

Manizales, diciembre de 2013



RENOVACIÓN DEL COMPROMISO DE AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. CON EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Generalidades de la Empresa:

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. es una sociedad que tiene por objeto principal la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de que trata la ley 142 de 1994 y/o la realización de una o varias actividades que la ley considera como complementarias: captación, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte; recolección municipal de las aguas residuales y su disposición.

Es una empresa de capital mixto, constituida bajo la forma de sociedad por acciones, de naturaleza comercial, con arreglo a lo dispuesto por la ley 142/94 y demás leyes de la República Colombiana aplicables.

La organización se ha consolidado como una empresa líder que acompaña el desarrollo y gestiona las necesidades de los diferentes mercados en donde opera; su constante y sostenido crecimiento organizacional ha fortalecido su marca, ahora reconocida en el ámbito nacional y regional.

La innovación y la implementación de mejores prácticas en los distintos negocios, ha sustentado su evolución y ha apalancado y trascendido decisiones de orden político, sosteniendo en el paso del tiempo el avance de la empresa, el servicio al cliente, el reconocido conocimiento técnico y el proactivo talento humano, le ha hecho enfrentar de forma exitosa cada nuevo reto que se ha impuesto y le ha llevado a superar las expectativas de sus diferentes grupos de interés.

En la línea de mejoramiento continuo, la organización ha definido como objetivo retador liderar y crecer de forma confiable y sostenible en todos los mercados en

donde desarrolla su actividad; como valores centrales el compromiso, el mejoramiento continuo, el compañerismo y la franqueza y como principios organizacionales el respeto y la ética.

El propósito central es generar desarrollo sostenible por medio de la materia prima de la vida; sostenible: que sea viable económicamente y responsable social y ambientalmente. Que perdure en el tiempo manteniendo su crecimiento y desarrollo que se traduzca en progreso y mejores oportunidades para los hogares, la industria y el comercio, que incida en el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de la comunidad.

Conscientes de la responsabilidad que se tiene en la prestación de un servicio público con oportunidad, calidad y efectividad para los usuarios; los esfuerzos institucionales han estado orientados en “el compromiso con la satisfacción de sus diferentes grupos de interés, a través del mejoramiento continuo de los servicios de acueducto, alcantarillado y demás productos y servicios, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, bajo principios de responsabilidad social, ambiental y legal”.

Así mismo, en un ejercicio de direccionamiento estratégico los grupos de interés identificados y diferenciados con las respectivas propuestas de valor para cada uno de ellos son:

- Accionistas: Aguas de Manizales está comprometida con el intercambio en el valor de la empresa para sus accionistas, basado en acuerdos previos sobre los traslados periódicos y racionales de los recursos.
- Alcaldía de Manizales: Aguas de Manizales trabaja conjuntamente con la Alcaldía en la formulación, planeación y ejecución de obras relevantes con su negocio de Acueducto y Alcantarillado, que le permita a la ciudad desarrollarse y a la empresa acercarse a la comunidad.
- Comunidad: Aguas de Manizales es la empresa de servicios públicos domiciliarios que transmite confianza por la gestión en su operación diaria, brindando un servicio de excelente calidad.
- Entes de Control y Regulación: Aguas de Manizales respeta los derechos de sus usuarios, cumpliendo con la normatividad en forma transparente, gestionando los diferentes tipos de riesgos propios de su actividad y reportando la información relevante con oportunidad, claridad y calidad a los entes de control.
- Junta Directiva: Aguas de Manizales genera rentabilidad en forma consistente basado en su gestión del riesgo.

- Gobierno Nacional: Aguas de Manizales, conjuntamente con el Gobierno Nacional, trabaja en la proposición y construcción de políticas públicas relacionadas con la gestión del recurso hídrico.
- Colaboradores: Aguas de Manizales ofrece una política clara de desarrollo personal y profesional para sus colaboradores complementada con una gestión de su desempeño y una remuneración equitativa y competitiva.
- Aliados: Aguas de Manizales construye relaciones justas con sus aliados de negocio basados en el cumplimiento de los acuerdos establecidos y en la generación de nuevas oportunidades de negocio conjuntas.
- Socios: Aguas de Manizales construye conjuntamente con sus socios, oportunidades de negocio rentables basadas en una relación gana a gana para las partes.
- Generadores de Opinión: Aguas de Manizales crea vínculos con los generadores de opinión, basados en el ofrecimiento de información en forma oportuna y transparente.
- Proveedores: Aguas de Manizales ofrece a sus proveedores fortalecimiento y desarrollo empresarial conjunto basado en relaciones justas que buscan el mutuo beneficio de largo plazo.
- Academia: Aguas de Manizales trabaja con la Academia y los diversos centros de investigación en la generación de buenas prácticas y el desarrollo de la investigación aplicada a sus negocios y operación.

