALI



III. DERECHOS LABORALES:

Aspectos Generales

Emcali cuenta con Número total de trabajadores 2451, de los cuales: 2349 son oficiales y 102 públicos, distribuidos en cada gerencia así:



Distribución de trabajadores por Gerencia		
Gerencia	No de trabajadores	%
Comercial	204	8.3
Financiera	83	3.38
Tecnología	46	1.8
General	140	5.7
Gestión Humana	235	9.58
Acueducto y Alcantarillado	823	33.57
Energía	371	15.13
telecomunicaciones	539	21.9
Total	2451	99.36

La distribución de los trabajadores por gerencias, muestra que los mayores porcentajes de trabajadores están en las gerencias de acueducto y alcantarillado seguido por energía y Telco, la gerencia que menos trabajadores tiene es la de tecnología.

La distribución por género es la siguiente, del total 2451 trabajadores 1.923 son hombres y 528 son mujeres.

Participación de la Mujer en la Empresa			
Año:	2012	2011	2010
# de hombres en toda la entidad	1922	1907	1940
# de mujeres en toda la entidad	525	523	529
# de mujeres en la Alta Dirección*	36	37	38
% de mujeres en la Alta Dirección*	7.07%	7.18%	7.07%

En los últimos años se ha conservado la tendencia a contratar mujeres en cargos directivos. El número de mujeres en la empresa es inferior al de los hombres teniendo en cuenta que es una empresa industrial y comercial del estado que contiene una planta de cargos donde se genera un mayor porcentaje de cargos operativos con funciones de fuerza y en terreno. La empresa cuenta con un procedimiento abierto en igualdad de condiciones para hombres y mujeres sin alguna discriminación para la vinculación en cargos directivos.



EMCALI

El nivel directivo de la Empresa se encuentran 40 Mujeres y 63 Hombres

Con relación a la edad de los trabajadores en el nivel directivos se observa que hay un % importante en personas entre 50 y 60 años, que por un lado expresa el reconocimiento al saber y la experiencia de las personas y por otra parte el respeto al proceso que los trabajadores hacen en el marco de la carrera administrativa.

Clasificación por rango de Edad y Sexo en el nivel directivo		
	Rango edad	Numero
Mujeres	30-40	5
	40-50	12
	50-60	23
Hombres	20-30	1
	30-40	3
	40-50	16
	50-63	43

Mano de obra de la región:

El porcentaje actual del personal de nivel directivo en Emcali con respecto a la planta total es de: 4.04%. y su relación con la localidad es en alto porcentaje con el Valle del Cauca como se puede observar a continuación:

Mano de obra local del Nivel Directivo		
Municipio	# de personas	%
Caldas	1	0.9
Antioquia	1	0.9
Magdalena	1	0.9
Quindío	1	0.9
Cauca	2	1.9
Nariño	2	1.9
Cundinamarca	6	5.8
Valle	88	86.27
Total	102	100



Con relación a la distribución de los trabajadores por nivel jerárquico se observa que el mayor porcentaje de trabajadores está en el nivel asistencia y técnico que entre los dos suman un total de 80.9%.

Distribución por Nivel jerárquico		
Nivel	# personas	%
Asesor	1	0,040
Directivo	101	4.1
Profesional	364	14,8
Técnico	562	22,9
Asistencial	1423	58
Total	2451	100

PRINCIPIO 4: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN

Emcali, promueve un clima laboral justo y promueve el desarrollo y expresión del talento humano, por lo tanto apoya la eliminación de trabajo forzoso, a través de los siguientes mecanismos:

Comité de Convivencia:

El comité de convivencia laboral de Emcali, tiene como propósito analizar los casos de conflictos entre sus funcionarios a fin de garantizar un buen clima laboral toda vez que son resueltos de manera conciliatoria sin llegar a acciones de discriminación o agresiones al interior de la Empresa.

Durante el 2012, se presentaron 24 casos en el comité de convivencia laboral, para un total de 150 trabajadores atendidos y escuchados en el comité. De los 24 casos 19 fueron conciliados y 5 continuaron en proceso para intervención en el año 2013.



Los casos atendidos en el comité de conveniencia laboral hacen referencia a situaciones de relaciones interpersonales, por divergencia en la opinión política, por relaciones laborales que

afectan el clima laboral y que en alguna medida tiene relación con la vulneración de derechos humanos como la libertad de expresión.

Seguridad laboral

A través de las actividades de salud ocupacional, se fomenta la prevención de enfermedades cardiovasculares y el consumo de sustancias psicoactivas. Además de la intervención de los riesgos a través de programas como carga física, conservación auditiva, respiratoria, biológico, entre otros.

Dentro del programa de vigilancia psicosocial, se estableció el Plan de Intervención de los factores de riesgo psicosocial dando cumplimiento a la Resolución No. 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social.

Durante el 2012, se realizaron valoraciones médicas para evaluar condiciones físicas como requisito de iniciar curso de certificación para laborar en alturas para 450 trabajadores, 356 optometrías y 150 Audiometrías. Se tienen identificados los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores.

También se lleva un registro de las enfermedades, accidentes de trabajo, ausentismo e incapacidades

Registro de Enfermedades, Ausencias, Incapacidades			
Motivos	2010	2011	2012
# de fatalidades	3	3	3
# de accidentes de trabajo reportados	283	308	198
# de enfermedades ocupacionales detectadas	2	3	7
Ausentismo			5065 días
Incapacidades			1357 días
Incapacidad por enfermedad profesional especializada			1

Medición del clima laboral.

Durante el 2012 se realizó la encuesta para medir el clima, se encuestaron 803 trabajadores y los resultados indicaron que el 79.41% de la población tiene una percepción positiva del clima organizacional, mientras que el 21.80% tiene una percepción negativa.



Las características y resultados de la medición muestran un clima favorable. La percepción encontrada da cuenta de la voluntad y la confianza de los colaboradores en aquellas iniciativas que la empresa está adelantando. No obstante es necesario definir un plan de trabajo del área de Bienestar laboral y en el Plan Institucional de Capacitación orientado a las potencializar los aspectos positivos y fortalecer los negativos que benefician el clima general de la empresa.

PRINCIPIO 5: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

Emcali realiza todos sus procesos de contratación de acuerdo a la legislación colombiana, que prohíbe el trabajo infantil.

PRINCIPIO 6: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.

Emcali, apoya la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación a través de una cultura institucional de respeto al trabajo y al trabajador.

Salario Mínimo y su relación con el Salario Mínimo Local

El salario mínimo en la Empresa es significativo con relación al salario mínimo vigente en la región. El salario mínimo legal vigente en Colombia es de \$589.500 y el salario mínimo convencional de Emcali para hombres y mujeres es 850.050; es decir que EMCALI EICE ESP, tiene una diferencia superior en el salario de \$260.550, que representa el 44% del salario, ofreciendo así mejores condiciones a los trabajadores.

Asignación Salarial.

La asignación salarial se realiza de acuerdo a la estructura de cargos y responsabilidades asignadas a cada uno. Para el caso de Emcali podemos comparar el salario base de Emcali que es \$850,050 con respecto al salario promedio de cada nivel jerárquico así:

Asignación salarial de acuerdo al nivel jerárquico	
Nivel	% por encima del SML Emcali
Nivel Asistencial	130.37%
Nivel técnico	214.70%
Nivel profesional	426.99%

Vinculación de nuevos trabajadores:

La Empresa para el proceso de contratación del personal por prestación de servicio y para la vinculación de funcionarios en el nivel directivo, cuenta con un procedimiento que establece los criterios para realizar la contratación en términos generales en igualdad de condiciones independientemente si corresponden a una localidad determinada.

La Empresa realiza los procesos de selección y vinculación para el nivel directivo a través de una compañía externa encargada de realizar las evaluaciones a las ternas que son presentadas para cada cargo vacante de nivel directivo; dicha empresa se caracteriza por elaborar procesos transparentes e idóneos para EMCALI EICE ESP, adicionalmente los procesos de vinculación están contenidos en un procedimiento avalado por el sistema de gestión de la calidad que permite dar cuenta de la transparencia con la que son realizados.

Dentro del proceso de vinculación a los nuevos funcionarios se les entrega varios suvenires de bienvenida que consiste en una tula, cuaderno, lápiz, portaminas, cartuchera, tijeras y el código de ética, con el fin de crear desde el primero contacto con la empresa un sentido de pertenencia y amor por la empresa en la que van a trabajar.

También se les cuenta de manera general sobre la estructura organizacional de la empresa, el sistemas de gestión de la calidad, el sistema de seguridad social, el reglamento interno de trabajo, el código de ética.

Empleados nuevos y tasas de rotación:

Durante el 2012, el número total de empleados retirados 25 personas, ya sea por pensión, renuncias voluntarias, insubsistencia; de los cuales 21 son hombres y 4 mujeres.



Con relación a los traslados el número total de traslados se realizó de conformidad con la Resolución No. GG-1578-08, se realizaron por necesidades del servicio, solicitudes personales y directriz gerencial para optimización del talento humano, así: 193 hombres y 56 mujeres.

Los ingresos se hacen en consideración a la provisión necesaria de las casillas vacantes, durante el 2012, 5 hombres y 3 mujeres.

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADO
LA1	Total trabajadores por tipo de contrato, sexo, nivel, por gerencia	<p>TIPO DE CONTRATO: TOTAL: 2451 OFICIALES: 2349 PUBLICOS: 102</p> <p>PLANTA DE PERSONAL POR GENERO: TOTAL 2451 FEMENINO 1923 MASCULINO 528</p> <p>PLANTA DE PERSONAL POR NIVEL JERARQUICO : TOTAL 2451 ASESOR 1 DIRECTIVO 101 PROFESIONAL 364 TECNICO 562 ASISTENCIAL 1423</p> <p>PLANTA DE PERSONAL POR GERENCIA: TOTAL 2451 COMERCIAL: 204 FINANCIERA: 83 TECNOLOGIA: 46 GESTION HUMANA: 235 GENERAL: 140 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: 823 ENERGIA: 371 TELECOMUNICACIONES: 549</p>



LA2	Total de empleados retirados y traslados, nuevas vinculaciones por edad y sexo	<p>El número total de empleados retirados (por pensión, renunciaciones voluntarias, insubsistencias) es: Hombres 21 Mujeres: 4</p> <p>El número total de traslados de conformidad con la Resolución No. GG-1578-08, se realizaron por necesidades del servicio, solicitudes personales y directriz gerencial para optimización del talento humano, así: Hombres 193 Mujeres: 56</p> <p>El número total de ingresos en consideración a la provisión necesaria de las casillas vacantes es: Hombres: 5 Mujeres: 3</p>
LA3	Beneficios de salud, auxilios y demás beneficios sociales y convencionales sobre temas de salud	<p>En cumplimiento de la Convención Colectiva de Trabajo vigente con Sintraemcali y Use, se conceden a los trabajadores oficiales becas de estudio para sus hijos y cónyuge en los niveles de primaria, secundaria y postgrado.</p> <p>En temas de salud la empresa tiene contratado un servicio médico complementario que cubre al trabajador y su familia. El aporte en salud del plan fue para el sindicato de Sintraemcali \$2,247,264,000 y para el sindicato de USE \$2,749,030,600.</p> <p>A través del comité de bienestar laboral se brinda un auxilio de \$500.000 por calamidad doméstica y ayuda social. Se otorgó auxilio de calamidad por \$38,610,000.</p>
LA3	Beneficios sociales convencionales	Se otorgan beneficios educativos, auxilio funerario por muerte de padres, hijos y cónyuge del trabajador, auxilio funerario por muerte del trabajador, seguro por invalidez o muerte del trabajador
LA3	Beneficios sociales (Materiales de bienvenida y orientación al empleado)	Dentro del proceso de vinculación a los nuevos funcionarios se les entrega varios souvenirs de bienvenida que consiste en una tula, cuaderno, lápiz, portaminas, cartuchera, tijeras y el código de ética, con el fin de crear desde el primero contacto con la empresa un sentido de pertenencia y amor por la



