

Manizales, diciembre 03 de 2014



Señores:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Asunto: Renovación del compromiso de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Cordial saludo

Aguas de Manizales S.A. E.S.P., continúa comprometida con su gestión responsable y siguiendo con su política de sostenibilidad corporativa:

“Aguas de Manizales S.A. E.S.P., asume la Responsabilidad Social Empresarial dentro de una cultura organizacional que crea valor compartido con sus grupos de interés, a partir de unas prácticas cotidianas que impulsen la sustentabilidad económica, social y ambiental de manera endógena y exógena a la Organización”.

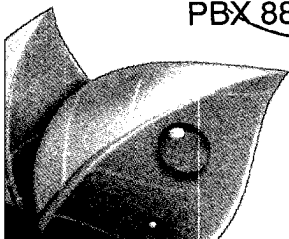
En este sentido, nuestros proyectos, programas y acciones están enfocados a la satisfacción de los grupos de interés; a partir de la incorporación y la articulación de los principios del Pacto Global, que ofrecen un panorama amplio para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En el documento anexo encontrarán de manera suscita pero fundamental las principales acciones implementadas por la Empresa en el año 2013; que notificaron nuestro deseo de renovar el compromiso de adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Cordialmente,

JUAN DAVID ARANGO GARTNER
GERENTE
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
jdarango@aguasdemanizales.com.co
Avenida Kevin Ángel No 59 - 181 Manizales – Caldas – Colombia.
PBX 8879770 ext. 72009

Manizales: Av. Kevin Ángel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0
www.aguasdemanizales.com.co



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



El **Pacto Mundial** iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: *derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción*; Aguas de Manizales S.A. E.S.P., a continuación se comparten las prácticas empresariales basadas en estos principios universales que contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

1. Generalidades de la Empresa:

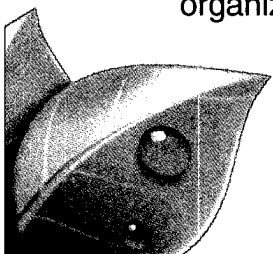
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. es una sociedad que tiene por objeto principal la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de que trata la ley 142 de 1994 y/o la realización de una o varias actividades que la ley considera como complementarias: captación, tratamiento, almacenamiento,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



Manizales: Av. Kevin Ángel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0
www.aguasdemanizales.com.co

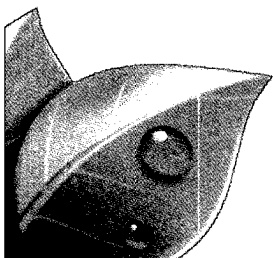


El propósito central es generar desarrollo sostenible por medio de la materia prima de la vida; sostenible: que sea viable económicamente y responsable social y ambientalmente. Que perdure en el tiempo manteniendo su crecimiento y desarrollo que se traduzca en progreso y mejores oportunidades para los 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Generadores de Opinión:** Aguas de Manizales crea vínculos con los generadores de opinión, basados en el ofrecimiento de información en forma oportuna y transparente.
- **Socios:** Aguas de Manizales construye conjuntamente con sus socios, oportunidades de negocio rentables basadas en una relación gana a gana para las partes.

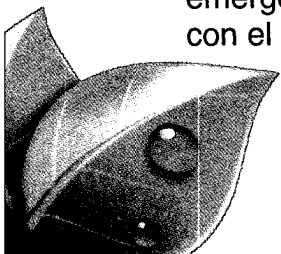


- **Aliados:** Aguas de Manizales construye relaciones justas con sus aliados de negocio basados en el cumplimiento de los acuerdos establecidos y en la generación de nuevas oportunidades de negocio conjuntas.
- **Junta Directiva:** Aguas de Manizales genera rentabilidad en forma consistente basado en su gestión del riesgo.
- **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.
- **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.

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.

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

2. Certificaciones

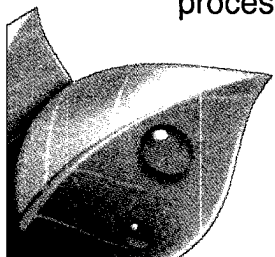
En el mes de Octubre del año 2013 Aguas de Manizales S.A E.S.P, recibió del **ICONTEC** la auditoria de renovación al certificado del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2008, obteniendo de parte de este ente certificador un concepto favorable sobre la renovación de la certificación del Sistema de Gestión.

Así mismo 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.

