

14600-062

Manizales, diciembre 05 de 2016



Señores
PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS
Reporting Team
United Nations Global Compact
685 Third Avenue, FL 12
New York, NY 10017
Email: info@unglobalcompact.org
Website: www.unglobalcompact.org

Asunto: Renovación del compromiso de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. COP 2015

Respetados señores.

Cordial saludo,

En nombre de la organización que legalmente represento, ratifico nuestro compromiso en la adhesión e incorporación de los diez principios del Pacto Global a los Planes, Programas y Proyectos ejecutados por Aguas de Manizales S.A. E.S.P. durante el año 2015, que han hecho de la gestión del agua, un hecho integral para el Municipio de Manizales.

Con nuestra política de Sostenibilidad Corporativa, que asume la Responsabilidad Social Empresarial dentro de una cultura organizacional que crea valor compartido para sus Grupos de Interés, a partir de unas prácticas cotidianas que impulsan la sustentabilidad económica, social y ambiental; le apostamos al reto de seguir manteniendo los diez Principios de tan importante acuerdo.

Nos comprometemos a seguir satisfaciendo a nuestros stakeholders, mediante el mejoramiento continuo de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y demás productos y servicios, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

De esta manera, a continuación, encontrarán de manera sucinta, las principales acciones implementadas por la Empresa en el año 2015, en relación con el Pacto Global.

Con toda atención.


JORGE HERNÁN MESA BOTERO
Gerente Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Trascriptor: Carolina O.
Revisó: Claudia G.
Aprobó: Claudia G.

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.

1. Generalidades de la Empresa:

Somos una empresa eficiente, eficaz y efectiva en la gestión de sistemas de agua potable, agua residual, servicios complementarios y negocios asociados; en la que nuestra gestión se basa en la ética y el respeto.

Operamos dos plantas para el tratamiento del agua; una situada en la vereda Gallinazo del Municipio de Villamaría, con una capacidad para tratar 1.460 litros por segundo; y otra planta ubicada en el sector del Cerro de Oro, en Manizales, con una capacidad para tratar 1.200 litros por segundo.

El objeto principal de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. es la prestación del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Manizales, en las zonas urbana y rural (en los Corregimientos Agroturístico, Panorama y el Remanso) y el Municipio de Villamaría en el sector de la Florida. Así mismo, tiene como servicios la realización de interventorías, consultorías y asesorías especializadas en la operación de Acueductos y Alcantarillados; la comercialización de servicios de diseño, desarrollo, implementación, soporte mantenimiento.

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

Al año 2015 se tenían 204.108 usuarios distribuidos así, 104.262 usuarios del servicio de Acueducto, 99.846 usuarios del servicio de Alcantarillado, de los cuales 199.249 son urbanos y 4.859 rurales.

Además de contar con una planta de personal de 452 personas con las siguientes características: 253 colaboradores directos, 153 indirectos, 33 temporales, 10 Proyecto Procuenca y 3 por prestación de Servicios.

Para el año 2015 se obtuvieron como logros y resultados corporativos cuatro proyectos estratégicos:



✚ ERP

La empresa trabajó en la implementación de una nueva herramienta informática (ERP) para la adecuada gestión de los procesos administrativos, técnicos y comerciales.

La implementación de este nuevo sistema de información le permite a la organización:

- La operación bajo Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.
- La integración de procesos que en su momento operaban con aplicaciones independientes.
- El rediseño de procedimientos para lograr procesos más efectivos.
- Disminuir reprocesos en la operación.
- Mejorar la productividad de los colaboradores.
- Disminuir los costos operativos de la organización.

En el proceso de implementación de las normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, se estructuraron las políticas contables que darán los lineamientos para el registro de la información de los hechos económicos de la empresa. Para el grupo de interés directamente vinculado con la implementación de las NIIF, se realizaron 22 capacitaciones en propiedad planta y equipo, intangibles, deterioro de activos, costos por préstamos, inversiones, provisiones, activos y pasivos contingentes, inventario, beneficios a empleados, impuesto diferido y demás temas relacionados con los estados financieros. Un total de 29 personas fueron capacitadas en temas específicos relacionados. Así mismo, se adecuó la plataforma tecnológica para generar los reportes en ambiente NIIF a la Contaduría general de la Nación y la Superintendencia de servicios públicos.

