

Manizales, Diciembre 04 de 2015



**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, desde su política general, *"Se compromete 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."*

Es así, como desde el proceso de Sostenibilidad Corporativa se continua con la formulación e implementación de programas y proyectos, argumentado esto en la política de responsabilidad social empresarial, que crean valor compartido con las partes interesadas, a partir de unas prácticas cotidianas que impulsan la sustentabilidad económica, social y ambiental de manera endógena y exógena a la Organización.

En este sentido, queremos notificar nuestro compromiso con el Pacto Global, dado que nuestro accionar está orientado a vivencias los principios consignados en tan importante acuerdo.

A continuación, encontraran de manera suscita pero fundamental las principales acciones implementadas por la Empresa en el año 2014.

Cordialmente,

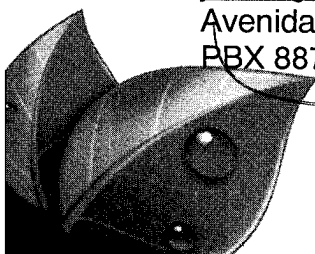
  
**JUAN DAVID ARANGO GARTNER**  
**GERENTE**  
**AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

[jdarango@aguasdemanizales.com.co](mailto: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](http://www.aguasdemanizales.com.co)



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



## 1. Generalidades de la Empresa:

La Empresa fue constituida mediante la Escritura Pública 521 del 28 de febrero de 1996, como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de carácter mixta, de Nacionalidad Colombiana, estructurada bajo el esquema de una sociedad por acciones de naturaleza comercial, con arreglo a lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y demás leyes aplicables de la República de Colombia.

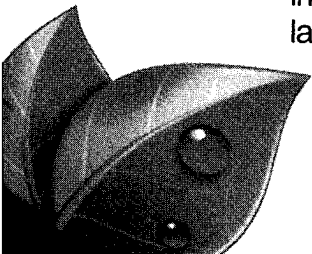
Durante el año 2014, y recopilando las palabras del Doctor Juan David Arango Gartner, Gerente de la empresa: “puede resumirse en una frase, *La consolidación empresarial en el presente, pensando en el futuro de la entidad...*”.

En efecto, sobre la base de la estructuración definitiva del Direccionamiento Estratégico incluyendo su despliegue y socialización (en una primera fase) a los accionistas, los gremios, la academia, los órganos de carácter político, la autoridad ambiental, la comunidad y los usuarios de la empresa, así como los propios funcionarios de la entidad. Se establecieron de manera definitiva aspectos relacionados con la filosofía organizacional, planteamiento de las estrategias corporativa y competitiva, los mecanismos y los postulados básicos para desarrollar dichas estrategias. La propuesta de la estrategia de confiabilidad, la base que garantiza el cumplimiento del objetivo misional de la empresa, el refinamiento y puesta a punto del cuadro de mando integral corporativo y muy especialmente, dentro de este instrumento la definición de los proyectos e indicadores necesarios para hacer un adecuado y eficiente seguimiento a toda la agenda estratégica, que, sin lugar a dudas, debe convertirse en el “norte” y la guía del actuar cotidiano y de la apuesta futura de la organización.

Desde la perspectiva organizacional, hemos considerado con respecto “A la consolidación del presente institucional” el trabajo en los siguientes temas esenciales:

- El aporte de la empresa prestadora, en la construcción e implementación de una agenda de ciudad, que contribuya de manera decidida y efectiva al desarrollo y al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.
- El énfasis del trabajo institucional y empresarial en los aspectos misionales de la organización, con predominio de la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento; el planteamiento y desarrollo de una agenda orientada a la gestión ambiental y a la gestión integral del riesgo, en el marco de la prestación de los servicios públicos; y, la ejecución de nuestra propuesta de trabajo de manera conjunta con la

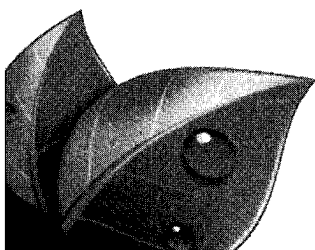
Manizales: Av. Kevin Ángel No. 59 - 181 Pbx: 57 (6) 887 9770 Telefax: 57 (6) 875 3950 Nit: 810.000.598-0  
[www.aguasdemanizales.com.co](http://www.aguasdemanizales.com.co)



comunidad, nuestro principal grupo de interés, siempre fortaleciendo nuestras relaciones de confianza con la misma.



