REPORTE DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO PACTO GLOBAL 2015.

EMPRESADE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

aguas &aguas de Pereira

Responsables del futuro

Aguas y Aguas de Pereira Comprometida con Pacto Global de las Naciones Unidas

La Empresa Acueducto y Alcantarillado de Pereira reitera su compromiso de respetar, apoyar y difundir los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción asi como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La incorporación de los 10 principios del Pacto Global en el día a día de la Empresa es un nuevo enfoque de gestión, donde expresamos ante nuestros grupos de interés la voluntad de incorporar en todas las estrategias corporativas la sostenibilidad como elemento fundamental de nuestras actuaciones como una demostración de la transparencia.

Al presentar la comunicación de progreso a las Naciones Unidas, somos conscientes de los nuevos retos que conlleva este enfoque de gestión, pero estamos convencidos que es el mejor camino para continuar manifestando el compromiso que tiene
Aguas y Aguas de Pereira con el progreso de la ciudad y el departamento de
Risaralda y el mundo.

DIEGO BARRAGÁN CORREA
Gerente General

1 DESEMPEÑO DE LA COMPAÑÍA EN EL AÑO 2015

Al presentar el Informe de Gestión correspondiente al período 2015, es importante destacar el cumplimiento en más del 90% del Plan Estratégico "Hacia la Evolución Empresarial". Este plan que se estructuró y ejecutó desde el año 2012, muestra hoy en día una Empresa con una dinámica operativa y comercial de cara al cliente, cada vez más preocupada por prestar un mejor servicio no sólo a las generaciones presentes sino futuras, a través de las mejores prácticas empresariales que garanticen la sostenibilidad empresarial tanto técnica como financiera. Los resultados que se presentan en este informe son altamente positivos, a pesar de las circunstancias del entorno económico nacional.

Con los antecedentes del complejo panorama de las externalidades macroeconómicas, la Empresa debió darle un manejo muy ortodoxo a la administración de los recursos tanto materiales como financieros. Fue de esa manera que al mismo tiempo que se mantuvo la disciplina de la política de estabilización financiera y viabilidad empresarial propuesta en el Plan Estratégico, logramos, avanzar en la ejecución del plan de obras de desarrollo empresarial tanto para mitigar el riesgo crítico de aquellas áreas en franco deterioro, como en aquellas que venían requiriendo una modernización y no resistían más dilaciones ni aplazamientos.

Gestión Corporativa

Durante el año 2015 nos propusimos consolidar la ejecución de la estrategia "Hacia la Evolución Empresarial", bajo el lema "liderazgo para seguir transformando", el cual marcó un hito que generó un cambio de chip en el talento humano de la Empresa. En este año se focalizaron esfuerzos en 5 temas fundamentales, que marcaron la ruta de la gestión para cumplir a cabalidad con los objetivos corporativos planteados:

Sostenibilidad Financiera:

Con el redireccionamiento organizacional implementado en cumplimiento del Plan Estratégico 2012-2015 "Hacia la Evolución Empresarial", se logró en el año 2015 la estabilización de costos y gastos, alcanzando niveles muy inferiores a los índices de inflación y mejorando la meta establecida para el año. Esto unido a un crecimiento significativo del ingreso operacional que superó la proyección, debido a la aplicación de estrategias conducentes a incrementar la facturación; lo que generó un excelente Margen Operacional y un EBITDA de $29,704 millones, uno de los más altos en los últimos cinco años, que permitió asegurar mayors recursos para apalancar el Plan de Inversiones 2016 con recursos propios. El resultado final del ejercicio presenta una utilidad de $1,746 millones, que pudo ser de $12,170 millones sí la tasa de cambio hubiese presentado un comportamiento estable.

La calificadora de riesgo financiero Fitch Ratings, ratificó por quinto año consecutive la calificación AA+ a Largo Plazo; incluyendo así mismo, en su valoración una

nota en la que que ve de manera positiva los esfuerzos realizados por la Empres en adopción de prácticas de Gobierno Corporativo, a fin de alcanzar una mayor institucionalización de sus procesos y un buen desempeño operativo y financiero.