En el mismo ejercicio la estructura organizacional fue redefinida, la organización cuenta: en el nivel estratégico con la Gerencia, la Secretaria General y con las subgerencias de Servicio al Cliente, Técnica y Administrativa y Financiera y en el nivel táctico con la Dirección de Planeación, Control Interno, Comunicaciones e Imagen Corporativa, La Dirección de Planificación Técnica, la Dirección de Ingeniería, la Dirección de Responsabilidad Social, la Dirección de Tecnologías de Información, la Dirección Financiera, la Subdirección Operativa y la Subdirección de Mantenimiento – Infraestructura, cada uno con sus respectivos equipos de trabajo.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha puesto a disposición la experiencia y tecnología para la implementación de los siguientes procesos especializados relacionados con la gestión integral del recurso hídrico: la Implementación y puesta en marcha de Sistemas de Información Geográfica – SIG; realización de catastros de redes y de usuarios; elaboración de modelaciones hidráulicas, sectorización y manejo de pisos de presión; desarrollo de programas para el control de agua no contabilizada – IANC; gestión de la micro y macro medición; implementación de Sistemas de Gestión Empresarial y Comercial; diseño y puesta en marcha de programas de acompañamiento social en el desarrollo de proyectos de infraestructura y de transformación institucional; desarrollo de gerencias de proyectos relacionados con la gestión integral del recurso hídrico (Planes

Departamentales del Agua); estos servicios tienen como valor agregado la existencia de procesos espejo documentados y certificados.

En infraestructura para la prestación del servicio la organización cuenta con las Plantas de tratamiento de agua potable Luis Prieto I y II y la Planta Niza con una capacidad de 1,466 Litros por segundo y 600 Litros por segundo respectivamente; encontrándose en la actualidad en proceso de reestructuración la Planta Niza, con aportes del Gobierno Nacional y la Administración Municipal para pasar de 600 litros por segundo a 1200 litros por segundo, lo que en una eventual emergencia en la planta Luis Prieto Gómez, permitiría que la ciudad siga contando con el suministro suficiente y oportuno del agua potable.

En cuanto a cobertura del servicio de acueducto para la zona urbana es del 99.98% con 94.820 suscriptores; en alcantarillado es de 99.03% con 86.983 suscriptores; para la zona rural en acueducto es de 65.32% con 3.403 suscriptores y en alcantarillado es de 18.42% con 1.007 suscriptores. En total son 393.573 habitantes de la ciudad, cuya población atendida es de 366.142.

La planta de personal directa es de 260 empleados y 13 aprendices, de manera indirecta se cuenta con 161 colaboradores.

La organización cuenta con la calificación de riesgo en la deuda corporativa AA (*) Otorgado por FITCH RATINGS COLOMBIA S.A. sociedad calificadora de valores.

Con la eficiencia del recaudo se tiene un comportamiento entre el 95,88% y 99.23%.; la organización tiene participación accionaria en People Contac del 20% y en Aguas de Tumbes S.A. Perú del 80%.

Certificaciones

ICONTEC, mantiene la certificación de calidad a nuestra empresa, durante el mes de octubre se recibió la auditoria de renovación del certificado de la calidad con el Icontec y el concepto de los auditores fue recomendar al comité de certificaciones mantener a Aguas de Manizales la certificación.

La ONAC, Organismo Nacional de Acreditación de Colombia entregó a Aguas los certificados de acreditación de los Laboratorios de Medidores y Control Calidad del agua, se cuenta con los certificados 11-LAB-034 para el laboratorio de control

calidad del agua y el 11-LAC-034 para el laboratorio de medidores. Ambos con fecha de aprobación: 2013-08-03.

La empresa mantiene sus servicios y procesos bajo lineamientos de normas NTC ISO 9001 y GP 1000, se tienen las 2 normas que se trabajan bajo el modelo del mejoramiento continuo P-H-V-A en todos los procesos de la organización.

Internamente se cuenta con un equipo de auditores internos quienes realizan las auditorias respectivas a todos los procesos y procedimientos permitiendo con ello cumplir con la política de mejoramiento continuo.

PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO:

Durante la vigencia 2013, la organización de manera voluntaria adoptó y ratificó dentro de sus políticas, planes y proyectos la implementación de los diez principios del Pacto Global.

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.

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

La organización ha definido como propósito central generar desarrollo sostenible por medio de la materia prima de la vida, en este sentido la sostenibilidad es asumida desde la protección y defensa de los derechos humanos con acciones orientadas a:

La Conformación del Comité de Convivencia, además de cumplir con los estándares legales se implementa estrategias enfocadas al buen clima organizacional, bienestar e igualdad.