✚ Sostenibilidad Acueductos Rurales

La Organización realizó talleres de transferencia de conocimiento para el fortalecimiento de los acueductos rurales, en alianza interinstitucional con la Gobernación de Caldas, Corpocaldas y la Alcaldía Municipal. Se ejecutó la primera etapa del modelo de intervención para contribuir a la sostenibilidad de acueductos rurales en el Municipio de Manizales, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del servicio.

Se diseñó e implementó el modelo de la estrategia de asociación de acueductos rurales en el Corregimiento Manantial, fortaleciendo las capacidades para la administración de los acueductos. Se llevaron a cabo inversiones para la conservación de cuencas y se dotaron 250 viviendas con filtros que garantizan el suministro de agua segura para consumo humano. Se beneficiaron 3.255 habitantes del Corregimiento Manantial

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 inversión realizada para la sostenibilidad de acueductos rurales fue de \$196 millones de pesos.

✚ **Agendas Ambientales (Plan de Acción Integral - PAI Quebrada Manizales, Pactos por la Cuenca)**

En el desarrollo de la agenda para la recuperación y el desarrollo sostenible de la microcuenca Quebrada Manizales, se terminó la construcción y puesta en marcha del interceptor industrial, considerado como un proyecto que contribuye a la descontaminación de la ciudad. Con una inversión de \$2.037 millones de pesos con aportes de Corpocaldas (\$1.966 millones) y de Aguas de Manizales (\$71 millones).

✚ **Modelo relacionamiento con grupos de interés**

Para fortalecer los mecanismos de diálogo y entendimiento mutuo, durante la vigencia se trabajó en el diseño de un modelo de relacionamiento con los grupos de Interés. Mediante el proyecto la empresa vinculó a su desarrollo estratégico y operacional las necesidades y expectativas de estos grupos, logrando desarrollo sostenible del entorno para alcanzar metas sociales, ambientales, económicas y financieras.

Pero no solo se contó con el desarrollo de los anteriores proyectos, también hicieron parte de los logros empresariales los proyectos que se describen a continuación:

1.1 Logros en la Gestión Técnica

✚ **Mantenimiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado**

Con el fin de garantizar a los usuarios la adecuada prestación del servicio, de acuerdo con el objeto fundamental de la organización, en la vigencia se realizaron diversas actividades encaminadas a la rehabilitación, el mantenimiento y expansión de la infraestructura propia del Acueducto y el Alcantarillado. Se ejecutaron inversiones que generaron mayores coberturas en las zonas urbana y rural. Así mismo, se realizaron acciones tendientes a la reducción de pérdidas técnicas. En total se invirtieron \$4.402 millones de pesos.

✚ Calidad, cobertura y continuidad del servicio

Durante el 2015 se mantuvieron estables las coberturas del Servicio del sector Urbano, en el 99,98% para Acueducto y 98,99% para Alcantarillado. Las coberturas rurales evidenciaron un incremento, pasando de 64,98% a 71,78% en acueducto y 18,25% a 19,71% en alcantarillado.

El promedio anual índice de agua no contabilizada (IANC) fue de 28,14% y el Índice de Riesgo de Calidad del Agua IRCA se mantuvo por debajo del 5%, valor máximo permisible para “agua apta para el consumo humano”.

Se destaca la implementación de un plan de recuperación de agua no contabilizada, con las siguientes actividades:

- Se instalaron micro-medidores de transmisión magnética para disminuir la sub-medición,
- Se creó una pila pública en el sector de Villa Jardín (68 viviendas) para facilitar la facturación en zonas de riesgo,
- Se legalizaron de 110 predios en los barrios Aguacate, Zafiro y Sauces,
- Se identificaron geográficamente más de 748 inmuebles ubicados en zonas de riesgo para plantear soluciones,
- Se legalizaron las conexiones de agua de barrios con riesgo mitigable, y
- Se realizaron taponamientos con tecnología de difícil fraude, incrementando la recuperación de cartera y la reincorporación de 194 suscriptores por reconexión.

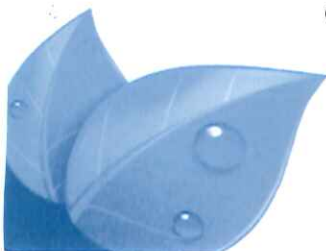
Con el objetivo de mantener y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, Aguas de Manizales ejecutó obras para el mejoramiento de niveles de presión y la disminución de riesgo de filtración de aguas servidas.