Transformación y desarrollo empresarial:

En al año 2015 trabajamos para mejorar la percepción de nuestros usuarios y consolidar el servicio al cliente con el desarrollo de un equipo de alto desempeño; la centralización de los procesos comerciales para la gestión integral del cliente y la optimización de los canales de comunicación, fueron hechos que nos permitieron avanzar en la atención a nuestros usuarios en aspectos operativos y comerciales. Igualmente se trabajó en la modernización del área Comercial, adoptando nueva tecnología para el recaudo electrónico a través del botón de pagos PSE; implementando el proceso de atención al usuario en nuestra Oficina Virtual; mejorando la medición a través de la renovación del parque de medidores con nueva tecnología e instrumentos más precisos; implementado prueba piloto de telemetría a 30 grandes consumidores; instalando 57 brazales de seguridad a los clientes críticos como prueba piloto en la zona de actividad múltiple de la ciudad. Adicionalmente, se optimizó el procedimiento de previa a la facturación, mediante la verificación de órdenes in house, logrando a su vez direccionar el personal operativo, a otras actividades como auditoria al corte.

• A nivel organizacional y administrativo, se avanzó en varios frentes entre otros: i) Evaluación del desempeño de nuestros colaboradores bajo la metodología 360°; ii) Capacitación a funcionarios de los niveles directivo, ejecutivo y professional en "Alta Dirección y Desarrollo Gerencial", para fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo; iii) Implementación del sistema de gestión de la innovación y el ambiente corporativo creativo. Este proyecto deja los cimientos estructurales para que la Empresa se convierta en una organización innovadora en el corto plazo, enfocada en el trabajo con el activo intangible más importante "los trabajadores"; una de las grandes conclusiones del proyecto, es que el 42% de las personas que participaron del proceso, se ubican en un nivel alto de creatividad, mostrando una gran oportunidad para avanzar en la consolidación de Aguas y Aguas de Pereira como una Empresa innovadora.

• A nivel tecnológico, se trabajó en la modernización del área Financiera y Administrativa, principalmente con la implementación del WMS en el Almacén para el manejo de inventarios, estructuración de la herramienta Jedox para Presupuesto, Flujo de Caja y deuda y el Ajuste de Sistema Financiero SEVEN a la luz de las normas Internacionales. En las áreas Misionales se avanzó en la segunda fase del proyecto de Telemetría, el cual va enfocado a la medición, monitoreo y control de la infraestructura, así como se ejecuta la fase II del Sistema Integrado de Control

• A nivel operativo se implementó el sistema de información de órdenes de trabajo SIOT para mejorar los tiempos de respuesta en la atención a la demanda del servicio por parte de los usuarios.

Mitigación de la vulnerabilidad del sistema:

Para garantizar la continuidad del servicio se enfocaron los esfuerzos en optimizer el sistema de aducción, por esta razón, se adelantaron los estudios y diseños de patología estructural y vulnerabilidad sísmica de la bocatoma, así como los estudios

de estabilización geotécnica del talud aledaño a la bocatoma Nuevo Libaré. Así mismo, se realizaron obras civiles de rehabilitación de las compuertas de la bocatoma.

En cuanto a la optimización del sistema de tratamiento de agua potable se contrataron los estudios del plan maestro de plantas y se adquirió un predio para garantizar las condiciones de seguridad y operación de la planta de tratamiento.

Después de haber implementado en la Empresa el "Sistema de Administración de Riesgos" - SAR, hecho que nos permitió no sólo identificar en nuestra cadena de valor los riesgos, sino como prevenirlos y mitigarlos; nos propusimos, durante esta vigencia la tarea de diseñar e implementar el "Plan de Continuidad del Negocio", a fin de tener una visión gerencial de los procesos críticos de la Organización, de los elementos que soportan su operatividad y del riesgo que representa una parálisis parcial o total en términos de operación y de pérdidas económicas.

