

REPORTE DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2.010

EMPRESADE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA



1 DESEMPEÑO DE LA COMPAÑÍA EN EL AÑO 2013

Durante el año 2013, la Empresa define el Plan Estratégico “Hacia la Evolución Empresarial” siendo la hoja de ruta para los próximos cuatro años, que orienta en su integralidad las decisiones Empresariales.

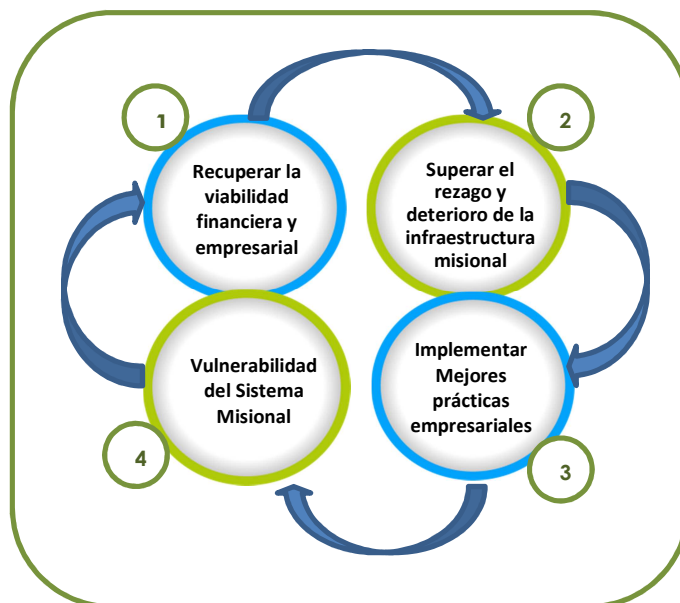
El año 2013 se puede denominar como el año donde la organización en general se esmera por pasar de la planeación a la ejecución, inspirada en la creación de valor a los resultados; el 80% de una estrategia está concentrado en la acción, para el logro de la excelencia operacional, la solidez financiera, la modernización empresarial y la satisfacción del cliente, como pilares fundamentales.

“Ejecutar es hacer... es pasar de la inspiración a la creación de valor y a los resultados” Hacer las cosas Bien.

Los resultados empresariales durante el 2013, se concentran principalmente en avance de 4 objetivos estratégicos que se relacionan a continuación:

GRANDES OBJETIVOS

HACIA LA EVOLUCIÓN EMPRESARIAL

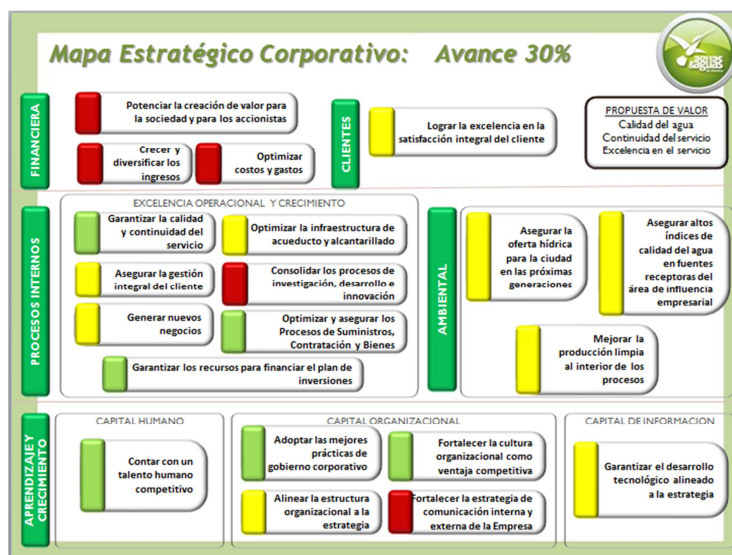


- 1 El primer objetivo consiste en recuperar la sostenibilidad y viabilidad empresarial de la compañía, ordenando y estabilizando financieramente la casa, para enfrentar los cambios del entorno de la competitividad, las incertidumbres del cambio climático y las turbulencias de la economía nacional e internacional.
- 2 El Segundo objetivo, es superar el rezago y deterioro de la infraestructura misional en todos los frentes operativos y administrativos, que requieren de cuantiosas inversiones para su mejoramiento, garantizando la continuidad, calidad y confiabilidad del servicio y lo más importante asegurar la viabilidad empresarial.
- 3 El tercer objetivo, es implementar las mejores prácticas empresariales de transparencia, calidad, excelencia en el servicio entre otras, para generar confianza y credibilidad en los grupos de interés empleados, contratistas, proveedores, entes de control, comunidad en general, entre otros.
- 4 El cuarto objetivo consiste en mitigación del Riesgo de la vulnerabilidad de los sistemas, que debido a la fragilidad y los rezagos en los sistemas de acueducto y alcantarillado, nos pone en la necesidad de estar alertas, pero al mismo tiempo, realizar las obras de mitigación tanto correctivas como de redundancia con las cuales buscamos evitarle a la ciudad colapsos y emergencias como las que se han vivido en otras partes del país.

Con el avance y ejecución de los 4 objetivos relacionados, podemos decir que el Plan estratégico 2012-2015 **“Hacia la Evolución Empresarial”** en su segundo año de ejecución presenta un avance del 30%.

