

Manizales, Diciembre 4 del 2017

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 crea 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 y principios consignados en tan importante acuerdo.

A continuación, encontrarán de manera suscita pero fundamental las principales acciones implementadas por la Empresa en el año 2016.

Cordialmente,



Jorge Hernán Mesa Botero
GERENTE
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
jhmesa@aguasdemanizales.com.co

Avenida Kevin Ángel No 59 -181 Manizales – Caldas – Colombia.
PBX: 8-79770 ext. 72009





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

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.

El slogan de la administración municipal de Manizales “Más Oportunidades” encierra en sí mismo una filosofía que nos plantea a todos el reto de ser más creativos, de ir más allá y no solo conformarnos con hacer bien nuestro trabajo misional. Es por ello que la dinámica de la gestión iniciada en el año 2016, se centra en la búsqueda de “Más Oportunidades” para la región; gestión de más recursos para potenciar el desarrollo urbano y rural propuestos en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, avanzar en la descontaminación de una de las 10 cuencas más contaminadas del país, cerrar la brecha en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, mejorar la calidad de vida en la ciudad y el campo, mitigar los riesgos y recuperar la confianza de la ciudadanía en la empresa de los Manizaleños, mediante la calidad en los procesos y productos entregados a la comunidad.

El reto de ir más allá para generar “Más Oportunidades”, que le aporten al desarrollo y por ende a la sostenibilidad, llevó a la empresa a incursionar en la comercialización y producción de energía hidroeléctrica y el ecoturismo, no solo para aprovechar el potencial del sistema de acueducto de la ciudad sino también sus ventajas eco sistémicas.

Esta misma dinámica nos obliga a crear equipos interdisciplinarios e interinstitucionales dinámicos para el estudio, la investigación y el desarrollo de nuevas ideas, nuevos productos, nuevos servicios y a seguir en la búsqueda incansable de nuevas oportunidades para el crecimiento empresarial. La modernización empresarial implica no solo mejores prácticas sino también desarrollo tecnológico. De ahí que hoy en la planeación de la inversión se plantean metas retadoras como la implementación de un nuevo Centro de Control para el monitoreo en tiempo real de las variables del sistema y la oportuna acción y toma de decisiones, la instalación de sensores y actuadores para la automatización de las plantas de tratamiento de agua, la información en tiempo real del caudal disponible en cada una de las fuentes que abastecen el sistema, la macro-medición de los circuitos y el envío de sus señales a una central para el monitoreo del agua no contabilizada, solo por citar algunos ejemplos.





Las condiciones topográficas, geológicas, climáticas y sísmicas representan riesgos y retos técnicos de gran envergadura, que debemos transformar en oportunidades, no solo para mejorar la competitividad sino también para garantizar Siempre los mejores estándares en la prestación de los servicios. De esta forma, estaremos dando cumplimiento a nuestras políticas empresariales de satisfacción de los 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, gestión de los riesgos para el cumplimiento del propósito central de la organización y la continuidad del negocio.

A continuación presentamos con detalle la gestión de la vigencia 2016, ejecutada con un sentido ético, de responsabilidad social y ambiental, con respeto por los diferentes grupos de interés y con el compromiso firme de buscar Más oportunidades para el bienestar de la comunidad Manizaleña.

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 que contemplan 4 perspectivas que se explican a continuación.

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

Aguas de Manizales ha publicado reportes anuales desde el año 2012, siendo el 2016 nuestro último año de reporte con los resultados del periodo 2015; la elaboración y presentación de los Informes de sostenibilidad se han realizado bajo Metodología de Global Reporting Initiative GRI opción de conformidad utilizada para el reporte ESENCIAL, además se presenta con el informe financiero.

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.

Dando cumplimiento a la implementación de estos principios la organización los articula a partir de los siguientes ejes temáticos.

1. DERECHOS HUMANOS

Principios orientadores

1-Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

2-Deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

La organización ha definido como propósito central generar desarrollo sostenible por medio de la materia prima de la vida, en este sentido la sostenibilidad es asumida desde la protección y defensa de los derechos humanos con acciones orientadas a:



- 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.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. contempla anualmente en su agenda de capacitación el tema de los Derechos humanos, el cual tiene como objetivo promover y fomentar permanentemente la ética y la moral para contribuir a la sana convivencia.

