



COP 2016

Aguas y Aguas de Pereira
Comunicado de Progreso
Periodo 2016

www.aguasyaguas.com.co

En memoria de:



Claudia Milena Jaramillo Pulgarín

Dirección de Planeación Aguas y Aguas de Pereira

Gestión Ambiental

1976 – 2017

Elaboración del informe y acopio de la información

Aguas y Aguas de Pereira

Producción

Claudia Milena Jaramillo Pulgarín
Dirección de Planeación

Equipo Coordinador

Francisco Valencia López
Gerente

Carmenza García Muñoz
Directora de Planeación

Claudia Milena Jaramillo Pulgarín
Dirección de Planeación

Acompañamiento

Sandra Lorena Yepes Chisco
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Universidad Tecnológica de Pereira

Miembros de la Junta Directiva

Principales 2017

Juan Pablo Gallo Maya
Alcalde de Pereira

Carlos Alberto Maya López
Secretario de Hacienda

Carlos Humberto Blandón
Ingenio Risaralda

Álvaro Ramírez González
Representante de Gremios

Carolina Cardona Tobón
Secretaria de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental

2016

Carlos Varón Echeverry
Representante de Gremios

Carlos Humberto Isaza
Representante de Gremios

Andrés Sáenz Taborda
Secretaría de Planeación Municipal

Suplentes

Mario Castaño Montoya
Secretario de Gestión Administrativa

Carlos Andrés Hernández
Secretario de Vivienda Social

Diego Marulanda Montes
Gerente ALUCOL

Juan Alejandro Ángel Arango
Representante de Gremios

Jorge Iván Ramírez Cadavid
Secretario General de la Cámara de
Comercio

Alejandro Herrera
Representante Sindicato

Miembros del Comité Directivo

Francisco Valencia López
Gerente

Efraín Díaz Martínez
Secretario General

Nancy Lorena García Acosta
Subgerente Financiera y Administrativa

Fabián Andrés Henao Castaño
Subgerente Comercial

Roberto Parra Flórez
Subgerente Técnico

Juan Carlos Álvarez Echeverri
Subgerente de Operaciones

Carlos Andrés Vásquez Ramírez
Director Tecnologías de la Información (e)

Carmenza García Muñoz
Directora de Planeación

Alba Cristina Mosquera Álvarez
Directora de Control Interno

Acerca de nuestro informe G4-28, G4-31

El presente informe de progreso refleja la materialidad trabajada con diferentes grupos de valor de la Empresa y desde dicha primacía, se tiene en cuenta los contenidos específicos de cada eje central del Pacto Global, acompañados por indicadores GRI 4; razón por la cual, se comprende como un comunicado de progreso avanzado, cuyo período a reportar es enero a diciembre del año 2016.

Los mecanismos para difundir el desempeño social de la organización son:

1. Rendición de cuentas a la ciudadanía que se hace una vez al año y fue realizada en el mes de diciembre de la vigencia 2016.
2. Publicación del informe de gestión a través del portal Web www.aguasyaguas.com.co
3. Publicaciones en nuestra facturación, la cual es enviada a los usuarios mensualmente.

Para mayor información se puede consultar con:

Alejandra Agudelo Quiceno

Profesional Dirección de Planeación

aagudelo@aguasyaguas.com.co

Tabla de contenido

Perfil de la Organización.....	5-8
Carta de compromiso.....	9
Ética e integridad.....	10-11
Certificaciones, guías y reconocimientos.....	12
Grupos de valor y materialidad.....	13-16
1. Gestión organizacional: resultados relevantes del año 2016.....	18-31
2. Desempeño en Derechos Humanos.....	32-37
3. Desempeño en capacidades laborales.....	38-50
4. Desempeño ambiental.....	51-72
5. Desempeño ético, anticorrupción y transparencia.....	73-87
6. Retos para el año 2017.....	88
7. Índice PG – GRI4.....	89
8. Abreviaturas.....	90
9. Bibliografía.....	91

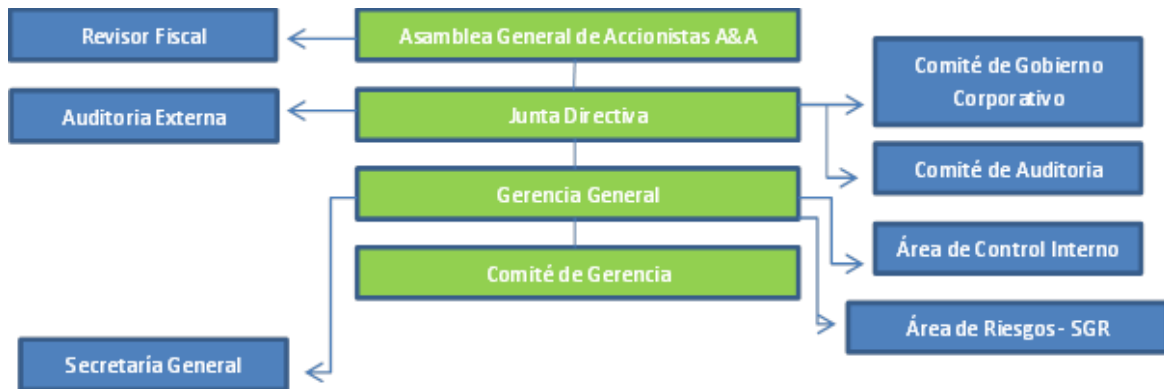
Perfil de la Organización

Historia:

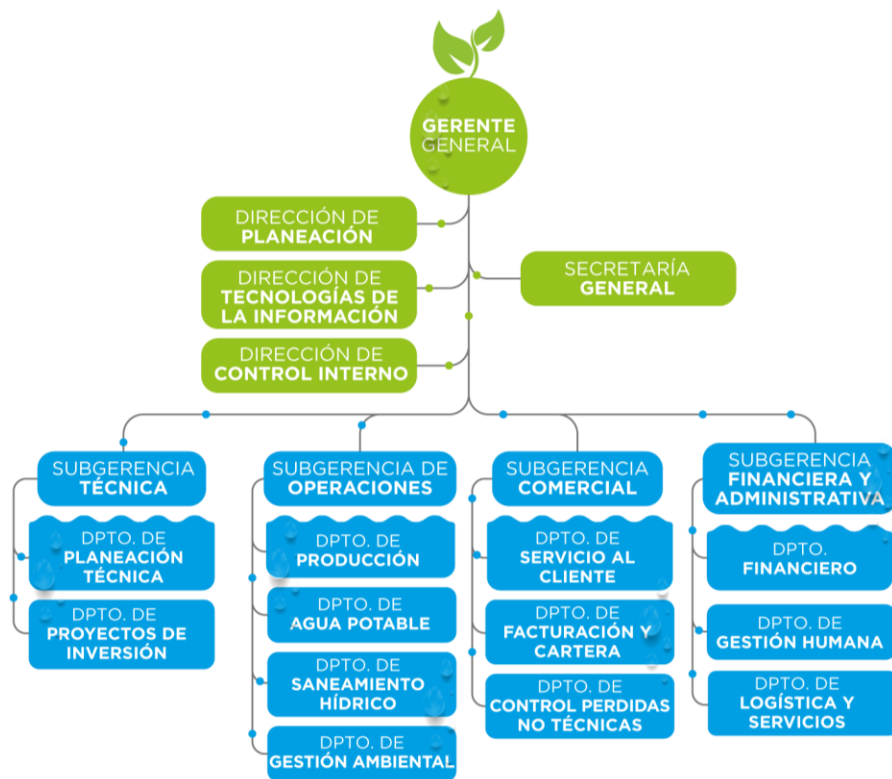
Decreto Extraordinario No. 90 de 1957.	Nacen las Empresas Públicas de Pereira como establecimiento público autónomo: energía eléctrica, teléfonos, acueducto, alcantarillado, plaza de mercado y matadero.
Acuerdo 043 de 1959 del Concejo Municipal.	Se delega a la Empresa la administración de las cuencas hidrográficas del municipio, para lo cual se creó el Departamento de Reforestación, dedicado especialmente a la conservación de la cuenca del río Otún.
Constitución Política de 1991.	Oficializa la prestación de servicios públicos domiciliarios: ampliación de cobertura, mejoramiento de la eficiencia y aumento de la calidad.
Ley 142 de 1994.	Se constituye el nuevo régimen de los servicios públicos domiciliarios con intervención del Estado en regulación, control y vigilancia. Régimen jurídico, régimen de actos y contratos, régimen laboral y régimen de transición; además, normas especiales para algunos servicios públicos y régimen tarifario.
Acuerdo 30 de 1996 del Concejo Municipal.	Transformó las Empresas Públicas de Pereira, dividiendo el establecimiento público en cuatro sociedades por acciones: Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P., Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. Igualmente se constituyó la Empresa de Servicios Múltiples Compartidos -Multiservicios S.A.- Establece el objeto de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P: prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado incluyendo sus actividades complementarias, entre las cuales se encuentra el control de la calidad del agua.
Resolución 16702 del 28 de mayo de 2008 de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Acredita el Laboratorio de Control de Calidad del agua.

Escritura pública 1326 del 16 de mayo de 1997 de la Notaría Cuarta del Circuito de Pereira.	Se constituye la Empresa.
24 de julio de 1997.	Inicia labores de forma autónoma.
Registro No. 5667 del 25 de julio de 1997 Cámara de Comercio de Pereira.	Inscripción.
Acuerdo No. 20 del 28 de julio de 2004.	Se transforma en sociedad anónima de economía mixta de Servicios Públicos Domiciliarios.
Escritura pública 2665 del 24 de agosto de 2004 de la Notaría Sexta del Circuito de Pereira.	Se constituye la nueva Empresa bajo el carácter de sociedad anónima. Para efectos comerciales, la Empresa adoptó el nombre de AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA. G4-3

Órganos de Gobierno G4-34:



Organigrama:



Direccionamiento estratégico:



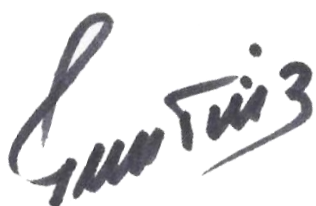
Carta de Compromiso G4-1

Desde nuestra organización Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P. nos complace presentar el séptimo comunicado de progreso, el cual corresponde al periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2016.