		<p>empresa en la que van a trabajar. También se les cuenta de manera general sobre la estructura organizacional de la empresa, el sistemas de gestión de la calidad, el sistema de seguridad social, el reglamento interno de trabajo, el código de ética. Se adelanta con el mismo funcionario la entrega del carnet, acompañamiento para la activación de su cuenta de correo y parqueadero en caso de ser autorizado.</p> <p>Se les practica una inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo de 10 a 20 días.</p>
LA15	Numero de incapacidades por licencia de maternidad y ley maría	Incapacidades por maternidad: 39 Ley María: 7
LA4	número total y porcentaje de trabajadores afiliados y beneficiarios de las convenciones colectivas de trabajo	Al interior de la empresa se encuentran suscritas dos convenciones colectivas de trabajo con las organizaciones sindicales SINTRAEMCALI y USE, las cuales cobijan a los trabajadores oficiales así: SINTRAEMCALI: 2020 USE: 367
LA6	<p>Mencionar los comités formales de seguridad y salud que ayudan a controlar y asesorar los programas de seguridad laboral.</p> <p>Mencionar el porcentaje y número de trabajadores representados en los comités.</p> <p>Indicar como es el funcionamiento de los comités.</p>	<p>La Empresa dando cumplimiento a la Resolución No. 2013 del 6 de julio de 1986, del Ministerio de la Protección Social, conforma el Comité Paritario de Salud Ocupacional.</p> <p>Este comité está compuesto por cuatro (4) trabajadores y cuatro (4) representantes de la empresa con sus respectivos suplentes.</p> <p>La escogencia de los representantes de los trabajadores se hace por elección directa realizada por los mismos trabajadores y a los representantes de la empresa los nombra el Gerente de Área Gestión Humana y Administrativa.</p> <p>Los funcionarios elegidos representan el 80% del total de los trabajadores.</p> <p>Este comité se reúne una vez al mes para tratar temas relacionados con la seguridad industrial de los funcionarios.</p>
LA7	Tasa y número de personas con absentismo, enfermedades profesionales, incapacidades, desglosado por gerencias.	<p>Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones</p> <p>Ausentismos: 5.188 días</p> <p>Incapacidades: 1.189 días</p> <p>Incapacidad por enfermedad profesional calificada: 3 días</p> <p>Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía</p> <p>Ausentismos: 2.368 días</p> <p>Incapacidades: 585 días</p>



EMCALI



		<p>Incapacidad por enfermedad profesional calificada: 2 días</p> <p>Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado Ausentismo: 7.316 días Incapacidades: 1.462 días Incapacidades por enfermedad profesional calificada: 3 días</p> <p>Corporativo Ausentismos: 5.065 días Incapacidades: 1.357 días Incapacidades por enfermedad profesional calificada: 1 día</p>
LA8	Programas de asistencia a los trabajadores y sus familias en relación con enfermedades graves. Practicas para mitigar exposición y transmisión de enfermedades.	A través del programa de salud ocupacional de dispone de capacitaciones, entrenamiento, asesoramiento y prevención en el control de riesgos de los trabajadores en sus diferentes cargos de acuerdo a la norma NTC 45 o matriz de peligro. Para las familias de los trabajadores no se dispone de ningún programa en estos temas.
LA9	Plan Complementario de salud.	La empresa cuenta con un plan complementario de salud para los trabajadores de acuerdo con las convenciones colectivas de trabajo
LA10	Número de empleados que reciben el beneficio desglosado por genero	Femenino 160 Masculino 418
LA10	Número de horas de formación desglosado por gerencia. Número medio de horas de formación por empleado.	<p>HORAS DE FORMACION POR GENERO FEMENINO: 18.327 MASCULINO: 37.076</p> <p>TOTAL HORAS DE FORMACION: 55.403. Las horas de formación para el género femenino es inferior en razón a que en la planta de personal es mayor el número de hombres que mujeres vinculadas con la empresa. El total de horas de formación por persona es de 27.07 horas por año.</p>



EMCALI



LA11	Beneficios educativos	<p>Se otorga auxilio educativo así: Para primario 2 smlv por hijo Postgrado: Un postgrado por grupo familiar por semestre, pero el trabajador puede hacer más de un postgrado siempre y cuando lo termine. Pregrado: 2 cupos de pregrado por cada semestre por grupo familiar. Para los beneficiarios el valor se otorga según el promedio de notas.</p>
LA11	Programa de Formación	<p>EMCALI estructura y desarrolla un Plan Institucional de Formación y Capacitación anualmente que tiene como objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir en la formación, desarrollo y entrenamiento de los servidores públicos de acuerdo con las competencias y habilidades requeridas para desempeñar las funciones del cargo. 2. Actualizar los conocimientos permanentemente para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, de acuerdo con los desarrollos científicos, técnicos y administrativos. 3. Estimular en el servidor público el deseo constante de superación, adquisición de conocimientos y adaptación al cambio. 4. Contribuir en la Transformación de la Cultura Organizacional promoviendo el desarrollo de un Talento Humano competente identificado y comprometido con la misión, los objetivos estratégicos, las políticas, los planes, los principios y valores Institucionales consagrados en el Código de Ética de la Empresa.
LA12	Porcentaje de trabajadores evaluados y desglosado por sexo	<p>En EMCALI EICE ESP, se evalúan a los trabajadores oficiales mediante un Sistema de Evaluación del Rendimiento. Para el año 2012 se evaluó a 487 mujeres y 1861 hombres.</p>



LA13	Clasificación del nivel directivo y junta directiva desglosado por sexo, edad	<p>El nivel directivo de la Empresa está clasificado en Mujeres 40 y Hombres 63.</p> <p>La clasificación para mujeres por edad es la siguiente: de 30 a 40 años: 5 de 40 a 50 años: 12 de 50 a 60 años: 23</p> <p>La clasificación para hombres por edad es la siguiente: de 20 a 30: 1 de 30 a 40: 3 de 40 a 50: 16 de 50 a 60: 43</p>
LA14	Relación de salario base /salario de las mujeres y hombres	<p>La asignación salarial se realiza de acuerdo a la estructura de cargos y responsabilidades asignadas a cada uno. Para el caso de Emcali podemos comparar el salario base de Emcali que es \$850,050 con respecto al salario promedio de cada nivel jerárquico así:</p> <p>MUJERES:</p> <p>Nivel asistencial: está un 130,37% por encima del salario mínimo convencional de Emcali</p> <p>Nivel técnico: está un 214,70% por encima del salario mínimo convencional de Emcali</p> <p>Nivel profesional: está un 426,99% por encima del salario mínimo convencional de Emcali</p>

IV. DESEMPEÑO AMBIENTAL

PRINCIPIO 7: LAS EMPRESAS DEBERAN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.

Emcali, consciente de la importancia del recurso agua, que es su materia prima y de los impactos que la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Tratamiento para una población de 2.500.000 millones de habitantes, desarrolla y apoya acciones con enfoque preventivo, para minimizar, mitigar y/o controlar los posibles impactos ambientales que se puedan generar por su accionar a través de



Gestión y Manejo de Residuos

Durante el proceso de identificación de los Aspectos Ambientales significativos la Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado-UENAA, se detectó que en el desarrollo de las actividades asociadas a la prestación del servicio de alcantarillado se generan residuos peligrosos y especiales.

Con base en esta identificación, se establecieron acciones orientadas al manejo y disposición adecuada de estos residuos con el propósito de mitigar, controlar los impactos ambientales generados y dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente de la siguiente manera:

Manejo de residuos peligrosos



Se gestionó el manejo y la disposición adecuada de los residuos peligrosos de las áreas de la UENAA, a través de la contratación con la firma LITO S.A.S., certificada y autorizada por la autoridad ambiental.



La caracterización y el aforo de los residuos peligrosos que tuvieron manejo y disposición adecuada, mediante la firma LITO S.A.S. fue:

Tipo de Residuo	Cantidad retirada kg
PCB	20.272
Bacterias de plomo acido	1.294
Material mercurizado	995
Aceite dieléctrico libre de PCB	1.617
Residuos peligrosos varios para incineración	559
RAEES varios = 2.185,5 Kg	2.185,5
Reactivos vencidos, Laboratorios de Agua Potable y Agua Residual	3.035,36
Tóner de Impresora	66,5
Partería, pilas, aceites usados, luminarias, Waipes usados, entre otros	5.397

Manejo de residuos especiales

Biosólidos: Como subproducto del proceso de tratamiento de las aguas residuales en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales- PTAR-C, se generaron en el 2012 aproximadamente 54.209 toneladas de biosólidos, de los cuales el 50% fueron sometidos a proceso de secado y la cantidad restante se transportó y fue dispuesta en terrenos rurales del área de influencia del municipio Santiago de Cali.

Hilazas y Natas de la PTAR-C: Una vez son extraídas del proceso, se disponen de para su secado y entrega al Operador de Aseo Promoambiental, quien se encarga de su disposición final en el relleno sanitario de Yotoco.

Cuantificación de Residuos y Nata	Total m ³ / año
Rejillas finas	225,8
Natas	19,32
Rejillas de lodos	413,37

Residuos de la PTAR –C	Cantidad Ton/año
Biosólido a proceso de secado-Green House	15.372
Biosólido para aprovechamiento agroindustrial	18.375
Biosólido dispuesto lote interno de la Planta	20.408

Lodos provenientes del mantenimiento del sistema de alcantarillado: Estos lodos son dispuestos transitoriamente en lotes de Candelaria para su secado y posterior disposición al relleno sanitario de Yotoco por el Operador de Aseo.

A continuación se presenta la cuantificación de estos residuos:



Mantenimiento de las estructuras de alcantarillado	Cantidad m3/año
Canales revestidos	82.524
Canales no revestidos	8.874
Estructuras retenedoras de solidos	16.312
Sumideros	2.757
Redes de Alcantarillado	6.888
Escombros	2.114

Manejo de Residuos de cobre y chatarra.

En la Unidad de Telecomunicaciones se genera un manejo de residuos de cobre y cable de Retal en la reposición de redes de telecomunicaciones. En el año 2012, se produjo 58.810 Kilos de cobre que fueron entregados a la empresa Cobres de Colombia para su reutilización.

Retal de cable telefónico- cruce de cuentas contrato 800-ga-cs-0437-2011		
	dia de retiro	kg retirados
Chatarra de cobre forrada	9/27/2012	15720
Chatarra de cobre forrada	9/28/2012	23,950
Chatarra de cobre forrada	10/1/2012	19,140
Total chatarra sección teléfonos Emcali		58,810

Manejo de Residuos comunes

Los residuos comunes resultantes de las actividades operativas de las plantas de la UENAA, se almacenan de forma transitoria en canecas metálicas de 55 galones, que son dispuestas finalmente en el relleno sanitario de Yotoco, por el Operador de Aseo de la zona.

Los residuos comunes generados en las áreas administrativas de EMCALI, son manejados y dispuestos en Puntos Ecológicos, instalados en las áreas, para promover buenas prácticas de separación en la fuente, algunos de estos son aprovechados y los restantes son recogidos, transportados y dispuestos en el relleno sanitario por el Operador de Aseo.

Proyecto Mitigación del Riesgo Ambiental y Sanitario en la Zona Oriente



Entre los aspectos ambientales más significativos identificados en el área urbana de Santiago de Cali, está la presencia de residuos sólidos que llegan a las Estaciones de Bombeo de Aguas Lluvias, a través de los sistemas de drenaje urbano colapsando la operación de las estaciones, generando inundaciones y altos costos de operación y mantenimiento.