La implementación del programa conexiones nuevas con énfasis en la zona rural del municipio. En Manizales existen familias que no cuentan con acceso y disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado por esta razón los esfuerzos se orientaron en atenderlos y facilitarles el acceso y la conexión al sistema de la empresa, así mismo con los miembros de las juntas de acción comunal y los líderes representantes de los diferentes sectores se desarrollaron campañas educativas en el uso responsable y adecuado del servicio. En total se impactó de manera directa a 1.150 personas habitantes de los corregimientos Agro turístico el Tablazo, El Remanso y Panorama.

La ejecución del programa Aguas Toca su puerta que tiene como objetivo atender a los usuarios y clientes en sus viviendas para facilitarles el acceso a los programas de la organización como el fontanero amigo, permitiendo con acciones concretas mejorar las redes internas del acueducto e invitando a generar escenarios de conversación directos entre la comunidad y los directivos de la empresa. Este programa se orientó a los usuarios ubicados en barrios de estratos Uno, Dos y Tres, población residencial de la zona urbana.

La política de realización de acuerdos de pago con los usuarios; para el año en curso se realizó 1.451 acuerdos de pago por valor de \$497.000.000 de los cuales han pagado \$63 millones que corresponde a 285 acuerdos efectivos. Con esta acción los usuarios pueden cumplir con sus compromisos financieros y contar con el servicio de acueducto y alcantarillado. Así mismo con el propósito de evitar la suspensión del servicio a los usuarios/suscriptores que presentan mora de dos periodos, se implementó la estrategia de IVR (mensaje telefónico), la cual permite recordar el compromiso de pago a los usuarios.

Aguas de Manizales ha dispuesto una Línea gratuita de Atención al Cliente 116, la cual es atendida las veinticuatro (24) horas diarias y dispuesta para recibir y absolver, entre otras, las denuncias y quejas contra los colaboradores que puedan estar efectuando actos de vulneración de derechos de los usuarios y los ciudadanos. Del mismo modo, el Cliente, puede contactarse a través del correo institucional atencion.cliente@aguasdemanizales.com.co, este correo ha sido y continua siendo difundido en el último año, en la Página Web y en la Factura. Las redes sociales también se han masificado siendo un medio alterno para la solución de preguntas y difusión de la organización.

A través del programa de financiación Compráctico, Aguas de Manizales con el apoyo de InfiManizales, ha dispuesto cerca de 20 mil millones de pesos para que

los manizaleños menos favorecidos tengan acceso a crédito; desde el año 2007, hasta la fecha, el programa ha contribuido con la inclusión de más de 3 mil personas al sistema financiero, ampliando las posibilidades individuales de acceder a bienes y servicios que son importantes para sus proyectos de vida; ofreciendo un crédito amable, asequible y justo. En este proceso hemos logrado impactar alrededor de 15 mil familias, arrebatándole clientes al crédito informal en el que estas comunidades pagan hasta 10 veces el capital financiado, víctimas de la especulación.

Implementación del Programa Redes Internas de Alcantarillado en Servidumbre: Manizales, por lo complejo de su topografía, atraviesa una complicada situación, en cuanto a las redes internas de alcantarillado, dispuestas en servidumbre, pues los mismos inconvenientes del terreno quebrado, obligaban a los urbanizadores y/o constructores a la construcción de redes internas por predios privados, con el fin último de evacuar las aguas residuales, buscando un punto de conexión óptimo, donde la cota del terreno permita la entrega a la red local de alcantarillado operada por esta empresa. El paso de los años, ha hecho que las redes internas de alcantarillado, que no son propiedad de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., como empresa prestadora del servicio de alcantarillado en la ciudad, cumplan su vida útil, deteriorándose, de tal forma que causan graves problemas sanitarios a la población. Dándose desde malos olores, hasta evacuaciones por inundación y deslizamiento, pasando por el comprometimiento de la estructura misma de los inmuebles, en muchas ocasiones, los habitantes no conocen su existencia y llegan a construir ampliaciones de las viviendas incluso sobre la misma red.

En este orden de ideas, y ante la complejidad que reviste el tema de las redes internas en servidumbre, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., ha buscado estrategias para colaborar en la solución de la problemática, tales como: ejecutar las obras con cargo al usuario, financiando las mismas a través de las facturas del servicio; realizar la Interventoría a los trabajos efectuados por el usuario directamente; asesorar técnicamente; participar en reuniones, en las cuales socializamos la problemática y las alternativas de solución a la misma, entre otras.