Es importante resaltar que los órganos de control como la Personería, Contraloría, Procuraduría, Defensoría y/o Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la rama judicial y algunas entidades no gubernamentales, revisan y recomiendan la implementación de actuaciones tendientes a evitar situaciones de corrupción. La Contraloría Municipal auditó integralmente la empresa, con un informe en el cual no se evidenciaron hallazgos fiscales, disciplinarios, ni penales.

Por lo anterior, la calificación de la Contraloría Municipal para la gestión de la empresa fue de 94.2 puntos sobre 100, donde se evaluaron las gestiones contractuales, de legalidad, ambientales, de Tecnologías de la información y las comunicaciones, los planes de mejoramiento y el Control Fiscal interno.

Es así, como la empresa mantiene sus servicios y procesos bajo lineamientos de normas NTC ISO 9001 y GP 1000; incorporando a su vez dos de las normas que se trabajan bajo el modelo del mejoramiento continuo P-H-V-A en todos los procesos de la organización.



Aguas de Manizales monitorea y evalúa la gestión de todos los procesos de la organización a través de auditorías internas de calidad y control interno. Para esto cuenta con un equipo de auditores permitiendo con ello cumplir con la política de mejoramiento continuo. Para tal efecto se realizaron 32 auditorías de Calidad, 8 de Gestión y Resultados y 22 de Control Interno; de tal forma las auditorías plantearon oportunidades de mejora, las cuales fueron gestionadas mediante Planes de Acción en un porcentaje superior al 90%.

3. Planteamiento estratégico:

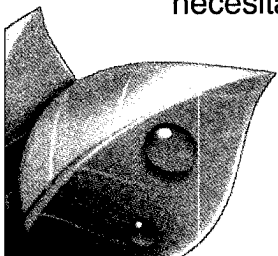
- Buenas Practicas:

Aguas de Manizales S.A E.S.P, evidenció un notable mejoramiento de sus indicadores de transparencia en el año 2013. Además la empresa participó en el evento de Transparencia Empresarial con la presentación de la buena práctica ***“Administración Redes Sociales”***.

Las redes sociales (perfiles en Facebook, twitter y YouTube) cuando se empezaron a implementar eran espacios de comunicación de una sola vía que generaban desinformación y confusión entre los usuarios además, no permitían desarrollar una relación con la comunidad. Con la implementación de una estrategia que pretende hablarle de forma clara, directa e inmediata a la comunidad se ha logrado disminuir la brecha de comunicación evidente en las redes sociales.

Actualmente las redes sociales son un medio de comunicación oficial, donde se genera una relación en línea de forma directa con los usuarios, mediante la difusión de contenidos, atención y respuesta a todo tipo de inquietudes, tratándose cuando es pertinente como PQR, que son resueltas por el proceso de Atención al Cliente y por el mismo canal (Red Social) se suministra la respuesta; hay una comunicación de doble vía con el usuario, hay una interacción permanente para dar claridad a las informaciones difundidas en tiempo real acerca de suspensiones programadas del servicio, cierres por daños que se registran, actividades y acciones de los procesos de la Organización, servicios adicionales entre otros.

Estos espacios web también han servido para difundir la información de la empresa logrando un mayor alcance y propagación del que hacer de la organización. La administración de las redes sociales estuvo fuertemente influenciada por los acontecimientos vividos por la Empresa. Esta situación de crisis evidenció la importancia de estos espacios web como un puente de comunicación directa entre los grupos de interés y la Empresa lo que produjo un cambio en la manera cómo se informaba, entendiendo lo que la comunidad necesita saber y de esta manera, entregando respuestas claras y oportunas.



- Transparencia:

El incremento general en el indicador con la medición y políticas y mecanismos de Transparencia en las empresas de servicios públicos, verificado por transparencia por Colombia fue significativo, pasando de 41 en el 2012 a 58 puntos en el 2013. En relación con la calificación general otorgada para el sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, el puntaje fue 63/100.

El mayor logro se evidenció en los componentes de **apertura informativa** a través de las gestiones internas y externas de comunicación e información a los diferentes grupos de interés, pasando en su calificación individual de 36 puntos en el año 2012 a 68 puntos en el año 2013. Así mismo se destaca el crecimiento del indicador de **control**, el cual creció de 46 puntos durante el año 2012, a 63 puntos en el 2013, así mismo un incremento en el componente de las **reglas Claras** de 28 puntos en el 2012 a 42 puntos en el 2013 y por último el componente **diálogo** de 54 puntos en el 2012 a 62 puntos en el 2013.