✚ Optimización maquinaria y equipos

Con una inversión de \$406 millones de pesos se realizaron actividades de optimización de maquinaria y equipos afectos a la operación, para garantizar razonablemente la continuidad y confiabilidad en el proceso de tratamiento del agua potable.

Actividades destacadas:

- Modernización de equipos de control en las estaciones de telemetría de los tanques de agua potable de la ciudad.
- Construcción de redes eléctricas para actuadores motorizados en los filtros de la planta Niza.



- Instalación de válvula de 24" con actuador eléctrico para la aducción de la bocatoma Chinchiná en la planta Luis Prieto.
- Fabricación de dosificador volumétrico de sulfato de aluminio para la planta Niza.
- Desarrollo de un equipo de telemetría destinado al tanque rural de la Cabaña.
- Reposición de equipos de instrumentación en línea para las plantas de tratamiento.
- Instalación de un sistema de bombeo para el laboratorio de medidores.

Saneamiento

Con el objetivo de mejorar la prestación del servicio para la recolección y transporte de las aguas residuales, durante el período se avanzó en la construcción de interceptores como parte del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos para la ciudad. En total fueron instalados 642 metros lineales en las comunas La Fuente, Tesorito, Palogrande y La Macarena, por valor de \$ 3.915 millones de pesos.

Mediante la gestión se eliminaron 12 puntos de vertimiento directos a cuerpos de agua, con beneficio para una población de 397.488 habitantes.

Proyectos para mitigación de riesgos y optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado

Plan Blindaje

Se construyeron las líneas de By- Pass en el entorno de la Planta Luis Prieto, con el objetivo de garantizar la continuidad en el servicio de la planta de Niza, con la disposición de 700 lps adicionales.

Avenida Colón

Se ajustaron los diseños de las obras hidráulicas y sanitarias para garantizar la correcta prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en la Comuna San José, antes y después de la materialización del par vial.

1.2 Logros en la Gestión Servicio al Cliente

En la vigencia la empresa logró un índice de satisfacción del cliente del 93,97% superando el índice del año inmediatamente anterior en 2 puntos porcentuales.

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 servicio de Fontanero Amigo, sin costo de mano de obra para el Usuario, continuó siendo uno de los programas de mayor impacto en la comunidad. Durante el 2015 se incrementaron en 865 la cantidad de solicitudes atendidas pasando de 5.960 en el año 2014 a 6.825; con un incremento del 13%. La atención se realiza en tiempos inferiores a 24 horas luego de la solicitud del usuario. Así mismo se ampliaron los servicios ofrecidos, incluyendo el servicio "Destapo sin Romper".

En la Sala de Atención al Cliente se atendieron un promedio mensual de 6.376 usuarios con unos tiempos de espera en sala de 4.8 minutos y de atención personalizada de 5.2 minutos.

A través del Call Center, se recibieron 104.342 llamadas, para un promedio de 8.965 llamadas mensuales. El 91% de las llamadas se contestaron antes de 30 segundos.

Se presentaron un promedio mensual de 147 reclamos equivalentes al 0,15% de los 102.995 suscriptores del servicio. La meta del 0,25%, equivalente a 257 reclamos mensuales, fue superada en valores absolutos en 110 reclamos. Los tiempos de respuesta fueron mejorados en un 25% pasando de 4 a 3 días hábiles, superando en 12 días los tiempos exigidos por la normatividad vigente.

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.

La Organización tiene incorporado en la agenda anual de capacitación el tema de Derechos Humanos como eje facilitador de la convivencia humana, se realizan talleres de formación y educación experiencial en los que las personas pueden a partir de ejercicios realizar reflexión retroalimentación de la importancia de los Derechos Humanos para el relacionamiento cotidiano, cada colaborador asiste a un evento en el año con una duración aproximada de dos horas.

En la vigencia del año 2015 se formaron 140 colaboradores directos que corresponde al 49% de la población total. La formación en Derecho Humanos se

hace extensiva también a los contratistas y proveedores, que para el año 2015 fueron 7 y 11 los capacitados respectivamente.

Para el componente de Desarrollo Humano y Profesional, la empresa continuó con el propósito de generar crecimiento en el capital humano y promover el desarrollo corporativo. Para el cumplimiento del objetivo se trabajó el bienestar de los colaboradores desde el Plan SER en actividades académicas y técnicas propias del cargo, culturales, sociales, recreativas y de salud en el trabajo para el fortalecimiento de las esferas física, intelectual, emocional y espiritual.