- La terminación de la primera etapa del Plan Blindaje, y – en general – de más acciones de corto plazo necesarias para atacar las principales amenazas sobre toda la infraestructura que compone la cadena del agua, reduciendo la vulnerabilidad en la prestación de los servicios públicos.
- El avance – importante y significativo – en la implementación del plan de saneamiento, a través de la construcción de una gran longitud de interceptores, y la estructuración de una nueva propuesta para la captación, conducción y tratamiento de las aguas residuales del distrito sur.
- La mejora sustancial en las condiciones de operación del sistema. La atención – eficaz y oportuna – de los daños ocurridos, reduciendo los tiempos de reparación; el énfasis en el mantenimiento preventivo; y, la mejora en la respuesta de las inquietudes especialmente manifestadas por la comunidad.
- El desarrollo definitivo del modelo de negocios de “Asesorías y Servicios”, con énfasis en la propuesta de comercialización y venta de software técnicos, desarrollados al interior de la entidad (Segovia, Metrum y Delfos). En este tema, se desarrollaron alianzas importantes con empresas prestadoras de servicios públicos, para la venta de estos productos.
- La definición de un modelo de entrada al Perú. Aprovechando nuestra presencia actual como inversionistas, a través de ATUSA (Aguas de Tumbes) y tratando de potencializar nuestra curva de aprendizaje obtenida en el manejo de este negocio y la coyuntura sectorial peruana, en el tema de los servicios públicos, se ha planteado un modelo de posible participación en el mercado peruano, a través – especialmente - de la presentación de iniciativas privadas para la operación de sistemas de acueducto y alcantarillado, e incluso, a través de la participación en negocios para el manejo de procesos comerciales en algunas EPS del Perú.
- El desarrollo de trabajos de asesoría y consultoría, en temas asociados con la estructuración de proyectos de agua potable y saneamiento básico, la viabilización de los mismos a través del mecanismo de Ventanilla Única definido por el Ministerio de Vivienda - proceso en el cual ya estamos certificados -, y el desarrollo de programas, proyectos y actividades relacionados con la gestión del riesgo, la gestión ambiental y la adaptación al cambio climático, procesos en los cuales tenemos una reconocida experiencia.



- Y se estructuraron las bases para el desarrollo de un modelo de negocio de negocios relacionados con la operación de acueductos rurales y que abastece a pequeñas comunidades, aprovechando el aprendizaje en el desarrollo e implementación de una estrategia para la sostenibilidad de acueductos rurales en Manizales.

A continuación otros temas generales de la Empresa:

### **1.1 Modelo de Planeación Corporativa**

Se diseñó e implementó el modelo de Planeación Corporativa, el cual reúne los elementos de la estrategia y busca el desarrollo de las líneas de actuación de nuestro portafolio de servicios: Operación de sistemas de Acueducto y Alcantarillado, Saneamiento, Relacionamiento con el cliente y Asesoría y Servicios. Nuestros compromisos y retos empresariales se gestionan a través del modelo de Planeación Corporativa y el Cuadro de mando integral, en el cual están definidos los objetivos estratégicos.

#### **1.1.1 Objetivos Estratégicos**

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

- Atraer, retener, desarrollar y capacitar al talento humano.
- Alcanzar la cultura organizacional requerida.
- Tener una base sólida de conocimiento institucional.
- Contar con soluciones tecnológicas que respondan a la estrategia.

Perspectiva Interna

- Gestionar relaciones con socios estratégicos y accionistas.
- Desarrollar alianzas para ampliar capacidades y conocimiento.
- Gestionar la cadena de valor de cada negocio.
- Garantizar la sostenibilidad ambiental y aprovechamiento de recursos naturales.
- Garantizar la confiabilidad del servicio.

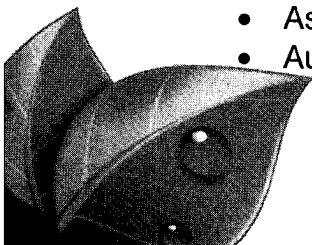
Perspectiva Cliente

- Desarrollar nuevos productos y servicios.
- Fortalecer el reconocimiento de los productos y servicios.
- Incursionar en nuevos mercados.
- Aumentar la base de clientes rentables. –Fortalecer el servicio al cliente.
- Mejorar las condiciones de vida de los sectores rurales y comunidades de interés.

Perspectiva Financiera

- Asegurar la Rentabilidad
- Asegurar el crecimiento
- Aumentar la sostenibilidad de la Empresa

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](http://www.aguasdemanizales.com.co)



## 1.2 Estrategia Empresarial

Somos una empresa eficiente eficaz y efectiva en la gestión de sistemas de agua potable, agua residual, servicios complementarios y negocios asociados; nuestra gestión se basa en la ética y el respeto. Contamos con tres plantas para el tratamiento del agua potable, con capacidad para tratar 2.660 litros por segundo, lo que asegura el suministro permanente a los usuarios.

## 1.3 Cobertura

A 2014 se cuenta con 101.047 suscriptores; en alcantarillado con 96.078 suscriptores distribuido así:

### Acueducto:

3.5% Rurales  
89.7% Residenciales  
0.06% Provisionales  
0.3% Servicios Especiales  
5.6% Comerciales  
0.19% Industriales  
0.4% Oficiales

### Alcantarillado:

1.0% Rural  
92.5% Residencial  
0.2% Especial  
5.7% Comercial  
0.06% Industrial  
0.3% Oficial

## 1.4 Colaboradores

La organización cuenta con 453 Colaboradores: 261 directos y 192 Indirectos, 94 mujeres, 167 hombres, para una relación de género (1 Mujer por cada 1, 8 hombres)

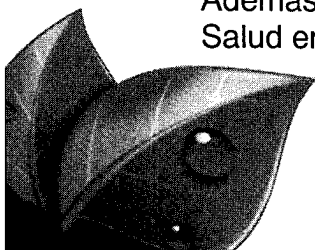
## 1.5 Certificaciones

Durante el año 2014 se mantuvo certificación de calidad con base en la norma ISO 9001

El ICONTEC destacó la continuidad en el perfeccionamiento de la planeación estratégica donde se fortalece cada vez más la estructura, estrategias y métricas orientadas al logro de los objetivos propuestos. Así como, la visión más integral del negocio, que involucra perspectivas más dinámicas no centradas únicamente en la razón operativa o financiera.