- Sostenibilidad Financiera:

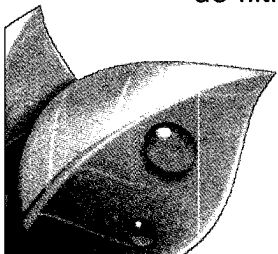
El Comité Técnico de Calificación de Fitch Ratings Colombia S.A determinó las siguientes calificaciones a la calidad crediticia de Aguas de Manizales:

Largo Plazo: AA – (col) con Perspectiva Estable: Implica una muy sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país.

Corto Plazo: F1 + (col)-indica la más sólida capacidad de pago oportuno a los compromisos financieros; la destaca con la mejor calidad crediticia respecto de todo otro riesgo en el país.

- Razón Corriente, 1,66%.
- Margen Bruto 33,1 %.
- Margen Operacional 19%.
- Margen Ebitda 26,2%.
- Rentabilidad del Activo 6,7%.
- Patrimonio 7,47%.

Un punto importante es la coordinación de esfuerzos entre los procesos de mantenimiento y tratamiento que realizaron unos cambios tecnológicos y operacionales en la planta Luis Prieto Gómez como consecuencia de los cuales se obtuvo un ahorro de energía sostenible en el tiempo de 24.000 KW/h mensuales equivalentes a aproximadamente \$7.000.000.00 mensuales; los cambios más representativos consisten en controles para iluminación, reparación del banco de condensadores y optimización de un sistema de bombeo; así como el cambio en el régimen de operación entre plantas y disminución de la frecuencia de lavados de filtros.



Por otra parte se hizo una actualización tecnológica de iluminación en la sede administrativa principal mediante la instalación de lámparas LED, gracias a lo cual se obtuvo un ahorro de 348 KW/h mensuales.

- Agendas Interinstitucionales.

La Secretaría de Planeación Municipal presentó a la mesa de Servicios Públicos, una serie de solicitudes de cambio de usos del suelo radicadas por los propietarios de la tierra dentro del proceso de formulación del Nuevo POT (Plan de Ordenamiento Territorial). Las solicitudes referidas fueron presentadas en forma general a los representantes de las empresas prestadoras de los servicios para su respectivo análisis.

En desarrollo de la tarea encomendada, la Empresa Aguas de Manizales, a través de su Dirección de Planeación presenta el resultado del ejercicio en el cual se realiza el análisis de la oferta, demanda y balance hídrico general para conocer las potencialidades del sistema respecto al crecimiento esperado en el horizonte de la vigencia de un nuevo Plan de Ordenamiento Territorial, así como una descripción de las características del sistema matriz con el propósito de entregar los insumos que permitan dar respuestas efectivas a las solicitudes formuladas.

Como era lógico suponer, la infraestructura actual, presenta limitaciones que se convierten en restricciones para el desarrollo de ciertos sectores pero si se aseguran los recursos de inversión necesarios para mejorar la infraestructura, de esta forma podría potencializarse el desarrollo hacia los sectores que presentan las dificultades actuales.

A continuación relacionaremos las principales acciones que dan cuenta del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global; principios basados en declaraciones y convenciones Universales aplicadas a cuatro áreas:

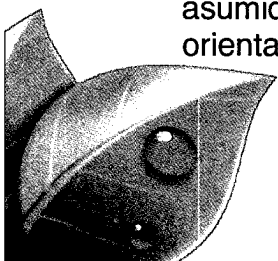
4. Evolución de los principios

4.1. 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:

Manizales: Av. Kevin Ángel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0
www.aguasdemanizales.com.co



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

Pero no solo a nivel interno se ha trabajado con enfoque de los derechos humanos, desde el Proceso de Sostenibilidad Corporativa se formularon e implementaron varios programas: Gestores del Agua, cuyo objetivo es construir espacios de interlocución directa entre Aguas de Manizales S.A.E.S.P y la ciudadanía, representada por los líderes comunitarios, fortaleciendo la comunicación e información de la gestión empresarial y las necesidades de las comunidades, quienes son voceros de noticias positivas para fortalecer proyectos de ciudad.