A partir del diagnóstico realizado por el equipo de profesionales y técnicos, representantes de varias entidades del municipio: DAGMA, Secretaría de Salud Pública Municipal, Planeación Municipal, Secretaria de Gobierno, Secretaría de Desarrollo y Bienestar Social, Fundación Carvajal, Operador de Aseo EMAS y EMCALI, que identificó la Zona Oriente como una de las áreas más impactadas por la presencia de residuos sólidos, entre escombros, residuos peligrosos y residuos comunes, por la ubicación basureros crónicos en las comunas 13, 14 y 15 que hacen parte de esta Zona, y teniendo en cuenta los impactos en el agua, aire y suelo, que ponen en alto riesgo, la calidad de vida y la salud ambiental de aproximadamente 597.744 habitantes, EMCALI en alianza con las entidades de la municipalidad mencionadas diseñan y presentan como propuesta integral para mitigar estos impactos: El plan Estratégico Interinstitucional de residuos Sólidos- PEIRS, cuyo propósito es la mitigación y prevención del riesgo por inundación, ambiental y sanitario en la zona oriente de la ciudad Santiago de Cali”.

El PEIRS se encuentra en la Fase de Formulación y gestión de recursos ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia-APC-Colombia, su costo total es de \$14.516.826.653 y EMCALI contribuirá en el aporte que le corresponda.

El PEIRS se incorpora en los instrumentos de Planeación del Municipio, Plan de Desarrollo, Gestión del Riesgo, Plan de Ordenamiento de Territorio POT, Plan de Gestión Ambiental Municipal-PGAM, Plan de Corredores Ambientales Urbanos, con proyección para cuatro (4) años y se implementará en dos (2) Fases:

Fase I: Fortalecer el conocimiento para la prevención



- ✓ Fortalecimiento mesa Interinstitucional
- ✓ Educación Ambiental
- ✓ Componente social-vigías ambientales
- ✓ Estrategia coercitiva
- ✓ Divulgación y Comunicación

Fase II- Construcción de Corredores Ambientales



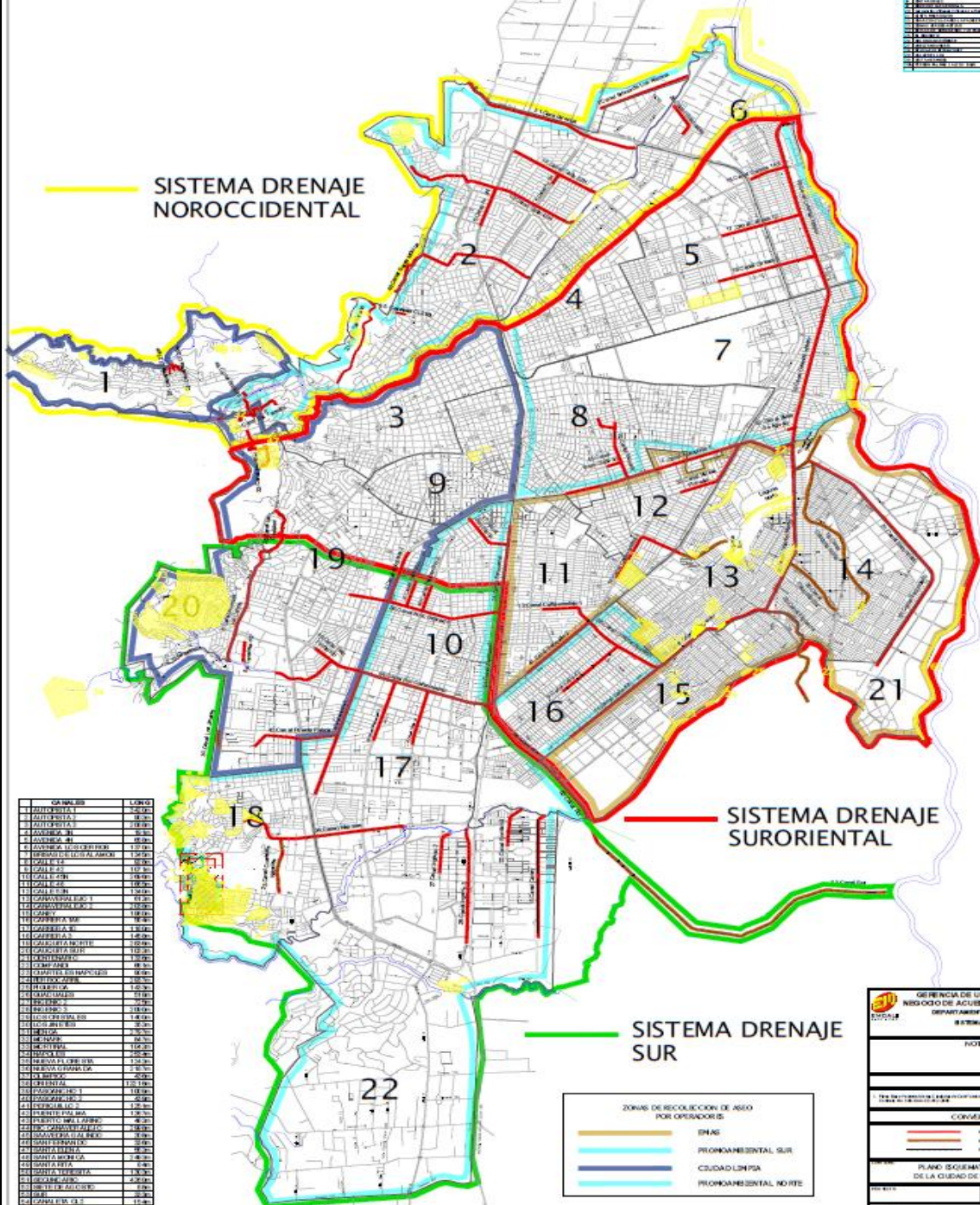
La construcción de Corredores Ambientales, se incorpora al Plan De Corredores Ambientales Urbanos para el municipio Santiago de Cali, mediante Convenio



Interadministrativo No.030-2012 UNIVALLE –CVC, el cual establece los lineamientos para las Fases de diseño y ejecución.

PLANO ESQUEMATICO DE CANALES DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

ASISTENCIAS	
1	...
2	...
3	...
4	...
5	...
6	...
7	...
8	...
9	...
10	...
11	...
12	...
13	...
14	...
15	...
16	...
17	...
18	...
19	...
20	...
21	...
22	...



CANALIZACION	LARGO
1	100.00
2	100.00
3	100.00
4	100.00
5	100.00
6	100.00
7	100.00
8	100.00
9	100.00
10	100.00
11	100.00
12	100.00
13	100.00
14	100.00
15	100.00
16	100.00
17	100.00
18	100.00
19	100.00
20	100.00
21	100.00
22	100.00

ZONAS DE RECOLECCION DE AGUA POR OPERACIONES	
[Yellow Line]	EMCALI
[Red Line]	PROMOVICIONAL SUR
[Blue Line]	CIUDAD LIMPIA
[Cyan Line]	PROMOVICIONAL NOR OESTE

GERENCIA DE UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 DEPARTAMENTO DE OBRAS Y AMBIENTAL
 SISTEMA DE DRENAJE

NOTAS

COMENTARIOS

PLANO ESQUEMATICO DE CANALES DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

FECHA: 2012-03-22
 AUTORIA: EMCALI
 APROBACION: EMCALI
 ESCALA: 1:10000

Aspectos Ambientales identificados en el Sistema de Drenaje Urbano, zona oriente de Cali.

Cuantificación de residuos sólidos extraídos puntos críticos del drenaje zona oriente

PUNTOS CRÍTICOS	Residuos sólidos retirados por EMCALI m ³ /año*	Residuos sólidos retirados por EMAS k/año **
Canal Oriental	26.771	2.736.000
Canal Calle 48	75	
Canal Cauquita Sur	750	14.400
Canal Figueroa	3.390	18.000
Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales	9.599	
Totales	40.585	2.768.400

* Fuente: Departamento de Recolección EMCALI.

** Fuente: Operador de Aseo – EMAS.

Educación Ambiental

Como estrategia de prevención de los impactos al ambiente, la organización viene implementando, la educación ambiental con enfoque empresarial al interior y de cultura ciudadana al exterior de la empresa, orientada al Uso Eficiente y Ahorro de los Recursos Naturales y desarrollada mediante procesos dinámicos, concertados, de participación y de conocimiento experimental, ya que estos fueron los aspectos identificados en la caracterización de educación ambiental realizada a los funcionarios de la UENAA, con el fin de lograr unos aliados de la gestión ambiental en la Organización.



Educación Ambiental Empresarial

Durante el año 2012 se desarrollaron las siguientes actividades, dirigidas a funcionarios y contratistas que prestan servicios a la organización.

Capacitaciones y socialización en temas ambientales:

Planes de Manejo Ambiental, dirigida a



funcionarios de los Departamentos de Ingeniería e interventoría de la UENAA, que tienen competencia directa con las obras de Acueducto y Alcantarillado que se ejecutan.



Manejo Integral de Residuos Sólidos, dirigida a funcionarios

Planes Pos consumo a los proveedores Consorcio Brilladora el Diamante y Brilla Aseo, supervisores y representantes del Convenio ante EMCALI.

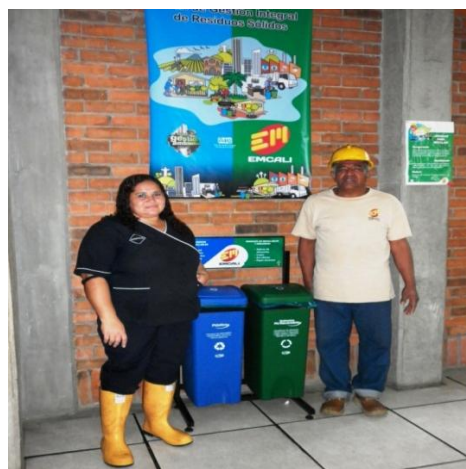
Campaña "Separa para Reciclar, Cumple tu Papel"

Con el propósito de promover buenas prácticas de manejo y aprovechamiento de los residuos

sólidos al interior de la empresa, se implementó la campaña "Separa para Reciclar, Cumple tu Papel" en trece (13) sedes de la UENAA, desarrollada mediante:

Jornadas de capacitación en PGIRS
Aplicación de Encuestas

Jornadas de capacitación para la caracterización de los residuos
Proceso de sensibilización - refuerzo mediante actividad lúdica Clowns.
Instalación de puntos ecológicos en las plantas y sedes donde se llevó a cabo la campaña.
Instalación de pendones y afiches alusivos al manejo integral de los residuos sólidos.



Eventos Ambientales

En conmemoración del día del medio ambiente, se realizó una actividad académica y cultural en temas ambientales de ciudad, con la participación de funcionarios de EMCALI.

Feria Ambiental organizada por la Policía Nacional

Vocalitos de Control, prueba piloto realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos
Semana de la ciencia organizada por la Institución Educativa Nuevo Latir

Divulgaciones y comunicaciones por medios internos y externos

Para sensibilizar a funcionarios y promover buenas prácticas sobre el cuidado y la conservación de los recursos naturales, se emplean las siguientes estrategias.

Mensajes en fechas conmemorativas ambientales por intranet.

Tips sobre Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

Tips del Sistema de Gestión Ambiental

Tips de separación de los residuos en la fuente.

Educación Externa- Cultura Ciudadana

Proyecto Guardianes del Agua

La educación ambiental externa con enfoque al Uso Eficiente Y Ahorro del Agua está dirigida a las Instituciones Educativas y padres de familia.

Se brinda acompañamiento en los eventos y jornadas programadas por los colegios y escuelas del sector público y privado y se implementa mediante las siguientes Fases.

Fase I- Visitas a la Planta de potabilización Río Cali

Fase II- Retroalimentación y seguimiento a los compromisos de las Instituciones Educativas.



Fase I- Planta de Potabilización Río Cali

Fase II-
Retroalimentación
Colegios



Programa Conservación de Recursos Naturales en la Zona Rural

EMCALI, desde varios años viene interviniendo en la zona rural, mediante el programa enunciado, identificando las escuelas, colegios, JAC y grupos ecológicos con los que se lleva a cabo actividades de conservación.

El propósito es socializar y ejecutar un proceso educativo con énfasis en la conservación de las cuencas y los nacimientos existentes en la zona, lograr la participación de estudiantes, instituciones educativas, cívicas y culturales en proyectos de agua, saneamiento y conservación de las microcuencas.