En él se refleja nuestro compromiso ambiental, social y económico, así como los aspectos de alto impacto abordados desde nuestros grupos de valor, con quienes trabajamos para construir el bien común en relación a la sostenibilidad y propendemos por la sustentabilidad y cuidado de nuestro principal capital –el agua-, siendo nuestra convicción para esta sociedad.

En razón al anterior postulado, renovamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global y sus 4 ejes: estándares ambientales, estándares laborales, Derechos Humanos y anticorrupción; y así mismo, se extiende el compromiso en relación a los ODS –Objetivos de Desarrollo Sostenible- conscientes de que el trabajo articulado a su favor contribuye, sin duda alguna, al aseguramiento de un futuro sostenible para nuestras próximas generaciones.

Nos preparamos desde ahora con el diseño e implementación de un Plan Estratégico (2017 – 2020) acorde al compromiso asumido y la generación de capacidades organizacionales, para enfrentar los retos presentes y futuros de nuestro sector, porque si algo tiene claro Aguas y Aguas de Pereira, es que en el presente es donde se pueden gestar grandes cambios culturales que aseguren el porvenir de nuestro territorio.



Francisco Valencia López

Gerente Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P

Ética e integridad G4-56

Directivas Organizacionales:

DOCUMENTO	APROBADO POR	REFERENCIA
Acta No. 36 -2014	Asamblea General de Accionistas	Creación del Comité de Auditoría.
Directiva No. 017-2014	Gerencia	Por medio de la cual se adoptó el Reglamento del Comité de Auditoría.
Directiva No.020-2014	Junta Directiva	Por la cual se modifica y actualiza el Código de Ética.
Directiva No. 021-2014	Junta Directiva	Por medio de la cual se adopta el Código de Buen Gobierno.
Directiva No. 022-2014	Junta Directiva	Por medio de la cual se adopta el reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.
Directiva No. 023-2014	Junta Directiva	Por medio de la cual se adopta el Reglamento de la Junta Directiva.
Directiva No. 193-2014	Gerencia	No participación en campañas políticas.

Valores Corporativos:

Los Valores Corporativos, representan elementos de nuestra cultura organizacional, por lo cual, responden a actuaciones que la Empresa evidencia como ventajas competitivas.

1. **Integridad:** hacemos lo correcto, SIEMPRE.
2. **Mejoramiento Continuo:** buscamos la excelencia.
3. **Interés Público:** actuamos con objetividad y responsabilidad en nuestras acciones, garantizando beneficios sociales.
4. **Solidez Empresarial:** generamos riqueza para beneficio de todos.
5. **Preferencia por el cliente:** nos anticipamos a las necesidades de las personas con el fin de superar sus expectativas, lograr su fidelidad y mantener su confianza.
6. **Responsabilidad Social:** contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida basados en el respeto hacia los empleados, la comunidad y el ambiente.
7. **Pensamiento Positivo:** mantenemos una actitud hacia el cambio y logro de los objetivos, alcanzando una dinámica empresarial permanente.

Principios Corporativos:

Nuestros principios están ajustados con el Código de Buen Gobierno y son esencialmente normas de conducta que orientan la acción de las personas. Para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP., los principios corporativos están sustentados en:

1. Trabajar con responsabilidad para ofrecer servicios con oportunidad y calidad.
2. Contribuir con el logro de los objetivos, programas y proyectos de la Administración Municipal.
3. Administrar con responsabilidad, transparencia y honestidad los recursos de la Empresa.
4. Actuar con honestidad en cada uno de los procesos y actividades realizadas por la Empresa.

Principios Generales para la Atención al Usuario:

La Empresa observará los siguientes principios en la atención al usuario:

1. **SERVICIO DE CALIDAD:** la Empresa y su personal deberán prestar un servicio con calidad y efectividad, basado en una administración abierta y accesible. Entendiéndose como un servicio con cortesía, objetividad e imparcialidad.
2. **LEGALIDAD:** la Empresa actuará conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la Normatividad vigente aplicable a la Empresa.
3. **IGUALDAD:** la Empresa respetará el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la Ley (Ley 142).
4. **COHERENCIA:** La Empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

Certificaciones, guías y reconocimientos

Certificaciones y guías:

- ISO 9001:2009: Certificados SGS
- ISO 14001:2009: Certificados SGS
- NTC 17025:2009: Acreditados ONAC
- Acreditación IDEAM ISO/IEC 17025
- OHSAS 18001: Implementado
- GP 1000: Implementado
- ISO 26000 proceso de evaluación de perfil con ICONTEC
- AA1000: Tomado como referencia para entablar diálogo con grupos de valor

Reconocimientos:

- CINCEL- Primer puntaje en la variable de clima organizacional Retribución - 2016
- CINCEL- Mejoramiento significativo en las variables de Clima Organizacional - 2016
- Transparencia por Colombia - Implementación de las mejores prácticas en Gobierno Corporativo - 2015
- ANDESCO - Mejor Entorno de Mercado - 2012
- ANDESCO - Mejor Desempeño Ambiental - 2009
- Premio Planeta AZUL - 2007

Grupos de valor y materialidad G4-24

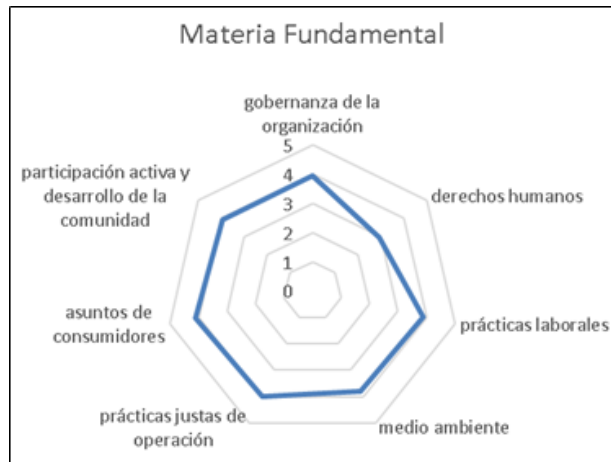
Grupos de valor:



Materialidad: temas de mayor importancia G4-19

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira, dentro de sus grupos de valor, cuenta con comunidades diversas que implica un despliegue de consulta especializada para realizar el diagnóstico preliminar en relación con los asuntos de gestión de responsabilidad social y sus impactos, de tal manera que permita a la organización evaluar objetivamente su quehacer y sus planes de mejora; por ello, acudió a ICONTEC y a la Universidad Tecnológica de Pereira, quienes respectivamente identificaron los aspectos relevantes desde la guía ISO 26000 y la herramienta GRI 4 con los siguientes resultados generales.

Resultados Generales ISO 26000



Materia	Promedio
Gobernanza de la Organización.	3,9375
Derechos Humanos.	2,94
Prácticas Laborales.	3,9
Medio Ambiente.	3,8
Prácticas justas de operación.	4
Asuntos de consumidores.	4,1075
Participación activa y desarrollo de la comunidad.	3,9275

Con base en los resultados, los grupos de valor identifican:

- Desde la percepción del sindicato de la Empresa, los temas relacionados con los consumidores y toda la estructura organizacional dan respuesta a sus necesidades y expectativas al encontrarse en un nivel de desarrollo muy alto.
- La promoción de relaciones responsables y transparentes con las autoridades de poder público, con sus competidores y sus proveedores y la garantía del uso legal es un aspecto a resaltar dentro de la gestión empresarial.
- La Empresa debe generar propuestas para luchar contra la corrupción en todos sus niveles y con todos sus grupos de valor.
- El grupo de participantes reconoce en la Empresa un ambiente de relaciones justas, con igualdad de oportunidades y garantías en temas de salud y seguridad.

- Se manifiesta la importancia de la participación que implementa la Organización para intercambiar, consultar y negociar asuntos de interés con sus trabajadores.
- Existe una insatisfacción con la falta de fomento al desarrollo y las alianzas con otras organizaciones para mejorar asuntos sociales de la vida en comunidad.
- Se debe enfatizar en el desarrollo de manifiestos, políticas, procedimientos y acciones para la promoción de un comportamiento ético y respetuoso.
- El desarrollo de mecanismos para solucionar conflictos y evitar violaciones de derechos de cualquier índole son acciones prioritarias.

Resultados generales GRI 4



CATEGORÍA	PROMEDIO
Gobernanza y Dirección.	0.875
Ética e Integridad.	1.5625
Economía.	2.142857143
Medio Ambiente.	1.15384615
Prácticas laborales y trabajo digno.	1.63636363
Derechos Humanos.	0.833333333
Sociedad.	1.142857

La evaluación anterior fue más específica y concentrada en los procesos organizacionales. Los grupos de valor indican que ha de fortalecerse la comunicación entre el Órgano superior de Gobierno y la Alta Dirección con las bases sociales; no sólo con los clientes, sino con la comunidad en general, priorizando la gestión y comunicación de impactos con relación a asuntos económicos, ambientales, sociales y del mismo Gobierno. Así mismo, se genera una alerta con relación a la gestión en materia de Derechos Humanos, aunque existe un reconocimiento de su labor al interior de la organización, se resalta la necesidad de fortalecer el trabajo encaminado a la existencia de cláusulas de DD.HH. en los acuerdos y contratos de la institución dentro de los cuales se hallan: la capacitación a colaboradores, políticas o procedimientos relacionados, el conocimiento de reclamaciones sobre violación de los mismos, la toma de medidas para contribuir a toda forma de trabajo forzoso, la evaluación a los proveedores, la difusión de las respuestas o resultados de las

reclamaciones o denuncias por discriminación. Finalmente, el fortalecimiento del gobierno corporativo implica generar acciones de mejora tendientes a la consolidación de la gestión para prevenir la corrupción y forjar escenarios de transparencia.