Este espacio permite la construcción y visibilización de los derechos humanos como son: la libertad de pensamiento, conciencia y creencia, la libertad de opinión y de expresión, la libertad de reunión y asociación pacíficas, la posibilidad de desarrollarse como persona a través de trabajo en la comunidad y a que nadie pueda quitarle los derechos.

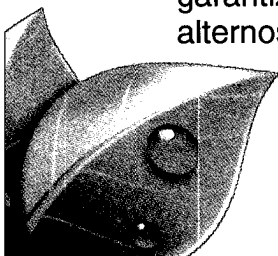
Este programa tiene resultados como: participación de 150 actores comunitarios de la zona urbana y rural del Municipio, implementación de los proyectos de Limpieza de Sumideros, Ruta del Agua.

Pero no solo el programa Gestores del agua promueve la protección de los derechos humanos, también desde el programa “Aguas toca su puerta”, con la participación y atención directa a los usuarios en sus comunidades, ya que, este programa tiene como propósito, acercar la empresa a los usuarios con el fin de conocer las inquietudes y necesidades que tienen frente a la prestación del servicio y la facturación conjunta.

Para el 2013 se contó con la asistencia de 249 personas a los foros de discusión con los directivos de la empresa Aguas de Manizales, EMAS e INVAMA a través del programa, 1.262 visitas puerta a puerta para atender reparaciones internas menores en la red domiciliaria de acueducto.

Otra actividad enmarcada en el fortalecimiento de los derechos es Gobierno en la Calle, liderada por la Alcaldía de Manizales, pero donde la empresa realiza acompañamiento y atención directa de los usuarios, con actividades de educación ambiental y atención de PQR en los diferentes barrios.

Adicionalmente se cuenta con un **Comité de Emergencias**, alineado con el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo del Municipio de Manizales, que incluye dentro de su Plan de Emergencias, el manejo de contingencias en caso de desabastecimiento. Igualmente desde allí se diseñan mecanismos tendientes a garantizar que el agua suministrada a la comunidad, por diferentes medios alternos, sea potable.



4.2. 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:

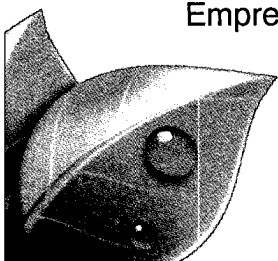
Uno de los objetivos planteados para el año 2013 fue mejorar la comunicación con los Proveedores y trabajar en el desarrollo de este grupo haciendo uso de las prácticas de apertura a través de políticas y mecanismos de transparencia empresarial, por tal motivo se realizó una redefinición del Modelo de Competencias de la Organización con base en el Direccionamiento Estratégico, actualización de Valores y Principios Corporativos.

Por ende, en la página Web « Portal de Proveedores» la organización publicó las políticas organizacionales, los planes de compra y las necesidades de bienes y servicios de la organización. Este medio permitió mejorar en apertura en la información, obtener pluralidad de oferentes y proveedores nuevos, genera información completa, oportuna, lo que contribuyó a mejorar el ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la empresa y este grupo de interés.

Lo anterior dio como resultado 1.774 órdenes de pedido, atendiendo los procedimientos organizacionales, especificaciones de materiales y servicios; información equitativa, oportuna y disponible, permitiendo una divulgación pública de solicitudes y sana competencia; aproximadamente el 60% de las adquisiciones se hicieron a proveedores locales apoyando de esta manera el comercio de la región.

Otro punto importante es el respeto y libre derecho de asociación de sus trabajadores, tal como se establece en el artículo 88. 4 Del **Reglamento Interno de Trabajo** en el cual se determina: «Queda expresamente prohibido limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación»; igualmente se conformó el Comité de Convivencia Laboral.

Por último, para Aguas de Manizales la capacitación es fundamental ya que permite potenciar las competencias comportamentales y técnicas de los colaboradores, ofreciendo actualización permanente en temas que garantizan el cumplimiento de objetivos planteados desde la alta dirección. En el año 2013 la Empresa capacitó a 250 colaboradores (98% de la población total) en temas como



Derechos Humanos, salud, ética y valores, competencias técnicas y comportamentales; entre otras.



4.3. 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.