La Alta Gerencia como principal responsable de cumplir con los objetivos estratégicos asumió este reto como un elemento fundamental para el éxito de su gestión. De este trabajo quedan como resultado: i) Conformación del Comité de Emergencia y Contingencia; ii) Planes de emergencia y contingencia y iii) Planes de recuperación ante la materialización de algunas las situaciones de vulnerabilidad; con este último instrumento podemos contar con los mecanismos que permitan establecer la operación en un nivel adecuado y en el menor tiempo posible. Con la interacción entre el Sistema de Administración de Riesgos y el Plan de Continuidad del Negocio, se apunta a garantizar la continuidad de las operaciones y a disminuir el impacto en la estabilidad financiera de la Empresa ante una eventualidad natural o antrópica.

Durante el año 2015 se invirtieron $16.600 millones en la optimización de redes de acueducto y alcantarillado, de los cuales $9.300 millones se destinaron a la reposición de redes de distribución y $7.300 millones a redes de alcantarillado.

En saneamiento hídrico, se comprometieron recursos por valor de $13.700 millones, lo que permitirá la ejecución del macroproyecto túnel trasvase Consota-Otún, para reunir todas las aguas servidas de la ciudad previo a la planta de tratamiento de aguas residuales; se realizarán además otras obras tales como colector quebrada Letras, colector quebrada El Oso e interceptor Otún y construcción de conexiones a colectores e interceptores y aliviaderos en varios puntos de la ciudad.

La consolidación del Plan Estratégico

Hoy podemos con satisfacción afirmar que el Plan Estratégico "Hacía la Evolución Empresarial 2012-2015", superó el 90% de ejecución y que hemos cumplido con la visión que nos propusimos para Aguas y Aguas de Pereira "…una Empresa que cuenta con las mejores prácticas empresariales, consolidada financieramente y reconocida por los clientes por la eficiencia operacional y la excelencia en el servicio".

Los objetivos trazados desde cada una de las perspectivas: Aprendizaje y Crecimiento, Procesos Internos, Ambiental, Clientes y Financiera en su gran mayoría fueron cumplidos a cabalidad, hecho que esta sustentado en los niveles alcanzados

en la ejecución de los proyectos, en la ejecución de la estrategia y en el cumplimiento del Plan Estratégico, cuyos resultados fueron: i) Proyectos 92.5%; ii) Estrategia 91.26% iii) cumplimiento del plan estratégico 91.9%

Enfrentar la nueva realidad climática:

Durante el año fiscal 2015, la gestión ambiental de Aguas y Aguas de Pereira, se enfocó en fortalecer y propiciar condiciones encaminadas a consolidar el conocimiento respecto a la oferta hídrica, complementar el esquema sanitario para optar por el mejoramiento de la calidad de las fuentes receptoras, establecer esquemas de producción más limpia y mitigar los riesgos asociados a la variabilidad climática.

Nuestra cuenca hidrográfica del Río Otún, es una de las mejores conservadas de Latinoamérica. A través del Plan de Manejo Integral Cuenca del río Otún hemos asumido la responsabilidad de hacer intervenciones para evitar su deterioro actuando en varios frentes: i) Ordenamiento ambiental de las áreas protegidas de la Empresa, lo que permite la regulación hídrica del rio Otún y enfrentar las incidencias de la variabilidad y el cambio climático; ii) Suministro e instalación de equipos hidroclimatológicos, para implementar la red de monitoreo de caudales de la cuenca alta del río Otún, con sus principales afluentes; iii) Implementación del Sistema de alertas tempranas; iv) Ejecución del estudio de balance hídrico, que permitió definir la capacidad de respuesta de nuestra cuenca para attender la demanda hasta el año 2050 y que sugiere mantener las coberturas vegetales y la recuperación de humedales; v) Modelación de escenarios de cambio climático, para determinar el comportamiento del caudal del rio.

Aguas y Aguas y nuestro compromiso con el Pacto Global

A continuación se relaciona las acciones realizadas por la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que le apuntan al cumplimiento con los 10 prinicipios del Pacto Global:

DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1: Apoyar y respetar la protección de 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.

A continuación se mencionan algunos de los derehos humanos con los cuales Aguas y Aguas esta comprometido al 100%.

- ***Derecho al agua y al saneamiento***

Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y fácil de obtener.