De igual forma, se obtuvo concepto favorable por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC - sobre la continuidad en la acreditación de los laboratorios de Medidores y Aguas con base en los lineamientos de la norma técnica de calidad – NTC - ISO/IEC 17025.

Además de la implementación de las normas: OHSAS 18001, de Seguridad y Salud en el Trabajo; GP 1000:2009 Sistema de Calidad en la Gestión Pública



## 1.6 Sostenibilidad Financiera

La estrategia escrita y los logros obtenidos, se han cimentado en todo un trabajo en los procesos de apoyo financiero, y en el fortalecimiento en las líneas de aprendizaje y conocimiento, así como en la mejora interna de los procesos que hacen parte de nuestro cuadro de mando integral corporativo. En estos temas, los logros son:

- Mantener los márgenes operativos, muy a pesar de los mayores esfuerzos y logros en actividades asociadas con la reparación y mantenimiento de daños, en procura de brindar una respuesta más efectiva a las comunidades, sin incrementos tarifarios.
- Reducción importante de los gastos administrativos, a través de un trabajo de optimización de gastos.
- El mejoramiento del perfil de deuda con los bancos y el consecuente ahorro, fruto de renegociar tasas de interés y periodos de gracia.
- La invariabilidad en la calificación del riesgo, en el corto y largo plazo.
- El mantenimiento de los márgenes de endeudamiento, muy a pesar de las grandes inversiones, para atender los enormes retos técnicos e institucionales.

**1.6.1 Ampliación Planta Niza:** Con el apoyo del Gobierno Nacional se logró aumentar la capacidad instalada de la Planta, pasando de 600 lps a 1200 lps (Litros por segundos). Hoy la ciudad cuenta con un sistema alternativo para el suministro de agua a los usuarios. La inversión fue cercana a los 12.000 millones de pesos.

La intervención se realizó sobre todos los procesos de potabilización que tiene la planta optimizándolos de acuerdo a las tecnologías que actualmente se implementan en las plantas de tratamiento de agua potable.

**1.6.2 Nuevo ERP:** La empresa decidió implementar una nueva herramienta informática (ERP) eficiente, efectiva, confiable, moderna y flexible que permita la adecuada gestión de los procesos administrativos, técnicos y comerciales para prepararse ante los nuevos retos estratégicos de continuidad y sostenibilidad del negocio.

Durante el 2014 se ejecutó la primera fase del proyecto denominada "Selección Herramienta Tecnológica y Definición de Requerimientos". En ésta fase se seleccionó el nuevo software "**Dynamics AX 2012 R3**" de Microsoft y la firma AlfaPeople como proveedor e implementador. En el año 2015 se desarrollará la fase de implementación del módulo administrativo y financiero.

### 1.6.3 Indicadores Financieros (cifras en miles de pesos)

- Ingresos operacionales 56.207.324 Venta de Bienes Comercializados
- Ingreso en venta de bienes 661.307
- Utilidad Operativa 10.292.431
- Utilidad Neta 3.424.025
- Servicios de Acueducto 32.178.809
- Servicios de Alcantarillado 20.579.938
- Otros Servicios 548.468
- Otros Ingresos 2.238.802
- Ingresos no operacionales 3.855.012
- Gastos no operaciones 8.469.487
- Costos de Ventas 38.135.739
- Utilidad Bruta 18.071.586
- Gastos Administrativos 7.779.155
- Impuestos de Renta 2.253.928

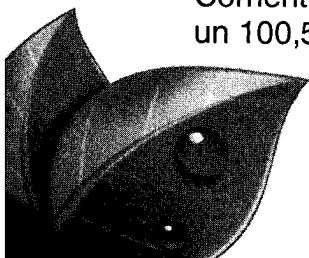
Se optimizaron costos por valor aproximado a 2.156 millones de pesos. Los logros más significativos fueron el reperfilamiento de la deuda, reduciendo los costos financieros liberando presión sobre la caja de la empresa para la vigencia 2015, la renegociación del contrato de planta telefónica y optimización de procesos al interior de la tesorería.

Los ahorros gestionados permitieron generar disponibilidad para la ejecución de proyectos estratégicos de la entidad, asegurar la operatividad del negocio y cumplir los compromisos de transferencias a la administración municipal a través de Infi Manizales, por valor de \$ 12.740 millones de pesos.