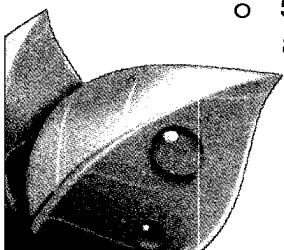
El compromiso de la organización durante el año frente al medio ambiente se refleja en las siguientes acciones desde cada uno de los procesos a partir de los programas de Sostenibilidad Corporativa: Guardianes del Agua, Amigos del Acueducto, La Ruta del Agua y limpieza de sumideros:

- Guardianes del agua: Desarrolla un proceso de formación con la comunidad escolar que permite el fortalecimiento de sus competencias personales y técnicas en la facilitación de procesos de educación ambiental y en el uso responsable del acueducto, el alcantarillado y la infraestructura.
- Amigos del Acueducto: Fomenta y fortalece en los usuarios y clientes de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. prácticas adecuadas en el manejo del agua potable, y cuidado de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado y el medio ambiente.
- Ruta del Agua: Socializa y sensibiliza a las comunidades aledañas a los tanques de almacenamiento de agua y/o ríos y quebradas, sobre los cuidados que se deben tener con este tipo de infraestructura.
- Limpieza de sumideros: Empodera y sensibiliza a las comunidades cercanas a los sumideros, acerca del adecuado uso y mantenimiento de los mismos y las buenas prácticas con la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Algunos de estos resultados obtenidos de los programas son:

- 7 jornadas de descentralización en Limpieza de sumideros en las que participaron 350 personas directamente y se limpiaron más de 1000 sumideros.
- 6 jornadas lúdicas pedagógicas, en Ruta del agua, en las cuales participaron 607 representantes de diferentes instituciones y barrios del Municipio.
- 13.490 personas participaron de manera directa en los programas de educación ambiental multiplicando aprendizajes de conservación y cuidado con los bosques y el recurso hídrico en particular.
- 1.036 participantes de los recorridos a la cuenca de Rio Blanco
- 515 participantes en los talleres formativos en uso eficiente y ahorro del agua de las diferentes Instituciones y Empresas de la ciudad.

Manizales: Av. Kevin Ángel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0
www.aguasdemanizales.com.co



- 150 Líderes comunitarios de la zona urbana y rural de Manizales se certificaron como Gestores del Agua, quienes se formaron en Gestión del Riesgo, Participación Ciudadana y Comunitaria y Gestión Ambiental, líderes comprometidos con la protección y recuperación de las cuencas abastecedoras de los acueductos, así como con la infraestructura urbana y el medio ambiente en general.

De otro lado, se tiene establecido por ley el indicador de calidad de agua llamado **IRCA** (Índice de Riesgo de Calidad de Agua) que determina el nivel de riesgo del agua suministrada a la comunidad, en el cual Aguas de Manizales se destacó en la entrega de agua con <1%, lo que se considera sin riesgo, estando con los más altos estándares de calidad.

Además de lo anterior, durante el año 2013, el Gobierno Nacional, a través de Colombia Humanitaria aportó \$ 6.500 millones para cofinanciar la optimización de la Planta de tratamiento Niza; cuyo monto total contratado fue de \$11.500 millones de pesos. Aguas de Manizales realizó para el proyecto un aporte de \$4.700 Millones de Pesos; el proyecto consiste en la optimización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable el cual se pasará a tratar un caudal de 600 Lts/seg a 1.200 Lts/seg.

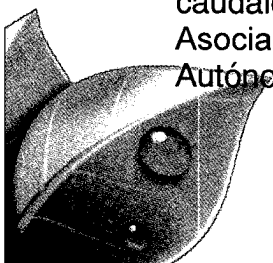
También se continua con la administración, el mantenimiento y la conservación de las **Cuencas abastecedoras del Acueducto** de la ciudad, entre las cuales se encuentran **5255 hectáreas propiedad del Municipio y Aguas de Manizales S.A. E.S.P.**; en ellas se hace monitoreo fitosanitario en sus plantaciones forestales y en sus bosques naturales. Entre ellas se encuentra la Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y Quebrada Olivares.

Con respecto a la Reserva de Río Blanco está incluida dentro de las **áreas de interés ambiental** para la conservación de las aves silvestres en el Neo Trópico, cuenta con **380 especies de aves**, de las cuales 26 están amenazadas de extinción y 19 declaradas entre endémicas y casi endémicas que corresponden a **aquellas especies que se distribuyen en un ámbito geográfico reducido y que no se encuentra de forma natural en otras partes del mundo**; 180 especies de mariposas diurnas, 61 especies de mamíferos y 41 especies de orquídeas nativas.