CAPÍTULO I

1. Gestión Organizacional: resultados relevantes del año 2016

G4-DMA

1.1. Manejo de La Cuenca:

La Cuenca del río Otún es uno de los patrimonios materiales más importante de los pereiranos; en consecuencia, es deber de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, velar por su cuidado, fortalecimiento y protección ante los riesgos que atentan contra la sustentabilidad tales como: procesos erosivos, cultivos extensivos, ganadería en laderas, turismo no regulado.

Para mitigar los riesgos expuestos, se realiza:

- Manejo Integral de La Cuenca del río Otún.
- Ordenamiento ambiental de las áreas protegidas por la Empresa.
- Planificación del recurso hídrico con capacidad de respuesta frente al cambio climático con USAID, SEI, UTP, CARDER y A&A.
- Articulación interinstitucional en pro de la conservación de La Cuenca Alta con Parques Nacionales Naturales de Colombia, CARDER y A&A. Convenio marco interadministrativo N° 520 de 2015 y convenio interadministrativo específico No. 001 de 2016.
- Planes de manejo ambiental y de riesgo a nivel regional para la sostenibilidad del recurso hídrico.



ADQUISICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PREDIOS EN LA CUENCA DEL RÍO OTÚN

PROPIETARIOS	HECTÁREAS	PORCENTAJE DE TENENCIA
Aguas y Aguas	6.032	20%
INCORA	4.695	16%
Min. Ambiente	489	2 %
Baldíos	7.516	25%
CARDER	1.546	5%
Particulares (cuenca alta superior 2.600 mts)	1.047	3%
Particulares (cuenca media alta 2000 a 2600 mts)	2.980	10%
Particulares (cuenca media 1700 a 2000 mts)	5.651	19%
ÁREA TOTAL (SIG CARDER)	29.956	100%

1.2. Desempeño económico G4-EC1:

Valor económico directo –ingresos- vs valor económico distribuido –gastos-.

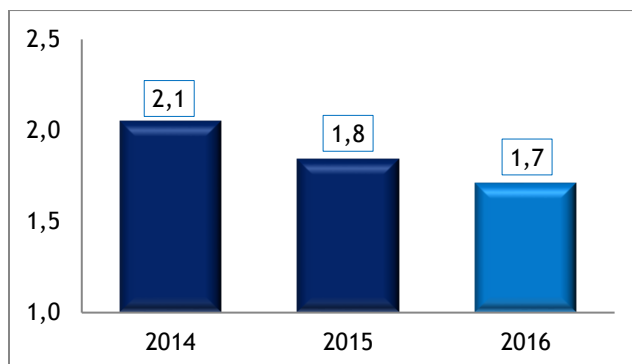
- Para el año 2016 la Empresa consolidó la adopción plena de la información financiera bajo Estándares Internacionales (IFRS).
- En cumplimiento de las metas financieras establecidas en el Plan Operativo Anual 2016, se generó un EBITDA superior al proyectado, lo que permitió incrementar el total del Plan de Inversiones con recursos propios, así como realizar prepago de deuda externa, mejorando el nivel de endeudamiento de la Empresa y mitigando en un buen porcentaje la exposición al riesgo cambiario.
- El crecimiento de ingresos operacionales superó la meta proyectada para el año, debido a la aplicación del nuevo marco tarifario y, por ende, el mejoramiento de la micromedición, entre otros, que permitieron incrementar la facturación.

Balance General:

Al finalizar la vigencia 2016 los Activos de la Empresa alcanzaron un nivel de \$762.991 millones, con una disminución de \$13.289 millones frente al año 2015. Los Activos Corrientes ascendieron a \$52.007 millones y tuvieron una reducción de \$803 millones, principalmente por la disminución del Efectivo, debido a la ejecución de pagos del Plan de Inversiones y del prepago de deuda por 3 millones de dólares. A pesar de ello, se mantuvo un manejo eficiente de la liquidez y una programación óptima de las erogaciones para atender los compromisos adquiridos por la Empresa. El Activo No Corriente disminuyó en \$12.487 millones, variación neta que se explica por una disminución de \$22.204 millones, por la aplicación de recursos para la ejecución del “Proyecto Todos por el Pacífico - Chocó” con frentes de trabajo en los municipios de Acandí, Atrato, Capurganá, Bahía Solano, Istmina, Medio Baudó, Nóvita, Nuquí, Río Quito y Tadó. Por otro parte, la Propiedad, Planta y Equipo se incrementó \$4.023 millones por la activación de obras ejecutadas en cumplimiento del Plan de Inversiones 2016; así como el un aumento de \$3.674 millones en Inversiones e Instrumentos Derivados por la recuperación del valor de las acciones en la Planta de Tratamiento de Villa Santana. Los Pasivos al cierre de la vigencia 2016, ascendieron a \$341.870 millones, con una disminución de \$18.240 millones frente al saldo registrado en diciembre de 2015. La variación neta de los Pasivos Corrientes por valor de \$1.823 millones está manifestada fundamentalmente por: i) Aumento en Préstamos por Pagar, debido al crecimiento de \$2.590 millones de la deuda interna a corto plazo por el desembolso realizado para apalancar el proyecto del Túnel Trasvase, mientras que el crédito en moneda extranjera a corto plazo disminuyó en \$1.266 millones producto del prepago realizado; ii) Aumento de Beneficios a Empleados en \$829, de los cuales \$518 millones corresponden a la consolidación de las prestaciones sociales de ley y convencionales y \$311 millones de la nómina de jubilados que se proyecta para el 2017, cuyo aumento se basa en la inflación. Los Pasivos No Corrientes tuvieron una disminución con relación al año 2015 de \$20.063 millones, explicada por el efecto neto de las siguientes variaciones: i) Una disminución de las Cuentas por Pagar, de los recursos recibidos en administración del “Proyecto Todos por el Pacífico - Chocó”, por las obras ejecutadas en los nueve municipios y el centro poblado ya mencionados; ii) Una disminución neta en los Préstamos por Pagar a largo plazo, producto de la actualización del saldo de la deuda externa una vez realizado el prepago de 3 millones de dólares, unido a una disminución de \$150 en la tasa de cambio, generando un ingreso por diferencial cambiario de \$1.268 millones. El Patrimonio de la Empresa, se ubicó en \$421.121

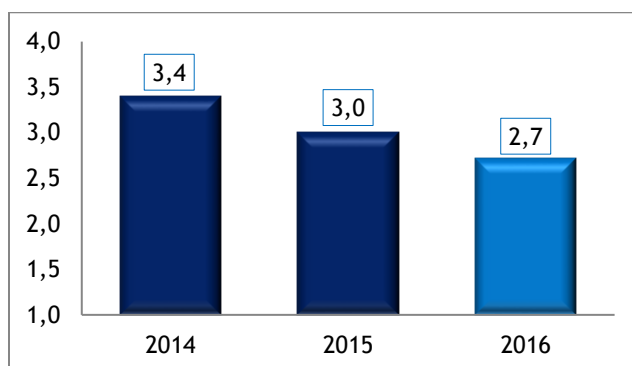
millones aumentando en \$4.951 millones frente al año 2015, fundamentalmente por las utilidades generadas en el ejercicio 2016.

Liquidez Financiera



La posición de liquidez es adecuada y flexible. A pesar del prepago de 3 millones de dólares realizado, se mantienen niveles de efectivo para atender los compromisos de funcionamiento, operación, servicio de deuda, inversión y cuentas por pagar. La liquidez disminuye a 1.7 y de igual manera, las cuentas por pagar al cierre de la vigencia 2016 disminuyeron significativamente pasando de \$38.313 millones a \$19.597 millones, un 49% en gran medida de la aplicación de vigencias futuras. Es de resaltar el buen manejo de los recursos, generando rendimientos financieros para el año 2016 de \$2.547 millones con un crecimiento del 59%, recursos que permitieron cubrir en un 55% los intereses de la deuda de dicha vigencia.

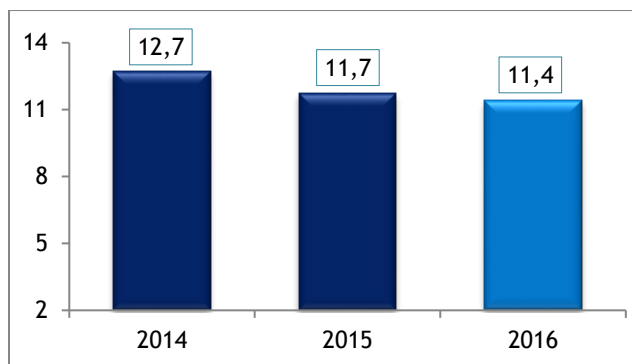
Nivel de Apalancamiento



A diciembre de 2016, este indicador se ubicó en 2.7 veces, reflejando un mejoramiento significativo, debido al buen manejo operacional que generó el nivel de EBITDA más alto de los últimos años, unido a la disminución de la deuda externa por el prepago realizado durante el año

de 3 millones de dólares y la disminución en la tasa de cambio en \$150 pesos, con respecto al diciembre 31 del 2015.

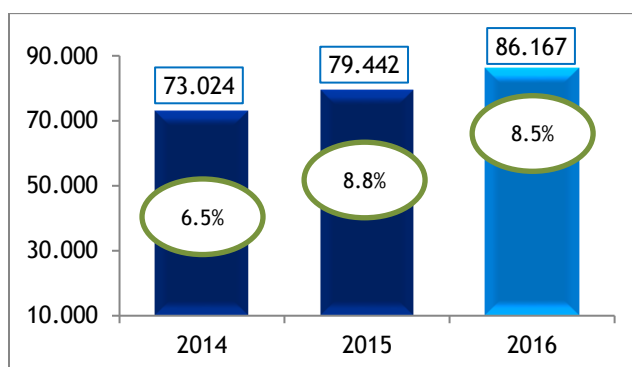
Nivel de Endeudamiento



Al cierre de diciembre de 2016, la deuda financiera de la Empresa ascendió a \$87.346 millones, de los cuales el 11% correspondió a deuda de corto plazo. El costo financiero promedio ponderado de la deuda es del 5.59% E.A, nivel muy inferior a la DTF.