Este proceso se desarrolla a través de las actividades de:

- Talleres de capacitación sobre responsabilidad social con el entorno natural y la importancia de conservar el Recurso Hídrico.



EMCALI

- Rutas ecológicas con visitas a los micros cuencas y a las fincas de EMCALI.
- Inventario de especies vegetales en la zona
- Diagnósticos sistemas de acueducto en zona rural
- Programación de actividades que apuntan a la solución o mitigación de los problemas encontrados.

PUEAA: Es el programa de uso eficiente y ahorro del agua, este programa es liderado por la Gerencia de Acueducto y Alcantarillado, donde el área de Capacitación y Socialización de la Dirección de Responsabilidad Social desarrolla la estrategia de educación ambiental comunitaria.

AOISPEM: Es el programa de autoconstrucción de obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios con entrega de materiales, el cual permite el acceso y la normalización de los servicios de acueducto y alcantarillado a los barrios de estratos 1 y 2 con una menor inversión y con ahorro para los beneficiarios hasta de un 40%.



Educación ambiental planta de tratamiento PTAR-C.

Tiene como objetivo fomentar en la población caleña y demás grupos de interés que visitan la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR C) el cuidado del recurso hídrico y el uso adecuado de los sistemas de alcantarillado.

En el año 2012 se realizaron actividades complementarias en diferentes instituciones educativas de educación básica primaria y secundaria en las comunas 1,2, 6, 7 y 14 de la Ciudad de Cali. Las cuales buscaban promover una nueva cultura en la comunidad estudiantil frente a la disposición y manejo de las aguas residuales y la importancia del manejo de los residuos sólidos como elementos principales que afectan los canales de aguas lluvias y los sistemas de alcantarillado. Entre ellas se encuentran:



CAPACITACIONES ZONA RURAL

RUTAS ECOLÓGICAS



JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN

JORNADAS
AMBIENTALES
EN PICHINDE



Consolidado de Educación Externa- Cultura Ciudadana

Actividad	N° instituciones Educativas	Población Beneficiada
Proyecto Guardianes del Agua		
Visitas Planta Río Cali	47	2.981
Docentes capacitados		153
Padres de familia capacitados		35
Retroalimentación	43	1.563
Acompañamiento a eventos de las Instituciones educativas	3	750
Programa Zona Rural		
Visitas a predios zona rural-comunidad sensibilizada	270	1080
Entrevistas a usuarios		188
Capacitación en la Petar , Ure, Pura	6	3753

Campanas de Educación Ambiental



Resultados con Indicadores GRI asociados

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
EN 22,EN24	Manejo de Residuos Peligrosos	PCBÑ20.272 Kg Dispuestos
		Bacterias de plomo acido:1.294 Kg
		Material mercurizado : 995 Kg dispuestos
		Aceite dieléctrico libre de PCB :1.617 dispuestos
		Residuos peligrosos varios para incineración :2.185,50 dispuestos
		RAEES varios = 2.185,5 Kg Dispuestos
		Reactivos vencidos, Laboratorios de Agua Potable y Agua Residual :3.035,36 Dispuestos
		Partería, pilas, aceites usados, luminarias, Waipes usados, entre otros:66.5 Kg
		Cobre: 58.810 Kg dispuestos
	Manejo de residuos especiales	Hilazas y Natas de la PTAR-C: 658 Ton/m3 al año
Lodos provenientes de la operación de alcantarillado: 116.712 tn/m3 al año		
Biosolidos por el tratamiento de aguas residuales:54.209 Tn al año		
Manejo de residuos comunes	Hay sitios de disposición final y se realizan campañas educativas	
EN 26	Educación Ambiental	10503. Personas capacitadas
	Divulgación y comunicación	3 comunicaciones masivas sobre Uso Eficiente y Ahorro del Agua, Sistema de Gestión Ambiental y separación de los residuos en la fuente.
	Diseño y construcción de Corredores Ambientales	Cinco corredores Ambientales en la ciudad de Cali



EMCALI



Captación de Agua Cruda para Potabilización

Con un enfoque preventivo y responsable EMCALI, busca mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad Santiago de Cali, haciendo uso eficiente de la materia prima como el agua y los insumos requeridos para el proceso de potabilización y brindar un servicio de buena calidad a la ciudad y su área de influencia.

El sistema de abastecimiento de agua está conformado por las fuentes de agua, captación, conducción, potabilización, almacenamiento y distribución.

El suministro de agua para los acueductos de EMCALI, se realiza mediante cuatro (4) fuentes hídricas superficiales, por los ríos Cauca, Cali, Meléndez y Pance, que surten a cada una de las Plantas referenciadas.

Planta rio Cali, se abastece por el río Cali, es de tipo convencional, el flujo de agua es a gravedad, tiene una capacidad instalada de $1.8 \text{ m}^3/\text{s}$ y su producción actual es de aproximadamente $1.4 \text{ m}^3/\text{s}$.

Planta Rio Cauca, su fuente de abastecimiento es el río Cauca, tiene una capacidad instalada de $2.5 \text{ m}^3/\text{s}$ y su producción actual promedia es de $2.0 \text{ m}^3/\text{s}$, el suministro a la red es por bombeo.

Planta Puerto Mallarino, su fuente de abastecimiento es el río Cauca, tiene una capacidad instalada de $7.2 \text{ m}^3/\text{s}$ y su producción promedia actual es de $6.0 \text{ m}^3/\text{s}$.

Planta la Reforma, su fuente de abastecimiento es el río Meléndez, Su capacidad instalada es de $1.0 \text{ m}^3/\text{s}$ y su producción actual promedia es de $0.45 \text{ m}^3/\text{s}$.

Planta la Rivera, la operación y mantenimiento de esta planta fue asumida por EMCALI, en el año 2005. Es de tipo filtración lenta y funciona a gravedad desde la captación hasta la distribución.

Su fuente de abastecimiento es el río Pance, su capacidad instalada es de $0.025 \text{ m}^3/\text{s}$ con producción actual promedia de $0.015 \text{ m}^3/\text{s}$.

La capacidad total instalada de las plantas es de **12.52 m³/s** y su producción actual media es de **9.86 m³/s**, para una cobertura del 100% en el área urbana, parte del municipio de Yumbo y área de influencia de Candelaria.

El sistema de distribución de agua para la ciudad está conformado por la red baja y la red alta.

La red baja es atendida por las plantas de Puerto Mallarino y Rio Cauca, que en condiciones normales de servicio abastecen al 75% de la población.

La red alta depende de las Plantas Rio Cali y la Reforma que captan el agua del rio Cali y del rio Meléndez respectivamente y su cobertura es en conjunto del 25% (20% y 5% respectivamente).



CAPTACION DE AGUA CRUDA

AGUA CAPTADA P L A N T A S						
AÑO 2012	PUERTO MALLARINO	RIO CAUCA	RIO CALI	REFORMA	RIVERA	TOTAL
<i>ENERO</i>	12.900.781	5.059.693	3.455.918	1.031.173	40.556	22.488.121
<i>FEBRERO</i>	12.139.674	4.628.936	2.975.903	995.006	43.666	20.783.185
<i>MARZO</i>	13.297.247	4.533.674	3.421.156	1.068.017	46.549	22.366.643
<i>ABRIL</i>	13.783.459	3.247.169	3.342.028	1.033.567	49.109	21.455.332
<i>MAYO</i>	14.704.828	3.388.715	3.397.249	1.067.874	59.433	22.618.099
<i>JUNIO</i>	13.150.810	4.488.945	3.542.196	1.033.008	63.841	22.278.800
<i>JULIO</i>	13.864.566	4.944.087	3.529.472	802.169	63.360	23.203.654
<i>AGOSTO</i>	14.304.109	4.956.441	2.786.782	743.633	66.500	22.857.465
<i>SEPTIEMBRE</i>	14.883.674	4.790.683	2.502.665	537.006	68.432	22.782.460
<i>OCTUBRE</i>	14.628.576	4.613.221	3.466.632	714.824	64.840	23.488.093
<i>NOVIEMBRE</i>	14.046.024	4.789.189	3.666.363	855.111	63.809	23.420.496
<i>DICIEMBRE</i>	14.166.403	4.917.887	3.957.087	1.019.358	66.104	24.126.839
TOTAL	165.870.151	54.358.640	40.043.451	10.900.746	696.199	271.869.187

<i>MÁXIMO</i>	14.883.674	5.059.693	3.957.087	1.068.017	68.432	24.126.839
<i>MÍNIMO</i>	12.139.674	3.247.169	2.502.665	537.006	40.556	20.783.185
<i>PROMEDIO</i>	13.822.513	4.529.887	3.336.954	908.396	58.017	22.655.766



EMCALI



Decidimos Hacer Más. Informe Cop. 2012 de Responsabilidad Social Emcali.



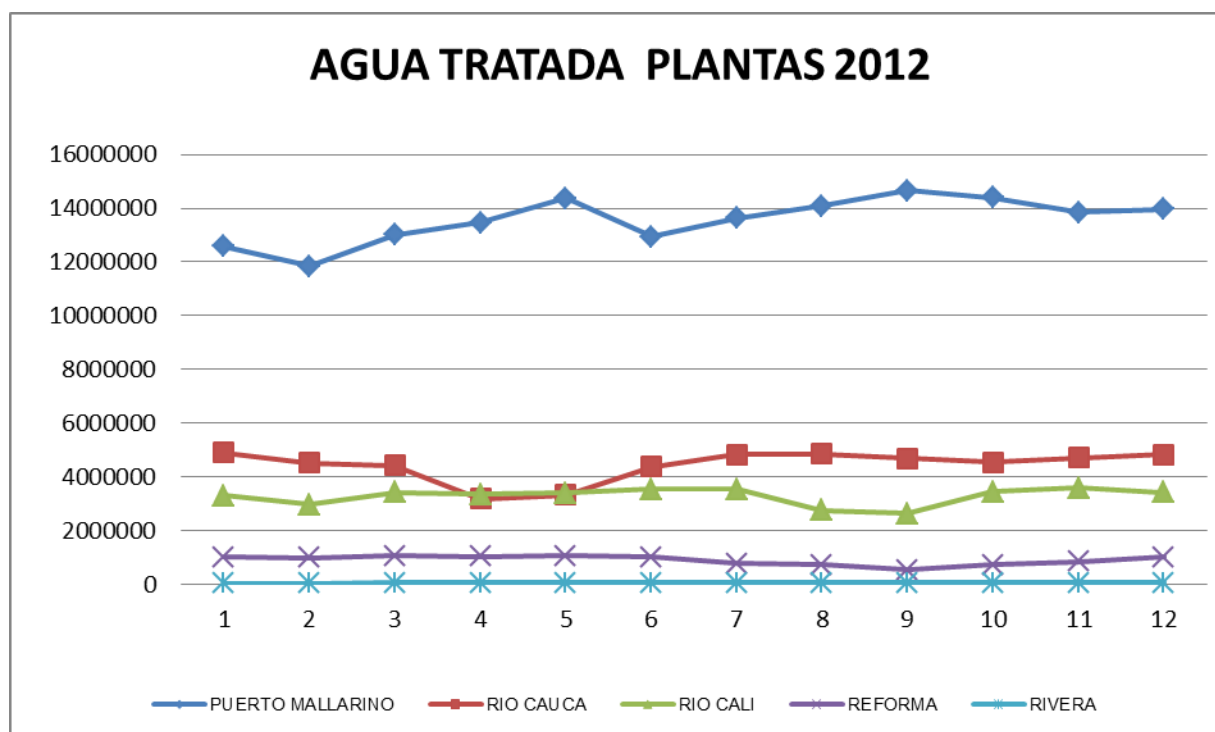
Para suministrar agua potable a la Ciudad de Cali, se hace uso eficiente del recurso hídrico, respetando el caudal ecológico y cumpliendo las obligaciones determinadas por la autoridad ambiental, con el propósito de ejercer una menor presión sobre el recurso:

Río Meléndez, Resolución 0710-0711-000689 de 2007, caudal autorizado: 30l/s.

Río Cali, Resolución 0710-0711-000690 de 2007 ", caudal Autorizado: 1.500 l/s.