✚ Esfera Física

En el año se desarrollaron actividades físicas y recreativas para la promoción de espacios de integración y sano esparcimiento como fueron:

- Prácticas deportivas de Baloncesto con la participación de 12 Colaboradores
- Acondicionamiento físico con la participación de 16 colaboradores
- Clases de Zumba con la participación de 17 colaboradores
- Participación en los juegos deportivos empresariales en la ciudad de Manizales con la participación de 27 colaboradores
- Participación en torneos internos y externos de fútbol
- Caminata Ecológica con la participación de 61 colaboradores
- Torneo interno de Bolos con la participación de 75 colaboradores
- Jornada deportiva con la participación de 105 colaboradores

✚ Esfera Intelectual

Con una inversión de \$29 millones de pesos la empresa apoyo 26 colaboradores en proceso de formación en pregrado, posgrado e idiomas. Otorgó recursos de crédito para estudio a otros 9 colaboradores.

✚ Esfera Emocional

Se dio continuidad al programa "Vidas memorables" mediante el cual se acompañaron 16 colaboradores para sus nuevas experiencias de vida, una vez culmine la actividad laboral. En la vigencia se concluyó el acompañamiento a dos colaboradores beneficiarios del proceso.

✚ Esfera Espiritual

Se desarrollaron diferentes actividades para brindar a los colaboradores espacios de reflexión, oración y acompañamiento para el fortalecimiento espiritual con énfasis en los valores corporativos.

En el año 2015, fueron certificados 12 colaboradores en la norma de competencia laboral 280201135 - Construir redes de alcantarillado y 16 en la norma 280201198 - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo.

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.

Para el cumplimiento de todos los estándares laborales 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 continua el 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. 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

Es así como las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores se realizaron procesos de capacitación en temas que garantizan el cumplimiento



de objetivos organizacionales y fortalecen las competencias humanas para facilitar procesos de interacción.

Durante el año se ejecutó el Proyecto Valoración del Desempeño orientado a identificar el grado de avance de la Organización en su gestión general y la de sus equipos de trabajo. Se midieron las competencias, el potencial de todos los colaboradores y la satisfacción del cliente interno y externo.

Los resultados generales indican un avance en el nivel de desempeño organizacional, pasando de un promedio de 82 puntos en el año 2013 a 85 puntos en el año 2015; el puntaje alcanzado ubica el personal de la empresa en el nivel de desempeño esperado por la organización y así cumplir exitosamente con el cargo.

Relaciones laborales

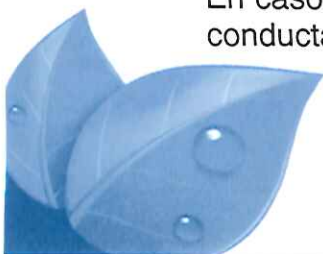
En los niveles organizacionales estratégico y táctico la participación del género femenino prevalece sobre el masculino. Se resalta que la Empresa cuenta con un modelo de gestión por competencias en el que los cargos tienen una asignación salarial y de responsabilidades independiente del género. En el nivel operativo, la participación del género femenino es inferior al masculino, considerando la exigencia física de las labores operativas que se requieren para prestar el servicio de acueducto y alcantarillado.

Nivel organizacional	Número de personas	Número de mujeres	Número de hombres	Relación de género *
Estratégico	5	3	2	1,5
Táctico	48	27	21	1,3
Operativo	200	60	140	0,4
Total	253	90	163	0,6

Así mismo el 44% de los colaboradores de Aguas de Manizales tienen un tiempo de permanencia igual o superior a los 10 años.

Comité de Ética

En caso de que los colaboradores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. incurran en conductas que sean contrarias y/o trasgredan las normas consagradas en este



Código de Ética, serán sujetos a las sanciones correspondientes contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo y según lo determine la Ley. La responsabilidad de evaluar y/o sancionar las situaciones denunciadas por posibles trasgresiones al presente Código de Ética, será del Comité de Ética conformado por la Secretaría General y la Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano.

Desde el proceso Gestión de Talento Humano se cuenta con la asesoría y disponibilidad para responder cualquier consulta sobre el Código de Ética contravenciones de éste, y de esta forma se da cumplimiento con las políticas de la Empresa.

✚ Supervisión del cumplimiento del código:

Todos los colaboradores y grupos de interés deberán reportar a la instancia pertinente las infracciones al código de ética. El proceso de Control Interno hará seguimiento al cumplimiento de las medidas adoptadas por las instancias correspondientes.