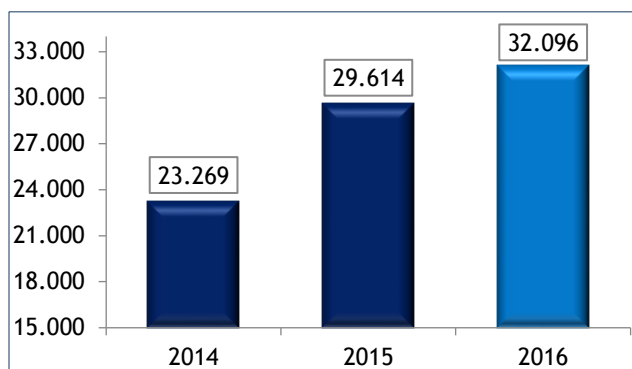
Estado de Resultados

Ingresos operacionales (\$ millones)



En el año 2016 a igual que en el 2015, los ingresos operacionales registraron crecimientos record para los últimos 3 años, creciendo un 8.5% con respecto al 2015, año cuyo aumento alcanzó el 8.8%.

EBITDA

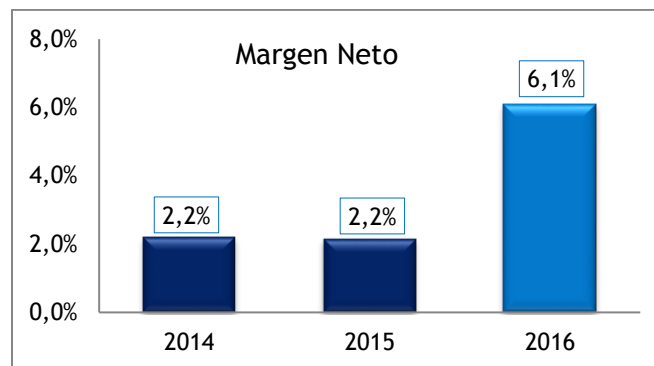


El resultado del EBITDA para el año 2016 alcanzó el nivel más alto de los últimos 3 años, debido al crecimiento de los ingresos operacionales por medidas como: i) Aplicación del nuevo marco tarifario a partir de agosto de 2016, con un incremento en la factura media del 2.5%; ii) Instalación de 4.700 medidores adicionales a la meta, para mejoramiento de la micromedición; iii) Un mayor número de suscriptores (764) respecto a la meta fijada para el 2016; este resultado del EBITDA permitió apalancar el plan de inversiones y realizar un prepago de la deuda externa. Al finalizar la vigencia 2016 se obtuvo un Excedente Operacional de \$2.325 millones, donde los ingresos operacionales tuvieron un incremento del 8.5%; sin embargo, el excedente operacional tuvo una disminución neta de \$7.575 millones con respecto al 2015, explicada principalmente por: i) Mayor valor de las Depreciaciones por la asignación del costo atribuido a la Propiedad, Planta y Equipo bajo IFRS, producto de la activación de las inversiones realizadas; ii) Mayor costo de medidores y materiales para su instalación, cabe anotar que este costo tiene una relación directa con el ingreso, es decir, se factura a los usuarios que requieren la instalación más un margen de rentabilidad; iii) Mayor aplicación de productos químicos a causa del invierno (jun-dic); iv) Apalancamiento del Programa Mínimo Vital; v) Mayor gasto por la actualización del pasivo actuarial, donde su cálculo tiene involucradas las variables de IPC y tasa de descuento, cuya interrelación genera la tasa de interés técnico real, donde a menor tasa es mayor el valor actual del pasivo, situación que sucedió en el año 2016. El resultado final del ejercicio presenta una utilidad de \$5.254 millones, con un incremento del 201% con respecto al año 2015, resultado altamente positivo, las variables que se destacan son: i) Incremento de \$150 en la tasa de cambio, lo que generó un ingreso neto por diferencia en cambio en inversiones de \$518 millones y en deuda pública de \$1.268, para un total de \$1.786 millones; ii) Excedentes por rendimientos financieros de \$2.547 millones producto de las colocaciones de los excedentes de liquidez; iii) Recuperación del valor de las acciones en la

Planta de Tratamiento de Villa Santana, lo que generó otros ingresos no gravados en renta por valor de \$3.674 millones; iv) Menor valor del impuesto de renta y CREE para el año gravable 2016, entre otros debido al mayor valor del pasivo actuarial, logrando una disminución en estos impuestos con respecto al 2015 de \$965 millones.



Margen neto



Calificación de Riesgo Financiero

La firma FITCH RATINGS COLOMBIA S.A, ratifica la Calificación de Riesgo Financiero de nuestra Empresa

Calificación Nacional de Largo Plazo: AA+ Largo Plazo (con muy alta calidad crediticia).
Perspectiva Estable.

Calificación Nacional de Corto Plazo: F1+ Corto Plazo (la más sólida capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros).

Al mes de diciembre del año 2016, los ingresos operacionales alcanzaron \$86.167 millones, equivalentes a un crecimiento del 8.4%, superando la meta planteada en \$1.664 millones. Si bien durante ese año, se presentó una de las más altas contracciones en el consumo promedio residencial, equivalente a -0.75 m³, el comportamiento de otras variables permitió impactar positivamente los ingresos operacionales así: instalación de 4.700 medidores más de los proyectados, crecimiento de usuarios de acueducto de 3.3%, superando la meta en 705 suscriptores y en alcantarillado del 3.4%, superando la meta en 795 suscriptores, aplicación de dos (2) incrementos tarifarios por IPC, de 3.97% en marzo y 3.27% en julio e implementación del nuevo marco tarifario con un incremento del 2.50% en agosto.

Ingresos operacionales:



Con respecto a la cartera vencida, el año 2016 cerró con \$3.945 millones, destacándose la ejecución del contrato de cobro jurídico, con el cual, se logró recuperar un total de \$660 millones; así mismo, la implementación del reporte de usuarios morosos a las centrales de riesgo.

Para la eficiencia del recaudo, a diciembre de 2016 se presentó un valor de 98.48%, porcentaje que sigue siendo acorde al comportamiento de los últimos cinco (5) años, a pesar de haberse realizado tres (3) incrementos tarifarios durante el año 2016, a la disminución del consumo básico objeto de

subsidio que pasó de 20 m³ a 18 m³ y a que el Municipio quedó debiendo los pagos del FSRI, de los tres (3) últimos meses del año.

Contratación (rubro inversión)



**RESUMEN CONTRATACIÓN
NOV/2016**

DESCRIPCIÓN	2015 valor en millones	2016 valor en millones
Obra	11,052	8,924
Interventoría	1,612	931
Prestación de Servicios	1,197	1,042
Operación y mantenimiento	699	690
Centro de servicios Comerciales	40	174
Logística y TIC	3,228	113
Consultoría	1,830	1,226

1.3. Calidad del agua:



El índice de riesgo de calidad de agua para el consumo humano, ha presentado una importante reducción, llegando a la cifra de 0.15 para el año 2016, 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.

Los reclamos en agua potable y el tiempo promedio para atenderlos se han venido manteniendo durante los últimos años. En la vigencia 2016 se tuvieron 4,937 reclamos, cuyo tiempo promedio de atención fue de 6.9 horas (meta de 7 horas).

1.4. Mejoramiento de la Infraestructura:





RENOVACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CALLE 23 ENTRE CARRERAS 6 A LA 8



CONEXIÓN Y OBRAS DE ESTABILIZACIÓN COLECTOR Q. LA DULCERA ENTRE LAS CALLES 23 Y 25 Y LA CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SECTOR GALICIA DEL PARQUE



CONEXIÓN Y OBRAS DE ESTABILIZACIÓN COLECTOR Q. LA DULCERA ENTRE LAS CALLES 23 Y 25 Y LA CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SECTOR GALICIA DEL PARQUE





CONSTRUCCIÓN E INSTALACIÓN DE 38 HIDRANTES, VÁLVULAS DE PURGAS Y ACCESORIOS EN DIFERENTES PUNTOS DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO



EMPLEOS GENERADOS:
22

TIEMPO DE EJECUCIÓN:
120 días

INVERSIÓN:
\$ 249'938.003



RENOVACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, CONSTRUCCIÓN DE OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES PUNTOS DE LA CIUDAD

INVERSIÓN:
\$324'099.035

EMPLEOS GENERADOS:
52

PLAZO: 165 días



ANTES AHORA

BARRIO VERACRUZ



REPOSICIÓN DE REDES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LOS CISNES, SECTOR CUBA Y EN LA CARRERA 17 ENTRE CALLES 3 Y 4, SECTOR PINARES



ANTES

Barrio los Cisnes - Cuba

INVERSIÓN:
514'860.450

PLAZO:
120 días

EMPLEOS GENERADOS:
39

AHORA



RENOVACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES PUNTOS DE LA CIUDAD