Dentro de las alternativas de colaboración, esta empresa, buscó recursos a través de la Caja de la Vivienda Popular - CVP, quien se quiso vincular, celebrando un convenio, a través del cual, dicha entidad, traslada subsidios para soluciones de mejoramiento de vivienda y saneamiento básico a aquellos usuarios de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., que tengan comprometidas sus redes privadas de alcantarillado con problemas de deterioro avanzado, incluyendo la acometida de alcantarillado, a los cuales, se puede acceder, previo el cumplimiento de ciertos requisitos, entre ellos: estar dentro de los estratos 1, 2 y 3. El valor del subsidio, depende del estrato. Estrato 1: \$800.000.00; estrato 2: \$600.000.00, y el estrato 3: \$500.000.00. El excedente, entre el valor total de la obra y el subsidio, se financia

a través de la factura de los servicios de acueducto y alcantarillado, hasta por sesenta (60) meses, según la capacidad económica del usuario.

A los usuarios de los demás estratos o de usos diferentes al residencial, también se les da la oportunidad de que la empresa, realice la reposición de esta clase de redes y la financiación a través de la factura.

Estándares Laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

Dando cumplimiento a la implementación de estos principios la organización los articula a partir de las siguientes acciones:

Se realizó una redefinición del Modelo de Competencias de la Organización con base en el Direccionamiento Estratégico, actualización de Valores y Principios Corporativos.

Se aplicó valoración del desempeño en 360° permitiendo una evaluación objetiva de los colaboradores, así mismo las personas que tienen personal a cargo fueron valoradas por ellos con el fin de identificar patrones de comportamiento en los líderes.

Se llevó a cabo formación del grupo de líderes de la organización enfocada al desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva.

Se realizó la socialización del direccionamiento estratégico de la organización con todos los colaboradores bajo una metodología lúdico pedagógica, esta estrategia genera mayor apropiación conceptual en los participantes.

Así mismo se sensibilizó sobre el acoso laboral al personal operativo de la empresa con el fin de dar claridad de los comportamientos y situación que podría representar acoso.

Sostenibilidad Financiera

Fitch Ratings, Calificó a la Empresa en AA - Largo Plazo y F1+ Corto Plazo . La Perspectiva Estable

La calificación AA- implica una muy sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país. El riesgo crediticio inherente a estas obligaciones difiere levemente de los emisores o emisiones domésticas mejor calificadas.

La calificación F1+ Indica la más sólida capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros respecto de otros emisores o emisiones domésticas.

Con corte al 30 de noviembre de 2013 la organización cuenta con los siguientes indicadores financieros:

Razón corriente: 1,74, Margen Bruto: 34,09%, Margen Operacional: 20,9%, Margen Ebitda: 27,8% y Rentabilidad Patrimonial: 7,4%

Medio Ambiente:

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

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

El compromiso de la organización durante el año frente al medio ambiente se refleja en las siguientes acciones desde cada uno de los procesos a partir de:

A través de la administración de las cuencas hidrográficas abastecedoras del acueducto de la ciudad, desde el proceso de gestión ambiental se orientan programas para su conservación, protección y restauración, estudio de la biodiversidad, el monitoreo permanente de las fuentes abastecedoras a través de una red de estaciones hidrometeorológicas y apoyo a los programas de Educación Ambiental a la comunidad. Adicionalmente se participa de todas las Agendas Ambientales del municipio como son: cómo va la Región Centro Sur, Pactos por la Cuenca y el POMCA del río Chinchiná.

Con el fin de darle una Gestión Integral del Recurso Hídrico, desde lo Técnico, Aguas de Manizales Administra el proyecto PROCUENCA con una propuesta de investigación y conocimiento en temas asociados con la conservación, el uso y el aprovechamiento del recurso hídrico, la biodiversidad y la implementación de sistemas productivos ambientalmente sostenibles, en cuencas abastecedoras de acueductos.

Se dio continuidad al programa Más árboles más vida, por la calidad del aire y la biodiversidad. Como parte de la estrategia se realizó una alianza entre Aguas de Manizales, Corpocaldas y Acopi contando con el acompañamiento de la empresa Arbolocos. Como objetivo estratégico se tiene la captura o compensación de las emisiones de CO₂ y el gasto de papel de las empresas de Manizales a través de la siembra de árboles nativos siendo ellos los que fijan el Co₂ a la tierra, ayudan a preservar el agua, favorecen la regulación de las cuencas, controlan la erosión y fertilizan los suelos, favorecen la biodiversidad y embellecen el paisaje. Las empresas se vinculan y se hace un estudio de emisiones de Co₂ y consumo de papel, se cuantifican las emisiones y el costo de su compensación y se firma un acuerdo y compromiso de compensación. Como parte de la iniciativa la empresa Aguas de Manizales, se propuso sembrar 300 árboles que permitan compensar la emisión de CO₂ y reducir el efecto invernadero.