Río Cauca: Resolución 000841 de 2010; Caudal Autorizado:6.300 l/s

Agua Tratada



USO DE MATERIAS PRIMAS PARA EL TRATAMIENTO DEL AGUA POTABLE

La empresa utiliza de manera responsable los siguientes insumos químicos para el proceso de potabilización del agua.

Insumos Químicos	Cantidad kg
Cal viva	1.909.875
Sulfato de aluminio	2.319.012
Cloro liquido	1.375.229
Carbón Activado	320.175
Cloruro férrico	2.913.793
Hipoclorito	225
Poli electrolito tipo catiónico	12.376
Polímero ayudante de floculación	600

Cancelación por tasa de uso de agua a la autoridad ambiental CVC

Fuente hídrica	Planta	Anual
Río Cauca	Puerto Mallarino	\$ 101.735.284
Río Cauca	Cauca	\$ 31.834.744
Río Meléndez	La Reforma	\$ 15.613.023
Río Pance	La Rivera	\$ 1.377.492
Río Cali	Río Cali	\$ 53.421.120

Caudal de aguas residuales tratada en la Ptar-C

Capacidad	tratado m3/s
Instalada	7.6
Caudal Actual	6.02

Cargas Afluentes PTAR-C

Cargas	Kg/día
SST	97.733
DBO ₅	85.312

Porcentaje de remoción de carga en la PTAR-C.

- Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO₅: 37.5%
- Sólidos Suspendidos Totales SST: 66%

Indicadores GRI asociados

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
EN8	Captación de agua cruda para potabilización	Puerto Mallarino: 165.870.151 litros
		Rio Cauca: 54.358.640 Litros
		Rio Cali: 40.043.451 Ltos
		Reforma: 10.900.746 Ltos
		Rivera: 696.199 Ltos
	Agua tratada	Puerto Mallarino: 162.824.283 litros
		Rio Cauca: 53.171.092 Litros
		Rio Cali: 39.343.221 Ltos
		Reforma: 10.818.259 Ltos
		Rivera: 696.199 Ltos
EN1	Uso de materias primas para el tratamiento del agua potable	Cal Viva: 1.909.875 Kg
		Sulfato de Aluminio: 2.319.012 Kg
		Cloro Liquido: 13.375.299 Kg
		Carbón Activado: 320.175. Kk
		Cloruro férrico: 2.913.793
		Hipoclorito: 225
		Poli electrolito tipo catiónico: 12.376
		Polímero ayudante de floculación: 600

PRINCIPIO No. 8. LAS EMPRESA DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Emcali, entre las acciones que viene desarrollando promueve el desarrollo sostenible, sobre la base de la prosperidad económica, calidad ambiental y Justicia social.



Participamos en campañas a nivel interno y en el ámbito municipal sobre el cuidado de los recursos naturales, con el propósito de mejorar el comportamiento medio ambiental.

Conscientes que alcanzar el desarrollo sostenible es una responsabilidad colectiva y que las actividades encaminadas a proteger el medio ambiente han de contemplar la adopción de prácticas de producción y consumos sostenibles, es que trabajamos de la mano con funcionarios, contratistas, proveedores y la comunidad.

Gestión de conservación en los predios de Emcali eice esp

Hace varios años, EMCALI adquirió predios con el propósito de preservar y conservar las fuentes hídricas de la cuenca del río Cali, fuente de abasto de la Planta de potabilización río Cali, en este propósito implementa las siguientes acciones:

Conservación Cobertura Boscosa Predios de EMCALI EICE ESP

Se cuenta con cinco (5) gestores ambientales contratados que desarrollan actividades de control y vigilancia de los predios de EMCALI, mantenimiento de la infraestructura física, cercos, casas, senderos ecológicos y barreras cortafuego, adicionalmente prestan apoyo como vigías para la prevención de incendios forestales y participan en actividades de siembra de especies nativas.



Educación

Se desarrollan talleres teórico-prácticos intra y extramuros con las instituciones educativas asentadas sobre la cuenca del río Cali. Dichos talleres se realizan aplicando la



Jornada de revegetalización en predios de la empresa, con la participación de las entidades: CVC, DAGMA, PARQUES NACIONALES NATURALES, POLICIA AMBIENTAL y funcionarios de EMCALI.



Recuperación de Senderos Ecológicos

En esta actividad se realiza la adecuación y ampliación del sendero el Chiguaco en el predio la Brasilia, el cual en la actualidad cuenta con una longitud de 980 ml, por el cual se pueden observar diversos tipos de formaciones vegetales como bosques sembrados, bosques secundarios y una pequeña formación de bosque de niebla.

Actividades realizadas:



Limpieza y trazado del sendero. Se realizó la ampliación del sendero de una longitud de 385 ml a de 980 ml.

Adecuación de caminos construcción de escaleras y pasamanos: se realizó la reestructuración de la infraestructura del sendero y la adecuación con escaleras y pasamanos.



La adecuación del sendero tiene como objetivo la creación de un espacio de educación natural que complemente la formación de estudiantes sobre la importancia de la conservación de la biodiversidad y fuentes hídricas.

Compensación por Servicios Ambientales

A través del convenio celebrado en junio de 2012 , entre el Municipio de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Gestión del Medio de Ambiente - DAGMA, La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, Empresas Municipales de Cali-EMCALI E.I.C.E. ESP. y Patrimonio Natural Fondo para la Biodiversidad y áreas protegidas, Parques Nacionales Naturales de Colombia, cuyo objeto es “Consolidar la unión de esfuerzos técnicos y administrativos, para la implementación de esquemas de compensación por servicios ambientales en las cuencas del municipio de Santiago de Cali, con el fin de contribuir con la oferta de los servicios ambientales en las cuencas y generar condiciones de sostenibilidad de este instrumento y su operación que puedan servir de réplica a otros procesos o experiencias”.

Para la Conservación de las Cuencas Hidrográficas EMCALI E.I.C.E. ESP, viene desarrollando acciones sobre sus predios y gestionando la realización de proyectos que a continuación se detallan:

Proyecto: “Incentivos a la Conservación para el Manejo del Territorio y la Mitigación de Conflictos Socio ambientales”

Como una estrategia de intervención en la cuenca y con propósitos de conservación se formula el mencionado proyecto, en el cual se participa desde hace un año con la Fundación Patrimonio Natural, Fondo para la Biodiversidad y Áreas Protegidas.

El diseño de un esquema de compensaciones por servicios ambientales para la cuenca del río Cali, adelantó las siguientes actividades:

- Zona de estudio y servicios ambientales, sujetos al esquema de CSA identificados, justificando su selección, y considerando aspectos de oferta y demanda de los servicios ambientales y su relación con aspectos de prioridad institucional y política local y nacional.
- Información bio-física y socio-económica relacionada con la cuenca: coberturas vegetales existentes y usos del suelo como base para definir el estado actual, amenazas, metas de conservación, restauración y cambios en sistemas productivos, identificando las zonas de mayor sensibilidad ambiental.
- Línea base del servicio ambiental, a través de la modelación hídrica (Utilizando el modelo SWAT, calidad de aguas y sedimentos), en el área de estudio.
- Focalización de sitios prioritarios para el desarrollo del esquema de CSA.
- Análisis de actores sociales e institucionales relacionados con el servicio ambiental en la cuenca, a través de una caracterización de actores sociales e institucionales en el área de influencia, identificando proveedores y usuarios de los servicios ambientales definidos para el esquema.
- Costos de oportunidad de la tierra para las diferentes alternativas productivas y definición de los posibles valores a pagar definidos, por el no uso o por la implementación de prácticas de mejoramiento ambiental.
- Menú técnico definido de alternativas para restauración ecológica y /o propuestas de cambios de uso de la tierra para disminuir el impacto sobre el recurso hídrico.
- Marco legal con relación al servicio ambiental, tenencia de la tierra y competencias de las instituciones identificadas.
- Posibles fuentes de financiamiento para el esquema identificadas.
- Objetivos, metas y costos de implementación del esquema de CSA propuesto definidos.
- Actores participantes en el esquema, roles y arreglos institucionales identificados.
- Propuesta de la sostenibilidad del esquema, basado en las fuentes financieras identificadas.
- Esquema de monitoreo incluyendo una metodología de planificación predial que permita levantar la línea base, concertar las alternativas del menú técnico a ser incorporadas de acuerdo con los usos del suelo propuestos, prácticas ambientales e Índice de uso de la tierra definido y hacer seguimiento a la propuesta de reconversión ambiental a escala de finca.

Para el caso de la cuenca Río Cali que abastece alrededor del 20% de la población de la ciudad, se trata de establecer un vínculo entre los usuarios de servicios ambientales hidrológicos (acueducto de San Antonio y población urbana) y los pobladores aguas arriba de la bocatoma, en la cuenca media y alta de los ríos Pichindé y Felidia, para que estos últimos garanticen la calidad de los servicios Eco sistémica ambientales de regulación de sedimentos, regulación hídrica de la cuenca y calidad del agua, a través del cambio de uso de la tierra y de actividades productivas que se desarrollan en sus predios y que por estos cambios reciban una

compensación al dejar de utilizar las áreas aledañas a los cauces de agua y permitir el establecimiento de corredores ribereños de vegetación protectora que contribuyan a disminuir los sedimentos y los contaminantes de las fuentes hídricas y a incrementar la regulación del agua en la cuenca.

Durante el 2012 la campaña desarrolló el proceso de planeación en la cual se identificaron las zonas de trabajo y se recopiló la información necesaria para establecer la estrategia de intervención.

Producción de Biogás

PRODUCCION DE BIOGAS					
MES	DIGESTOR A	DIGESTOR B	DIGESTOR C	DIGESTOR E	TOTAL MES (m ³)
	m ³	m ³	m ³	m ³	
Enero	112047	112897	7352	89921	322217
Febrero	124214	126634	9493	88541	348882
Marzo	105541	123251	8136	105468	342396
Abril	108446	119944	150473	50188	429051
Mayo	46379	83938	68377	3296	201990
Junio	4687	54862	13689	88332	161570
Julio	-	102705	28095	80301	211101
Agosto	-	102004	18067	89363	209434
Septiembre	6763	93024	31154	101637	232578
Octubre	92506	109343	26769	80731	309349
Noviembre	74575	86933	30471	49086	241065
Diciembre	57652	57005	24050	23289	161996
TOTAL AÑO 2012 (m³)					3171629



EMCALI



Consumo de Biogas

Meses	Consumo Biogas m ³ /mes
Enero	240.683,85
Febrero	74.577,79
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	44.268,04
Julio	153.108,14
Agosto	186.587,36
Septiembre	97.765,04
Octubre	60.289,19
Noviembre	46.016,94
Diciembre	43.586,26
Total año	946.882,61

Generación de energía a partir del Biogás

La planta de tratamiento de aguas residuales, PTAR Cañaveralejo, trata el 80% de las aguas residuales de la Ciudad, produce biogás como consecuencia del tratamiento; este biogás se compone de varios gases entre los que se encuentra en un buen porcentaje el Metano (CH₄), que se captura, purifica y se transforma en energía eléctrica mediante cuatro (4) purificadores de biogás, dos tanques de almacenamiento y dos moto generadores.



Con esto se mitiga el efecto de los Gases Efecto Invernadero-GEI, evitando que las emisiones de gas metano vayan a la atmosfera; la energía generada se usa para el funcionamiento de las instalaciones de la PTAR-C, minimizando los consumos de energía eléctrica.