Un componente importante dentro del plan estratégico son los proyectos estratégicos, que permite que la estrategia pase de la inspiración a los resultados. El avance de los proyectos durante el 2013 es del 63%, con respecto a una meta del 70%.

2 AVANCE PLAN ESTRATÉGICO 2012-2015 “HACIA LA EVOLUCION EMPRESARIAL”



PROYECTOS CORPORATIVOS 2013

Promedio de cumplimiento del 63% con una meta del 70%

ÁREA	Verde	Amarillo	Rojo
Subgerencia de Ingeniería	2	6	2
Unidad de Tecnología de la información	0	2	2
Dirección de Planeación	1	3	0
Subgerencia Financiera y Administrativa	0	1	0
Secretaría General	1	0	0
Subgerencia Comercial	0	2	0
Oficina de Comunicaciones	1	0	0
TOTAL	5	16	4

El Plan estratégico 2012-2015 está estructurado en 5 perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, ambiental, aprendizaje y crecimiento. A continuación se relaciona en detalle el avance de cada una de las perspectivas del Plan Estratégico 2012-20

¹ Fuente: Sistema de Gestión de la Estrategia-Dirección Planeación

2.1 PERSPECTIVA CLIENTES

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

Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección los derechos humanos



Nuestro Compromiso

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

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

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



Nuestro Compromiso

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

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

Así mismo se define un objetivo estratégico que busca lograr la excelencia en la satisfacción del integral del cliente. Dentro de las acciones planteadas en las subgerencias comercial y operativa para el año 2013, redundan en la reducción de los

tiempos de atención de respuesta a los pavimentos, conexiones nuevas y a los daños reportados,

La perspectiva de clientes describe la propuesta de valor que la Organización va a ofrecer a sus clientes, la cual, deberá expresar que es lo que la organización espera dar a sus clientes en términos de producto, servicios, información e imagen.

OBJETIVO ESTRATEGICO		
Lograr la Excelencia en la Satisfacción Integral del Cliente		
<i>Aseguramiento de valor agregado en el servicio al cliente en términos de oportunidad, calidad, pertinencia y agilidad</i>		
INDICADOR	REAL 2013	META 2013
Índice de Satisfacción del Cliente (%)	40%	37.63%
Fuente: Gestión de la Estrategia		

2.2 Índice de Satisfacción del Cliente

El índice de satisfacción del cliente se mide a través del estudio de percepción del cliente, que fue realizado por el Centro Nacional de Consultoría, por primera vez en Aguas y Aguas de Pereira se aplica la metodología **TOP TWO BOXES**, que incluye calificaciones de excelente y muy buena, siendo más exigentes en su medición.

La delimitación geográfica donde se aplicó el estudio de percepción del cliente fue Pereira Dosquebradas, Puerto Caldas, Caimalito y Cerritos; donde la empresa tiene cobertura con sus servicios.

La encuesta fue realizada a un total de **767** encuestados a través de una entrevista presencial y telefónica en los siguientes grupos:



El resultado de la encuesta arrojó que el 37.63% de los usuarios evalúan Excelente y Muy buena la percepción del cliente en Aguas y Aguas de Pereira.

La Media Nacional del índice de Satisfacción (excelente y muy buena), se ubica en el 42%, dejando entrever que, Aguas y Aguas de Pereira se ubica por debajo de esta media; siendo un reto empresarial para el 2014 llegar a la media nacional.

OBJETIVO ESTRATEGICO			
Asegurar la Gestión Integral del Cliente			
<i>Aseguramiento de la atención oportuna y efectiva a las solicitudes comercial y técnicas de los clientes</i>			
INDICADOR	Real 2012	Real 2013	Meta 2013
Índice de Reclamación Total (%) (Total de Reclamaciones Acueducto-alcantarillado-comercial/ suscriptores-acueducto y alcantarillado)	ND	3.08%	3.09%
Índice de reclamación Comercial Total de Reclamaciones Comercial / suscriptores acueducto	2.0% Medición Julio a Diciembre	5.12%	5.52%
Índice de reclamación Técnica de Acueducto Total de Reclamaciones Acueducto / suscriptores acueducto	3.36% Medición Julio a Diciembre	6.99%	6.35%
Índice de reclamación Técnica de Alcantarillado Total de Reclamaciones Acueducto / suscriptores alcantarillado	0.17% Medición Julio a Diciembre	0.21%	0.51%

Fuente: Gestión de la Estrategia
En el año 2012 el Plan Estratégico inicia su medición en el mes de julio-Diciembre 2012.

La reclamación en Aguas y Aguas de Pereira durante el año 2013 equivale a un total de 16.350 reclamaciones con una reducción el 6.12% con respecto al 2012 (17.350 reclamos)

A continuación se detalla el tipo de reclamaciones y su comportamiento durante el año 2013.

Tipo de Reclamo	Total Diciembre 2012	Total Diciembre 2013
Total de reclamaciones comercial	6.385 reclamos Medición Julio a Diciembre	6.800 reclamos
Total de reclamaciones técnicas de Acueducto	11.065 reclamos Medición Julio a Diciembre	9.279 reclamos
Total de reclamaciones técnicas de Alcantarillado	498 reclamos Medición Julio a Diciembre	271 reclamos
Total de Reclamaciones	17.350 reclamos Medición Julio a Diciembre	16.350 reclamos
Fuente: Gestión de la Estrategia En el año 2012 el Plan Estratégico inicia su medición en el mes de julio-Diciembre 2012.		