Durante el año 2016 se formaron un total de 97 colaboradores a través de talleres, con una intensidad de 2 horas, bajo un enfoque participativo y reflexivo que permitió que los participantes trabajaran conceptos acerca del código de ética y los Derechos Humanos, y que con la apropiación de los temas reconocieran la importancia estos tienen para la organización y el compromiso de convertirlos en una realidad latente y permanente, igualmente en el proceso de inducción que se realiza los colaboradores se les informa contribuir con una sana convivencia.



Logrando que en los últimos tres años se hayan formado el 75% de los colaboradores de la organización, con relación a la asistencia de proveedores y contratistas se han capacitado 7 contratistas y 11 proveedores.

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 culturales, sociales, recreativas encaminadas al desarrollo y fortalecimiento de las esferas física, intelectual, emocional y espiritual.

Proyecto que se formuló con el objetivo de intervenir las diferentes esferas en las que se desenvuelven los seres humanos (espiritual, emocional, intelectual, físico) enfatizando en la importancia del autocuidado, 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.

Inmerso en el programa de bienestar de la organización denominado “Plan Ser”, se encuentra la esfera Intelectual; categoría orientada a contribuir al fortalecimiento y desarrollo de las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores a través de la adquisición de nuevos conocimientos, durante el año 2016 se presentó el siguiente comportamiento, en formación y capacitación se desarrollaron 131 temas, alcanzando una cobertura del 98% de los colaboradores, con un total de 1.827 horas, se otorgaron además 41 créditos de estudio para formación en pregrado y postgrado logrando así mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

2. ESTANDARES LABORALES

Principios orientadores

1-Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

2- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

3- Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.





4-Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

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.

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 2016 este comité fomentó las relaciones positivas entre los trabajadores, respaldó el trato digno y la integridad de las personas en el trabajo y contribuyó en la gestión de estrategias.

La organización cuenta con

395 Colaboradores	253 Directos	142 Indirectos	87 Mujeres	166 Hombres
----------------------	-----------------	-------------------	---------------	----------------

Con un tipo de contratación:

Término indefinido	hombres 16	mujeres 8
Termino fijo	Hombres 150	Mujeres 79

Durante el 2016 se realizó la implementación de la nueva plataforma tecnológica Dynamics AX, el proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con tres módulos en dicha plataforma que son: Recursos Humanos, Nómina y Syso, lo que ha permitido la integración en línea con los otros procesos, optimizando tiempo y garantizando agilidad en los procedimientos.

Indicadores financieros

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 fueron:



- 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.
- Reducción importante de los gastos 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.
- Los Proyectos Estratégicos tuvieron una inversión aprobada de \$ 13.707 millones de pesos en el año 2016, dando cumplimiento a los Objetivos Estratégicos, y a las perspectivas interna y de aprendizaje y crecimiento del Balanced Scorecard.
- En cuanto a la perspectiva cliente, se lograron las metas propuestas para los objetivos estratégicos Fortalecer el Servicio al Cliente y Mejorar las Condiciones de Vida de los Sectores Rurales y Comunidades de Interés. Por su parte, en la perspectiva financiera hasta el mes de octubre, se cumplieron las metas propuestas que se tenían planteadas en los objetivos, Asegurar la Rentabilidad, Asegurar el Crecimiento y Aumentar la Sostenibilidad.

Para el año 2016 se cumplieron todas las metas que hacen parte del Direccionamiento Estratégico de la Organización. Se realizó la planeación de 15 Proyectos Estratégicos, de los cuales 3 fueron finalizados y 12 continúan en ejecución en el año 2017.

-Proyecto implementación Amerika web Licencia del sistema Amerika Comercial y Técnico en la versión Web. Incluye soporte, actualizaciones, mejoras y solución de incidentes.

-Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés fase II Se avanza en el fortalecimiento de las capacidades de relación, en el desarrollo de la caracterización preliminar.