Con el fin de lograr la comprensión de la dimensión ambiental en las comunidades desde una visión interdisciplinaria y holística que aporte en la construcción de una cultura ética y responsable en el manejo sostenible del ambiente con estrategias de capacitación y sensibilización se ejecutaron los programas Guardianes del Agua, Amigos del Acueducto, La Ruta del Agua. Con la ejecución se logró impactar a 5.547 personas de manera directa quienes se comprometieron en el cuidado y la conservación de las fuentes naturales, el uso responsable del agua y las buenas practicas con el alcantarillado del municipio.

Desde el proceso de mantenimiento se viene trabajando en los programas de control en la generación y disposición de residuos peligrosos; para lo cual se dispone de un centro de acopio en el cual se almacenan temporalmente estos residuos para su posterior disposición final.

El agua producida y distribuida en la ciudad de Manizales cumple con los requerimientos exigidos de calidad del agua a nivel nacional (resolución 2115/07) clasificándose durante todo el año como agua apta para el consumo humano. El índice de riesgo de calidad del agua IRCA determina el nivel de riesgo del agua suministrada; un rango de 0 a 5% se considera sin riesgo. Aguas de Manizales entrega agua a la comunidad con IRCA menor al 1% durante todo el año.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. utiliza agua termal natural como alternativa al uso de coagulantes industriales en su proceso de potabilización de agua para el consumo humano, logrando así reducir el uso de coagulantes industriales en un 80% arrojando como resultado el evitar emisiones de CO₂ a la atmosfera equivalentes a 70 toneladas métricas al año. El agua termal es un producto natural, abundante en la región que no requiere de energía eléctrica o fósil para su uso.

El manejo de todos los residuos líquidos del laboratorio de control de calidad y de los laboratorios de proceso en plantas son homogenizados antes de su vertimiento; esto permite disminuir el impacto ambiental de las operaciones de control de proceso de nuestras plantas de tratamiento y Laboratorio de Control de Calidad al no verter directamente subproductos químicos al alcantarillado.

El control de coagulante se mantiene dentro de la meta: el coagulante es producto químico que es concentrado en los lodos productos del proceso de potabilización, la reducción de su uso mejora la tratabilidad de estos lodos; de igual manera el coagulante es un insumo químico esencial dentro del tratamiento del agua cuyo costo que se incluye en la factura del servicio para los usuarios, un menor consumo de coagulante impacta de manera favorable el costo del servicio de acueducto cobrado a los habitantes de la ciudad.

Se ha avanzado de manera importante en el tratamiento de aguas crudas producto del proceso de potabilización: durante el 2013 se llevó a cabo la realización de los diseños del sistema de tratamiento de lodos para la planta Luis Prieto Gómez.

El proceso de redes gestiona de forma responsable la disposición de los residuos producto de trabajos en redes de alcantarillado ejecutados por el equipo hidrovaciador, además de los residuos procedentes de las labores de mantenimiento periódico que se desarrollan en las PTAR operadas en la zona rural del municipio.

El proceso de redes durante último año ha venido desarrollando labores tendientes a gestionar las perdidas en el sistema de acueducto, en el sector urbano y rural de la ciudad, inspeccionando 551 Km de redes en la zona urbana y la impermeabilización de 4 tanques en la zona rural en busca de disminuir las perdidas y mejorar las condiciones de la prestación del servicio de acueducto en la ciudad.

Se ha venido avanzando en la reposición de redes de acueducto en la zona rural, cambiando el material a polietileno lo cual busca mejorar la prestación del servicio de acueducto en este sector.

Anticorrupción:

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Teniendo en cuenta la nueva plataforma estratégica de la organización, y de manera voluntaria la organización ha decidido de manera voluntaria incluir dentro del código de ética la Política anticorrupción: Aguas de Manizales S.A .E.S.P, se compromete en la prevención, detección, corrección y sanción de prácticas de corrupción, mediante el establecimiento de un mapa de riesgos de corrupción, la adecuación de sus actividades a los parámetros del gobierno en línea, la oportuna y pertinente rendición de cuentas y la generación de mecanismos que faciliten la eficiente, eficaz y efectiva atención al ciudadano.

Internamente la organización elaboró en la presente vigencia su “Código de Buen Gobierno”, como documento que reúne el bien pensar de la Organización con respecto a sus buenas prácticas administrativas, técnicas, comerciales y financieras. El Código de Buen Gobierno es analizado por la Junta Directiva para

su aprobación. Igualmente en la parte interna la empresa fue evaluada por la Corporación Transparencia por Colombia en prácticas éticas y transparentes logrando crecer en el año 2013 a mayor ritmo que el sector de Acueducto y Alcantarillado al cual pertenece. Son notables sus avances en indicadores como la apertura informativa, el dialogo con los clientes y el control, indicadores validados con los estándares internacionales de transparencia.