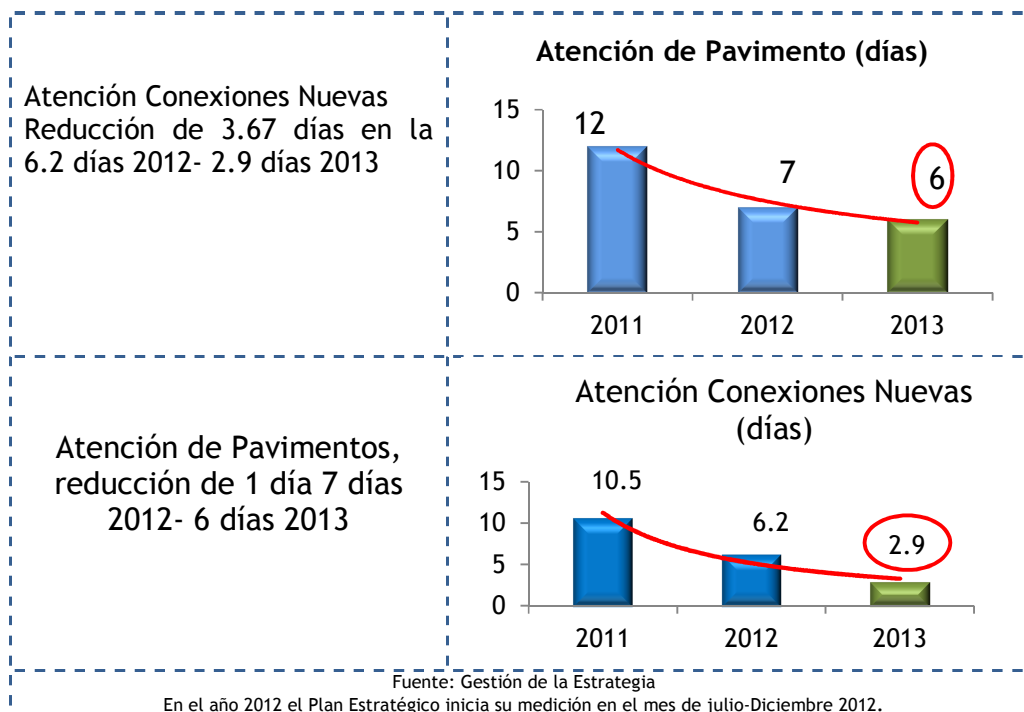
Estamos cambiando el chip

Aguas y Aguas de cara al cliente

Aguas y Aguas de Pereira en el desarrollo de una estrategia de cercanía con los usuarios ha implementado varias acciones que permite pasar de una simple atención, a un servicio al cliente que agregue valor y nos acerque a la excelencia. Entre principales acciones se encuentran:

La reducción de tiempos de respuestas a las solicitudes en la atención de pavimentos (días), atención a conexiones nuevas (días), atención de daños. Lo que redunda en una eficiencia y mejora en la

atención oportuna y efectiva a las solicitudes comerciales y técnicas de los clientes, como se evidencia en las siguientes gráficas:



- El Aumento de la eficiencia en los tiempos de respuesta a las solicitudes técnicas de acueducto y alcantarillado.

Eficiencia en los tiempos de atención	Total Diciembre 2012	Total Diciembre 2013
Eficiencia en la atención de daños y reclamaciones de acueducto	58.81% Medición Julio a Diciembre	75.75%
Eficiencia en la atención de daños y reclamaciones de alcantarillado	67.21% Medición Julio a Diciembre	78.39%
Eficiencia de acueducto y alcantarillado para clientes nuevos	48.6% Medición Julio a Diciembre	78.96%

Fuente: Gestión de la Estrategia
En el año 2012 el Plan Estratégico inicia su medición en el mes de julio-Diciembre 2012.

Pasar de la inspiración a la creación de valor y a los resultados, se requiere entre otros esfuerzos la ejecución de los proyectos y tener el

reto de hacer las cosas bien; a continuación se relaciona el proyecto de mayor importancia durante año 2013 para la perspectiva de clientes, por su avance e impacto en los usuarios, que le apunta directamente a la propuesta de valor de excelencia del servicio y propendiendo por la satisfacción de los mismos.

2.3 Proyecto Optimización y modernización de los canales de comunicación

Durante el año 2013 el proyecto de optimización de los canales de comunicación presenta un avance del 80%, el cual busca mejorar los niveles de eficiencia y satisfacción en los usuarios de Agua y Aguas de Pereira, a través de la actualización tecnológica de la página web y la adecuación locativa de las instalaciones del CIS, entre otros. Los principales componentes del proyecto son:

2.3.1 Nuevo portal web

Durante el 2013 se implementa el nuevo portal web de cara al cliente, con aplicaciones para impresión de factura en línea, solicitud de matrículas, radicación de solicitudes, quejas y reclamos, pago en línea, reporte de daños o fraude y atención 7 días a la semana las 24 horas, a través de chat.