- Sectorización Fase 2: Modelación hidráulica del sistema de tuberías de Acueducto de Manizales y evaluación del riesgo de deslizamiento de taludes por falla o rotura de tuberías - Zona oriente. Se Definió la sectorización de la zona oriente de acuerdo con la red de acueducto

-Gobierno en Línea Fase III: Empresa Digital Abierta - Trámites y Servicios en Línea (Tic para Gobierno Abierto - Tic para Servicios) El Comité Anti trámites, Gobierno en Línea y de Habeas data de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., en

consideración con lo estipulado en el Decreto 1078 de 2015, se propone alcanzar a partir de los insumos desarrollados en años anteriores un avance del 50% (Meta legal 70%) del componente Tic para servicios equivalente al cumplimiento de los siguientes criterios (Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, Formularios descargables, diligenciables y transaccionales, Accesibilidad, Usabilidad, Promoción, Evaluación de la satisfacción del usuario), de igual manera se propone avanzar en un 70% (Meta Legal 80%) el cumplimiento del componente Tic para Gobierno Abierto equivalente al cumplimiento de los criterios (Acceso a la información pública, Datos abiertos, Alistamiento para la participación por medios electrónicos, Rendición de cuentas, Consulta a la ciudadanía).

-Ampliación banco de medidores Se avanzó en la fabricación de la estructura física del banco, incluyendo un sistema de instrumentación y control además de un software de automatización

-Saneamiento de la cuenca del Rio Chinchiná en lo que comprende los municipios de Manizales y Villanería. Fase 1 Pre inversión Se avanzó en la consultoría para el análisis de alternativas, estudio de factibilidad, diseños definitivos y preparación de documentos de licitación para proyecto de planta de tratamiento de agua residual y colector en la ciudad de Manizales y municipio de Villanería.

-Centro de Control Maestro de Acueducto y Alcantarillado Se realizó la adecuación general de la infraestructura, incluye sala de crisis y cableado estructurado.

-Mejoramiento Sistema de Telemetría Se instalaran equipos de telemetría en los tanques priorizados de la ciudad, incluye medición de nivel, equipos de control, sistema de comunicaciones, redes eléctricas, infraestructura física. Se instalarán estaciones hidrometeoro lógicas en línea para las quebradas, rio Blanco, Pinares, Olivares, Chinchiná, California, Romerales, La Ye, La María y Cajones.

-Seguimiento Plan de Obras de Inversiones POIR Se ejecutó y hace seguimiento al plan de obras de inversiones planteadas para el año 2017.

-Generación de energía en la red de Acueducto Se avanzó en la Realización de diseños definitivos del proyecto, en el suministro de la turbina, generador y tablero de Control; así como en la construcción de la caseta de máquinas y la instalación de Turbina.

- Proyectos Estratégicos Proceso Sostenibilidad Corporativa Con los programas estratégicos Gestores del Agua Urbanos y Rurales, Amigos del acueducto y aguas toca su puerta, se consolido un grupo de líderes que son líderes y multiplicadores de las iniciativas empresariales.



También se construyó tejido social al formar niños, jóvenes y adultos representantes de instituciones educativas, empresas, grupos informales y comunidad en general en prácticas de uso responsable.

- Se descentralizaron los servicios de las empresas de facturación conjunto EMAS, Aguas de Manizales e INVAMA; mediante la atención directa y en campo a los usuarios del Municipio impactando a 2.818 personas entre las vistas puerta a puerta, el conversatorio y las reparaciones con el Fontanero Amigo.

Durante el año 2016, Aguas de Manizales implementó medidas orientadas a realizar un saneamiento contable de las inversiones que no estaban generando rendimientos como es el caso de Aguas de Tumbes cuya participación accionaria fue vendida en agosto del 2016. Con respecto a People Contact, esta empresa entró en ley de insolvencia empresarial y se deterioró al 100%. Aguas de Manizales en el 2016 generó ingresos extraordinarios producto de las gestiones realizadas en los siguientes aspectos:

Venta Atusa: Los ingresos netos después de descontar los impuestos y otros gastos relacionados con la operación sumaron \$3.103 millones.

Reducción regalías: La reducción en regalías al 10% a partir de marzo de 2016 representó unos gastos menores de \$3.064 millones en el año.

Entrada en vigencia del nuevo modelo Tarifario: El cambio en la tarifa a partir de Julio de 2016 significó en el año unos ingresos adicionales estimados de \$2.408 Millones.

Durante el año 2016 la empresa realizó transferencias a sus socios y accionistas por concepto de regalías por valor de \$6.541 millones y dividendos por valor de \$694 millones.

Los márgenes brutos, operativos y netos presentan incrementos notables de un periodo a otro soportado principalmente por la reducción de gastos y en la entrada En vigencia del nuevo modelo tarifario.