En cuanto a aseguramiento de ingresos, se lograron obtener para el año 2014 ingresos adicionales por 330 millones, los cuales están relacionados con la optimización de procedimientos de cobros por trabajos realizados desde el proceso de redes, y el aprovechamiento de la liquidez transitoria, logrando mejores rentabilidades en administración temporal del efectivo. En el negocio de Compráctico se logró el reconocimiento de remuneración para Aguas de Manizales S.A E.S.P, con la generación de rentabilidades mayores al 11,50%.

De manera complementaria se emprendieron iniciativas a fin de obtener ingresos adicionales; destacándose implementación del convenio de facturación conjunta con EMAS, el cual inicia en febrero de 2015 contribuyendo al presupuesto de la entidad, con un ingreso proyectado de 700 millones anuales.

Al cierre del año 2014 la ejecución presupuestal de los ingresos fue de \$107.228 millones que corresponde al 94,99% del presupuesto aprobado por \$112.885 millones. Los rubros que se destacan por su recaudo son los Ingresos Corrientes con un 99,99%, Ingresos indirectos con un 98,39%; Otros Ingresos con un 100,59% e Intereses y comisiones Bancarias con un 102,54%.



## 1.7 Premios y/o reconocimientos

2007

- **Premios Portafolio**, Primer puesto en la categoría de servicio al cliente.
- **Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo -IDRC de Canadá-** a través del Programa de Pobreza Urbana y Medio Ambiente (UPE), Mención especial al programa de Educación ambiental Guardianes del Agua.
- **ANDESCO**, Primer Puesto en el Premio a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría mejor Empresa Mediana de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Planeta Azul**, Mención especial en la categoría empresarial del Premio del Banco de Occidente por el Proyecto “Uso del Agua termal para el Tratamiento de Aguas Residuales”.

2010

- **Sello Caldas excelente**, que distingue a las organizaciones que operan en el Departamento, por la obtención de resultados relevantes en su gestión en materia económica, satisfacción de los clientes, calidad de productos y servicios y posicionamiento de la región a través de sus productos y servicios. .

2011

- **ANDESCO**, Finalista al Premio a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría mejor Empresa Mediana de Servicios Públicos Domiciliarios.

2012

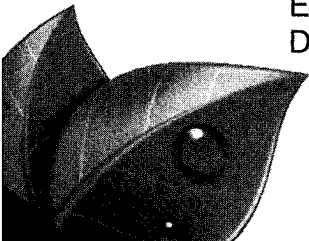
- **Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio**, certifica a Aguas de Manizales como Evaluador de proyectos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en el marco del cumplimiento del decreto 1873 de 2012.

2013

- **Transparencia por Colombia**, Mención Especial a la buena práctica empresarial: programa Gestores del Agua.

2014

- **Transparencia por Colombia**, Finalista con la buena práctica empresarial: Redes Sociales.
- **ANDESCO**, Aguas de Manizales finalista con mención de honor en los entornos de Mejor Gobierno Corporativo, Mejor Desempeño Social, Mejor Entorno de Mercado. Finalista al Premio a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría mejor Empresa Mediana de Servicios Públicos Domiciliarios.





2015



- **Transparencia por Colombia**, Segundo puesto a nivel Nacional: Buena Práctica empresarial: programa Aguas Toca su Puerta.

#### **1.7.1 Membresías de la empresa:**

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Transparencia por Colombia
- Consejo de Cuenca en el marco del Plan de Ordenamiento y Manejo de Cuenca del Río Chinchiná-POMCA-
- Plan de Manejo Ambiental de la Reserva Forestal de las cuencas del Río Blanco y Quebrada Olivares.
- Sistema Municipal de Áreas Protegidas, SIMAP, de Manizales

#### **1.7.2 Juntas Directivas en las que participa:**

- ANDESCO Asociación Nacional de empresas de servicios públicos y complementarios)
- CAMACOL Cámara Colombiana de la Construcción
- ANDI Asociación Nacional de Industriales
- FENALCO Federación Nacional de Comerciantes
- EMAS Empresa Metropolitana de Aseo
- CONFA Caja de Compensación familiar

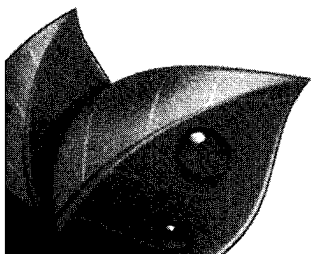
A continuación relacionaremos las principales acciones que dan cuenta del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global; principios basados en declaraciones y convenciones Universales aplicadas a cuatro áreas:

## **2. Evolución de los principios**

### **2.1 Derechos Humanos:**

**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



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](http://www.aguasdemanizales.com.co)



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 construcción e implementación de un nuevo modelo de talento humano.
- El desarrollo de procesos de afianzamiento de la cultura institucional, la gestión del cambio y el desarrollo de competencias de liderazgo

### Principios Organizacionales

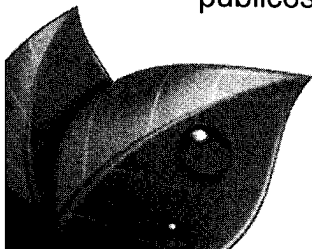
- **Respeto:** Capacidad para generar soluciones y acciones que tengan en cuenta la diversidad de opinión y de intereses, basada en el buen trato a los demás.
- **Ética:** Coherencia entre el pensar, decir y el actuar.