El nuevo portal web presentó un total de 4.577 visitas, de las cuales el 96% de los visitantes pertenecen a Colombia y el 4% restante fue consultado por personas de otros países, en orden de importancia: Estados Unidos, España, Francia, Alemania, entre otros. A continuación se relacionan las principales opciones consultadas por los usuarios en el nuevo portal web.

Comportamiento del portal web

Ítem	2013
Número de visitas	4.577 visitas
Imprimir su factura en línea	149 facturas
Pagar su factura en línea	419 facturas

Solicitar matrículas y medidores	79 matrículas o medidores
Radicación de solicitudes, quejas y reclamos	23 solicitudes
Contratación , licitaciones	455 visitas
Permisos visita cuenca	446 solicitudes
Consulta Info- Aguas	189 visitas
Visita página- dispositivos móviles	378 visitas
Fuente: Infraestructura de TI- Tecnología de la información	

2.3.2 Call-Contac-Center

Durante el 2013 se implementan alternativas para la comunicación con los usuarios, se pasa de Call Center al concepto de Call-Contac-Center, con lo cual se brinda una atención integral telefónica a los clientes; usando la línea 116, sin costo, comunicándose con la empresa a través de cualquier operador celular y fijo durante las 24 horas del día.



2.3.3 Adecuación locativa de las instalaciones del Centro Integrado de Servicio

Adecuación de un espacio físico con condiciones de ambiente y confort, incluyendo adecuaciones a discapacitados, para una mejor atención a los usuarios



2.3.4 Revista Corporativa INFOAGUAS

Diseño de la Revista Corporativa INFOAGUAS en ambiente web con actualidad noticiosa de la Empresa.



Fuente: Gestión de la Estrategia

2.4 Agua como Derecho Humano

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

2.5 Gestión Comercial

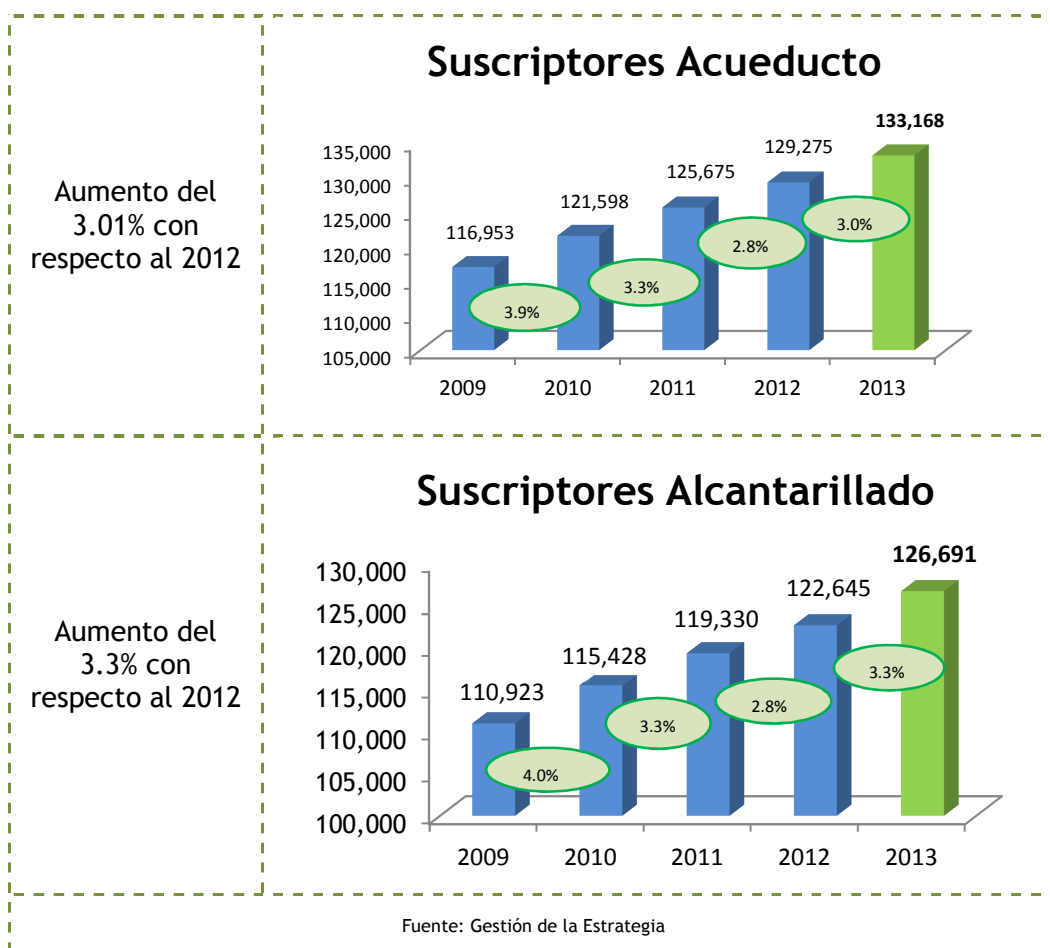
La subgerencia comercial durante el año 2013, presenta aspectos importantes de mencionar, que ayudan al cumplimiento y avance del Plan Estratégico 2012-2015 “ Hacia la Evolución Empresarial”, a continuación se relacionan los mas importantes:

2.5.1 Suscriptores de Acueducto

A diciembre del 2013, los usuarios de acueducto se situaron en 133.168, con un aumento del 3.01% frente al año anterior, equivalentes a 3.893 nuevos usuarios; de los cuales, el 90.5% de total pertenecen al sector residencial.