Aguas de Manizales sustituye con Agua Termal los coagulantes convencionales, lo que le permite a la organización reducir **la huella de carbono** ocasionada en el proceso de Potabilización y evitar la emisión de cerca de 70 toneladas al año de CO₂ a la atmósfera.

Cabe resaltar que las captaciones en las fuentes se hacen conforme a las concesiones otorgadas por la Corporación Autónoma Regional conservando los caudales ecológicos, además se continuó con la Alianza interinstitucional con La Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias "Acopi" y Corporación Autónoma Regional "Corpocaldas" para encaminar acciones que permitan

Manizales. Av. Kevin Angel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0
www.aguasdemanizales.com.co



compensar la Huella de Carbono, con el programa Más Árboles Más Vida, como resultado y coherencia se patrocinó la siembra de 297 árboles; proceso iniciado en el año 2011 con la siembra de 625 árboles. En total se ha logrado una compensación acumulada del 25,7%, por parte de la Empresa.

Otro convenio que es importante mencionar es el N°032.013 entre la Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS - Municipio de Manizales - Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC S.A. E.S.P. - Aguas de Manizales S.A. E.S.P. y la Fundación para la Estimulación Adecuada del Niño con Proyección Comunitaria "Fesco", por un valor de \$415.000.579.00, cuyo objeto consiste en aunar esfuerzos técnicos, financieros y administrativos con el propósito de consolidar la iniciativa intersectorial "Pactos por la Cuenca del río Chinchiná, como plataforma de gestión, soporte y dinamización del desarrollo territorial, en concordancia con lo establecido en el proceso de ordenación y manejo de la cuenca.

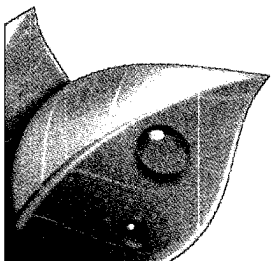
También Aguas de Manizales continuó con la ejecución del **Plan Blindaje**, el cual ha permitido minimizar los riesgos por desabastecimiento de agua potable, reduciendo la vulnerabilidad en la prestación del servicio y el riesgo por fenómenos naturales.

El Plan contempla la **ejecución de 12 proyectos**: 54% ya ejecutados, 15% en etapa de ejecución, 23% diseñados y en espera de consecución de recursos y el 8% restante no se realizará debido a que hay otras alternativas en estudio con mejor relación costo-beneficio.

Una de las acciones dispuestas en el plan blindaje fue la elevación de dos tuberías de 28 y 30 pulgadas en la quebrada Manizales en el sector de Sicolsa, que tienen en conjunto la capacidad de transportar el agua para toda la ciudad desde la planta Luis Prieto Gómez a los tanques ubicados en Planta Niza. Antes estas conducciones se encontraban a una altura de tres metros sobre la quebrada, en trabajos que se realizan desde el mes de Marzo de 2013, dichas tuberías quedaron a una altura de siete metros sobre el lecho del cauce

La inversión a la fecha: Aguas de Manizales S.A. E.S.P.: \$22.426.660.784 y el Gobierno Nacional: \$8.409.000.000

Otro aspecto a tener presente es que Aguas de Manizales luego de recibir certificación por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como **evaluador regional de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico**, firmó en el mes de noviembre un contrato para la revisión de 13 proyectos de Agua Potable y Saneamiento Básico, del Departamento de Cundinamarca y Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., lo que ratifica la confianza en los procesos de nuestra empresa.



4.4. Anticorrupción:

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

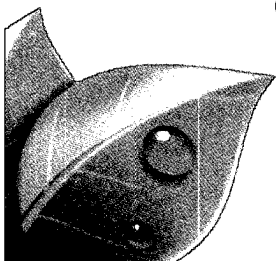
Teniendo en cuenta la nueva plataforma estratégica de la organización, y de manera voluntaria ha decidido incluir dentro del Código de ética, la Política anticorrupción, por tal motivo Aguas de Manizales S.A .E.S.P, se compromete en la prevención, detección, corrección y sanción de prácticas de corrupción, 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”; dentro de sus prácticas la empresa decidió eliminar el requisito de contratación establecido como la inscripción en el Directorio de Proponentes de la empresa. Lo anterior permite que muchos más contratistas puedan participar en las invitaciones que públicamente haga la organización.

Es importante dar a conocer que no se presentó ninguna investigación por haber incumplido el régimen de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones por parte de algún contratista; lo que indica que las declaraciones que se hacen en cada contrato por parte de los diferentes contratistas en el sentido de no estar incurso en inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones; se está realizando a conciencia y con veracidad.