CONSTRUCCIÓN OBRAS CIVILES DE ALCANTARILLADO EN DIFERENTES PUNTOS DE LA CIUDAD

INVERSIÓN: 681'449.246

PLAZO: 90 DÍAS

EMPLEOS GENERADOS: 38



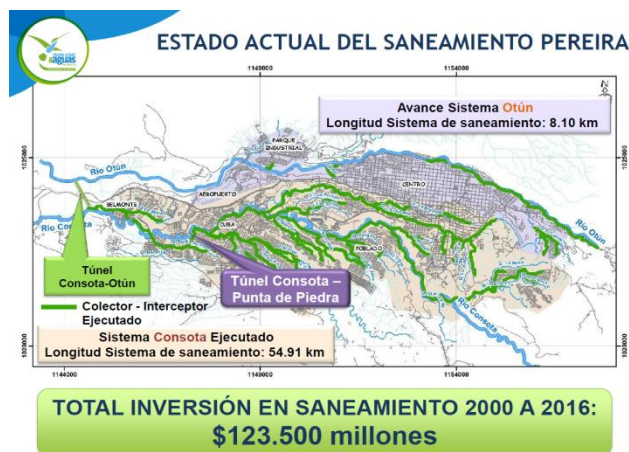
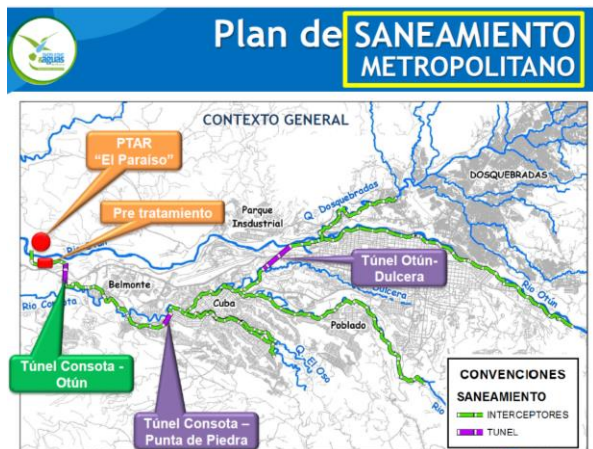
OBRAS DE OPTIMIZACIÓN DE LA RED EXPRESA SUR EN EL SECTOR COMPRENDIDO ENTRE LA Q. CONDINA Y EL BARRIO VILLA MARIA

INVERSIÓN:
974'527.355

PLAZO:
7 meses

EMPLEOS
GENERADOS: 54





CAPÍTULO II

2. Desempeño en Derechos Humanos

G4-DMA

2.1. PG-P1, G4-SO1:

Para el año 2016 en cuanto al **respeto y apoyo a la protección de los Derechos Humanos** la Empresa avanzó en acceso justo al servicio de agua con los siguientes proyectos:

I. Nombre del proyecto:	Aguas y Aguas Más Cerca.			
II. Objetivo:	Construir y consolidar escenarios diferenciales que generen mayor cercanía entre los usuarios y la Empresa, orientados a la identificación personalizada y segmentada de sus necesidades con su correspondiente solución.			
IV. Población objetivo:	145.732 suscriptores.			
V. Cobertura geográfica	Zona de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, por parte de la Empresa.			
VI. Cifras de dimensión:	Año inicio:	de 2016	Estado actual del negocio inclusivo:	En ejecución
VII. Breve descripción del proyecto:	El proyecto está encaminado a generar espacios de acercamiento al cliente a través de la presencia institucional en puntos estratégicos de la ciudad, articulado a la implementación de tecnologías, que permitan evitar desplazamientos del usuario hasta la Empresa, y crear una mejor experiencia de servicio con el cliente.			

<p>VIII. Principales resultados (año 2016)</p>	<p>1. Se materializó la colaboración armónica como principio constitucional de la administración pública de que trata el artículo 113 de la C.P de 1991, a través de un trabajo en conjunto entre el prestador del servicio y la administración central del municipio. En las visitas realizadas de manera conjunta con la administración, se han logrado atender de forma directa alrededor de 60 casos particulares referente a temas de problemas de acueducto y alcantarillado y otros 10 casos de comunidad logrando impactar así los barrios Galicia, Parque Industrial, Altos de Llano Grande, San Nicolás, Mirasol, Villavicencio, Florida, El Bosque, Kennedy; barrios conformados por 5.350 hogares y cada hogar lo conforman alrededor de 4 personas, logrando impactar a 21,400 personas de la comunidad. 2. Se realizó capacitación al Comité de Liga de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, para abordar temas de: i) Nuevo marco tarifario para acueducto y alcantarillado: ii) Explicación y alcances de la resolución CRA 750 de 2016 (ajuste a rango de consumos básicos para aplicación de subsidios); iii) Razones técnicas para cambios de medidor y iv) Situación de ventas de agua en bloque, entre otros. 3. Se realizó el tercer encuentro de usuarios multiusuarios para abordar los temas de marco jurídico de Propiedad Horizontal (focos de la administración), y modelo de facturación de consumos a propiedades horizontales bajo el sistema de medidores generales o totalizadores.</p> <p>4. Toma interdisciplinaria empresarial de uno de los sectores vulnerables de la prestación del servicio de acueducto (Corregimiento de Puerto Caldas) en la cual se intervinieron: i) 700 personas a las que se les atendió algún tipo de necesidad de la prestación del servicio; ii) 220 jóvenes del Colegio Carlos Castro Saavedra capacitándolos en temas de uso eficiente y ahorro del agua; iii) Se informó a más de 70 familias a cerca de los beneficios del programa de Mínimo Vital; iv) Se cambió el aparato de medida a 20 hogares, dando los medidores en comodato por las condiciones económicas de las familias; v) Se instalaron guayas de seguridad a 148 predios; logrando llegar a una comunidad de 6.800 personas.</p> <p>5. Se brindó un concierto de música con el artista Carlos Vives alineado a premiar el buen comportamiento de pago de los usuarios y mejorar sus niveles de esparcimiento. 6. Se instaló un bebedero de agua potable en el sector del Parque Olaya, uno de los parques más representativos de la ciudad de Pereira, sitio al cual concurre de forma permanente un grupo significativo de deportistas aficionados, quienes cuentan con una fuente constante de agua para su consumo, logrando llegar a una comunidad de 53.000 personas que son las que conforman la zona de influencia donde está ubicado.</p>
--	--

	<p>7. Se realizaron jornadas de facilitación en colegios sobre la cultura en el uso eficiente y ahorro del agua.</p> <p>8. Se construye un modelo irruptivo de manera conjunta con la Administración Central Municipal para la implementación del programa de Mínimo Vital (visitando predio a predio, dando a conocer las bondades del programa y afiliando a los beneficiarios).</p> <p>9. Se instalaron dos kioscos de autoservicios en la zona oriental y occidental de la ciudad, que impactando un total de 46.000 suscriptores.</p> <p>10. Se Implementó la notificación y respuesta electrónica de la reclamación, con lo que se llega al 100% de usuarios que presentan PQRS, que para el año 2016, fueron un total de 6.128 suscriptores.</p>
IX. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración del proyecto, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)	<p>1. El programa "Aguas y Aguas más Cerca", se encuentra contemplado en el lineamiento estratégico "Lograr la excelencia en la satisfacción integral del cliente" del Plan Estratégico 2017-2020, lo que garantiza la permanencia del programa en el cuatrienio.</p> <p>2. Impactos logrados año 2016:</p> <p>a. 21.400 personas, 5.350 hogares conformados en promedio por 4 personas, de las comunidades de los barrios Galicia, Parque Industrial, Altos de Llano Grande, San Nicolás, Mirasol, Villavicencio, Florida, El Bosque, Kennedy, con la atención de 60 casos particulares referente a temas de problemas de acueducto y alcantarillado y otros 10 casos de comunidad.</p> <p>b. 50 integrantes de la Liga de Usuarios de Servicios Públicos capacitados en temas referentes a la legislación y la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>c. 135 asistentes al tercer encuentro de multiusuarios, logrando impactar de una forma significativa a quienes administran propiedad horizontal, abordando diversos temas de su interés y que repercuten en las personas que conforman dichas propiedades.</p> <p>d. 700 personas de Puerto Caldas atendidas por algún tipo de necesidad relacionada con el servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>e. 220 jóvenes del Colegio Carlos Castro Saavedra capacitados en Uso Eficiente y Ahorro del Agua.</p> <p>f. 70 familias informadas a cerca de los beneficios del programa Mínimo Vital.</p> <p>g. 20 familias beneficiadas con el cambio del medidor, a las cuales se le dio en comodato por las condiciones económicas de las familias.</p> <p>h. 6.800 personas en total beneficiadas con la toma</p>

	interdisciplinaria al corregimiento del Puerto Caldas. i. 5.000 usuarios de diferentes estratos premiados por su buen comportamiento de pago con la realización de un concierto musical en el mes de agosto.
	j. 53.000 ciudadanos de la zona de influencia del Parque Olaya (población estimada), impactados con la instalación del bebedero. k. 515 alumnos y 18 profesores de los colegios Aquilino Bedoya y Villa Santana capacitados en el uso eficiente y ahorro del agua. l. 4.092 personas y 1.023 hogares impactados con el programa de Mínimo Vital. m. 46.000 suscriptores beneficiados con la instalación de dos kioscos de autoservicios en la zona oriental y occidental de la ciudad. n. 6.128 suscriptores correspondiente al 100% de usuarios que presentaron PQR'S, favorecidos con la notificación y respuesta electrónica de la reclamación.
	3. El propósito del programa es mejorar el relacionamiento con los clientes de la compañía y por ende prestarles un excelente servicio para su satisfacción, bienestar y mejorar la calidad de vida de la población más vulnerable a través del programa Mínimo Vital que potencialmente va a impactar a 13,991 viviendas y 55,964 habitantes de ciudad de Pereira. Así mismo, se incluyó en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Risaralda al corregimiento de Puerto Caldas con un valor proyectado de 8.500 millones de pesos y beneficiará a los 23 mil habitantes de la zona.

Se resalta el proyecto de Mínimo Vital ya que, de esta manera, se da respuesta a las solicitudes relacionadas con el acceso justo al agua potable como derecho fundamental para la vida.

2.2. PG-P2, G4-HR2:

La Empresa capacita desde el **principio de prevención** a sus colaboradores y genera conciencia frente a la confabulación para posibles violaciones a los Derechos Humanos.

No.1: A través de La Defensoría del Pueblo se dictaron los primeros (2) dos talleres con intensidad de (4) cuatro horas cada uno. Este ejercicio permitió conocer la temática dentro del contexto nacional e internacional, el cual sirvió, como línea base para la construcción del programa de capacitación.

No. 2: Se realizó la contratación directa por orden de servicio, 1302/224 para la realización de talleres sobre Derechos Humanos.