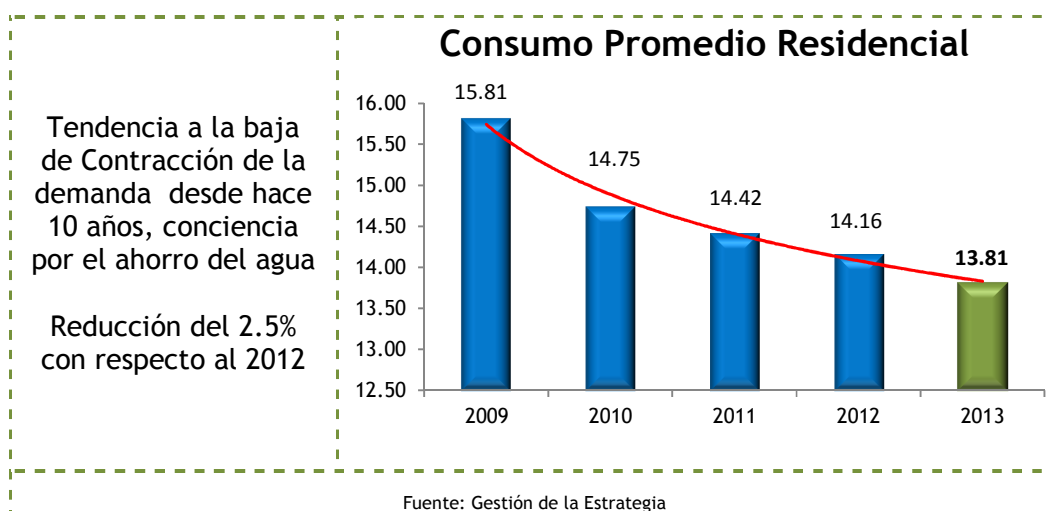
2.5.2 Suscriptores de Alcantarillado

El número de suscriptores de alcantarillado al mes de diciembre de 2013 es de 126,691 usuarios, cifra que en comparación con el año 2012 presentó un incremento 3,30% representado en 4.046 usuarios nuevos.



2.5.3 Consumo promedio Residencial

El consumo promedio residencial mantiene la tendencia de reducción de los últimos 10 años. Para el año 2013, el consumo promedio residencial se ubica en 13.81 m³, cuando en el año 2012 era de 14.16 m³, lo que significa una reducción del 2.5%.



- Aguas y Aguas de Pereira decide en el 2013, asumir el control total del proceso de facturación (lectura-impresión-reparto), antes realizado por Multiservicios. Con ello se logró control de la información, eficiencia en los procesos, aplicación de mejores prácticas empresariales por parte del personal encargado del proceso, minimización de errores.
- Implementación nuevo SIC - “5IINCO”: Se inició el proceso de parametrización y migración al nuevo software; este software cuenta con mayor capacidad, independencia, agilidad, confiable, eficiente, con un oportuno soporte y que permitirá facturar en horas y no en 1 día como sucede con el software actual.
- Se colocó en operación el proyecto para mejorar la eficiencia y la calidad en la atención de clientes en el CIS, mediante la contratación de un operador experto en Servicio al Cliente en centros de servicio.
- Mejores prácticas en la micromedición, solicitando estándares internacionales de calidad y diseño en la fabricación de los medidores al adquirir equipos de medición mucho más precisos en su caudal de arranque pasando de 11 l/h a 5 l/h. De otro lado se estructuró la compra de medidores R160, que arrancan a medir en 0.5 l/h.

Se definió la Política de consolidación y expansión del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa, mediante Directiva No. 253 de septiembre 9 de 2013, donde se estructuraron las políticas específicas en materia de consolidación y expansión, se definieron las competencias y articulación entre las áreas de la Empresa para garantizar la efectividad de dicha política, se

identificaron y focalizaron las fuentes de financiación y los trámites para los convenios de cooperación con los constructores.

2.5.4 Aguas y Aguas con una política social de Mínimo Vital

- Se definió el procedimiento para atender las solicitudes de Mínimo Vital a personas en situación de extrema pobreza y sujetos de especial protección, con condiciones insalvables de pago de los servicios públicos, como es el caso de:

- Usuarios estrato 1.
- Personas Nivel 1 del Sisben.
- Personas con enfermedades terminales donde la falta de agua comprometa su estado de vida.
- Personas con enfermedades que les impide laborar y conseguir ingresos.
- Menores de edad.
- Adultos mayores.
- Mujeres embarazadas.

Durante el 2013 se atendieron cuatro (4) casos, con una exoneración de pago de servicios públicos promedio de \$50.000 mes por caso.