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

La empresa de Acueducto y Alcantrillado de Pereira cuenta con los siguientes indicadores que reflejan la protección de los derechos humanos de los ciudadanos de Pereira. Entre los que se destacan la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado por encima del 98%, garantizando el servicio a la comunidad Pereirena. El indicador Indice de reisgo de la calidad de Agua (irca) para el consumo humano, ha presentado una importante reducción, llegando a la cifra más baja en el año 2015 igual a 0.10, que indica que no existe riesgo para el consumo; de esta forma la Empresa cumple con las exigencias establecidas en la Resolución 2115 de 2007 y logra que este indicador supere el promedio nacional., la continuidad del servicio de acueducto se ubica en un 99.79% , sin interrupciones significativas del servicio.

Así mismo la empresa con el fin de continuar garantizando con un excelente servicio de acueducto y alcantarillado, ha realizado acciones que se destacan, entre otras:

• La renovación de 6.3 km de redes de acueducto con una inversión de $5.872,8 millones.
• Instalación de Purgas e Hidrantes primera etapa por valor de $249.9 millones
• Construcción de estaciones de control dinámico de presiones en redes de acueducto por valor de $103 millones.
• Obras civiles para la optimización de redes matrices y válvulas reguladoras de presión y macromedicion por valor de $523.8 millones.
• Construcción de estaciones reguladoras de presión y/o caudal en sectores críticos por valor de $258 millones.
• Se adquirieron elementos para la sustitución de válvulas reguladoras de presión por valor de $399.5 millones.
• Se realizó búsqueda de fugas en 612.9 km, identificando 493 fugas marcadas, equivalentes a 0.80 fugas/km recorrido y se repararon 20 en red matriz y 371 en acometidas.
• De manera complementaria a la búsqueda sistemática de posibles fugas no visibles en zonas con problemas de servicio, se atendieron 225 órdenes de trabajo generadas por el Departamento de Agua Potable y se marcaron 225 fugas, de las cuales 34 estaban localizadas en redes de distribución y 152 en acometidas. También se realizaron estudios y diseños de redes de acueducto en diferentes sectores de la ciudad con una inversión de $257.6 millones, se ejecutaron las obras de optimización de la Expresa Sur por valor de $910,3 millones y la red entre los tanques La Paz- El Chocho – Calicanto - El Mirador por valor de $642,6 millones, y se realizó el catastro de redes de acueducto con equipos de televisión por valor de $50 millones.

Indicador	***Medición 2015***	***Reto al 2016***
Cobertura de Acueducto	*99.72%*	*99.73%*
Cobertura de Alcantarillado	*98.38%*	*99.36%*

Indice de calida de agua IRCA	*0.10*	*0.45*
Continuidad del servicio	*99.79%*	*99.80%*

Fuente: Sistema Gestión de la estrategica

- ***Derecho a un medio ambiente sano***

Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y fácil de obtener.

Aguas y Aguas de Pereira es una de las primeras empresa medianas de Colombia que tiene un mayor avance en el saneamiento del rio OTun, y ha sido seleccionada como uan ciudad piloto para el desarrollo de este gran proyecto, para lo cual preenta una avance en la construcción de los interceptors y colectores, así mismo se tiene contratado el diseño detallados de la planta de tratamiento de aguas residuales que garantiza el saneamiento de las Fuentes hídircas urbanas de la ciudad de Pereira.

- ***Derecho a tener un empleo***

Comprende el derecho a tener un empleo; un salario suficiente y justo para satisfacer nuestra necesidades y, en su caso, la de nuestras familias; a gozar de condiciones equitativas, satisfactorias y a la protección contra el desempleo, sin discriminación alguna.

El derecho al trabajo busca brindar seguridad económica y material, además de acceder a otros derechos, como la alimentación, la educación, la salud o la vivienda.

En el primer caso, se refiere a las condiciones con las cuales debe contar la persona para desarrollarse plenamente en su trabajo, por ejemplo, ser capacitada; ser protegida frente a la explotación; contar con condiciones de seguridad e higiene; trabajar un número de horas razonables; gozar de vacaciones y días festivos; a descansar y disfrutar del tiempo libre, así como permanecer o ascender en el trabajo, sin ser excluida o despedida por alguna circunstancia discriminatoria.