Indicadores GRI

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
EN11	Conservación de predios	5 gestores ambientales
		Recuperación de 980 ml de sendero ecológico
EN13	Restauración de Áreas (compensación por servicios ambientales)	209 hectáreas y 400 habitantes beneficiados.
EN 6 y EN18	Producción de Biogás	317.629 m3
	Consumos de Biogás	94688,61 m3
	Generación de Energía para funcionamiento	Uso para el funcionamiento de la Petar

Uso Racional de Agua y Gestión de Pérdidas

EMCALI EICE ESP en cumplimiento de las disposiciones normativas y en consonancia con las políticas de responsabilidad social y ambiental, adelanta la gestión de reducción de pérdidas de acueducto mediante los siguientes programas:

- Instalación de medición en sitios de interés para pérdidas
- Gestión de pérdidas comerciales
- Gestión del parque de medidores
- Gestión de pérdidas técnicas
- Asentamientos humanos de desarrollo incompleto (AHDl)
- Desarrollo institucional de pérdidas
- Gestión del control operacional



EMCALI



Actualmente el sistema de acueducto de Cali presenta uno de los porcentajes más alto en pérdidas a nivel nacional, sin embargo hay que tener en cuenta que es la ciudad con más alto índice de atracción para personas en situación de desplazamiento y migración del campo a la ciudad (Solo el 19.81% de los desplazados en Cali desean regresar a su lugar de origen, libro. Tomado de :A dónde ir”, 2007, de ahí que los asentamientos humanos de desarrollo incompleto tengan un peso significativo en el nivel actual de pérdidas.



En consecuencia con la situación descrita, EMCALI EICE ESP adelanta el programa de macro medición e intervención de los Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto, que tiene como propósito lograr un uso racional recurso hídrico por parte de la comunidad A la fecha se cuenta con 47 macro medidores instalados que se leen mensualmente en igual número de asentamientos.

Uso Racional de Energía y Gestión de Perdidas

Proyecto de “Supervisión de Redes de Distribución de Energía Eléctrica”

Tiene como objetivo brindar al sector productivo de distribución de energía eléctrica la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país.

Se implementa un centro de entrenamiento en redes de distribución eléctrica, de media y baja tensión, mediante la ejecución de actividades teórico prácticas de cada uno de los aprendices, dirigidos por instructores del CEAI – SENA y patrocinados por EMCALI EICE E.S.P, para que se capaciten y entrenen aprendices y trabajadores de la región en la operación del sistema eléctrico, permitiendo evaluar competencias laborales de acuerdo a la legislación vigente y en concordancia con el medio ambiente.

Durante el 2012 se capacitaron 36 funcionarios de Empresas Municipales de Cali y 15 contratistas que prestaban sus servicios a las Empresas Municipales de Cali

Programas de Uso Racional de Energía (Ure)



Es el programa de uso racional de la energía, mediante donde el área de Socialización y Capacitación de la Dirección de Responsabilidad Social participa con talleres, charlas y jornadas educativas a diferentes grupos de interés. Durante el 2012 se realizaron capacitaciones a diferentes grupos de interés para un total de 3.753 personas capacitadas

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
EN11	Uso Racional de energía	Educación a 3753 personas
		Supervisión de Redes de Distribución de Energía Eléctrica: 51 personas capacitadas
EN7	Supervisión de Redes de Distribución de Energía Eléctrica:	51 trabajadores entrenados

PRINCIPIO 9: LAS EMPRESAS DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

Proyecto uso racional de energía y eficiencia energética

El plan de acción en eficiencia energética busca explorar los potenciales generales de ahorro energético que se pueden encontrar en los clientes de EMCALI EICE ESP y dependencias internas generando conciencia en la buena utilización de los recursos energéticos y ayudar a la conservación del medio ambiente. Es de suma importancia analizar el sistema de gestión integral de la energía para las dependencias internas de Emcali proyectándose a una visión futurista de la nueva norma ISO50001.

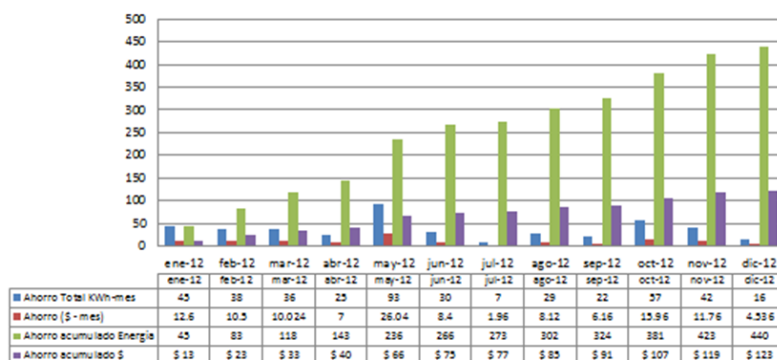
Objetivos:

Aplicar el uso racional y eficiente de la energía en los clientes externos y las dependencias internas de Emcali aplicando el sistema de gestión integral de la energía.

En el 2012 se visitaron 300 empresas grandes y en el siguiente cuadro se puede observar el potencial de ahorro de energía.

POTENCIALES DE AHORRO ENERGETICO EN 121 CLIENTES DE 310 VISITADOS

Potenciales de Ahorro energético \$ - KWH/mes



Proyecto de adquisición y actualización de la infraestructura actual de redes de área local (LAN) Ethernet en la capa de acceso a tecnología de última generación de cisco systems con compatibilidad técnica y funcional total con la red corporativa de Emcali.

Tiene como objetivo, la instalación de switches con puertos GigaEthernet del tipo Power Over Ethernet (PoE), para reducir el consumo de energía y así contribuir en la conservación del medio ambiente. Como segunda fase se realizara esta implementación con los teléfonos IP.

Resultados: 1700 Usuarios de telefonía IP en 72 sede, en 4 ciudades que son: Cali, Yumbo, Jamundí y Puerto Tejada y ahorro en energía consumida por los teléfonos Ip es del 25% al 35% en comparación a la conexión convencional.

V. DESEMPEÑO SOCIAL

PRINCIPIO 10: ANTICORRUPCIÓN

Emcali, se compromete a implementa el principio de transparencia y abolir y castigar cualquier práctica de corrupción en la empresa

La empresa en el 2012 cumplió 10 años de ser intervenida por el gobierno Nacional, debido a prácticas administrativas inadecuadas, una deuda muy alta y compromisos pensiones y prestacionales insostenibles. Desde el momento de la intervención la empresa ha venido diseñando estrategias y realizando grandes esfuerzos encaminados a recuperarse, logrando así en el 2012 un margen operacional de 3.5%

En el 2012, continuó avanzando en el camino de consolidar una gran empresa de Servicios Públicos Regional, viable que permita cumplir con las metas del Plan Estratégico definido por la SSPD y contribuyendo al desarrollo del Municipio y la Región.

En este sentido expresa un gran compromiso con la ciudad y los usuarios de la Región, es así como en el presente año la operación se realiza en concordancia con el Plan Estratégico de Gestión definido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Plan estratégico vigente para el periodo 2008-2012, “El cliente la razón de ser” y el Plan de Acción 2012 donde la apuesta es “ La Permanencia de la Empresa “, mediante actividades un equilibrio entre las variables económicas, sociales y ambientales del entorno en que opera la empresa, todo ello dentro del proceso de intervención en que se encuentra la empresa desde el año 2.000.

Como parte integral de la sostenibilidad Emcali, efectuó la evaluación y gestión de los riesgos, estableciendo el Mapa de Riesgos de la Compañía y las acciones necesarias para prevenirlos y mitigarlos. Se realizó la adquisición y preparación de un software que permite consolidar y mejorar la gestión de riesgos en la organización.

Para materializar el compromiso de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas del Código de Buen Gobierno, establecido en el anexo 5 del Convenio de Ajuste Financiero, Operativo y



EMCALI



Laboral para la Restructuración de Acreencias de EMCALI, se contrató una consultoría financiada con recursos no reembolsables de la Corporación Andina de Fomento –CAF– y la Bolsa de Valores de Colombia –BVC–. En la primera fase se realizó la caracterización del estado de Gobierno Corporativo, describiendo de forma integral todos los elementos que afectan y afectarían la gobernabilidad de EMCALI.

En la segunda fase se realizó contrato con la firma Governance Consultants cuyo Entregable fue el Acuerdo de Gobernabilidad propuesto para ser suscrito entre EMCALI y el Municipio una vez estén dadas las condiciones empresariales e institucionales de la empresa, y de la devolución a su dueño natural el Municipio de Santiago de Cali.

También hay que señalar que el Icontec como ente certificador realizó las visitas de seguimiento anual para los alcances certificables de las unidades de negocio bajo la Norma ISO 9001:2008 y mantuvo las certificaciones.

- Producción Agua Potable en la Planta de Puerto Mallarino.
- Producción Agua Potable en la Planta de Rio Cauca.
- Producción Agua Potable en la Planta de Rio Cali.
- Tratamiento de Aguas Residuales en la PTAR-C Cañaveralejo.
- Operación y mantenimiento de sistema de Distribución de Energía en Media Tensión.
- Autenticación, autorización y cuantificación Servicio de Internet.

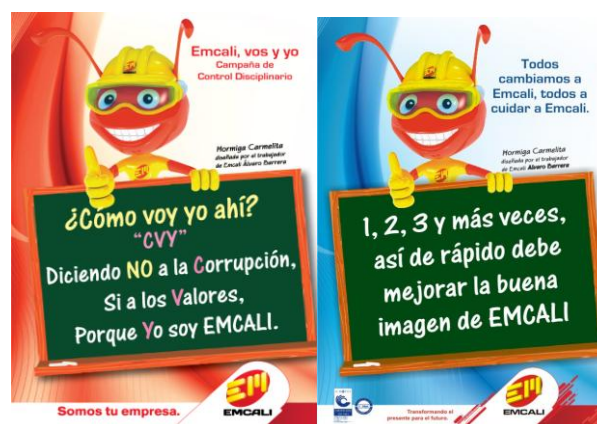
Capacitación en prácticas de anticorrupción

La Dirección de Control Disciplinario de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., en cumplimiento del Plan de Trabajo para el segundo semestre del año 2012, continuo con las Acciones Preventivas entre las que se encontraba la realización de Talleres con ejemplos prácticos, donde los servidores resuelven y logran apreciar todas las implicaciones que se acarrearán cuando se asumen conductas incorrectas.

Se hizo entrega a todos los trabajadores de la entidad, del Folleto o Plegable Informativo de Disciplinario, siendo fundamental el apoyo del área Gestión Laboral, pues hemos venido interactuando positivamente con los analistas de tiempo, logrando una cobertura de un 100%.

Se continuó con algunos mensajes de la Campaña con la Hormiguita Carmelita, los

cuales hacen alusión a situaciones muy comunes y de fácil recordación.



Indicadores GRI

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
S03	Capacitación en prácticas de anticorrupción	Se realizaron capacitaciones en todos los comités de gerencia y se realizó la campana con la hormiguita carmelita de buenas practicas
S04	Anticorrupción	Evaluación de Riesgos
		Establecimiento del Anexo 5 del Buen Gobierno
		Acuerdo de Gobernabilidad

Proyecto Cali digital

Tiene como objetivo prestar el servicio de acceso a Internet en 342 instituciones educativas de Santiago de durante los 365 días del año, con el ancho de banda mínimo;

Resultados: Cierre de la brecha digital en las sedes educativas de Santiago de Cali. Mejor utilización del tiempo libre en la población estudiantil. Brindar herramienta a la mano para la población estudiantil y docente en cuanto a consultas e investigación educativa y 191.012 Estudiantes de las instituciones educativas públicas de la ciudad de Santiago de Cali.

Cali – Educación digital para todos - Vive digital

El objetivo es implementar los medios y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos educativos.

Está dirigido a grupos de primera infancia, infancia, adolescencia, jóvenes en extra edad, grupos étnicos con necesidades educativas especiales y adultos desescolarizados con un punto de partida o línea de base de 11 instituciones educativas y con una meta de 315 a 2015. Para esto es necesario la preparación de los docentes en pedagogía digital, actualmente hay 3.356 docentes capacitados y se espera pasar a 6.712 en 2015. La meta para el 2015 es de 50 establecimientos educativos oficiales acompañados por tutores para el

mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes.