### Valores Centrales

- **Compromiso:** Estamos felices y orgullosos de pertenecer a esta empresa y lo demostramos con la actitud hacia el cumplimiento de los objetivos y el enfoque en que las cosas salgan bien y funcionen, aplicando buenas prácticas tecnológicas e iniciativa en nuestro quehacer diario.
- **Mejoramiento continuo:** Trabajamos basados en procesos, con una cultura de medición que está soportada en un sistema de gestión integral; lo que garantiza que lo que hacemos se hace con calidad.
- **Compañerismo:** El trabajo en equipo, la solidaridad y el apoyo hacen parte del día a día de los colaboradores.
- **Franqueza:** Actuamos de forma clara, sincera y asertiva para lograr el cumplimiento de los compromisos con todos los grupos de interés

La organización en su trabajo por el mejoramiento de la calidad de todas sus áreas de producción sigue en el pro del mejoramiento de los indicadores de transparencia y buen desempeño de sus servicios en el año 2014, siguiendo con los logros trazados en el año anterior; generando espacios y canales de información e interacción con los diferentes grupos de interés.

La Medición de Transparencia Empresarial (MTE) es una herramienta de control social desarrollada por Transparencia por Colombia desde 2008 con la participación voluntaria de un grupo de empresas líderes del sector de servicios públicos. La medición ha contribuido al fortalecimiento del sector en el marco de



las políticas de transparencia para la sostenibilidad de las empresas y la prosperidad del país.



La Medición tiene como objetivo monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial de las empresas que prestan servicios públicos y su cadena de valor, promoviendo el fortalecimiento de la sostenibilidad del sector mediante la adopción de buenas prácticas. Este ejercicio además permite identificar alertas sobre fallas y/o debilidades que pueden convertirse en posibles Riesgos de corrupción al interior de las empresas y mediante recomendaciones puntuales pueden incorporarlas en un plan de mejoramiento; fortaleciendo así, no solo la empresa sino su entorno generando valor compartido.

La Corporación Transparencia por Colombia evaluó a Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en los indicadores apertura informativa, diálogo con los clientes, reglas claras y mecanismos de control. En el resultado general la empresa creció 4 puntos con respecto al 2013 y 21 en comparación con el año 2012. Tres indicadores presentaron evolución destacada.

Para el año 2014 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Calificación de empresa: 62
- Apertura: 78
- Diálogo: 65
- Reglas Claras: 38
- Control: 69

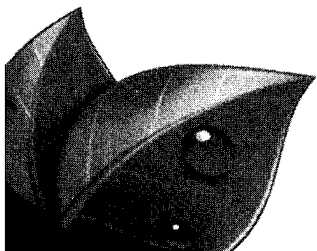
*(Promedio del sector empresarial de Acueducto, Alcantarillado y Aseo: 62)*

En la Quinta Ronda de Buenas Prácticas, recibimos el reconocimiento de la Corporación Transparencia por Colombia, por la adecuada administración de las redes sociales.

## Plan Ser

Nos hemos trazado el objetivo ambicioso de articular una propuesta de gestión que trascienda la observación tradicional de las personas vinculadas a Aguas de Manizales S.A. E.S.P. como un recurso y que promueva su desarrollo, el de sus familias y el de su núcleo social, todo ello con el propósito de generar crecimiento en capital humano y promover el desarrollo corporativo y de la ciudad.

Para el cumplimiento del objetivo, se trabajó desde el Plan SER, en actividades académicas y técnicas propias del cargo, culturales, sociales, recreativas y de salud en el trabajo, encaminadas al desarrollo y fortalecimiento de las esferas física, intelectual, emocional y espiritual.



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](http://www.aguasdemanizales.com.co)



Proyecto que se formuló con el objetivo de intervención de las diferentes esferas de la vida humana (espiritual, emocional, intelectual, físico) enfatizando en la importancia del autocuidado en las mismas, es así como la empresa proporciona diferentes herramientas que permitan mejorar el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores pero es de vital importancia que las personas generen conciencia ante las consecuencias que tienen sus comportamientos en el plano laboral, familiar y social.

Es importante resaltar que la Empresa realiza formación a los colaboradores en cuanto a derechos humanos, este se realiza en alianza con entidades especializadas en el tema, en los últimos tres años se ha formado el 90% de la población total de la Empresa, para el año 2014 en las actividades de formación asistieron 184 colaboradores directos y 47 contratistas.