La capacidad para la generación de caja de la empresa reflejada en el EBITDA presenta un incremento considerable para el 2016 pasando del 24% (\$13.485 millones) del 2015 al 40,5% (\$25.111 millones) en el 2016.

La rentabilidad del patrimonio muestra que los recursos de los accionistas para el año 2016 rentaron a una tasa del 16.9% lo cual significa que la empresa ha mejorado su capacidad para generar valor para los accionistas al incrementar el 1,8% que se calculó para el año 2015.

Así mismo se puede observar que los activos de la empresa aumentaron su capacidad para producir utilidad operacional pasando del 4 % del 2015 al 6.9% en el 2016.

Curva de Endeudamiento

La empresa disminuyó la participación de los acreedores en el activo de la empresa pasando de 46% en el año 2015 a 43% en el año 2016. La concentración





del endeudamiento en el corto plazo aumentó y del total de pasivos el **20%** correspondía a corrientes en el 2015 y a **28%** en el 2016. Igual situación ocurrió con el Leverage a corto plazo en el cual los recursos comprometidos de los dineros de los accionistas con deudas u obligaciones de corto plazo aumento para el 2016 pasando de **17%** en el 2015 a **21%** en el año pasado.

Gestión Tarifaria

Durante el año 2016 Aguas de Manizales S.A.E.S.P. implementó el nuevo marco tarifario a partir de los consumos del 1 de julio de 2016, soportados en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, permitiendo a la empresa incrementar sus ingresos corrientes durante el último trimestre por el servicio de Acueducto y Alcantarillado y apalancar el nuevo (Plan de Obras e Inversiones Regulado) POIR para el decenio 2016-2026.

Con relación a la actualización por IPC durante la vigencia 2016 contamos con dos Incrementos tarifarios en aplicación de la ley 142 de 1994, en el mes de enero se acumuló un IPC de 3.9724% con facturación en marzo de 2016 y en el mes de mayo un IPC de 3.2663% con facturación en Julio de 2016.

En cuanto al principio de Solidaridad y redistribución del ingreso Aguas de Manizales gestionó ante el ente territorial el déficit generado en aplicación de subsidios a los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Manizales, consignando en la vigencia 2016 la suma de M\$1.999.152, valor solicitado en aplicación del decreto 1013 de 2005.

La ejecución presupuestal de ingresos al cierre del año fue de \$88.230 millones que corresponde al 97,89% sobre un presupuesto aprobado de \$90.132 millones. En el presupuesto de Ingresos los capítulos que se destacan por su ejecución son: los Ingresos corrientes con un 101% de recaudo influenciado principalmente por la aplicación de las tarifas de acuerdo con el nuevo modelo tarifario que incrementó los ingresos por consumos y cargos fijos; igualmente el capítulo de Ingresos Indirectos con un 112,2% donde se destaca el recaudo por arrendamientos e Independizaciones.

El presupuesto de Egresos presentó una ejecución de \$86.185 millones que Corresponden a 95,62% de un presupuesto aprobado de \$90.132 millones. Los principales capítulos del presupuesto de Egresos se ejecutaron así: Durante el año 2016, Aguas de Manizales S.A E.S.P transfirió a los accionistas por concepto de dividendos \$694.684.217 y por Regalías \$6.527.222.482.

El presupuesto de inversiones tenía un valor aprobado para el año de 15.979 millones de los cuales ejecutó \$15.170 millones que corresponde al 94,9%.



Ingresos operacionales	\$ 61.055.969
Ingreso en venta de bienes	\$ 935.890
Utilidad Operativa	\$ 13.970.472
Utilidad Neta	\$ 13.539.102
Servicios de Acueducto	\$ 37.614.602
Servicios de Alcantarillado	\$ 23.596.680
Otros gastos	\$ 8.369.532
Otros Ingresos	\$ 13.756.283
Costos de Ventas	\$ 37.499.421
Utilidad Bruta	\$ 24.492.338
Gastos Administrativos	\$ 10.521.865
Impuestos de Renta	\$ 5.818.121

3-DIMENSION AMBIENTAL

Principios orientadores

1- Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

2- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

3- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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 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 que estén en su entorno, de la siguiente manera:

- Para el año 2016 se entregaron 10890 Kg, a la corporación Eco reciclamos SAS, el cual fue separado y posteriormente reutilizado para ser procesado en las plantas de Papeles Nacionales para hacer papel Higiénico.
- 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.



- 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.