La cobertura para grupos de primera infancia, infancia, adolescencia, jóvenes en extra edad, grupos étnicos con necesidades educativas especiales y adultos desescolarizados con un punto de partida o línea de base de 11 instituciones educativas, con una meta de 315 a 2015. Esto implicará también la preparación de los docentes en pedagogía digital, actualmente hay 3.356 docentes capacitados y se espera pasar a 6.712 en 2015. Este proceso debe tener un acompañamiento que permita el mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes del cual no se dispone de datos iniciales pero la meta a 2015 es de 50 establecimientos educativos oficiales acompañados por tutores para el mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes. Adicionalmente es importante el fortalecimiento de los hábitos de lectura en niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, que tienen una línea base de 40.000 y 867.723 usuarios en cada segmento, para pasar en el periodo 2012-2015 a 1.000.000 y 60.000 usuarios, respectivamente.

Neiva Vive Digital

Implementar nuevos medios e innovadores canales de comunicación que faciliten e incentiven la participación de la población en el ejercicio de la democracia y la ciudadanía ante la administración municipal.

Resultados:

Certificación y Formación de 2.400 líderes comunales, contralores municipales, jueces de paz, ediles, presidentes de juntas de acción comunal en el contenido de Herramientas de Acceso y Apropiación TIC, en los Cibercentros de Desarrollo Comunitario y Participativo.

Certificación y Formación en Ciudadanía Digital de 400 líderes Comunales, contralores, jueces de paz y comunidad de estratos 1,2 y 3.

Certificación y Formación de 400 personas en Gobernabilidad Electrónica.

9 Cibercentros de Desarrollo Comunitario y Participativo para el fomento de buenas prácticas de gobierno de los Líderes Comunales, madres comunitarias, corregidores - ediles – JAC – contralores comunales, jueces de paz y población de las comunas de Neiva.

Mecanismos de control gubernamental y participación ciudadana como canal de comunicación entre entidades y ciudadanía.

1 Portal Web Comunitario y de Control Gubernamental y Participación Ciudadana.

Aplicaciones Móviles que fomenten la participación Ciudadana y Democrática de los habitantes de la Ciudad de Neiva.

Proyecto Banda Ancha Social

Cuyo objetivo duplicar los hogares conectados a Internet en estratos 1 y 2 implica conectar por lo menos 1 millón de hogares en E1 y E2 a 2014.

Dirigido a usuarios de estratos 1 y 2 de la cobertura de EMCALI (Cali, Jamundí, Yumbo y Palmira). Estimado Un Millón de Hogares.

Resultados: Cubrir alto número de hogares en estratos 1 y 2 sin acceso a Internet.

A diciembre de 2012 se cuenta con los siguientes resultados en cuanto a hogares conectados:

Cali 20.901, Candelaria 36, Jamundí 375, Yumbo 802 y Palmira 18 clientes con banda ancha social.

Energía para todos

EMCALI realiza el programa “ENERGIA PARA TODOS” realizando adecuaciones a las

Redes, que permitan el uso seguro, racional y eficiente de la energía, acompañado de la instalación de un Macromedidor.

Durante el 2012 se inició este programa en los sectores de Nueva Florida y Oasis del Hormiguero en la ciudad de Cali y los sectores la Huecada Panaroma, la Huecada Nuevo Horizonte, Brisas de Mulalo, Guabinitas y la Isla en el Municipio de Yumbo a través de la construcción de un proceso de participación comunitaria para la gestión e implementación de cambios

estratégicos en la prestación de servicios públicos



Energía prepago de Emcali.

Busca disminuir el porcentaje de pérdidas de energía a niveles inferiores a los reconocidos regulatoriamente, incrementar el porcentaje de recaudo a niveles superiores del 90% en promedio, haciendo uso de la tecnología AMI y la modalidad de facturación prepago, de tal forma que se impacte el uso racional del servicio.



Dirigido a clientes residenciales estrato 1 de difícil cobro, especialmente en Potrero Grande, comuna 21 de la ciudad de Cali, 1000 clientes iniciales.

La implementación consistió en: 1) una Infraestructura de Medición Avanzada la cual permite tomar lectura, suspender y conectar remotamente el servicio de energía eléctrica en tiempo real y 2) plataforma de energía prepago que integrada con el sistema comercial administra las recargas de energía y con la información de la Infraestructura de Medición Avanzada gestiona el saldo de la energía del cliente.

El cliente ya no se ve afectado por pago de reconexiones, intereses de mora, intereses de financiación y gracias a conocer el consumo diario permite

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
S01	Proyectos para mitigación de Impactos y de beneficio a la Sociedad con innovación	Proyecto Cali digital:341 instituciones educativas con internet y 191.012 estudiantes beneficiados
		Educación Digital para todos: 3.356 docentes capacitados el uso de las tics
		Neiva Vive Digita: 2.400 líderes comunitarios capacitados y 9 cibercentros funcionando
		Banda Ancha: Alto número de hogares de estrato 1 y 2 con acceso a internet. 22.132 beneficiarios
EN1	Proyectos con tecnologías innovadora amigables con el medio Ambiente	Energía Para Todos: 9 comunidades beneficiadas
		Energía Prepago: 1.000 usuarios de Potrero grande beneficiados.

VI. RELACION CON LOS GRUPOS DE INTERES

Atención a la comunidad

Emcali a través de la Dirección de Responsabilidad Social y el departamento de Relaciones Comunitarias, brinda

acompañamiento social creando canales de comunicación efectivos entre la empresa y los grupos organizados entre ellos, JAC, JAL,

Vocales de Control Social, actores comunitarios y otros grupos de interés identificando las diferentes situaciones que se presentan por la prestación de los Servicios Públicos (SP), contribuyendo a establecer una relación permanente EMCALI y COMUNIDAD.



Durante el 2012 se atendieron más de 2.000 personas a través de reuniones comunitarias, recorridos, a obras, talleres de la siguiente manera

Actividad	No. ACTIVIDADES	No. PERSONAS ATENDIDAS
Reunión comunitaria	134	1227
Reunión ras	39	322
Taller	8	102
Recorrido comunitario	50	291
Reunión inter e institucional	32	248
Consulta social domiciliaria	7	83
Total	377	2.380

Atención a comunidades organizadas (control social)

Conjuntamente con los Vocales de Control se identifican las soluciones a los problemas del día a día de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos domiciliarios, identificando los derechos y deberes en la prestación de los servicios Públicos; es así como la atención personalizada, a Vocales de Control y otros representantes de las comunidades organizadas (Veedores,

presidentes de JAC Y JAL, ASOJAC, FEDERACION) ha venido desarrollando todo un proceso de maduración, permitiendo un trabajo conjunto, concertado y de acompañamiento a las áreas, de acuerdo a las necesidades.



Suscriptores o usuarios atendidos	Grupos de interés	Vocales de control	474
		Asojac	49
		Líderes comunitarios	247
		Federación	74
		Veedores	5
		Relaciones comunitarias	139
	PQR	Peticiones	449
		Quejas	233
		Reclamos	306
	Servicios	Energía	541
		Acueducto	510
		Alcantarillado	332
		Telecomunicaciones	122
		Otros	79
	<p>TRASLADOS Los derechos de petición escritos, recursos, revocatoria directa, silencios administrativos y recursos de queja, se realiza gestión según el caso y se da traslado de acuerdo al art 33 CCA a la Dirección de Atención al cliente que son los competentes de iniciar vía gubernativa</p>		
<p>COMITES donde interactúan el gerente General y Vocales de Control y asojac</p>			2
<p>REUNIONES aquellas en las cuales se atienden los vocales para coordinar y establecer programas etc. Adicionalmente atención mesas de trabajo con funcionarios competentes-</p>			2
<p>SOCIALIZACIONES Y COMUNICACIONES sobre los diferentes proyectos que adelanta Emcali, procedimientos internos y resoluciones internas</p>			192



EMCALI



Mesa de Concertación Pampas del Mirador. Comuna 18



El objetivo de esta mesa es revisar la situación y concertar acciones encaminadas a la solución de las dificultades asociadas presentadas con la prestación del servicio de energía en el sector de Pampas del Mirador comuna 18.

Participantes: 9 personas líderes del sector, 60 personas asisten a las reuniones comunitarias, 175 usuarios beneficiados con el programa y de manera indirecta 576 usuarios habitantes del sector de pampas del mirador

Logros: Se mejoran las redes internas de 176 Viviendas del sector de pampas del mirador y se realizan jornadas masivas de facilidades de pago que permiten que los usuarios que presentan dificultades con el pago del servicio resuelvan su situación contractual con Emcali.

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
SO9	Socializaciones de obras y sus impactos	192 socializaciones de obras
	Atención a la Comunidad	2380 personas
	Atención a Comunidad Organizada	849 personas

Información

Emcali, brinda acceso a la información de forma completa oportuna y confiable a sus acreedores, clientes, proveedores y público en general. A su vez existen Políticas de operación para controlar el acceso a la información, cuenta con una página web, cumpliendo los requisitos de Gobierno en Línea donde se comunica a los grupos de interés los resultados de la Gestión, el plan de Acción Anual, cuenta con un Estatuto de Contratación el cual tiene en cuenta los principios de transparencia en la contratación y se publican en página web de acuerdo a las cuantías.

Emcali cuenta con diferentes medios de comunicación y dependencias para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, como son: Ventanilla única, Call Center 177, Centros de atención, Centro de atención especializado en PQR escritos, redes sociales, buzón de sugerencias ubicados en los centros de atención.

El Cliente

Emcali cuenta con diferentes medios de comunicación y dependencias para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, como son: Ventanilla única, Call Center 177, Centros de atención, Centro de atención especializado en PQR escritos, redes



Satisfacción del cliente

En el año 2012 el proceso de medición se realizó en dos fases. En la primera, que se desarrolló entre los meses de marzo y mayo, se midió por servicio indagando el segmento no residencial a través de entrevista personal apoyada en cuestionarios semi-estructurados y siguiendo la técnica de muestra aleatoria estratificada de acuerdo con su área de influencia. Se manejó un margen de error del 4.8% y un nivel de confianza del 95%.

Para EMCALI EICE ESP, la calidad y continuidad de sus servicios, no solo se mide a través de los indicadores establecidos por los entes de regulación y control, se monitorea también a través de la percepción que nuestros usuarios tienen sobre este aspecto, opinión recogida anualmente a través de la encuesta de satisfacción del cliente:



Tabla 1 NSU Calidad y Continuidad del Servicio Usuarios residenciales

SERVICIO	NSU 2012
Telefonía	77,2%
Energía	78,1%
Acueducto	72,5%
Banda Ancha	61,2%
Alcantarillado	63,7%

Fuente: Consolidado Total Residencial NSU 2012 (Ver anexo 3)

Los usuarios no residenciales, calificaron la calidad y continuidad de nuestros servicios de la siguiente manera:

Servicio	%
Acueducto	79,2%
Alcantarillado	69,2%
Energía	81,6%
Línea básica	80%
Banda Ancha	64,3%

Retos:

Definir estrategias que permitan relacionar positivamente los indicadores técnicos de los servicios de acueducto y alcantarillado que destacan a EMCALI EICE ESP, como prestador de servicios de excelencia, con la percepción de la calidad y continuidad que tienen los usuarios de las mismas.

Quejas y Reclamos

En relación con las quejas y reclamos, recepcionadas durante el año 2012, se menciona que se recibió un total de 89.727 quejas y reclamos, sumatoria de los servicios de Energía, Telecomunicaciones, Acueducto y Alcantarillado, frente a 90.543 registrados en el año 2011.

De las quejas procesadas al corte se destaca por servicio, la baja participación que tienen las quejas relacionadas con la calidad y continuidad de los servicios, a excepción de los servicios de banda ancha, el cual se ha presentado como un reto

Servicio	Total Reclamos y Quejas	Causa	Cantidad	% sobre el total de quejas y reclamos
Acueducto	23787	Falla en la prestación del servicio por calidad	91	0%
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	114	0%
Alcantarillado	18411	Falla en la prestación del servicio por calidad	48	0%
Energía Eléctrica	13158	Calidad del servicio	12	0%
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	20	0%
Banda Ancha	13101	Calidad del servicio	859	7%
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	5546	42%
Línea Básica	21270	Calidad del servicio	1249	6%
		Falla en la prestación del servicio por calidad	67	0%
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	9291	44%

Los datos sobre las quejas, son las que requirieron ajustes en los estados de cuenta.