En el caso de la dimensión colectiva, abarca lo relativo a la conformación y/o integración libre e independiente de sindicatos para la defensa de sus derechos y la mejora de sus condiciones de trabajo; agruparse con otros sindicatos para fundar federaciones o confederaciones nacionales o internacionales e incluso suspender temporalmente el trabajo, lo cual se conoce comúnmente como huelga.

La estructura organizacional de Aguas y Aguas, esta conformado por 270 trabajadores, cada uno de ellos con contrato indefinid, distribuido en 7 niveles jerarquicos, de los cuales el 22% está representado por mujeres y el 78% por hombres. La composición laboral por edad más representativa esta entre 40 y 59 años, equivalente al 76% de la población.

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

Por otra parte 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, se ejerce control permanente que permite garantizar lo firmado, como un mecanismo de velar por el cumplimiento de los derechos humanos.

- **Derecho a la seguridad social**

Este derecho implica que el Estado debe realizar las acciones pertinentes para proporcionar servicios médicos, protección económica por enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, desempleo, invalidez o vejez.

Por ser una empresa legalmente contituida, como una de las empresas mas importante para la ciudad de Pereira, cumple a cabalidad con las obligaciones de seguridad social, tanto para los empleados directos como con los contratista, a los cuales por las condiciones legales, permiten que se tengan en los contratos de personal, ootsorsign el cumplimiento de la seguridad social a los trabajadores.

- **Derecho a la información.**

El Estado debe garantizar el derecho de las personas para acceder a la información pública, buscar, obtener y difundir libremente la información en cualquiera de sus manifestaciones (oral, escrita, medios electrónicos o informáticos). El acceso a la información constituye una herramienta esencial para hacer realidad el principio de transparencia en la gestión pública y mejorar la calidad de la democracia.

La comunicación empresarial fue un pilar inspirados en el postulado de Kaplan & Norton, desarrolladores del Balanced Scorecard, “La comunicación es la única manera como la estrategia se vuelve tarea de todos”, el equipo de comunicaciones de Aguas y Aguas de Pereira avanzó en la ejecución del objetivo estratégico “Fortalecer la estrategia de comunicación interna y externa de la Empresa”. En el marco de la consolidación del gran reto comunicacional de hacer más visible la gestión administrativa a través de la implementación de herramientas innovadoras, asertivas y de cercanía, no sólo con los públicos externos sino

también con los trabajadores de la Empresa, se realizaron múltiples actividades de socialización y recorridos de obras, se emitieron documentos con información relevante y de alta aceptación entre la comunidad, así como, se mantuvo una excelente relación con los medios de comunicación locales y nacionales, quienes nos apoyaron en la difusión de cada uno de los proyectos que fueron liderados.

De igual manera, adelantamos campañas de comunicación estratégica en radio, prensa escrita y multimedia para mercadear nuestro producto "el agua", haciendo especial énfasis en los índices de calidad de la misma, y en el privilegio que los pereiranos tenemos de poderla tomar directamente de la llave. Proyecto exitoso y reconocido como de alto impacto por los gremios de la ciudad. Así mismo, continuamos avanzando en el posicionamiento de nuestra factura como un importante canal de comunicación con los usuarios; evolucionamos nuestro portal web hacia una plataforma informática de cara al cliente, con más interacción, más servicios y más información segmentada con la puesta en marcha de 5 mini sitios (Licitaciones Públicas, Calidad de Agua, Portal Proveedores, Nuestra Cuenca y Gobierno Corporativo)

PRINICIPIO 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, redundan en la reducción de los tiempos de atención de respuesta a los pavimentos, conexiones nuevas y a los daños reportados, así:

Indicador	***Medición 2015***	***Reto al 2016***
Tiempos de respuesta en daños de agua potable	*4.5 horas*	*4.0 horas*
Tiempos de respuesta en reclamaciones agua portable	*6.6 horas*	*6.0 horas*
Tiempos de respuesta en daños de saneamiento	*1.6 dias*	*1.6 dias*
Tiempo de atención en conexiones nuevas	*3.4 dias*	*4 dias*

ESTANDARES LABORALES

PRINCIPIO3: 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 abligatoria:

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.