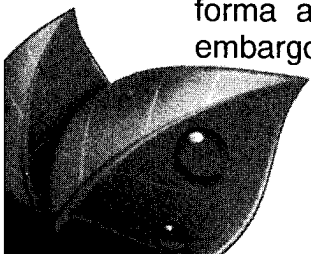
También la capacitación es fundamental ya que permite potenciar las competencias comportamentales y técnicas de los colaboradores, ofreciendo actualización permanente en temas que garantizan el cumplimiento de objetivos planteados desde la alta dirección. En el año 2014 la Empresa capacitó a 255 colaboradores (98%), de los cuales con facilitador interno se realizaron 3, con facilitador externo 136 capacitaciones, en temas como Derechos Humanos, salud, ética y valores, competencias técnicas y comportamentales; entre otras, además de 14 capacitaciones de temas de STT (seguridad y salud en el trabajo), por último se formaron 26 líderes en Coaching Ejecutivo.

## 2.2 Estándares Laborales:

- **Principio 3:** Las empresas deben respetar 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 abolición efectiva 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:

La empresa respeta el libre derecho de asociación de sus trabajadores, tal como se establece en el artículo 88 literal 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». Sin embargo la organización en la actualidad no cuenta con sindicatos.



Se cuenta con un modelo de Gestión por Competencias en el que todos los cargos cuentan con un perfil establecido en cuanto a formación, experiencia y competencias blandas y duras, así mismo todos tienen asignado un salario de acuerdo con el grado de responsabilidades y que es el remunerado a la persona que lo desempeñe independientemente que sea hombre o mujer.

Comité de Convivencia laboral: Como mecanismo para la promoción de la sana convivencia y de prevención de conductas de acoso laboral en la organización, la empresa cuenta con un Comité de Convivencia. Durante el 2014 este comité fomentó las relaciones positivas entre los trabajadores de la Empresa, respaldó el trato digno y la integridad de las personas en el trabajo y contribuyó en la gestión de estrategias

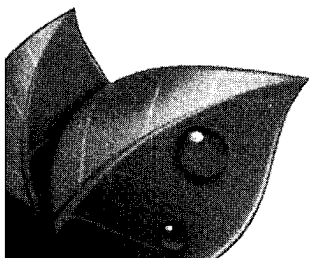
### 2.3 Medio Ambiente:

- **Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del 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

La empresa trabaja a través de programas y proyectos fortaleciendo la cultura del cuidado del agua, fomentando hábitos, cultivando tradiciones y costumbres, que refuerzan el uso adecuado del agua, la protección del medio ambiente y consolidando relaciones armoniosas, productivas y responsables con los diferentes grupos de interés.

Dentro de las acciones y obras de impacto social desarrolladas en el año, merece mencionarse el Parque del Agua, construido en un área de acceso a la ciudad, con un enorme potencial para la propuesta y desarrollo de una oferta cultural y de educación, sensibilización y difusión, alrededor de temas asociados con la conservación del recurso hídrico,

Es por esto que Aguas de Manizales S.A E.S.P y el Municipio de Manizales, con el objetivo de brindar a la ciudad un lugar de esparcimiento y recreación, con componentes educativos, lúdicos y de sensibilización sobre el agua, construyeron el “**Parque del Agua Olaya Herrera**”. Con una inversión de \$3.387 millones de pesos, se adecuaron 800 metros cuadrados del Parque Olaya Herrera, con 9 piletas con chorros de agua acompañados de melodías con iluminación Led, senderos peatonales, juegos interactivos, piso de concreto texturizado y andenes en placas de arcilla.



Durante el año 2014 se confirma el compromiso frente al medio ambiente con la ejecución de los diferentes programas del proceso de Sostenibilidad Corporativa, programas que permite el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad manizaleña, a continuación se describen::

**Conexiones Nuevas:** Facilita la conexión del servicio de agua potable, en la zona rural con el fin de mejorar las condiciones y calidad de vida de las familias. Grupos de interés: Comunidad Rural. Atendiendo en el 130 suscriptores en el 2014.

**Estrategia de Sostenibilidad Acueductos Rurales:** Genera bases para la creación de la Asociación de Pequeños prestadores. Grupos de interés: Juntas Administradoras de Acueductos, durante el 2014 se hizo acompañamiento a 11 Acueductos rurales de los corregimientos Manantial y Corregimiento La Cristalina.

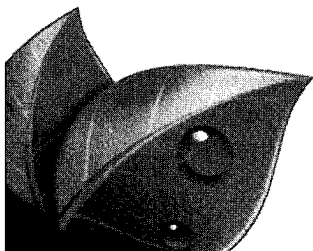
**Guardianes del Agua:** Programa de formación con la comunidad escolar, que permite el fortalecimiento de los procesos de educación ambiental. Grupos de interés: Academia, Estudiantes del Servicio Social del Estudiantado, con la participación de

- 105 jóvenes del servicio social
- 9 instituciones educativas
- 36 sesiones educativas celebración día azul
- 50 Docentes
- 5761 niños socializados

**Amigos del Acueducto:** Fomenta y fortalece prácticas adecuadas en el manejo del agua potable, y cuidado de la infraestructura y el Medio Ambiente. Grupos de interés: Comunidad, Academia, ONG Ambientales, Empresas, Alcaldía Municipal. En el año se atendieron 65 solicitudes (entre Capacitaciones y Guianza al Parque Ecológico Rio Blanco) con la participación de 1614 personas.