✚ Reglamento Interno de trabajo

El Reglamento Interno de Trabajo es de conocimiento de todos los colaboradores de la Empresa; contiene políticas y procedimientos adicionales que pueden brindar orientación sobre aspectos del Código de Ética o considerar conductas no contempladas en el mismo.

✚ Certificaciones y Acreditaciones

Durante el 2015 se mantuvo la certificación de calidad con base en la norma ISO 9001:2008. En esta ocasión el ICONTEC destacó el compromiso y seriedad de la Alta Dirección con el sistema de gestión de calidad implementado; la coherencia entre la planeación estratégica y los objetivos de calidad y la asignación de recursos humanos, técnicos y económicos para el mejoramiento continuo del sistema.

Se obtuvo renovación de la acreditación de los laboratorios de Medidores y Aguas con base en los lineamientos de la norma técnica de calidad – NTC - ISO/IEC 17025 por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC -

✚ Reconocimientos

La Corporación Transparencia por Colombia durante la Sexta Ronda de Buenas Prácticas en el sector de los Servicios Públicos, reconoció el programa “Aguas toca su puerta” de la empresa Aguas de Manizales como una de las dos mejores

prácticas de Transparencia Empresarial a nivel nacional. Se resaltó el impacto y contribución del programa a sus diferentes grupos de interés.

El análisis y la calificación por parte de los jurados, se sustentó en el mejoramiento de los indicadores de Aguas de Manizales en temas como el diálogo con la comunidad, información, reglas claras, entre otros aspectos.

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

Para fomentar y fortalecer en los usuarios y clientes prácticas adecuadas en el manejo del agua potable, y cuidado de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado y el medio ambiente, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. realizó visitas ambientales a la Cuenca Hidrográfica de Río Blanco y capacitaciones in situ.

Es por esto que Aguas de Manizales comprometida con la protección del medio ambiente, la calidad de vida y la generación de relaciones armoniosas, productivas y responsables con los diferentes grupos de interés, trabajó en Programas de Desarrollo Social, Participación Comunitaria y Educación Ambiental y proyectos para fortalecer la cultura y hábitos responsables en el cuidado del agua, la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado y de los ecosistemas de su entorno, a través del

A continuación se detallan los proyectos ejecutados:

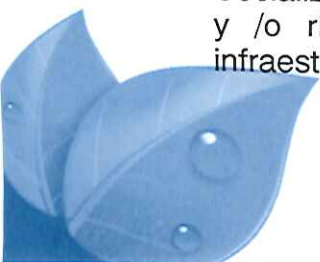
✚ Amigos del acueducto

Fomenta y fortalece prácticas adecuadas en el manejo del agua potable, y cuidado de la infraestructura y el medio ambiente. Se realizaron 55 Guías al Parque Ecológico Río Blanco; 9 Talleres en uso racional y adecuado del servicio, enfocados al fenómeno del niño y la campaña Agua para Siempre, para un total de 1728 personas impactadas

✚ Ruta de Agua

Socializa a las comunidades aledañas a los tanques de almacenamiento de agua y /o ríos y quebradas acerca del adecuado uso y mantenimiento de la infraestructura, los cuerpos de agua y el medio ambiente en general. Se realizaron

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



6 jornadas de limpieza de Quebradas en los sectores, Minitas, Guamo, Monte León, Solferino, Villa Hermosa, Sector Minitas Areneros, con la participación de 930 personas

✚ Gestores del Agua Urbanos y Rurales

Fortalece la comunicación e información de la gestión empresarial y las necesidades de las comunidades con los líderes. Se

Gestores Urbanos certificados con 80 horas de dedicación, con formación en temas de Desarrollo Humano, Responsabilidad Social, Servicios Públicos, Estrategias comunitarias, proyectos, finanzas. Y en la implementación y participación en Proyectos de Ciudad, realizando actividades de socialización puerta a puerta; Estrategias lúdicas pedagógicas y limpieza.

Gestores Rurales certificados, con 40 horas de formación y participación en talleres orientados a trabajo en equipo, comunicación, liderazgo; además de procesos de multiplicación para protección y/o recuperación de las microcuencas abastecedoras de Acueducto.