La empresa, tiene como prioridad el mantenimiento del interés público de la organización, cuenta con auditorías internas, externas y de revisoría fiscal en todos los procesos, lo que permite evaluar la gestión y los resultados. De manera permanente los órganos de control (personería, contraloría, procuraduría, defensoría, SSPD), la rama judicial y entidades no gubernamentales, revisan y sugieren actuaciones encaminadas a evitar actos de corrupción.

Durante el año la organización tuvo participación activa en la Alianza contra el Fraude, la cual fue creada con el fin de unir esfuerzos físicos y económicos, gestionar de forma conjunta acciones efectivas para combatir los hechos que afectan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y diseñar estrategias dirigidas a prevenir, detener o corregir la defraudación de fluidos y el hurto de infraestructura, estableciendo planes de trabajo y distribución de tareas a ejecutar. En la alianza participan: Efigas, CHEC, UNE, Invama, Aguas y Aguas de Pereira, Telefónica de Pereira, Empresa de Energía de Pereira, Empresa de Energía del Quindío, Empresas Públicas de Armenia, MOVISTAR, SIJIN, FISCALIA.

Todos los contratos de la empresa tienen como fin la satisfacción del interés público, desde la Secretaria General se establece en todos los contratos la declaración de los contratista de no esta incursos en inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones, y nunca se ha presentado el caso de denuncias por extorsión o soborno.

Se hace seguimiento a los proyectos de ley que ya son aprobados, y que son de interés para la empresa, una vez son ley se estudian en el Comité Jurídico y les da a conocer a los procesos que les aplica, para que los implemente si es del caso.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. con su proceso de Comunicación e Imagen Corporativa ha venido trabajando durante la vigencia 2013 en la apertura e inclusión de la comunicación con los distintos grupos de interés de la organización.

Entendiendo la comunicación como un proceso de cercanía con los usuarios a través de distintos medios y formas bajo los principios de transparencia, oportunidad y claridad de la información mediante la administración y potenciación de los medios de comunicación internos y externos, informando a la comunidad y demás grupos de interés para fortalecer la imagen corporativa.

Estableciendo protocolos de comunicación en momentos de crisis, informando en un primer momento al grupo colaborador, luego a los líderes comunitarios como aliados de la organización para la divulgación de la información, medios de comunicación y demás gremios y grupos de interés.

El proceso de comunicación estratégico desarrollado con un lenguaje acorde a cada público objetivo y con temáticas que varían según la preferencia de estos grupos, está apoyado en los distintos medios de comunicación tanto internos como externos con los que contamos.

Boletines informativos, administración de redes sociales, página web, intranet, medios digitales internos como el Cuenta Cosas, Revista El Fontanero, mensajes informativos, perifoneo, encuentros con la comunidad, apoyo a otros procesos de la organización para la consecución de objetivos son algunas de las iniciativas implementadas en la organización para estar más cerca de la gente.

Con el objetivo de construir un espacio de interlocución directa entre Aguas de Manizales S.A.E.S.P como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y la ciudadanía fortaleciendo los lazos de confianza y haciendo transparente la gestión se ejecutó el programa Gestores del Agua. La metodología privilegia la educación experiencial entendida como un proceso de aprendizaje en el que las personas se involucran en experiencias directas, reflexionan críticamente sobre éstas, derivan descubrimientos útiles de este análisis e incorporan los resultados a través de un cambio en el entendimiento y/o en el comportamiento y la educación popular, entendida como un proceso participativo y transformador en el que el aprendizaje y la conceptualización se basan en la experiencia práctica de las propias personas y grupos, la comprensión de los participantes respecto a los factores y estructuras de los procesos llevando a cabo una transformación de la realidad.

Como Resultados en el desarrollo del programa se tienen: 149 Líderes representantes de las 11 comunas de Manizales y de los Corregimientos Agro turístico el Tablazo, El Remanso, La Cristalina, Rio Blanco y Manantial. Representantes de Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, líderes comunitarios, representante de la Personería Municipal, representante del consejo comunitario de mujeres de la zona rural, comité de asuntos ambientales, juntas administradoras de acueductos rurales, ASDEJAI, y ASOJAC, y representantes del comité de servicios públicos domiciliarios. Se han formulado e implementado tres proyectos: Limpieza de Sumideros, Limpieza de ríos y quebradas y la Red de Gestores del Agua, con los cuales se ha impactado de manera directa e indirecta a 20.420 personas y la organización con este programa participó en la cuarta ronda de buenas práctica de Transparencia durante el mes de septiembre de 2013 en la ciudad de Medellín. En la práctica los resultados obtenidos dan cuenta de apertura, disposición, claridad, información con un lenguaje sencillo, formulación y ejecución de los proyectos por parte de los gestores, se fomenta el diálogo y la retroalimentación entre la empresa y los ciudadanos y se trasciende el servicio al cliente con una alta participación de la ciudadanía en los procesos de la organización.