- Actualmente estamos trabajando en la Generación de energía eléctrica limpia mediante la instalación de una turbina para el autoconsumo del proceso de tratamiento en la planta Niza.

El proyecto consiste en aprovechar el potencial hidráulico de la conducción de agua potable Luis Prieto - Niza para generar energía eléctrica mediante la instalación de una turbina Francis en la misma conducción que transporta el agua potable para suministro a la población, Es decir que se le da un doble aprovechamiento al recurso hídrico generando energía limpia.

Con una inversión de 900 millones aproximadamente, se ejecutaron obras para la medición remota de los caudales en las fuentes de captación, adicional a esto se contrataron los diseños para identificar y mitigar los sitios de mayor vulnerabilidad de la caja de Rio Blanco.

Se celebró un convenio con el municipio, para realizar obras de protección en ambas cuencas abastecedoras (Chinchiná y Rio Blanco) con una inversión de 1200 millones de pesos.

La empresa decidió darle un impulso radical a la actividad turística de avistamiento de aves en la Reserva de Rio Blanco, debido al aumento considerable de visitantes tanto extranjeros como nacionales, por tal razón inició la construcción de la primera cabaña en el sector de viveros con una inversión de 287 millones aproximadamente.

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,

Además se hicieron algunas acciones como las siguientes:

Se reemplazan 4 moto reductores, por tecnología nueva como son motores Nema Premiun (IC3) y adicionalmente las cajas reductoras son helicoidales de ejes paralelos con una eficiencia mecánica del 80%, en la parte ambiental se solicitan con aceite grado alimenticio lo cual no afecta el proceso de tratamiento y se garantiza un agua potable de excelente calidad libre de riesgos por contaminación con aceite mineral en el proceso de tratamiento.

Actualmente estamos trabajando en los siguientes temas:





Generar energía eléctrica limpia mediante la instalación de una turbina para el autoconsumo del proceso de tratamiento en la planta Niza. El proyecto consiste en aprovechar el potencial hidráulico de la conducción de agua potable Luis Prieto - Niza para generar energía eléctrica mediante la instalación de una turbina Francis En la misma conducción que transporta el agua potable para suministro a la población. Es decir que se le da un doble aprovechamiento al recurso hídrico generando energía limpia.

Protección y mantenimiento de las cuencas y su infraestructura:

Con una inversión de 900 millones aproximadamente, se ejecutaron obras para la medición remota de los caudales en las fuentes de captación, adicional a esto se contrataron los diseños para identificar y mitigar los sitios de mayor vulnerabilidad de la caja de Rio Blanco.

Se celebró un convenio con el municipio, para realizar obras de protección en Ambas cuencas abastecedoras (Chinchiná y Rio Blanco) con una inversión de 1200 millones de pesos.

La empresa decidió darle un impulso radical a la actividad turística de avistamiento de aves en la Reserva de Rio Blanco, debido al aumento considerable de visitantes tanto extranjeros como nacionales, por tal razón inició la construcción de la primera cabaña en el sector de viveros con una inversión de 287 millones aproximadamente.

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.

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 de la misma, la protección del medio ambiente y consolidando relaciones armoniosas, productivas y responsables con los diferentes grupos de interés.

Durante el año 2016 se confirma el compromiso frente al medio ambiente con la ejecución de los diferentes programas del proceso de Sostenibilidad Corporativa, programas que permitió el mejoramiento de la calidad de vida a 32.699 personas directas aproximadamente de la comunidad Manizaleña, distribuidas en los siguientes Proyectos:



Programa	Actividad	Población Beneficiada
Gestores del Agua Urbanos y Rurales	En la zona urbana se certificaron 48 líderes comunitarios en el Diplomado en Gestión de Proyectos con énfasis Comunitario y Ambiental y en la elaboración de proyectos y en la zona rural, en Gestión del Riesgo, protección de microcuencas.	48 Gestores Urbanos, 55 Gestores Rurales
Limpieza de Sumideros	6 Jornadas con actividades de limpieza, educación ambiental con el componente lúdico Pedagógico.	835 Personas
Ruta del Agua	3 Jornadas de Limpieza con actividades de limpieza, educación ambiental puerta a puerta y componente lúdico pedagógico.	462 Personas
Amigos del Acueducto	54 actividades de educación ambiental entre talleres de capacitación y salidas ambientales a la Reserva Hidrográfica Río Blanco, con Instituciones educativas, grupos de base y empresas	1562 Personas
Aguas Toca su Puerta	10 Jornadas de descentralización de los Servicios de las Empresas de Facturación Conjunta.	2818 Personas
Gestión Social en Obras Civiles	28 Obras civiles con acompañamiento social antes, durante y después de las obras.	3400 Personas
Conexiones Nuevas Rurales	Viabilización y Conexión de servicios nuevos.	243 Familias
Guardianes del Agua	6 Instituciones Educativas participantes.	118 Jóvenes Certificados
Parque del Agua	6 jornadas Lúdico ambientales.	3528 niñ@s actividad de la celebración del día azul
Pila Pública	Mejorar las condiciones de vida de las zonas de alto riesgo (ZAR), a través de la solución de agua potable.	34 familias
Importancia, uso y cuidado del recurso hídrico en la Zona Rural	11 Instituciones educativas capacitadas	870 Personas
Participación en ferias campañas interinstitucionales	6 eventos de Educación Ambiental con la Universidad de Caldas, Alcaldía de Manizales, Alianza contra el fraude, Universidad de Manizales.	652 Personas

Acompañamiento social y deportivo a Comunidades Vulnerables con el equipo Profesional de Fútbol.	25 Encuentros con instituciones educativas y tomas de barrio	4501 Personas
Sensibilización Ambiental	47 encuentros en instituciones educativas de la zona Urbana en Manizales	13691 Personas

Además, de todos los programas sociales se adelantaron acciones orientadas al cuidado y uso responsable a través 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”.

Cobertura

A 2016 se cuenta con suscriptores y/o usuarios de acueducto y alcantarillado en el sector rural, urbano y empresarial, distribuidos de la siguiente manera:

ESTRATOS, SUSCRIPTORES Y PORCENTAJE SECTOR RURAL

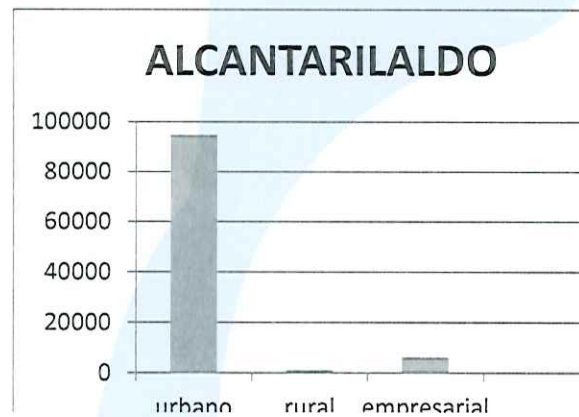
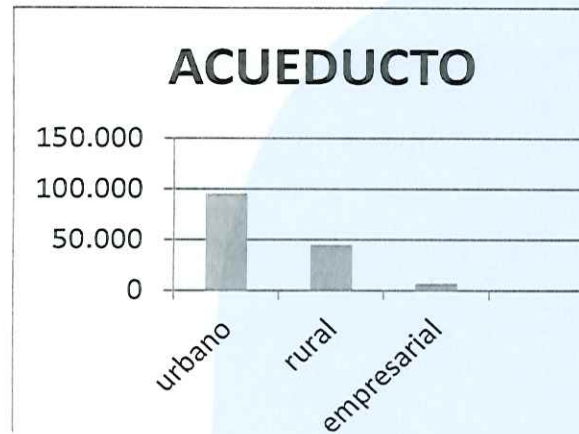
	Estrato 1		Estrato 2		Estrato 3		Estrato 4		Estrato 5		Estrato 6		Total
Acueducto	1.321	1.2%	1.731	1.6%	647	0.6%	207	0.2%	92	0.1%	110	0.1%	4.108
Alcantarillado	229	0.2%	653	0.6%	237	0.2%	14	0.0%	0	0%	0	0%	1.133

ESTRATOS, SUSCRIPTORES Y PORCENTAJE SECTOR URBANO

	Estrato 1		Estrato 2		Estrato 3		Estrato 4		Estrato 5		Estrato 6		Total
Acueducto	8.648	8.1%	19.928	18.7%	35.932	33.6%	15.970	15.0%	5.641	5.3%	9.709	9.1%	95.838
Alcantarillado	8.343	82%	19.652	19.2%	35.773	35.0%	15.995	15.7%	5.592	5.5%	9.380	9.2%	94.735