**Ruta del Agua:** Sensibiliza sobre el recurso hídrico y la infraestructura: Grupos de interés: Comunidad, Academia, Vocales, Lideres comunitarias, Policía Nacional, Empresas, Instituciones. Con un resultado de 6 Jornadas y la participación de 789 personas

**Gestores del Agua Urbanos y Rurales:** Fortalece la comunicación e información de la gestión empresarial y las necesidades de las comunidades construyendo espacios de interlocución directa entre Aguas de Manizales S.A. E.S.P y la ciudadanía. Grupos de interés: Comunidad, Academia, Colaboradores, Aliados, Vocales de Control, Líderes comunitarios, Liga de consumidores, con la participación de 110 personas.



**Limpieza de Sumideros:** Empoderar y sensibilizar acerca del adecuado uso y mantenimiento de los sumideros. Grupos de interés: Colaboradores, Academia, Aliados, Comunidad, Vocales de Control, Liga de consumidores, Líderes Comunitarios y Policía Nacional. Con un resultado de 6 Jornadas y la participación de 841 personas.

**Aguas toca su puerta:** Acerca la empresa a los usuarios con el fin de conocer las inquietudes y necesidades que tiene la comunidad frente a la prestación del servicio. Grupos de interés: Colaboradores, Aliados, Líderes Comunitarios, Comunidad, Vocales de Control, Liga de consumidores. Teniendo como resultado 10 Jornadas y la participación de: 338 personas en el conversatorio, 2336 personas visitas puerta a puerta y 312 visitas de fontanero.

**Gestión Social en obras Civiles:** Acompaña a la Comunidad, antes, durante y después de cada obra civil, como estrategia de comunicación, participación y sensibilización, frente al cuidado de la infraestructura. Grupos de interés: Alcaldía, Colaboradores, Academia, Aliados, Comunidad, Vocales de Control, Líderes comunitarios. Con un total de 40 obras acompañadas; 13121 personas en capacitación de: Uso responsable del servicio, cuidado de la infraestructura, Programas y Servicios

Además, de todos los programas sociales se adelantan acciones orientadas al cuidado y uso responsable de:

**Energía:** Es un ahorro promedio de entre 1 millón y 1,5 millones mensuales en energía (la factura promedio era de unos 12 a 14 millones mensuales hoy en día está por debajo de los 11 millones). Este plan tuvo acciones en la optimización del tiempo y frecuencia de lavados de filtros que utilizan energía de bombeo y compresores de aire.

**Agua:** La optimización de la Planta Niza contempló mejoras en todas las etapas del proceso, para el caso del componente de ahorro de agua aplica:

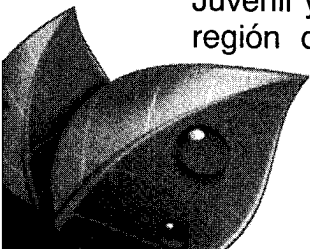
- Implementación de lavado con aire para la etapa de filtración, la reducción del agua gastada se dio en dos etapas:

Primera etapa reducción del 50% desde octubre hasta noviembre de 2014.

Segunda etapa se alcanza una reducción del 75% de gasto de agua desde diciembre en adelante.

- Para un total de reducción de 18.000 m mensuales, logro que se mantendrá durante toda la vida útil de la Planta de Tratamiento.
- El ahorro obtenido equivale al consumo mensual de cerca de 4000 personas

**Materiales:** Para el año 2014 se entregaron 1208 Kg de reciclaje a la Corporación Hábitat Social cuyo objeto social es "fomentar la cultura ambiental en la población Juvenil y recuperar los residuos sólidos vinculados a la cadena productiva de la región disminuyendo la huella de carbono", quienes realizaron dos jornadas



mensuales en coordinación con el ICBF en las cuales participan entre 8 y 200 niños.



Es importante hablar de la consolidación de una agenda ambiental, que garantice la sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos, a través de la regularización de la oferta hídrica. Y dentro de dicha agenda, la participación activa en el programa Pactos por la Cuenca del Río Chinchiná; el desarrollo de nuevas alternativas de negocio en el proyecto PROCUENCA y el refuerzo de un componente ambiental en el mismo; y, el tratamiento y recuperación ambiental de sitios críticos afectados por procesos de inestabilidad en la parte alta de la cuenca del río Chinchiná y en la cuenca del río Blanco, como “La Marmolera” y “Las Delicias”.

## 2.4 Anticorrupción:

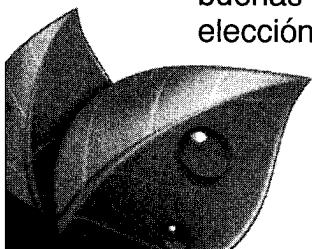
- **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Comprometidos con el estatuto anticorrupción se estableció una política mediante la cual “Aguas de Manizales S.A E.S.P., se compromete a prevenir, evitar, identificar, denunciar y sancionar cuando corresponda, el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, por parte de sus colaboradores y demás grupos de interés”. Así mismo, se aprobó por parte de la Alta Dirección la creación de una línea ética para las denuncias de situaciones que atenten contra los principios y valores de las personas y la organización.