A través de la implementación y evolución del software desarrollado por Aguas de Manizales S.A. E.S.P. conocido como Segovia, se ha podido mejorar la trazabilidad de las ordenes de trabajo generadas, buscando ser más eficientes cada día y prestar un mejor servicio a la comunidad. Con los desarrollo de Segovia somos más eficientes en la administración de los recursos y la comunidad tiene la posibilidad de estar cada día más informada respecto al avance de sus solicitudes.

Proyectos estratégicos – asesorías y servicios:

Estructuración Plan de Negocio de asesoría y servicios, el objetivo fue estructurar un plan de negocios que permita explorar y penetrar el mercado de servicios con productos de software desarrollados e implementados por Aguas de Manizales S.A. E.S.P, y asesorías especializadas relacionadas con el fortalecimiento institucional, tendientes a fortalecer la gestión de las empresas de acueducto y alcantarillado.

Certificación del Ministerio – Estructuración y evaluación de proyectos de agua potable y saneamiento básico, el objetivo fue prestar los servicios de viabilización de proyectos por medio del mecanismo de descentralización de ventanilla única, puesta en funcionamiento por el MVCT mediante el Decreto 1873 del 10 de septiembre de 2012.

Agendas Interinstitucionales.

Proceso de integración Subregional: el proceso de integración de la Subregión Centro Sur nace de la necesidad de trabajar unidos para lograr un territorio ordenado, competitivo y sostenible. Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha asumido frente a un proceso tan importante, un papel protagónico. Ello teniendo en cuenta que el recurso agua es un factor crítico de integración. Desde este punto de vista la empresa ha venido liderado uno de los equipos de línea estratégica denominado ELGA (Equipo de Línea Ambiental), cuyo propósito es: Generar lineamientos conceptuales, normativos y de gestión, para prevenir, mitigar y/o corregir los problemas de carácter ambiental, y capitalizar las potencialidades y fortalezas ambientales de la subregión, con el fin de avanzar hacia el desarrollo sostenible. Así mismo, en atención a los elementos comunes en la formulación de los planes de ordenamiento territorial de los 5 municipios que conforman la subregión (Manizales, Chinchiná, Palestina, Villamaría y Neira), participa en los equipos técnicos que discuten temas como modelo de ocupación, infraestructura vial y servicios públicos.

Agenda Industrial - PAI Quebrada Manizales – trabajo sector industrial: el objetivo es diseñar y aplicar de manera colectiva, coordinada y participativa, los instrumentos, las estrategias, los recursos y las acciones necesarias para garantizar la recuperación y el desarrollo sostenible de la cuenca de la quebrada Manizales.

Incorporación de la agenda de servicios públicos en las agendas territorial, ambiental y sectorial, así:

- a) Pactos por la Cuenca, el objetivo fue integrar recursos técnicos, logísticos y financieros para el diseño y desarrollo de un modelo intersectorial de gestión del desarrollo sostenible, que fundamente un proceso de intervención planificado sobre la Cuenca del río Chinchiná, con perspectiva de corto, mediano y largo plazo.

- b) Consejo Municipal de desarrollo rural y Consejo de Cuenca, el objetivo de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. es participar en la mesa técnica conformada por los gremios y las entidades públicas que generan acciones de desarrollo rural. Así mismo, participa como miembro activo en el Consejo de Cuenca y el trabajo que éste adelanta relacionado con la definición del POMCA.

Agenda sector rural, el propósito fue estructurar la plataforma institucional, técnica, operativa, financiera, ambiental y social que permita garantizar la sostenibilidad, la

calidad y la continuidad de la prestación del servicio de acueducto en la zona rural del Municipio de Manizales.

Agenda sector turístico. Estructuración del proyecto Centro de Entrenamiento para Avistamiento de Aves, con el fin de posicionar la Reserva de Río Blanco como el primer destino de naturaleza en Colombia, con énfasis en la observación de aves, el centro se enmarcara dentro de un paisaje natural con una prioridad de conservación, estudio del hábitat y observación de aves.

Otros proyectos, acciones e iniciativas:

Proyectos Centrales Hidroeléctricos – Cuenca Río Chinchiná. Convenio Aguas de Manizales - Gensa. El objetivo de este convenio es articular conjuntamente potencialidades, acciones, aportes, conocimientos y saberes propios del objeto empresarial de cada una de las entidades, así como su capacidad jurídica, financiera, administrativa y técnica, tendientes a identificar, estructurar y ejecutar proyectos de generación energética no convencionales en el área de cobertura de Aguas de Manizales, incluyendo las cuencas hidrográficas que surten de agua cruda a la ciudad de Manizales, de forma que se pueda facilitar el desarrollo integral de los objetivos institucionales propios de cada Entidad concurrente y los conjuntos que se identifiquen en los proyectos resultantes de esta cooperación interinstitucional integral.