Retos:

En relación con el registro de las quejas que no requieran la aplicación de ajustes, para el 2013, se implementará módulo de gestión independiente que permita ampliar la base de información actual para el tratamiento de las quejas.



La cantidad de quejas y reclamos del año 2011, en comparación con los años anteriores, presenta una disminución así:

En el año 2011 se registró un total de 90.543 quejas y reclamos.

Para el año 2012, los reclamos y quejas registrados por servicio, se registran de acuerdo con la causa establecida por la regulación del Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Acueducto	2129	2043	1928	2226	2036	1495	1928	2232	2076	2053	1933	1708	23787	27%
Alcantarillado	1482	1540	1530	1672	1704	1349	1440	1558	1548	1666	1502	1420	18411	21%
Energía Domiciliario	1173	1190	1188	1060	1149	1022	991	1097	953	1331	1139	865	13158	15%
Internet Banda Ancha	876	999	1213	1177	982	1023	963	1081	946	1236	1399	1206	13101	15%
Telecomunicaciones	1561	1988	1983	1719	1730	1658	1487	1626	1783	2096	1988	1651	21270	24%
Total general	7221	7760	7842	7854	7601	6547	6809	7594	7306	8382	7961	6850	89727	100%
	8%	9%	9%	9%	8%	7%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	100%	

Para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado: Resolución 48765 de diciembre 14 de 2010.

Para el Servicio de Energía: Resolución 8055 del 16 de Marzo de 2010,

Para los Servicios de Telecomunicaciones: Resolución 2305 del 2 de Febrero de 2006.

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
PR5	Satisfacción del Cliente	Índice de satisfacción: 75%
	PQR	89.227

Participación en el Ámbito Intersectorial e Interinstitucional

Conpes 3550- Lineamientos para la formulación de la política integral de salud ambiental con énfasis en los componentes de calidad de agua, calidad de aire y seguridad química.

Con el objetivo de fortalecer la gestión integral de la salud ambiental, orientada a la prevención, manejo y control de los efectos adversos en la salud y en cumplimiento de estos lineamientos, se conformó en el año 2010, el COTSA Municipal con tres mesas de trabajo: Calidad de Agua, Aire y Residuos Peligrosos.

Participantes: Ministerio de Salud y Protección Social, Secretaria de Salud Pública Departamental y Municipal de Cali, CVC, DAGMA, EMCALI, Universidad Autónoma de Occidente y Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Mesa agua:

El objetivo de la mesa es promover y articular acciones a nivel interinstitucional, que contribuyan al aseguramiento de la calidad del recurso hídrico, impactando positivamente la salud ambiental del municipio de Santiago de Cali.

Temas Trabajados en la mesa: Subsistema Río Cañaveralejo, contaminación hídrica y afectación de la calidad del agua potable en establecimientos que tienen tanques de almacenamiento.

Mesa sustancias químicas y residuos peligrosos

A pesar de que EMCALI no es una entidad de inspección vigilancia y control, es de suma importancia la participación en esta mesa para tener una interlocución de colaboración con aquellas entidades que si cumplen esta función (DAGMA, CVC, SSPM), porque en nuestros procesos de operar y mantener Acueducto y Alcantarillado, se hace uso de insumos que son sustancias químicas y que una vez cumplen su vida útil se convierten en residuos peligrosos, por tanto debemos estar al día en el conocimiento y normatividad referente al tema.

El Objetivo de la mesa es formular los lineamientos para implementar la política integral de salud ambiental con énfasis en seguridad química y Residuos Peligrosos en la ciudad de Santiago de Cali.

Temas Trabajados en la mesa: Identificación y manejo de sustancias químicas y Residuos peligrosos, RESPEL en la ciudad.



Cidea Municipal-Comité Interinstitucional de Educación Ambiental Municipal, lineamientos a nivel nacional en políticas de educación ambiental.

Con el objetivo de fortalecer los procesos de educación ambiental en las entidades gubernamentales y no gubernamentales, en temas priorizados, teniendo en cuenta los diagnósticos realizados por la autoridad ambiental DAGMA.

participantes: Secretaria de Salud Pública Departamental y Municipal de Cali, CVC, DAGMA, EMCALI, Zoológico de Cali, Jardín Botánico, Academia, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, CVC, empresa privada, ONG. Proceso liderado por la Secretaría de Educación Municipal y DAGMA.

Proyecto Cali Ciudad de las aguas.

En Santiago de Cali se viene desarrollando un proyecto de ciudad denominado “Cali Ciudad de las Aguas” liderado por el Colegio Ideas y con la participación de entidades del municipio, empresa privada, ONG y EMCALI, que propende por la intervención integral de la cuenca, articulando saberes de la comunidad con el sector público y privado.

En el marco de este proyecto se llevó a cabo el “1er Encuentro Internacional de las Aguas” con la presencia de expertos nacionales y locales en el tema del agua, y se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali, durante los días 20, 21 y 22 de marzo de 2012, con la participación todos los sectores culturales, sociales, académicos, científicos, técnicos y estudiantiles entre otros.

Mesa Municipal de Primera Infancia

Participación en el III FESTIVAL DE LA PRIMERA INFANCIA

Tiene como objetivo institucionalizar un espacio de ciudad para los niños y niñas desde la gestación hasta los 6 años, en el que pueden participar, compartir y vivir una experiencia inolvidable alrededor de aspectos como el arte, el juego, la literatura, la naturaleza y el cuidado de sí mismo.

Participantes:

Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, instituciones educativas, hogares infantiles, fundaciones, organizaciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, coordinada por la Secretaría de Educación Municipal.

El sábado 24 de noviembre del 2012, el CAM se vistió de fiesta y acogió a más de 2.000 Niños y Niñas, desde la gestación, con 35 estaciones que se constituyen en mundos de magia y fantasía,

quienes pudieron disfrutar, reír, cantar, saltar, jugar y soñar en compañía de sus madres, padres o cuidadores.

Por tercera vez en la Ciudad de Cali se realiza un evento exclusivo para la Población Infantil, en el marco de la celebración de la declaración de la Convención sobre los Derechos del Niño en 1.989.

El Proyecto Guardianes del Agua del Departamento de Gestión Ambiental de EMCALI comparte con los niños el Juego “Ahorremos Agua con la Gotita Feliz” atendiendo a **250** niños y niñas.



Proy

Proyecto “Incentivos a la Conservación para el Manejo del Territorio y la Mitigación de Conflictos Socio ambientales”

Como una estrategia de intervención en la cuenca y con propósitos de conservación. Se formula el mencionado proyecto, en el cual se participa desde hace un año con la Fundación Patrimonio Natural, Fondo para la Biodiversidad y Áreas Protegidas.

Localización: cuenca del río Cali – zona alta y media de la cuenca

Duración total del proyecto: 5 años

Valor total del proyecto: \$ 2.126.611.506 durante los 5 años.

Participantes: EMCALI, se une a esta propuesta junto con el DAGMA, la CVC, Parques Nacionales Naturales y el apoyo técnico de la Fundación CIPAV.

Revisión y Ajuste del POT

Participación en 12 reuniones (9 externas y 3 internas)

Logro: Continuar aportando en la revisión y ajuste. Este proceso viene desde el 2009 y DAPM sigue reuniéndose periódicamente con EMCALI, para tratar el tema de los servicios públicos, por ser este transversal a los demás sistemas estructurantes.

Comité de movilidad

Se ha participado en 12 reuniones y se ha logrado la inclusión de EMCALI como invitado permanente en el Comité, posicionamiento en la toma de decisiones, Conformación y coordinación mesas de trabajo interinstitucionales transitorias en Santiago de Cali con entidades privadas como Terminal de Transportes.

Comité de espacio público

Se participó en 7 reuniones, es un espacio de concertación y de consulta entre distintas dependencias de la administración municipal entidades públicas y privadas, respecto al manejo del espacio público y coordinación de mesas de trabajo interinstitucionales transitorias en Santiago de Cali con entes territoriales como la Empresa de Renovación Urbana EICE –EMRU y privadas como COMACON.

Mesa de trabajo con secretaria de vivienda social

Espacio de articulación interinstitucional en donde se tratan temas de construcción de ciudad, en relación al sistema estructurante de Vivienda como los Macro proyectos de Interés Social Nacional, el Mejoramiento Integral de Barrios, los programas de Conexiones Intradomiciliarias y en general las herramientas de gestión y financiación. Se participó en 7 reuniones.

Mesa de trabajo asentamientos humanos de desarrollo incompleto

Espacio de articulación institucional e interinstitucional con el Departamento Administrativo de Planeación Municipal donde se concerta el procedimiento para poder controlar, educar y ejercer vigilancia sobre el uso indiscriminado de los Servicios Públicos. Se debaten temas de pérdidas comerciales, Mínimo Vital, macro medición consumo agua, PRONE, Titularización, PJAOC, entre otros. Se participó en 13 reuniones (1 externas y 12 internas)

Mesa de trabajo secretaria de infraestructura vial

Espacio de articulación interinstitucional en donde se trató el tema de infraestructura para el área de expansión de Santiago de Cali, con el acompañamiento de la SIV, DAPM y Consultores, que presentan las propuestas de la visión de la infraestructura vial para que EMCALI proyecte los servicios al futuro desarrollo y reflexione sobre las la herramientas de gestión y financiación. Se participó en 6 reuniones (5 externas y 1 internas). Se logró la conformación y coordinación mesas de trabajo interinstitucionales permanentes en Santiago de Cali con la Secretaria de infraestructura Vial –SIV; y transitorias con entidades privadas como Construcciones y Contratos c3 .



EMCALI



Mesa de trabajo infraestructura de datos espaciales de Santiago de Cali

Espacio de articulación interinstitucional con el Departamento Administrativo de Planeación Municipal donde se trató el tema de instrumentación del sistema de información Geográfica que agrupa todos los entes territoriales a nivel local. Para esto se firmó un acuerdo para implementar del Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011 el programa Cali Emprendedora e Innovadora, macro proyecto Ciudad Digital. El cual facilitara la obtención, uso y acceso a la información geoespacial del municipio, lo cual es indispensable para la toma de decisiones a diferentes escalas, con información Geo-referenciada relevante, oportuna y confiable para el desarrollo económico y social del municipio. Se realizaron 4 reuniones (2 externas y 2 internas)

INDICADOR	ACTIVIDAD	RESULTADOS
S05	Participación en Política Publica	Participación en 5 instancias municipales de temas ambientales y 6 instancias relacionadas con infraestructura vial, vivienda, ordenamiento territorial, espacio público y Asentamientos de Desarrollo Incompleto y dos proyectos de ciudad.
S08	Valor Monetario por sanciones o multas	\$ 590.315.391
S09	Socializaciones de obras y sus impactos	50 socializaciones de obras

Trabajadores

Durante el 2012, una de las metas con este grupo de interés fu socializar la política de Responsabilidad Social y conocer fortalezas de la empresa.

En este sentido se desarrollaron dos actividades:

Socialización de la política de Responsabilidad Social: 15 jornadas en las cuales participaron 700 trabajadores.

Recorridos Institucionales: Se realizaron cinco recorridos a la planta de tratamiento Rio Cali, al Caes de Energía al telecentro, a la planta de Telco donde están los IP y a Call center. Se contó con un participación de 520 trabajadores.



Relación con órganos de Control

Durante el 2012 Emcali se relacionó con 26 instituciones del Gobierno y organismos de control y respondió a 388 informes solicitados. Los organismos de control con los cuales se relacionaron fueron:

- Banco de la República
- BID Banco Interamericano de Desarrollo
- Contaduría General de la Nación
- Contraloría General de la República
- Contraloría General de Santiago de Cali
- CRC Comisión de Regulación de Comunicaciones
- CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
- DAGMA Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente
- DANE Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas
- DNP Dirección Nacional de Planeación
- Gobernación del Valle Gobernación del Valle
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Ministerio de Minas y Energía
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Municipio de Palmira
- Municipio de Candelaria
- Municipio de Santiago de Cali