SECTOR EMPRESARIAL, SUSCRIPTORES Y PORCENTAJE

	Comercial		Industrial		Oficial		Suministros constructores		Servicio especial		Total
Acueducto	5.838	5.5%	189	0.2%	422	0.4%	79	0.1%	334	0.3%	6.862
Alcantarillado	5.620	5.5%	62	0.1%	361	0.4%	0	0%	263	0.3%	6.306



4- POLITICA ANTI-CORRUPCION

Principios orientadores

-Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

La Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., comprometida con el actuar ético de sus colaboradores, ha llevado a cabo prácticas desde diferentes procesos con las cuales se busca prevenir hechos que atenten contra el actuar ético y responsable de la Empresa, en tal sentido se ha elaborado una matriz que recopila estas prácticas en seis grandes componentes:

- Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción
- Componente 2. Racionalización de Trámites
- Componente 3. Rendición de cuentas
- Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadana





- Componente 5. Transparencia y acceso a la Información
- Componente 6. Iniciativas adicionales: Canal de Línea ética

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Desde el año 2014, la empresa cuenta con una la Política de Anticorrupción Aprobada por la Alta Dirección el 23 de diciembre de 2014

En consideración a esto, la empresa ha avanzado en la elaboración de una Matriz para la gestión del riesgo organizacional, en la que se relacionan las causas que lo pueden materializar, las consecuencias que se pueden presentar en caso que se materialice y los controles que actualmente se tienen implementados para evitar que el riesgo ocurra.

Componente 2. Racionalización de Trámites.

La empresa constituyó el comité anti trámites y de gobierno en línea de conformidad con lo establecido en el Reglamento No. 011 Manizales, 06 de Julio de 2016, (AC-00-D01).

Atendiendo lo allí establecido se realizó un inventario de 14 trámites y 1 (OPA) EGEL-TSL-01, de acuerdo a los procedimientos y servicios que ofrece la empresa a los usuarios, establecido esto, se procedió a la inscripción de los trámites en el SUIT, sistema único de información de trámites.

Componente 3. Rendición de cuentas

El Plan de Participación Ciudadana de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. busca fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los ciudadanos y la entidad, promoviendo la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de canales de información. Con el fin de afianzar esta interacción, la empresa realiza cada año la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Para participar activamente de esta jornada, los usuarios pueden enviar sus inquietudes, a través de los canales de comunicación que se han dispuesto para ello, como la página web www.aguasdemanizales.com.co, las redes sociales de la empresa: En Twitter @aguasmzl y en Facebook: Aguas de Manizales, el correo electrónico: atencion.cliente@aguasdemanizales.com.co y la línea gratuita 116, con servicio las 24 horas. Allí se busca dar respuesta a todas las inquietudes que se reciban a través de estos canales de información, de manera directa, así como en la misma Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

La Empresa mide mediante indicadores la Satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta a sus solicitudes entre otros, así mismo, semanalmente se evalúan las acciones de mejora para ofrecer un mejor servicio al usuario.

La Empresa dentro de su sistema de Gestión de Calidad tiene identificado el Marco Normativo aplicable a cada proceso, lo cual permite medir el nivel de cumplimiento en lo relacionado con el Servicio al Ciudadano

Mensualmente se realizan encuestas sobre la percepción General del servicio, y de manera semestral se realiza su publicación en página web.

Actualmente la Empresa cuenta con adecuaciones en sus instalaciones para permitir el acceso a las personas con limitaciones físicas

Actualmente la Empresa está en el Nivel A del cumplimiento de la norma NTC 5854

Si bien no se ha realizado aun el convenio con el centro de relevo, si se realizó un curso corto sobre el lenguaje de señas orientado a los colaboradores del área de RSE.

Actualmente la Empresa cuenta con el sistema América, desarrollo tecnológico que facilita la automatización de PQRD

Previo al envío de la respuesta, se analizan las solicitudes de forma y fondo, con el fin de brindar una respuesta completa, de calidad y satisfactoria al usuario.

A la fecha contamos con canales físicos, auditivos como el Callcenter y digitales (Página web y redes sociales).

Página web:

Este es el nuevo entorno virtual. 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.

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.



Con esto se evidencia 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.