Parque de la Creatividad – Invención, el objetivo es la investigación y registro de patente para la tecnología de doble acción para el tratamiento de agua residual domiciliaria desarrollada en conjunto con el IPOC.

Macro proyecto San José: Diseños Redes Avenida Colón (Box Culvert – Calle 23): Aguas de Manizales S.A. E.S.P. valida permanentemente los diseños de las obras de acueducto y alcantarillado propuestos por la firma Quasar para la Avenida Colón y realiza los ajustes pertinentes a los mismos cuando surgen variaciones en la ejecución del proyecto vial. La Alcaldía de Manizales ve en este proyecto la solución a la calidad de vida de los habitantes del sector, en la medida en que dicho proyecto permita un adecuado desarrollo físico, ambiental, social y económico: garantizando una vivienda sin riesgos, disminuyendo la pobreza extrema, generando nuevas fuentes de ingresos, optimizando la movilidad del sector y creando espacio público.

Zona Norte: Diseños Urbanización San Sebastián – Proyectos Vivienda Subsidio Pleno: El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se ha propuesto construir 100.000 viviendas VIS/VIP gratis, a lo largo y ancho del territorio Colombiano. 4.000 de estas 100.000 viviendas se

materializarán en la 4 Etapa del barrio San Sebastián en la llamada Zona Norte de Manizales. Para garantizar el abastecimiento de agua potable a esta nueva zona de expansión, se construyó un sistema de bombeo que estaría ubicado a un costado de los tanques de Bosques del Norte, desde donde se bombea agua a una cota superior donde se está construyendo un nuevo tanque de almacenamiento y a partir de allí, se distribuirá al nuevo sector por gravedad.

Gestión Servicios Públicos:

Gestión – Modificación Redes – Vía Antigua a Bogotá: Dentro de los proyectos que se tiene propuestos para mejorar la movilidad del municipio, se tiene contemplado la construcción de una vía doble calzada que inicia desde el Puente La Libertad hasta el sector de Maltería. Los Objetivos del proyecto son realizar el diseño de las redes de acueducto y alcantarillado detallando tramo de conexión, tipo de tubería a instalar, elementos del sistema con su respectiva ubicación y perfiles de la red, Memorias de cálculo del diseño, simulación hidráulica del sector y descripción del proyecto.

Diseño pasos Subfluviales: Una de las 12 acciones definidas en el Plan Blindaje es la realización de 3 cruces subfluviales para mitigar el riesgo de desabastecimiento por una eventual avalancha que vuelva a destruir las conducciones principales del sistema de acueducto. Para tales efectos se contrató el estudio y diseño de los pasos sub fluviales de las conducciones de 28" y 30" del sistema Luis Prieto - Niza en su paso por el Rio Chinchiná, La Quebrada Manizales y la Quebrada El Perro, el cual fue presentado ante el Gobierno Nacional para la búsqueda de recursos. Ante el agotamiento de los fondos del Gobierno Nacional debido a la alta demanda de recursos derivados de las afectaciones por cambio climático en todo el país, se contrató una alternativa de solución menos costosa, la cual se encuentra en proceso de revisión al interior de la organización.

Gestión Del Riesgo:

Política. Estudio de Vulnerabilidad de Líneas Vitales: Se contrató la elaboración de los términos de referencia para la contratación de un estudio integral del riesgo y se gestionan recursos para su contratación. Por otro lado, se firmó un convenio con el Municipio de Manizales y CORPOCALDAS para incluir el componente de Análisis de Vulnerabilidad Líneas Vitales del Estudio de Riesgo que dichas entidades contrataron con la Universidad Nacional.

Participación Reformulación del POT: La Empresa viene participando activamente en la reformulación del Plan de Ordenamiento Territorial, tanto en su proceso de evaluación del cumplimiento de objetivos y metas del anterior POT como en sus etapas diagnóstica y de formulación. De igual forma ha hecho presencia en los

foros de concertación y ha tomado elementos de las instituciones, los gremios y las comunidades para entender el sentir de los grupos de interés frente al presente y futuro de la ciudad y la región. En la mesa de trabajo de los servicios públicos domiciliarios y en la de usos del suelo se han presentado informes de la capacidad de los sistemas y se han realizado simulaciones sobre las solicitudes de cambios de uso del suelo por parte de los dueños de la tierra para analizar la potencialidad que existe para garantizar la prestación de los servicios que potencian el desarrollo de la ciudad.