No. 3: Se dictaron 13 talleres cada uno de (4) cuatro horas, en los que participaron 220 personas entre trabajadores, contratistas, pasantes universitarios, practicantes SENA, conductores externos.

2.3. METODOLOGÍA: Constructivista CM3. Las etapas fueron: rapport, reflexión y debate, construcción colectiva del conocimiento.

Ayudas utilizadas: Videos, análisis de casos expuestos en la memoria histórica del país, fundamentos conceptuales, componentes constitucionales y marco legal internacional, evaluación. Esta buena práctica se ha difundido mediante la invitación y participación a los talleres propuestos para el personal de la Empresa, empleados, contratistas, practicantes, pasantes universitarios, a los funcionarios de la Universidad Tecnológica de Pereira, quienes nos han acompañado en el desarrollo de actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial.

CAPÍTULO III

3. Desempeño en capacidades laborales

G4-DMA, G4-LA

3.1. PG-P3, G4-HR4 b:

La Organización **respeto y apoya la libertad sindical y su derecho a la negociación colectiva** encarnada en el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos Autónomos e Institutos Descentralizados de Colombia -SINTRAEMSDES- Subdirectiva Pereira; el cual, agremia a personal de las Empresas de Servicios Públicos de la ciudad: Empresa de Energía de Pereira, UNE, Telefónica de Pereira, Aguas y Aguas de Pereira, Multiservicios S.A, Empresa de Aseo de Pereira.

Además, en el marco del **bienestar organizacional**, la Empresa ha gestionado su **Clima Organizacional** desde la medición hasta la implementación de estrategias para su mejoramiento:

Año:	2014	2015	2016
% de satisfacción en encuesta de clima laboral.	N/A	51%	50%
% de trabajadores directos encuestados.	N/A	65%	74%

La compañía viene mejorando los mecanismos para medir el Clima Organizacional y desarrollando actividades tendientes a su optimización:

1. En el año 2014 inició la fase de sensibilización para líderes, teniendo en cuenta la importancia de su rol respecto al mejoramiento del Clima Organizacional.
2. Se viene realizando un trabajo de acompañamiento en la elaboración, ejecución y seguimiento a los Planes de Gestión del Clima Organizacional, apoyado por los líderes de las diferentes áreas y una firma especializada en la investigación y comportamiento organizacional; así pues, para dar orientación en las alternativas de mejora, se han propuesto una serie de reuniones y encuentros formativos.

3. Se han llevado a cabo actividades como Coaching grupal, a través del Programa de Entrenamiento en Alta Dirección y Desarrollo Gerencial, y Talleres de *Outdoor Training* para abordar las variaciones con oportunidad de mejora; teniendo así, un progreso significativo en las diez variables de clima, medidas en el año 2015.
4. Para el año 2016, la Empresa obtuvo un Reconocimiento por parte del Centro de Investigación y Comportamiento Organizacional CINCEL, en la categoría de las Empresas con mejor resultado en cada variable de Clima Organizacional.
5. En cuanto a la prevención del acoso laboral, la Empresa implementa las siguientes prácticas para la prevención, tratamiento y solución de casos: 1. Comité de Convivencia Laboral constituido mediante Directiva 158 del 23 de julio de 2012, Por la cual se adopta el Reglamento del Comité de Convivencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, al cual no se han reportado casos de acoso laboral. 2. Mecanismos para el tratamiento, solución y prevención de los casos de acoso laboral integrados en el Reglamento Interno de Trabajo en el Capítulo XX, Artículo 77 al 80, los cuales son socializados al personal por medio de la inducción, reinducción y entrega del Reglamento Interno de Trabajo, el cual contiene: · Prevención del acoso laboral · Procedimiento para investigar conducta de acoso laboral · Confidencialidad y reserva en la investigación, pruebas y personas involucradas · Mecanismos de conciliación · Aplicación de escala de sanciones · Planes de mejora · Plan de compromiso · Comité de Conciliación, integrado por dos representantes de la Empresa y dos representantes de la asociación sindical, si es el caso. 3. Establecimiento de espacios de diálogo entre compañeros y jefes para mejorar el acercamiento y el clima organizacional con la asesoría y acompañamiento del Centro de Investigación y Comportamiento Organizacional CINCEL.

3.2. Programas de bienestar y calidad de vida para los colaboradores.

I. Nombre del proyecto:	Programa de Bienestar Social.
II. Objetivo del proyecto:	Mejorar la calidad de vida de los trabajadores, a través de la motivación y participación en actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, que conlleven a crear sentido de pertenencia.

III. Población objetivo:	El Programa está orientado hacia el beneficio de los trabajadores activos de la Empresa, y en casos puntuales al personal jubilado.			
IV. Cobertura geográfica	Sedes Operativas y Sede Administrativa de la Empresa, ubicada en la Ciudad de Pereira.			
V. Cifras de dimensión:	Año de inicio:	1997	Estado actual del proyecto:	En ejecución
VI. Breve descripción del proyecto:	<p>El Programa de Bienestar Social, incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auxilios e incentivos: Para los trabajadores activos y los jubilados. 2. Promoción laboral: Se realizan concursos internos para acceder a cargos de mayor nivel. 3. Recreación, deporte y cultura: Actividades desarrolladas por la Empresa y por el Sindicato con el apoyo económico de la Empresa, tales como: <ol style="list-style-type: none"> a. Caminatas ecológicas para el trabajador y su familia con todo incluido. b. Convenio con el Parque Temático Ukumarí, con el objetivo de que los trabajadores, cuenten con un espacio para compartir su tiempo libre en familia, con una tarifa de ingreso inferior a los costos del mercado. c. Convenio con el gimnasio SANTE BLU para que los trabajadores puedan realizar actividades deportivas con una tarifa especial. d. Gimnasio propio en la Sede Sindical el cual es operado y mantenido con los aportes de las diferentes empresas de servicios públicos de las cuales hace parte Aguas y Aguas de Pereira. 4. Celebración de fechas destacadas: Celebración del día de la mujer, día de la secretaría, día de la madre, día del padre, celebración del cumpleaños de la Empresa y al final del año se realiza integración para los niños, los trabajadores activos, los jubilados y se realizan las novenas de aguinaldo. 5. Permisos para actividades especiales: La Empresa facilita los horarios para que el colaborador pueda realizar dentro del horario laboral su visita al médico y/o especialistas, estudios, asistencia al gimnasio, participación de actividades lúdicas y recreación al interior y fuera de la organización. 			

<p>VII. Principales resultados del proyecto (año 2016)</p>	<p>El programa de Bienestar Social fue ejecutado de la siguiente manera durante la vigencia 2016:</p> <p>1. Entrega de auxilios e incentivos para los trabajadores y los jubilados:</p> <p>a. Se entregaron 162 auxilios educativos por valor total de \$492.025.468, para los estudios de los trabajadores, su cónyuge e hijos e hijos de jubilados.</p> <p>b. Se entregaron 3 auxilios de maternidad por valor de \$384.276.</p> <p>c. Se entregaron 106 auxilios de anteojos y montura por valor de \$19.297.278.</p> <p>d. Se entregaron 5 auxilios de matrimonio por valor de \$579.485.</p> <p>e. Se entregaron 8 auxilios por defunción para el trabajador, su compañera, sus hijos y sus padres por valor de \$9.513.160.</p> <p>f. Se entregaron 4 incentivos por revalidación de la licencia de conducción por valor de \$281.896.</p> <p>g. Se concedieron 2 incentivos a los mejores empleados, consistente en un viaje a un destino turístico en Colombia, escogido por el trabajador, con todos los gastos pagos, por valor total de \$11.142.096.</p> <p>h. Se otorgaron 8 auxilios del fondo de solidaridad pensional por valor de \$8.226.384.</p> <p>i. Se beneficiaron 249 trabajadores con el incentivo económico por antigüedad, con un valor total de \$863.521.334.</p> <p>j. Se autorizaron 6 Créditos para compra de vivienda por primera vez, con plazo de 15 años y al 3,6%R anual, por un valor total de \$300.000.000.</p> <p>k. Se otorgaron 67 Créditos del Fondo Rotatorio con interés del 6% anual, por valor total de \$55.338.891.</p> <p>2. Actividades para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores:</p> <p>a. Se realizaron 3 caminatas en las cuales participaron 150 personas, entre trabajadores y sus familias.</p> <p>b. 15 trabajadores beneficiados por convenios con gimnasios.</p> <p>c. 50 trabajadores favorecidos con el programa de hábitos de vida saludable.</p> <p>d. Realización del día de la salud, evento de integración en el cual se congregaron 300 trabajadores; los cuales accedieron a vacunación, masajes y actividades deportivas entre otras.</p>
--	---

	<p>3. Espacios para la realización de actividades especiales: Se facilitó el horario a 16 trabajadores de la compañía para estudio y a 15 para actividades de deporte y recreación.</p> <p>4. Mejoramiento de la percepción en las siguientes variables del Clima Organizacional: i) Claridad Organizacional pasó de 44,0 a 45,5; ii) Disponibilidad de Recursos pasó de 46,4 a 49,5; iii) Estabilidad pasó de 52,4 a 55,7; iv) Retribución pasó de 69,7 a 69,9.</p> <p>6. Mejoramiento del Indicador de Desempeño Laboral, pasando de un puntaje de 89,29 a 96,84 para el año 2016.</p>
VIII. Sostenibilidad del proyecto: (Justificación, duración del proyecto, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el plan)	<p>1. El programa de Bienestar Laboral es continuo y se le asigna recursos para su ejecución cada año.</p> <p>2. El proyecto impactó: 270 trabajadores de planta. 810 Integrantes de las familias de los trabajadores (conyugue e hijos) y 270 jubilados.</p> <p>3. Las actividades del programa de Bienestar Social mejoran la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y de los jubilados desde el punto de vista económico a través de la entrega de auxilios, incentivos, promociones laborales, créditos del fondo rotatorio y los créditos de vivienda a unos costos financieros mínimos. Igualmente, al contar con una situación económica favorable, desde lo sicosocial se reduce el estrés y mejora la salud, complementario se armoniza el ambiente laboral con actividades de recreación, deporte, cultura y celebración de las fechas destacadas.</p>

3.3. Programa de formación.

Objetivo general del programa:	Contar con un Talento Humano Competitivo, mediante un Programa de Capacitación y Formación General, que integre los diferentes subprocesos y necesidades de la organización, tanto a nivel de competencias como del cumplimiento de la normatividad aplicable a la Empresa.
Alcance - cobertura del programa:	El Programa de Capacitación y Formación, aplica para los trabajadores de la Empresa e inicia con la identificación de las necesidades de capacitación y/o formación finalizando con la Evaluación del Desempeño.
Logros obtenidos al cierre del 2016:	El desarrollo del plan de capacitación contribuyó a la obtención de una meta superior a la esperada, en cuanto a la formación en competencias laborales, pasando de un 78.71% (2015) que se tenía como meta, a un 86.56% (2016).
Metas y desafíos para el año 2017:	Implementar un "Plan Estratégico de Capacitación alineado con la estrategia corporativa, proyectada para el 2017-2020, para el cual se realizó una apropiación de \$90.788.168 en el presupuesto de la vigencia 2017.