✚ Guardianes del Agua

Proyecto de formación con la comunidad escolar, estudiantes del Servicio Social del Estudiantado, que permite el fortalecimiento de los procesos de educación ambiental. Se impactaron 8 instituciones educativas, 129 estudiantes certificados y 5.569 niños, fruto del proceso de multiplicación de los estudiantes

✚ Programa Educativo en el Parque del Agua Olaya Herrera

Genera espacios de sensibilización y educación ambiental relacionadas con el cuidado del agua y las efemérides ambientales, a los diferentes grupos de interés. Se desarrollaron 9 jornadas lúdicas pedagógicas con las temáticas: Celebración día del Agua, Viva el Medio Ambiente, No contamine, sea transparente con el planeta, Somos amigos del planeta, La más pura celebración de la vida, Sembrando vida, Es Natural celebrar su día, Historias Naturales que son leyenda, Brillo y vida en la ciudad; Hola Alegría, Hola Navidad. Con la participación de 1457 personas.

✚ 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, beneficiando 203 familias.

✚ Aguas toca su puerta

Acerca la empresa a los usuarios a través de un conversatorio, con el fin de conocer las inquietudes y necesidades que tiene la comunidad frente a la prestación del servicio, derivado de la facturación conjunta (Alumbrado Público y Aseo). Se desarrollaron 10 jornadas en la zona urbana del Municipio. Asistieron 2182 personas.

✚ 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, mitigando el impacto que generan esta, con el fin de lograr una comunidad empoderada, con sentido de pertenencia, que garantice la sostenibilidad de las obras, a partir de su inclusión en el desarrollo de las actividades planeadas. Se acompañaron 41 obras, con el impacto de 16557 personas directamente.

✚ Limpieza de Sumideros

Socializa a las comunidades aledañas a los sumideros, acerca del adecuado uso y mantenimiento de la infraestructura, los cuerpos de agua y el medio ambiente en general. Con la ejecución de 7 jornadas y la participación de 998 personas

✚ Proyecto Vital

Mejora la calidad de vida de la población vulnerable de Manizales, a través de estrategias que fortalezcan sus capacidades humanas y técnicas para la satisfacción de sus necesidades básicas. A través de la revisión y reparación de las instalaciones hidráulicas menores de las viviendas, a través del Fontanero Amigo, conexión del Servicio de Agua Potable a cada vivienda, beneficiando 31 familias.

✚ Mejoramiento Zonas de Alto Riesgo

Facilita el acceso al servicio de agua potable a las comunidades vulnerables, mediante una estrategia técnica y social que contribuye a la mitigación del riesgo, la eliminación masiva de fugas, el uso eficiente del agua y el cuidado y valoración de lo público. De esta forma se legalizaron 219 familias.

Con respecto al cuidado de los recursos enfocamos el trabajo en:

⚡ Energía

Los planes de manejo eficiente para este recurso se han centrado en dos aspectos, a saber:

1. Campaña de concientización permanente a los colaboradores sobre el uso eficiente del recurso mediante las siguientes herramientas:
 - Piezas publicitarias que invitan a apagar la luz y hacer uso racional de la energía, las cuales se pueden ver en todas las oficinas y que fueron instaladas por el proceso de relaciones institucionales
 - Información mensual sobre cómo vamos en el consumo de energía que se publica en el cuenta cosas que envían de manera digital desde el proceso de relaciones institucionales por email a todos los colaboradores.
2. Optimización de los consumos energéticos en plantas de tratamiento y oficinas mediante la implementación de acciones técnicas de mejora o reposición en aquellos sistemas donde hemos identificado posibilidades de ahorro.

Además se hizo:

- Cambio de motores del sistema de presión constante de la planta Luis Prieto Gómez por equipos de alta eficiencia, pasando del 70% al 92% de eficiencia lo cual representa un ahorro del 22% en consumo de energía en este sistema que debe permanecer encendido las 24 horas del día.
- Contratación del cambio tecnológico de la iluminación exterior en plantas de tratamiento y sede principal, mediante lo cual se están cambiando alrededor de 150 lámparas y se espera obtener un ahorro aproximado del 67% en total. Este proyecto se contrató en 2015 y aún está en ejecución.

Actualmente se sigue trabajando en los siguientes temas:

- Optimización de la iluminación de oficinas en la sede principal, lo cual permitirá la reducción en el consumo
- Compra de un equipo para mediciones puntuales en circuitos eléctricos con el fin de hacer análisis de los consumos específicos que permitan establecer planes de mejora.