Redes Sociales:

Twitter: A lo largo del 2016 se realizaron 1711 publicaciones en la cuenta de twitter sobre contenidos que estuvieran en la agenda de la empresa.

Facebook los usuarios de esta plataforma recibieron a través 1256 publicaciones información de la empresa.

You tube: con el ánimo de generar contenidos más interactivos la empresa a través de este canal de comunicación sirve a su vez como complemento de otros canales, plataformas y estrategias y en el año 2016 se publicaron 8 videos con 825 seguidores.

Boletines Informativos: Constituyen una herramienta de comunicación Fundamental ya que a través del envío de estos documentos a los periodistas se genera la reproducción de contenidos en los diferentes medios de comunicación (radio, prensa y televisión) y así tenemos mayor alcance a nuestros grupos de interés. Para el año 2016 se generaron 130 boletines de prensa.

Cuenta Cosas: Es un canal de comunicación diseñado para informar al público interno; los colaboradores hacen uso de él leyendo sus contenidos y solicitando publicación de ciertos contenidos. Su frecuencia es semanal y circula en formato Digital a través del envío directo a los correos electrónicos. Para el año 2016 se generaron 48 publicaciones.

Escúchame: Es un espacio de interacción entre los colaboradores a través del cual pueden conocer la gestión, avances, principales y logros de los diferentes Procesos. Su frecuencia es semanal. Para el año 2016 se propiciaron 46 espacios de diálogo informativo con la asistencia del 70% de los colaboradores.





INTRANET: Como canal de comunicación interna, su uso permanente esta dado en la medida que a través de este canal de información, los colaboradores tienen acceso al Sistema de Gestión de la empresa, denominado CEO – Calidad Aplicada a la Excelencia Organizacional, así como a las Mesas de ayuda a través de las cuales los procesos se comunican entre sí para dar respuesta a diferentes requerimientos.

Componente 5. Transparencia y acceso a la Información

En cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información, la Empresa ha publicado la información allí solicitada en la página web institucional.

<http://www.aguasdemanizales.com.co/AtencionUsuario/Transparencia/Accesoinformacion>

Componente 6. Iniciativas adicionales

Para Aguas de Manizales S.A. E.S.P, el comportamiento ético constituye un principio fundamental organizacional, mediante el cual sus colaboradores generan relaciones de confianza con los diferentes Grupos de Interés, por tal razón se desarrolla el canal de línea ética, en donde podrán denunciar las actuaciones del equipo humano de la compañía y/o de otras personas, que a nombre de la Empresa puedan afectar el comportamiento Ético de la organización con respecto a sus grupos de interés.

En este espacio puede denunciar la situación identificada que atenta contra principios éticos. No es una línea para presentar quejas, reclamos o inquietudes, si no para denunciar acciones contrarias al actuar ético de la Empresa y sus colaboradores.

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

Recertificación ISO 9001: 2008 De parte de ICONTEC, Aguas de Manizales S.A E.S.P recibió la renovación de la certificación del Sistema de Gestión.

Seguimiento de Acreditación NTC ISO/IEC 17025: En el mismo período se recibió Evaluación de vigilancia de acreditación en los laboratorios de Medidores y Aguas de la Empresa por parte de la Organización Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

Actualización ISO 9001:2015 Con el propósito de alcanzar la certificación de calidad bajo la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015, durante el 2016





Se elaboró un diagnóstico del sistema de gestión de la empresa con respecto a todos los requisitos de la nueva versión y se diseñó un plan de trabajo que le permita a la organización certificarse en el 2017 cumpliendo estos requisitos.

RECONOCIMIENTO

En el 2016, el Aguas de Manizales S.A E.S.P fue finalista entre 189 empresas de servicios públicos y comunicaciones del país, al Premio a la Responsabilidad Social Empresarial que otorga cada año la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y complementarios ANDESCO, que reconoce el esfuerzo que realiza la Empresa en torno a la Responsabilidad Social Empresarial, conjugando aspectos ambientales, sociales y económicos, inherentes al desarrollo sostenible.

Otro reconocimiento importante fue el presentado por Manizales Cómo Vamos, en donde se mostró el posicionamiento alcanzado por Aguas de Manizales S.A E.S.P. como empresa prestadora de servicios públicos, alcanzando el primer lugar en el escalafón con un 94% de favorabilidad y 97% de conocimiento entre sus usuarios, según la encuesta implementada por la firma Isos Napoleón Franco.