3.4. Campañas de comunicación.

Nombre del programa	Tipo de información que comunica	Periodicidad	Fecha de inicio del programa	Medio utilizado para su conocimiento	Beneficios del programa
Realización de la Campaña: "Proyecto Prototipo del Empleado A&A"	A través de la cual se socializaron las actividades enmarcadas en la tercera fase para identificar el prototipo del empleado A&A. Este proyecto estuvo liderado por la Dirección de Control Interno, a través de la firma ADECCO.	Por fases	Año 2014	Fondos de Pantalla, Intranet, Correo electrónico.	Identificar agentes de cambio para fomentar la Cultura del Autocontrol en toda la Empresa.
Realización de campaña para la difusión de la evaluación 360° (evaluación y desempeño)	Dirigida a los trabajadores cuyo propósito es diligenciar la evaluación 360°. Se entregó un Pasaporte simbólico con el fin de dar a conocer de forma didáctica la evaluación. Este proyecto fue liderado por el Departamento de Gestión Humana acompañado de la firma ADECCO.	Anual	Último trimestre del año 2016.	Plegable con información sobre la evaluación e instructivo para realizarla, fondos de pantallas, carteleras.	Socializar la evaluación y desempeño, bajo la metodología 360°.
Programa de Bienestar Laboral	La Empresa de hoy no sólo está orientada a obtener la mayor productividad, también se preocupa por mantener y promover la salud física y mental de todo su talento humano por medio de programas de bienestar individual tanto dentro como fuera de la Empresa.	Anual	Anual	Correo electrónico y sistema de gestión de calidad. Fondos de pantalla.	Mejorar el bienestar individual del trabajador tanto dentro como fuera de la Empresa.

3.5. PG-P4, G4-LA6:

La **Seguridad y la Salud Ocupacional** son principios fundamentales del desempeño organizacional, en este aspecto la gestión corresponde a:

Variables	2014	2015	2016
No. de fatalidades:	0	0	0
No. de accidentes de trabajo reportados:	19	25	14
No. de enfermedades ocupacionales detectadas:	0	0	0

El anterior cuadro muestra una significativa tendencia a la baja en relación con los accidentes de trabajo reportados, lo cual indica que la gestión preventiva ha sido efectiva. Desde aquí se aborda la previsión de los incidentes laborales, las enfermedades suscitadas en el trabajo, la protección y promoción de la salud de los trabajadores, contratistas y partes interesadas, a través del mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyos principios están basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), procurando el bienestar del talento humano.

Durante la vigencia 2016 se realizaron actividades para reducir el indicador de accidentalidad tales como: capacitación en prácticas de autocuidado, manejo de herramientas manuales, y toda la divulgación e implementación de los programas de prevención y protección para actividades de alto riesgo en espacios confinados y trabajo en alturas; complementario a la capacitación y sensibilización, la Empresa cuenta con procedimientos tendientes a realizar un trabajo seguro; entre ellos se encuentran:

1. Procedimiento para la *investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales*, que establece los lineamientos para el análisis de causas y la generación de los controles necesarios.
2. Procedimiento de *identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles* que establece la priorización de los peligros y riesgos y la generación de controles para los diferentes contextos de la compañía.

3. Programas de *prevención y protección para tareas de alto riesgo* que establece las medidas para prevenir la accidentalidad en los diferentes procesos mediante el seguimiento de protocolos de seguridad. Al interior de la Empresa el Comité Paritario de Salud Ocupacional, a través de sus representantes en las diferentes áreas, se encargan de garantizar el bienestar integral de los trabajadores mediante el acompañamiento activo para la prevención de enfermedades laborales, visitas a incapacitados, revistas de inspección a los diferentes sitios y sedes de la Empresa e investigación de accidentes de trabajo.

Enfermedades ocupacionales comunes.	Causas de accidentes de trabajo comunes.	Programas o planes de acción.
No se han presentado en los últimos tres (3) años enfermedades ocupacionales comunes, esto es resultado de la gestión y el compromiso de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E. S. P. por la adecuada implementación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo los lineamientos del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en su libro 2, parte 2, título 4 capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que deben tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión; y en cumplimiento de la política empresarial establecida bajo la Directiva 460 del 2016 que establece la implementación de directrices para cumplir con los requisitos del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, desarrollando diferentes actividades y capacitaciones en el marco de la promoción y prevención de la salud en riesgo cardiovascular, osteomuscular, visual y auditivo.	Higiene Postural.	Actividades para la prevención del riesgo biomecánico. Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo Aguas y Aguas (2016)
	Golpes con y contra objetos contundentes (Equipos, Materiales y Herramientas).	Divulgación de protocolos de seguridad establecidos en el Manual de Normas de Seguridad por Oficio, entre los cuales se citan: 1. Normas de Seguridad Manejo de Herramientas Manuales. 2. Normas de Seguridad en el Manejo de Tapas. 3. Normas de Seguridad Trabajo en Vía Pública y en Terrenos Irregulares y la implementación de los programas para la prevención y protección para actividades de alto riesgo en espacios confinados y trabajo en alturas.
	Caídas del mismo nivel.	

Se han realizado programas que involucran no sólo a trabajadores directos, sino a proveedores de la organización:

Nombre del programa	Breve descripción
Programa de Prevención de Riesgo Cardiovascular (En construcción)	<p>Establece los lineamientos para prevenir la enfermedad cardiovascular a través del control o minimización de factores de riesgo mediante intervenciones educativas, lúdicas y terapéuticas orientadas a modificar actitudes y comportamientos que promueven un estilo de vida favorecedor de la Salud Cardiovascular; por ejemplo, actividades deportivas que involucran a todos los empleados y un seguimiento paraclínico adecuado para el personal interno de A&A.</p>
Programa de Riesgo Psicosocial.	<p>Identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial.</p> <p>Para ésto la A&A aplica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral de la forma A y B. 2. Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión. 3. Ficha de datos generales. 4. Intervención con citas a psicología. 5. Remisión a EPS. 6. Recomendaciones y restricciones. 7. Programas de promoción y prevención con actividades de Pilates y medicina complementaria, así como terapias especializadas en pacientes con patologías osteomusculares, estrés, cáncer, entre otros.

3.6. PG-P6, G4 LA13, G4-HR3b, G4-LA12:

Respecto a la igualdad e inclusión en el trabajo se tiene:

Variables	2014	2015	2016
No. de trabajadores en toda la entidad	259	264	265
No. de mujeres en toda la entidad	56	61	63
% de mujeres en toda la entidad	21,62%	23,11%	23,77%
	2014	2015	2016
No. de integrantes en la Alta Dirección	14	14	14
No. de mujeres en la Alta Dirección	2	2	3
% de mujeres en la Alta Dirección	14,29%	14,29%	21,43%

1. Las mujeres vinculadas a la compañía ocupan cargos administrativos en su gran mayoría, y en número son menores debido a que las actividades de operación y mantenimiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado son realizadas por hombres asumiendo cargos de bocatomeros, operadores de planta de mantenimiento y fugas, obreros, instaladores, mamposteros, operadores de equipo especial y conductores.
2. La Empresa Aguas y Aguas de Pereira brinda igualdad de oportunidades de vinculación y retribuciones económicas a hombres y mujeres; es así como en el manual de perfil de competencias se garantiza objetividad en la incorporación de personal, independientemente de su género, mediante la ejecución de un riguroso proceso de selección a través de una firma especializada.
3. Los beneficios ofrecidos por la Empresa en su planta de cargos y en la Convención Colectiva de Trabajadores de la Empresa, son equitativas y sin distinción de género, excepto las labores del reglamento interno de trabajo (Capítulo XXII, Art. 81) que están prohibidas para mujeres tales como: trabajos de pintura industrial que entrañen el empleo de cerusa, del sulfato de plomo o los que tengan estos pigmentos; tampoco puede ser empleada en trabajos subterráneos, las mujeres cualquiera que sea su edad no puede ser empleada entre las 10 pm y las 5 am en construcción, reconstrucción, conservación, reparación, modificación, demolición de cloacas colectoras y ordinarias, distribución de aguas u otros trabajos de construcción.