PRINICIPIO 5: Abolir cualquier fomra de trabajo infantile.

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 material 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.

Aguas y Aguas de Pereira en cuanto a los estandares laborales tiene definido los siguientes elementos para su cumplimiento:

- **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.

- **Comité de Convivencia Laboral**

La empresa reglamentó 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, esta práctica se ha implementado hata el año 2015.

- **Código de Ética**

Durante la vigencia 2012, la empresa realiza ajustes al código de ética, el cual fue socializado con todos los funcionarios de la empresa, para su cumplimiento y aplicación.

- **Planta de cargos**

La planta de cargos está conformada por de 269 cargos, con 20 denominaciones, distribuidos en 7 niveles jerárquicos, de los cuales el 22% está representado por mujeres y el 78% por hombres. La composición laboral por edad más representativa esta entre 40 y 59 años, equivalente al 76% de la población.

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. Asi mismo mendicante la convención colectiva de trabajo se crea los comite potronales y conciliacion entre jefes inmediatos –sindicados y trabajadores.

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: (Maltrato laboral, Persecución laboral, Discriminación laboral, Entorpecimiento laboral, Inequidad laboral, Desprotección laboral)

ESTANDARES MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7: Apoyar el enfoque preventive frente a los retos medio ambientales

PRINCIPIO 8:Promover mayor responsabilidad medioambiental

PRINCIPIO 9: Alentar el desarrollo y la difución de tecnologias 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.

Durante el año fiscal 2015, la gestión ambiental de Aguas y Aguas de Pereira, se enfocó en fortalecer y propiciar condiciones encaminadas a consolidar el conocimiento respecto a la oferta hídrica complementar el esquema sanitario para optar por el mejoramiento de la calidad de las fuentes receptoras, establecer esquemas de producción más limpia y mitigar los riesgos asociados a la variabilidad climática.

Frente al comportamiento de nuestro río tutelar, se culminó la instalación de la red de monitoreo de caudales de la cuenca alta del río Otún, con sus principales afluentes, mediante el suministro de un sistema de monitoreo hidroclimatológico en tiempo real que incluye diseño, implementación, instalación, puesta en funcionamiento y administración de la red por un año, con una inversión de 354 millones. Para garantizar la buena calidad del agua en fuentes receptoras, se construyeron 150 m de colectores e interceptores en el tramo urbano del río Otún y alivios y conexiones en las quebradas: La Dulcera, Quebrada Boston y el río Consota, con una inversión ejecutada de $2.537 millones. Con el ánimo de aportar a la producción más limpia, la Empresa dio inicio al cambio de iluminación fluorescente por tecnología de alta eficiencia LED, opción que mejora el desempeño ambiental de la compañía y redunda en beneficios para la salud de sus colaboradores. Esta inversión asciende a la suma de $250 millones. Por último en colaboración con el Instituto de Investigaciones de Estocolmo (SEI), la Universidad Tecnológica de Pereira, la CARDER y la financiación de USAID, se concluyó el proyecto denominado “Ríos del Páramo al Valle, por Urbes y Campiñas”; mediante el cual fue posible definir modelos de planificación del recurso hídrico, en particular con análisis y formulación de escenarios probables frente al fenómeno El Niño, como un esquema de preparación para afrontar los impactos del cambio climático. De igual forma, se fortaleció el concepto de consolidación de áreas de protección y la recuperación de humedales en la cuenca alta del rio Otún, como esquema robusto para enfrentar las incidencias de la variabilidad y el cambio climático. En este mismo sentido y como un eslabón más para la consolidación de la cuenca alta del río Otún, se firmó el Convenio Marco Interadministrativo N°520 de 2015 entre la Dirección Territorial Andes Occidentales de Parques Nacionales Naturales de Colombia; la Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER; y Aguas y Aguas de Pereira, para la articulación

interinstitucional en pro de la conservación de la cuenca alta del rio Otún. De esta forma, se da inicio a un trabajo enfocado en la gobernabilidad y la gobernanza y la promoción de acciones en torno a la mitigación del cambio y la variabilidad climática, en aras de aportar a la regulación y provisión de servicios ecosistémicos en la cuenca del río Otún.