Otros indicadores comerciales a resaltar

Indicador	2012	2013	Variación
Vertimiento Facturado	21.176.233	21.209.241	33.008
Eficiencia del Recaudo Total (%)	98.70%	100.65%	1.95%
Rotación de la Cartera (Días)	51.43	49.39	-2
Calidad de la Cartera (%)	33.18%	29.47%	-3.71%
Cartera Vencida (\$ millones)	4.318.06	4.174.24	-144
Días de Respuesta de Reclamos comerciales(días)	3.0	3.4	0.4
Eficiencia en Micromedición (%)	99.96%	99.80%	-0.16%
Fuente: Subgerencia Comercial			

2.6 Los Derechos Humanos en Agua y Aguas de Pereira

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

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

- El Reglamento Interno de Trabajo
- La Convención Colectiva de Trabajo
- El Código de Ética
- Comité obrero patronal
- Comité de convivencia laboral

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

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

Certificación Cumplimiento Derechos de Autor

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

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

PERSPECTVA AMBIENTAL

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

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

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

Nuestro Compromiso

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

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

La perspectiva ambiental define las acciones que debe realizar la empresa para garantizar la oferta hídrica y garantizar la calidad del agua en las fuentes receptoras (ríos y quebradas).

Desde la perspectiva de los servicios públicos se puede evidenciar en los últimos años una preocupación generalizada mundial ocasionada por el cambio climático, el cual está modificando el comportamiento del ciclo hidrológico aumentando la posibilidad de presentarse escasez de agua. La disminución de agua dulce en adecuada calidad y cantidad está surgiendo como uno de los problemas más críticos que enfrenta la humanidad.

Los cambios de la cantidad y calidad del agua por efecto del cambio climático afectarían la disponibilidad, la estabilidad, la accesibilidad a los servicios públicos, para lo cual es necesario que las empresas de servicios públicos se planteen medidas de rápido impacto como lo son la reducción de pérdidas, la implementación de sistemas de acueducto redundantes, procesos de investigación, protección y fortalecimiento en las cuencas abastecedoras al igual que la realización de campañas de uso eficiente del recurso, que permitan tener herramientas para garantizar el acceso al vital líquido.

La cantidad y calidad del agua para consumo humano son factores indispensables para el desarrollo sustentable de la humanidad y un derecho de todo ser humano.

OBJETIVO ESTRATEGICO
Asegurar la oferta hídrica para la ciudad en las próximas generaciones.
<i>Aseguramiento de la disponibilidad del agua a través de la conservación de la cuenca Río Otún y la búsqueda de fuentes alternas, para los próximos 100 años.</i>
Fuente: Gestión de la Estrategia

La perspectiva ambiental es la más importante para asegurar la disponibilidad del agua para las futuras generaciones y enfrentar los retos del cambio climático. A continuación se relacionan en detalle los principales logros de los proyectos adscritos a esta perspectiva.

2.7 Implementación del plan de manejo integral de la cuenca alta del río Otún"

En el año 2013 este proyecto presentó un avance del 50% y una inversión total de \$ 708 millones, el 96% es financiado con recursos de crédito interno (\$ 682 millones). A continuación se relacionan los principales componentes de este proyecto:

2.7.1 Plan estratégico para el ecoturismo en las áreas protegidas de la cuenca alta del río Otún. "Proyecto FOCA"

Aguas y Aguas de Pereira, como parte del desarrollo para la gestión de las áreas protegidas, asumió el ordenamiento ambiental del territorio como una herramienta básica. Este proyecto se adelantó con financiamiento del Ministerio de Asuntos Exteriores de Finlandia a través de Metsähallitus, Servicios del Patrimonio Natural y del Gobierno de Colombia, a través de Parques Nacionales Naturales de Colombia, con una inversión aproximada de \$ 296 millones

Con el resultado de este proyecto, se consolida una estrategia sostenible y coherente para el manejo del ecoturismo de la cuenca del Otún bajo la premisa del desarrollo sostenible.

2.7.2 Cambio climático

Durante el año 2013, Aguas y Aguas de Pereira desarrolla el Proyecto denominado "Ríos del páramo al valle, por urbes y campiñas"; que consiste en definir modelos de planificación de recurso hídrico a través de la creación de capacidades técnicas y profesionales para afrontar los retos del cambio climático. En su desarrollo participaron diferentes Actores Instituciones del orden Regional, Nacional e Internacional con: Stockholm Environmental Institute U.S. (SEI-US); Grupo de Investigación en Ecología, Ingeniería y Sociedad (EIS) de la Universidad Tecnológica de Pereira; CARDER, IDEAM. Este proyecto está siendo financiado por U.S. Agency for International Development (USAID).

OBJETIVO ESTRATEGICO
Asegurar altos índices de calidad del agua en fuentes receptoras del área de influencia empresarial
<i>Cumplimiento de los objetivos de calidad del recursos hídrico en los tramos urbanos de la ciudad.</i>
Fuente: Gestión de la Estrategia

2.8 Plan de optimización y expansión del saneamiento hídrico.

Durante el año 2013, se trabaja para Sanear el río Consota en su tramo urbano y las quebradas como el Oso, el Tigre, La Parida, Boston, Caño Vergara, y Chocho, San José y Dulcera, san Joaquín y Letras, Punta e Piedra, entre otras, con una inversión por valor de \$3.945 millones, 69% de crédito interno. Presenta un avance del 15.6%, ejecutado principalmente en la construcción de 1.5 km de Colectores e Interceptores.

Así mismo, se formulan proyectos para la gestión de recursos no reembolsables ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio con el objetivos con de financiar proyectos vitales para el saneamiento de los ríos Otún y Consota de la ciudad de Pereira, entre los que se encuentra la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) , el Túnel Otún -Consota.