Durante el año de este reporte la organización tuvo participación activa en la Alianza contra el Fraude, alianza que tiene como propósitos los siguientes:

- Unir esfuerzos entre las empresas prestadoras de servicios públicos para afrontar el hurto de infraestructura y defraudación de fluidos.
- Coordinar proyectos y acciones conjuntas con la Policía Nacional, Fiscalía, CTI (Cuerpo Técnico de Investigación) y Entes Gubernamentales.
- Disminuir el impacto causado por hurto y defraudación a las empresas y a la comunidad.
- Socializar con la comunidad el cuidado y uso de los diferentes servicios.
- Disminuir el riesgo por incendios, explosiones, intoxicaciones, inundaciones o deslizamientos, que generan las prácticas de conexiones ilegales al no garantizar la seguridad de las mismas.
- Prevenir las malas conexiones que generan impactos ambientales negativos como son: emisiones no controladas por incendios y fugas de gases efecto de invernadero, alteraciones morfológicas de los suelos y desestabilización de los mismos por malas conexiones de agua, en las comunidades.



En el proceso de viabilización de la información la empresa realizó también las siguientes acciones, desde el proceso de Comunicación e Imagen Corporativa:

- 165 **boletines informativos** con noticias relevantes de la gestión de la organización difundidos a través de distintos canales informativos.
- 69 **suspensiones programadas** anunciadas a la comunidad por medio de boletines informativos, comunicación telefónica con líderes comunitarios y grandes clientes, redes sociales, página web, perifoneo y línea de atención al cliente 116.
- 120 publicaciones en periódicos locales y nacionales sin costo para la organización (free press)
- 35 **Cuenta Cosas**, medio de comunicación interno virtual para difundir información de interés a los colaboradores semanalmente.
- Se generaron 43 espacios de diálogo e información con el programa **Escúchame** logrando una asistencia promedio del 70% de los Colaboradores de la organización.
- 5 publicaciones de la revista interna digital **El Fontanero**, el cual comunica de manera amplia diversos aspectos de la organización.
- Se consolidó la Tertulia como un espacio de información y discusión al interior de la subgerencia de Servicio al Cliente con cada uno de los procesos; con ello se fortalecieron las competencias orientadas en la atención al cliente interno y externo. En total fueron 40 los espacios apropiados.

Otro punto importante es la contribución con los Vocales de Control, en el fortalecimiento de procesos de capacitación en los servicios públicos domiciliarios, tecnologías de información y comunicaciones.

De otro lado los habitantes de la Vereda Pueblo Hondo (sector rural) participaron del voluntariado Corporativo en el cual colaboradores de Aguas de Manizales compartieron sus conocimientos en temas como: organización, participación ciudadana y comunitaria, facturación, recursos naturales, medio ambiente y tarifas de la vereda.

Por último, uno de los programas con los que cuenta el proceso de Sostenibilidad Corporativa, es el acompañamiento social en obras civiles, cuyo propósito es acompañar a la comunidad, antes, durante y después de cada obra, con una estrategia de comunicación, participación y sensibilización que muestre los beneficios generados por esta obra y mitigue el impacto de la misma.

Para el 2013 se acompañaron 37 obras civiles en la zona urbana y rural del Municipio de Manizales, beneficiando de manera directa a 1.067 familias.

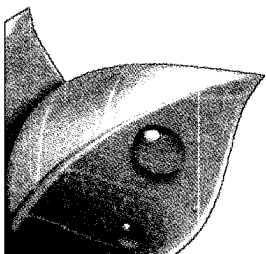
Es de resaltar que no hubo reclamos sobre el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales a los clientes, además se dio cumplimiento a la implementación de la nueva normatividad sobre políticas de datos, publicando en la página web



de la empresa el manual que contiene las políticas de tratamiento de los datos personales, la cual puede ser consultada libremente.



Algo también significativo para la empresa son los **Planes de Gestión Social y de Salud ocupacional**. Para el año 2013 se revisaron 94 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y se ejecutaron 31 Planes de Gestión Social, con los cuales se garantizó atención directa, efectiva y en tiempo real a los usuarios beneficiados con las reposiciones y optimizaciones de las redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Manizales.



Manizales: Av. Kevin Ángel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0
www.aguasdemanizales.com.co