ESTANDARES DE ANTICORRUPCION
PRINCIPIO 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Nuestro Compromiso

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira declara que implementará las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, cumpliendo la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y no tolera ninguna forma de corrupción en sus actuaciones.

En la definición del Plan Estratégico 2012-2015 " Hacia la Evolución empresarial" se define en la perspectiva de crecimiento y aprendizaje un objetivo estratégico que busca adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo y la medición del Índice de transparencia como mecanismos para fortalecer los procesos de anticorrupción al interior de la empresa.

La Empresa de Acueducto de Alcantarillado de Pereira cuenta con diferentes órganos (Control) que le permiten aplicar el principio de transparencia en la información financiera reportada a todos sus grupos de interés tales como: Asamblea General, Junta Directiva, Revisoria Fiscal, Auditoria Externa, Auditoria Interna.

La empresa implementa el Gobierno Corporativo, que busca proteger los interes de las empresas mediante instrumentos estratégicos de gestión y control, con el fin de monitorear la creación de valor, la eficiencia de los recursos y la trasnparencia de la información, sustanciales en la cultura corporative y organizacional. La implementación requirio la toma d decisions de altma impato con cambios en la alta dirección, reforma estaturatia, nuvos manuals, creación del sistam de administración de riesgo y contartar organos de control externo como respende a las mejores prácticas internacionales.
El esquema del gobierno corporativo empresarial esta definido:

1. Normas de contratación: contratación bajo esquemas de equidad, transparencia y convocatoria pública
2. Cuentas Claras: Institucionalizacion del ambiente de contro y seguridad en los órganos de auditoria y revisoria fiscal.
3. Gestion del talent humano: Exigencias de perfiles profsionales en el equipo. Establecimiento de mecanismos de consurso para la selección y vinculación del personal servidor de la empresa
4. Relacionamiento con los grupos de interes: Exigencias commercial, mas canals de comunicación para la gestión efectiva al cliente aperture de la información.
5. Blindaje empresarial: Creación de un sistema de administración del riesgo, financier, operative, tecnico , tecnologico y administrative.

RETOS EMPRESARIALES CON EL PACTO GLOBAL PARA EL 2016:

Ante la dinámica de evolución que ha tenido la Empresa en los últimos 4 años, algunos de los principales retos empresariales para el año 2016:

- La formulación del nuevo plan estratégico, que marque el norte de la Empresa
- La estructuración de una nueva tarifa eficiente, que permita la sostenibilidad empresarial, apalancar el plan de inversiones de los próximos 10 años, pero sin generar un alto impacto en la tarifa a los usuarios.
- La diversificación de los ingresos, con la implementación de nuevas unidades de negocios que le apunten a la Empresa a crecer financieramente
- La implementación continuada de la Gestión de la Innovación (I+d+i)
- El fortalecimiento de la perspectiva ambiental, dadas las expectativas de la nueva realidad climática.
- Implementación de prácticas de modelo gobierno corporativo: Consolidar las audiencias publicas de rendición de cuentas, Mini sitios gobierno corporativos y proveedores en el portal web, medir el indice de transparencia MTE. ESP., Evaluar la Junta Directiva (metodologia escala Likert), Indicador de Gobierno corporativo en el Plan Estrategico, encuestas de percepción ciudadana, inclusion de cláusula ética en la contratación, Politica de meritocracia, Linea etica, contacto con los grupos de interes, Firma del convenio tripartite enter el municipio INFI y AYA, firma del pacto ciudadanopor la defense de Ay A, programa de cultura y pedagogia de la etica y la trasnparencia.
- Capacitar al personal de Aguas y Aguas en el temas de derechos humanos y procesos de paz.
- Implementar mecanismos de ahorro de agua al interior de la empress y al exterior, con programas de educación ambiental
- Mecanismos de comunicación y cercania con el Usuario en sus diferentes escenarios.

E