Aguas y Aguas consiente de la importancia de cumplir con los objetivos de calidad del recurso hídrico en los tramos urbanos de la ciudad, retoma la actualización de los diseños de la Plantar de Tratamietno de Aguas Residuales de Pereira y Dosquebradas, componente fundamental para el logro del saneamiento hídrico de la ciudad.

OBJETIVO ESTRATEGICO
Mejorar la producción limpia al interior de los procesos
<i>Uso eficiente del agua y la energía</i>
Fuente: Gestión de la Estrategia

2.9 Producción más limpia.

Durante el año 2013, el proyecto de producción más limpia se enfoca principalmente en actividades de cultura ambiental, prevenir y minimizar eficientemente los impactos al medio ambiente, con una inversión de \$ 129 millones y una ejecución del 95%.

En este proyecto tuvo la participación de actores como La Administración Municipal, Comités Municipales y Regionales de Educación Ambiental, el Zoológico, Megabus, la Universidad Andina la Universidad Tecnológica, el ICBF, Colegios, Comunidad, CARDER, Bomberos, entre otros; con los cuales se trabajó en cultura ambiental a través de medios masivos de comunicación con la campaña bosque y agua y el programa radial semilla verde el cual es escuchado por 15.400 personas aproximadamente.

	
Programa escuchado por 15.400 personas	Programa radial semilla verde

3 PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección los derechos humanos

Nuestro Compromiso

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

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

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

Nuestro Compromiso

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

Estándares Laborales

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

Nuestro Compromiso

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

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Nuestro Compromiso

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

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Nuestro Compromiso

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

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

Nuestro Compromiso

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

Convención Colectiva de trabajo

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

Avanzamos en el manejo de unas relaciones sindicales armónicas manteniendo una relación basada en la confianza, mediante canales de comunicación adicionales a los que determina la ley, con el fin de prevenir y resolver los conflictos de manera oportuna, cada vez que la Organización Sindical ha propuesto realizar negociaciones alternas la empresa ha cedido y se han llevado a feliz término sin la presencia de organismos Estatales y/o Autoridades policivas y Judiciales.

Durante el año 2013, se implementa el comité de convivencia como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Se eligió

el comité de convivencia laboral, conformado por elección por dos representantes de los trabajadores y dos del empleador.

Código de Ética

Durante la vigencia 2013, se aplican los ajustes realizados en la empresa código de ética durante el año 2012, el cual fue socializado con todos los funcionarios de la empresa, para su cumplimiento y aplicación.

Prácticas para evitar el acoso laboral

La empresa aplica mediante la convención colectiva de trabajo comités obrero patronales y comités de conciliación con el fin de llegar a una conciliación entre el jefe inmediato-sindicato y trabajador; durante el año 2.013 se realizaron 4 comités obrero patronal de los cuales dieron como resultado 1 cancelación de contrato de trabajo por justa causa y 3 suspensiones.

El Reglamento Interno de Trabajo se incluye el capítulo XX Procedimiento en Caso de Acoso laboral en el artículo 79 al 84 en los cuales se define el acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

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

Durante el año 2013, se presentó una denuncia de acoso laboral, en el cual, después de realizar las respectivas averiguaciones e investigaciones, se concluyó que no existían méritos para configurarse como acoso y fue cerrado. El proceso

Por otra parte el Plan estratégico considera el factor humano como la perspectiva, es tal vez la más importante porque representa la base de la estrategia: Identifica los intangibles que resultan claves para el logro de la estrategia, a través de su fortalecimiento y relevancia.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento está estructurada en tres grandes grupos: capital humano, capital organizacional, capital de información.

- El capital humano está enmarcado en el mejoramiento de las competencias y conocimiento requeridos de los empleados para la ejecución de las tareas propias del cargo.
- El capital organizacional, se enfoca en el fortalecimiento de la cultura empresarial, alineación de la gente al plan estratégico, la aplicación de las buenas prácticas empresariales, asegurando el aprendizaje y la mejora continua.

OBJETIVO ESTRATEGICO			
Capital Humano Contar con un talento humano competitivo			
<i>Desarrollo de un talento humano con las competencias, el desempeño y la motivación requeridos</i>			
Indicador	Real 2012	Real 2013	Meta 2013
Nivel de competencias laborales (%)	63.67%	72.16%	70%
Nivel de Desempeño (%)	ND	93%	70%

- El capital de información, se orienta al fortalecimiento y ejecución de iniciativas estratégicas que permitan acompañar la evolución empresarial, además de la disminución del rezago tecnológico organizacional basado en herramientas informáticas de vanguardia.

El talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, es necesario potenciar al trabajador respaldando su talento humano, independientemente del lugar que ocupe dentro de Empresa.

La planta de cargos en Aguas y Aguas de Pereira en el año 2013, presentó una disminución de 7 cargos, como resultado de:

- Plan de retiro voluntario (5 cargos) implementado en el segundo semestre del año
- Derecho adquirido por pensión por vejez (2 cargos).

La planta de personal pasa de 270 a 262 cargos, de los cuales 22% son mujeres y el 78% son hombres.