Agua, Efluentes y Residuos

Protección y mantenimiento de las cuencas y su infraestructura

Para proteger la infraestructura de Agua cruda y Agua potable se trabajó en la estabilidad de suelos y en la recuperación de la vegetación con especies nativas en la finca la Marmolera, entorno inmediato de la Planta Luis Prieto. La inversión fue de \$ 350 millones de pesos.

Se ejecutaron obras por valor de \$485 millones de pesos en la restauración de la infraestructura en el sitio Las Delicias, para la Optimización hidráulica de la aducción Río Blanco – Olivares con capacidad para transportar los 300 l/s.

Se firmó un convenio con la Central Hidroeléctrica de Caldas – CHEC por valor de \$150 millones de pesos para realizar un estudio de monitoreo del cambio climático, en la cuenca del río Chinchiná. En la vigencia se ejecutaron \$75 millones de pesos.

Así mismo, se dinamizó la recuperación de los caudales aislando los humedales de la zona de recarga hídrica en la Reserva Forestal de Río Blanco en los predios de Barcelonita y Río Blanco, y realizando siembras por medio del sistema de regeneración natural asistida como retenedora de las aguas lluvias.

Biodiversidad

La Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y Quebrada Olivares es una de las zonas con mayor biodiversidad del mundo y conservación de los recursos naturales. Está ubicada sobre la cordillera Central Andina en el departamento de Caldas, a tres (3) km del costado nororiente del municipio de Manizales.

La Reserva de Río Blanco, en su totalidad está ubicada dentro del municipio de Manizales en la zona montañosa de la gran Cuenca del Río Chinchiná, posee 4.932 hectáreas de extensión de bosque de niebla limitando con los municipios de Marulanda y Neira. Está ubicada entre los 2.150 y 3.700 msnm. La temperatura promedio es de 11°C (52°F) y tiene una humedad relativa del 90 %.

Visión: La Reserva Natural de Río Blanco y Quebrada Olivares son una Reserva Forestal Protectora consolidada, del orden nacional de interés público y con participación activa de la comunidad, articulada al sistema de áreas protegidas municipal, regional y nacional, destinada a la regulación del potencial hídrico, conservación de la diversidad biológica y que propicia espacios para la



investigación, la educación ambiental, el sano esparcimiento y la contemplación ambiental”.

Misión: Proteger y conservar la Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y Quebrada Olivares bajo lineamientos de un Plan de Manejo que oriente acciones a realizar, sustentado en criterios técnicos y científicos que propendan por la conservación de la biodiversidad, los servicios ambientales y el recurso hídrico, de acuerdo con los objetivos de conservación, involucrando activamente a la comunidad”.

2.4 Anticorrupción:

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

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”. *Aprobada por la Alta Dirección el 23 de diciembre de 2014*

Es así, bajo principios de transparencia, oportunidad y claridad, potenció los medios de comunicación internos y externos, para mantener informados a sus distintos grupos de interés.

Se destacan los espacios de comunicación interna “Escúchame”, escenario para la difusión de la gestión empresarial, y el boletín “Cuenta Cosas”, medio virtual para la comunicación de las noticias propias de la organización. Mediante la revista digital “Fontanero Amigo” se socializaron los avances de los diferentes proyectos estratégicos ejecutados en la organización.

Como parte de la estrategia gerencial de estar más cerca de la gente, durante el 2015 se realizaron distintos acercamientos con diferentes grupos poblacionales:

- Rendición de cuentas. Espacio en el cual se facilitó la comunicación con los ciudadanos a través de canales virtuales.
- Mesas informativas con periodistas para difundir los logros de la empresa.
- Encuentros con los gremios para generar sinergias en proyectos que contribuyen al desarrollo de la ciudad

A través de los diferentes medios se realizaron campañas preventivas para la protección del agua y su recolección anticipada en casos de suspensión programada. Se destaca la campaña “**Agua para Siempre**” difundida a través de



23 medios de comunicación con el propósito de cambiar el horario habitual del consumo de agua en las labores del hogar.

✚ Cumplimiento de la normativa

Sobre la normatividad emitida en el año 2015, el Comité Jurídico estableció los criterios legales aplicables a la organización. En trabajo conjunto con 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.

✚ Defensa jurídica de la entidad

Se adelantó la defensa jurídica de la entidad en 110 procesos en los que se contó con el acompañamiento de la Compañía Aseguradora.

Se realizaron propuestas de conciliación y se lograron sentencias a favor de la entidad en el 80%. En lo relacionado con las sentencias en contra, se procedió con su cumplimiento a través de obras que benefician a la comunidad.