Como mecanismo para la promoción de la sana convivencia y de prevención de conductas acoso laboral en la organización, la empresa cuenta con un Comité de Convivencia. Durante el 2014 este comité fomentó las relaciones positivas entre los trabajadores de la Empresa, respaldó el trato digno y la integridad de las personas en el trabajo y contribuyó en la gestión de estrategias administrativas y sociales para la promoción de la convivencia laboral.

Sobre la normatividad emitida en el año 2014, el Comité Jurídico estableció los criterios legales aplicables a nuestra organización. En trabajo conjunto entre el comité de verificación y los sistemas de calidad y control interno, se realizó una evaluación en los procesos verificando la inclusión y cumplimiento de la normativa específica aplicable. De igual forma, mediante las auditorías internas se constató el nivel de aplicación de la normatividad vigente y la oportunidad de la información reportada a los diferentes entes solicitantes.

**Código buen Gobierno:** Se presentó a consideración del Comité de Gobierno Corporativo y de la Junta Directiva el Código de Buen Gobierno, el cual contiene buenas prácticas administrativas en aspectos relacionados con la Junta Directiva, elección del Gerente, selección del personal, órganos de control, tratamiento





equitativo de accionistas, proveedores, conflicto de intereses de intereses de Manizales  
tratamiento de la información.



Y, en consecuencia a lo anterior se desarrollaron e implementaron prácticas de Gobierno Corporativo, como Gobierno en Línea, Transparencia por Colombia, el Código de Buen Gobierno, el Comité de Ética y la Política Anticorrupción.

**Gobierno en Línea – GEL:** Como un mecanismo para acercamiento entre las entidades que prestan servicio a los ciudadanos y la comunidad, nuestra empresa se acogió a los lineamientos del Gobierno Nacional definidos en el Decreto 2693 de 2012, mediante el cual se estableció la estrategia Gobierno En Línea. El decreto orienta la implementación de Gobierno En Línea a través del manual 3.1, el cual sirvió para la realización de las actividades iniciales.

**Protección de la información:** Aplicamos principios y disposiciones requeridas para la protección de los datos personales de nuestros clientes, registrados en las bases de datos de la organización. Trabajamos en un plan de acción después de identificar oportunidades de mejoramiento para la protección de la información.

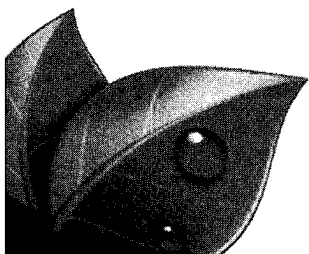
De acuerdo a lo dispuesto en la ley 603 de 2000, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha cumplido con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. En especial los relacionados con los soportes lógicos o software.

Además, en dicho año se consolidaron los espacios en redes sociales (Twitter, Facebook y YouTube) logrando un reconocimiento por parte de La Corporación Transparencia por Colombia por la adecuada administración de los medios de difusión social, con esto se evidenció el arduo trabajo que viene realizando la empresa por dar soluciones rápidas y efectivas a todos y cada uno de los usuarios, estando a la vanguardia de los retos que nos propone el mundo actual.

Realizando seguimiento en cada una de estas redes sociales se evidencia el fortalecimiento que se ha realizado en cada una de estas redes sociales, logrando aumentar de 1650 seguidores a 4004 en Twitter, así mismo en Facebook se poseen 1996 “Me Gusta” en la página oficial con diferencia del año anterior que fue de 1753, demostrando la eficacia y la acogida por parte de los suscriptores a la hora de recibir información veraz y en tiempo real para suplir cada una de las quejas, sugerencias, Reclamos o difundiendo los objetivos de la entidad.

#### **Página Web:**

Actualizamos permanente los contenidos de la página web, con informaciones de interés sobre la gestión empresarial, servicios disponibles para los usuarios, portal de proveedores, políticas, notificaciones judiciales, portal infantil y atención al ciudadano; 93.424 sesiones durante el año 2014, 318.861 de páginas vistas.



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](http://www.aguasdemanizales.com.co)



**Redes Sociales:**

Las redes sociales se potenciaron con el incremento de seguidores: YouTube 147.463 reproducciones publicadas.

**Boletines Informativos:** Para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la administración de la empresa y los temas de interés de la comunidad (suspensiones programadas) se publicaron y difundieron a través de la página web y del correo electrónico 131 boletines informativos

**Cuenta Cosas:** 51 Publicaciones generadas durante el año a través del Cuenta cosas, medio utilizado para difundir información de interés a los colaboradores.

**Escúchame:** Propiciamos 42 espacios de diálogo informativo a través de los “Escúchame” realizados, con la asistencia del 70% de los colaboradores.

**Fontanero:** Se publicaron 5 ediciones de la revista interna digital El Fontanero. Medio de comunicación que difunde información corporativa y noticias del sector.

**INTRANET:** Canal de comunicación por medio del cual los colaboradores consultaron información sobre diferentes temas: Procedimientos internos, noticias, información social y la derivada de la relación contractual, contenido de las capacitaciones brindadas por la empresa.