3.1 Composición del plan de cargos Aguas y Aguas de Pereira

Composición grupo de interés	Número de Personas	%
Jubilados	282	49%
Trabajadores	262	45%
Aprendices SENA	37	6%
Practicantes Universitarios	xx	
Total		

La planta consta de 262 cargos con 44 denominaciones, distribuidos en 7 niveles jerárquicos. La participación de los cargos es:

- Nivel Directivo 7%
- Asesor con el 2%

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

Durante el año 2013, Aguas y Agua de Pereira inicia la labor de potenciar el factor humano a través de las capacitaciones alineadas a las necesidades de la estrategia, brindando herramientas para que el trabajo diario tenga efectos en el cumplimiento de la propuesta de valor, aumento de la competitividad y productividad empresarial.

Como estrategia empresarial para fortalecer el talento humano de la empresa, y dinamizar el logro de los objetivos Empresariales, se decide en el 2013 intensificar inclusión de practicantes universitarios, con el objetivo de aplicar conocimientos y destrezas adquiridos durante la carrera, en un proceso de retroalimentación entre la Empresa y la Universidad, además de generar valor a la Empresa en la aplicación de nuevos conocimientos.

A continuación relacionaremos las capacitaciones impartidas durante el 2013 para potenciar el factor humano en Aguas y Aguas de Pereira:

3.2 Con Éxito se Fortalece el Talento humano

3.2.1 Competencias Laborales SENA:

Promover el mejoramiento de la calidad del desempeño de los recursos humanos, garantizando mediante procesos de normalización, formación, y evaluación y certificación de competencias laborales, el desarrollo y consolidación de sistemas de educación y formación articulados y coordinados.

Durante el año 2013, Aguas y Aguas de Pereira logra certificar un total de 93 empleados, en dos normas principalmente con certificados por el SENA: servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización, se certificaron 22 personas y cumplir las prácticas de seguridad y salud en el

trabajo atendiendo normatividad vigente y los procesos establecidos se certificaron 71 trabajadores.

3.2.2 Capacitaciones

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Durante el año 2013, Aguas y Aguas de Pereira busca mejorar el conocimiento específico del talento Humano con la realización de las siguientes capacitaciones:

- **Habilidades Gerenciales:** Impartido por la Universidad EAFIT Pereira, en esta capacitación participaron un total de 36 trabajadores de nivel directivo, profesional y técnico, donde se amplía el conocimiento para el diseño e implementación de estrategias organizacionales generaran crecimiento y rentabilidad al interior de la Empresa, con una duración de 124 horas, distribuidas en 9 módulos.
- **Diplomado “ Seguridad de la Información”:** impartido por la Universidad Tecnológica de Pereira, donde participaron un total de 21 trabajadores, su objetivo consistía en ampliar los conocimientos de seguridad de la información y la certificación de auditores internos de seguridad de la información ISO 27001.

Dentro del Plan Estratégico 2012-2015 “ Hacia la Evolución Empresarial”, se contempla la realización de la medición de desempeño laboral, el cual en el 2013, se realizó con metodología propia, sin embargo en el 2014 la evaluación de desempeño se realizará con metodología de 360 grados.

Una evaluación 360° consiste en un sistema para evaluar desempeño y resultados, en el que participan otras personas que conocen al evaluado, además del jefe. Es una forma de evaluar que rompe con el paradigma de que "el jefe es la única persona que puede evaluar las competencias de sus subordinados" pues ahora también se toma en cuenta la opinión de otras personas que le conocen y lo ven actuar, como sus pares, sus subordinados (colaboradores), sus clientes internos y proveedores.

OBJETIVO ESTRATEGICO			
Capital organizacional, Adoptar las mejores prácticas de gobierno			
<i>Desarrollo de buenas prácticas de transparencia, de métodos de negociación legal y participación de los grupos de interés</i>			
Indicador	Real 2012	Real 2013	Meta 2013
Gestión del riesgo Legal	0.87	0.70	0.70
Índice de Transparencia	57 Riesgo Medio	75.78 Riesgo moderado	Riesgo Medio
Fuente: Gestión de la Estrategia			

3.3 Clima Organizacional:

El Clima Organizacional en Aguas y Aguas de Pereira, durante el año 2013 se logra medir con una metodología internacional a través de una empresa denominada Cincel, quienes aplican esta metodología a todo el personal de la empresa en todos los niveles organizacionales.

El resultado de esta medición para el año 2013 se ubica en un 42.6, rango medio, convirtiéndose esta medición en línea base para la organización, de allí se desprende una plan de acción para su mejoramiento, teniendo en cuenta que el rango nacional se ubica entre 40-60 rango medio bajo- medio alto. El resultado obtenido durante el año 2013, es un resultado razonable por ser la primera medición organizacional y porque en no se ha realizado ningún tipo de acciones en pro de su mejoramiento y gestión.

El clima organizacional
Calificación Aguas y
Aguas : 42.6
Rango Medio -Línea
Base para la empresa



OBJETIVO ESTRATEGICO			
Capital organizacional, Fortalecer la estrategia de comunicación interna y externa de la Empresa			
Aseguramiento de una comunicación interna y externa oportuna, formal, permanente, efectiva, veraz y asertiva.			
Indicador	Real 2012	Real 2013	Meta 2013
Percepción Comunicación Interna	ND	51.71%	70%
Fuente: Gestión de la Estrategia			