✚ Proceso contractual

Se asesoran 121 procesos de contratación que concluyeron con la elaboración de 240 contratos en el 2015.

✚ Código de buen Gobierno

Comprometidos con el ejercicio de adecuadas prácticas administrativas, en el año se revisó y dejó a consideración de la Junta Directiva para su aprobación el Código de Buen Gobierno, el cual se constituye en fundamento del gobierno corporativo de la empresa. Mediante el código se orientan buenas prácticas relacionadas con los dueños, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés.

✚ Comité de Conciliación

Se tramitaron 12 solicitudes de conciliación en la entidad. En 2 de los requerimientos de conciliación se logró acuerdo conciliatorio con aceptación de la oferta.

El impacto se da en las personas que hicieron uso de las peticiones por la ocurrencia de perjuicios que se ocasionaron con actividades propias de la empresa.

Transparencia

Para afianzar las prácticas éticas y transparentes, Aguas de Manizales se somete anualmente a la evaluación realizada por la Corporación Transparencia por Colombia. En el presente ejercicio los resultados más destacados se obtuvieron en el indicador "Diálogo con los clientes", el cual creció 14 puntos. Fueron relevantes los resultados en Apertura informativa y Reglas claras.

Indicador	Puntos 2014	Puntos 2015	Evolución absoluta	Evolución porcentual
Apertura informativa	78	89	11	14%
Reglas claras	38	44	6	16%
Diálogo con los clientes	65	79	14	22%

Prácticas Anti-corrupción

Para canalizar las inquietudes de los grupos de interés relacionadas con comportamientos de la empresa contrarios a las prácticas éticas, en la página Web se activó la "Línea ética".

Se continuó con la participación activa en el programa Alianza Contra el Fraude, el cual está integrado por empresas de servicios públicos y autoridades de la región, para combatir las conexiones irregulares y el robo de infraestructura. Los resultados obtenidos para la empresa están relacionados con la disminución en las pérdidas de agua tratada, pasando de 99.990 m³ en pérdidas durante el 2014 a 32.385 m³, en 2015. El hurto de medidores se redujo de 87 unidades en 2014 a 50 en 2015.

Evaluación y control

Se realizaron 35 auditorías internas de calidad y 18 de control interno orientadas a la evaluación del nivel de cumplimiento de los criterios legales, del cliente, de la organización y de calidad, generando oportunidades de mejoramiento encaminadas al logro de los objetivos estratégicos.

La autoevaluación del sistema de control interno de la empresa fue favorable con base en la importancia que la empresa otorga a la administración de los riesgos, la vocación de la organización por los controles, adecuada documentación de los requisitos legales y de los procesos, la interiorización de los valores y principios organizacionales por parte de los colaboradores y por los altos niveles de autocontrol que se ejercen desde los procesos.



Gobierno en Línea



Para facilitar la participación ciudadana en la rendición de cuentas, la empresa habilitó un canal electrónico, a través de las redes sociales y página Web, para la formulación de inquietudes antes, durante y después de la rendición de cuentas. La experiencia fue postulada en un concurso promovido por el Ministerio de las TIC y las Comunicaciones en la categoría TIC para Gobierno Abierto.

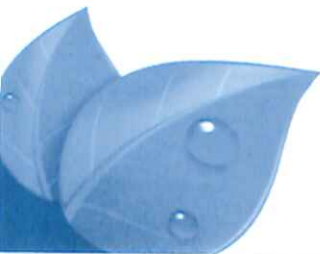
En interacción en línea se adecuó la plataforma disponible para las Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR, habilitando la opción de cargue de documentos que soportan las PQR. Se facilitaron trámites en línea al usuario a través de la página Web, canal que puede utilizar para solicitar cambios de nombre de suscriptor, nomenclatura, estrato, ficha catastral y duplicado de la factura. Así mismo, se habilitó una línea ética como canal de denuncia de comportamientos no éticos de la organización.

Con respecto a la información en línea, en la página Web, la empresa orienta a la comunidad sobre los requisitos que deben presentar para la realización de trámites propios de los servicios ofrecidos.

Además la empresa ha dado cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad de acuerdo a lo dispuesto en la ley 603 de 2000, en especial los relacionados con los soportes lógicos o software.

Para mayor información consultar el Informe de Sostenibilidad 2015.

<http://www.aguasdemanizales.com.co/SostenibilidadCorporativa/InformeSostenibilidad>



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