4. La vinculación de la mujer en Aguas y Aguas de Pereira presenta las siguientes características:
a. Gerencia de la Empresa ha sido ocupada por dos mujeres, durante 8 años de los 19 años de vida jurídica. **b.** Los cargos estratégicos ocupados por mujeres en la Empresa son: la Dirección de Planeación, Dirección de Control Interno, Subgerencia Financiera y Administrativa, Jefe del Departamento Gestión Humana, Jefe del Departamento Financiero, Jefe del Departamento de Servicio al Cliente, Jefe de Cartera y Recaudo, Jefe del Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas.
5. En nuestro personal femenino hay capital humano con formación en las áreas de la Ingeniería, Economía, Derecho, Administración, Finanzas, Ambiental, Comunicación Social, Medicina, Psicología, entre otras.
6. En el año 2000 un empleado de la Empresa sufrió un accidente común (evento por fuera de la organización, el cual no está relacionado con actividades propias del trabajo). Dicho incidente ocasionó discapacidad permanente como consecuencia de un trauma raquimedular por herida con arma de fuego. Con el fin de que continuara siendo activo laboralmente, la organización decide continuar la vinculación del trabajador y brindarle condiciones especiales tales como: i) jornada laboral reducida a medio tiempo con remuneración de tiempo completo y ii) desplazamiento en transporte contratado por la Empresa, todo lo anterior para garantizar las condiciones óptimas para su desempeño laboral en el puesto de trabajo y darle garantías para su recuperación y ajuste a su vida familiar, laboral y personal.
7. Las sedes operativas, la sede administrativa y la de Atención al Cliente, cuentan con rampas y ascensores que facilitan el desplazamiento de las personas en discapacidad; así mismo, los baños están dotados con baterías sanitarias de hombres y mujeres adecuadas para discapacitados.
8. La Empresa vincula aprendices del SENA y pasantes universitarios con prevalencia de sujetos específicos de derecho, con un tope superior a la media permitida por la normatividad, con el objetivo de brindar la oportunidad de aprendizaje a los neopracticantes, en especial a las mujeres, que son vinculadas sin tener en cuenta situaciones como estado de embarazo.

CAPÍTULO IV

4.Desempeño ambiental

PG-P7 – P8 – P9

4.1. G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN15, G4-EN19, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13

4.1.1. Cambio climático:

En la vigencia 2016 se llevó cabo un proyecto encaminado al levantamiento de la línea base de las huellas de carbono y huella de agua, para tal efecto se realizó el contrato 116-16 con el objeto *"Estudio, cálculo y evaluación de la huella de carbono y huella de agua a nivel corporativo con base en las Normas ISO 14064:2006 e ISO 14046:2014, para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.E.S.P."*

4.1.2. Resultados.

1. Línea base la huella corporativa de carbono 586 Ton CO₂eq y huella de agua 0,109% m³ de agua facturada y 0,077% m³ de agua producida.

2. Identificación de impactos significativos de los alcances analizados y recomendaciones para su gestión: a. Directos 24%: La Empresa debe iniciar un cambio en los gases refrigerantes que tengan un factor de emisión más bajo para sus sistemas de aires acondicionados. b. Indirectos 76%: Este 76% corresponde a consumo de energía eléctrica, para lo cual, se inició en diciembre de 2016 la capacitación para implementar la norma ISO 50,001 de Gestión de la Energía, c. También surge como recomendación la realización de un inventario forestal de sus predios rurales, que permita estimar la cantidad de carbono captado, lo anterior puede propiciar escenarios positivos para la Empresa, como la solicitud de la validación y verificación de la declaración de GEI y la participación en mercados voluntarios de carbono con el posible remanente existente.

3. Capacitación de 13 funcionarios en eco-indicadores huella de carbono y huella de agua, quienes a su vez aportaron la información y la experiencia en los procesos corporativos para la construcción de las huellas.

5. En el marco de este contrato también se llevó a cabo una actividad de **toma de conciencia** en huella de carbono a nivel individual, teniendo en cuenta que el cambio climático nos involucra a todos y por lo tanto debe generar autoconcienciación. **Impactos:** a. Medición de la Huella CO₂eq a 153 empleados. b. Actividad de siembra de 270 árboles con los empleados para compensar la Huella de CO₂eq individual, como un aporte que realizó la Empresa a sus funcionarios para reducir sus huellas de carbono. c. Firma de un compromiso por parte de los empleados para el cambio de hábitos que puedan reducir dicho impacto. d. Aporte a las metas de siembra de árboles del programa emblemático de silvicultura urbana del municipio de Pereira.

4.2. Iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental:

I. Nombre del proyecto:	Programa de uso eficiente y ahorro del agua 2016 – 2020,			
II. Objetivo del proyecto:	Desarrollar acciones que contribuyan a la conservación, preservación y uso eficiente del recurso hídrico tanto en su estado natural como potable e Identificar e intervenir los factores de pérdida de agua en los componentes técnico y comercial.			
III. Población objetivo:	Todos los usuarios del servicio de acueducto de la EAAP, población urbana de Pereira y Corregimientos de Puerto Caldas y Caimalito (según proyecciones DANE 399,761 habitantes en el año 2016).			
IV. Cobertura geográfica:	Población urbana de Pereira, Corregimientos de Puerto Caldas y Caimalito.			
V. Cifras de dimensión:	Año de inicio:	2013	Estado actual del proyecto:	En ejecución
VI. Breve descripción del proyecto:	<p>El programa de uso eficiente y ahorro del agua (PUEAA) desarrolla 3 componentes:</p> <p>1. Componente técnico: Este componente incluye las siguientes actividades: a. Sectorización Hidráulica, b. Instalación y monitoreo de medidores de caudal en los sectores hidráulicos, c. Instalación y mantenimiento de válvulas reguladoras de presión, d. Actualización permanente del catastro de redes de acueducto, e. Detección y control de fugas, f. Incentivar el uso de tecnologías que conlleven a disminuir los consumos innecesarios de agua.</p> <p>2. Componente comercial: En este componente se llevan a cabo</p>			

	<p>actividades de a. Optimización de la Micromedición, b. Verificación y actualización del catastro de usuarios, c. Identificación y legalización de clandestinos, d. Gestión comercial en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, e. Instalación de nuevas conexiones domiciliarias, f. Medición de consumos propios.</p> <p>3. Componente de educación ambiental: Se llevan a cabo actividades de capacitación, promoción de contenidos alusivos al uso eficiente y ahorro del agua, en los medios de comunicación masiva; así se propicia confianza entre la Empresa, instituciones públicas y privadas y la sociedad civil a través de la conformación de organizaciones comunitarias y colaboración en los sectores de la ciudad donde la Empresa realice proyectos orientados a la sostenibilidad de obras de infraestructura y/ o del recurso hídrico.</p> <p>La Empresa inscribió el primer PUEAA ante la autoridad ambiental para el periodo 2003-2007, dándole continuidad en los periodos 2008-2010, 2011-2015; actualmente ejecuta el del periodo 2016-2020.</p>
VII. Principales resultados del proyecto (año 2016)	<p>Componente Técnico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Materialización de 8 sectores hidráulicos, para un total de 94 sectores. 2) Instalación de 9 macro-medidores a la entrada de sectores hidráulicos. 3) Verificación bimestral del funcionamiento de las 101 válvulas reguladoras de presión. 4) Digitalización de 11,79 km de redes de agua potable en el catastro de la Empresa. 5) Renovación de 2,54 km de redes de agua potable. 6) 537 km de redes de distribución de agua potable recorridos para búsqueda sistemática de fugas no visibles. <p>Componente Comercial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7) Instalación de 20.561 medidores de diámetro menor a 3/4". 8) Optimización de la medición en grupo de 113 grandes consumidores / multiusuarios. 9) Instalación de 1.877 brazaletes de seguridad en medidores a usuarios con conductas atípicas. <p>Componente de educación ambiental:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10) 31 Jornadas de capacitación con las comunidades de la cuenca abastecedora encaminadas a mejorar las condiciones ambientales del sector. 11) 2 jornadas interinstitucionales de recolección de basuras desde la laguna del Otún hasta el Santuario de Fauna y flora. 12) 20 actividades tendientes a mejorar las condiciones ambientales de los humedales en la cuenca (inventario y educación con las comunidades)

	<p>13) Capacitación en el uso eficiente y ahorro del agua en 21 proyectos para un total 229 personas.</p> <p>14) Impresión de 857,000 facturas alusivas al PUEAA.</p> <p>15) Promoción del PUEAA en visitas a la planta de tratamiento de 8 instituciones educativas.</p> <p>16) Capacitación de 196 alumnos y 7 profesores pertenecientes a los colegios ubicados en el sector de Puerto Caldas donde se evidencia el mayor porcentaje de pérdidas de agua.</p> <p>17) Incorporación mensajes alusivos al PUEAA en 24,181 formatos de facturación, cartera y atención al cliente, los cuales fueron socializados con los diferentes usuarios que acudieron a al Centro Integral de Servicios de la Empresa.</p> <p>18) 24 visitas de inspección ambiental, en 2 jornadas de divulgación de TIPS para el uso eficiente y ahorro del agua en todas las sedes de la Empresa.</p> <p>19) Producción radial alusiva al programa de uso eficiente de 20 segundos de duración, en una emisora de amplia audiencia en la ciudad.</p> <p>20) Implementación del mini-sitio denominado <i>nuestra cuenca</i>, donde se promueve la conservación del medio ambiente.</p>
VIII. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)	<p>1) El proyecto de uso eficiente y ahorro del agua es continuo y se le asignan recursos cada año para su ejecución.</p> <p>2) La población impactada por el proyecto:</p> <p>a. 145.732 suscriptores y 399,761 habitantes en el año 2016 según proyección DANE para la ciudad, a los cuales llega la información a través de medios masivos como radio, televisión y página WEB www.aguasyaguas.com.co</p> <p>b. 196 alumnos del sector de Puerto Caldas capacitados.</p> <p>c. 7 profesores del sector de Puerto Caldas capacitados.</p> <p>d. 229 colaboradores de las obras de infraestructura capacitados.</p> <p>e. 26 empleados directamente capacitados en Uso Eficiente y Ahorro de Agua.</p> <p>f. 270 empleados de la compañía que tienen acceso a información sobre el programa a través de medios de comunicación internos: Intranet y las pantallas corporativas en cada una de nuestras 8 sedes.</p> <p>g. 20.561 suscriptores con medidores de diámetro menor a 3/4" nuevos, los cuales mejoran la medición y reducen la reclamación por lecturas inadecuadas.</p> <p>h. 113 grandes consumidores /multiusuarios a los cuales se les optimizó la medición.</p> <p>i. 857.000 suscriptores que mediante la factura fueron informados con mensajes alusivos al PUEAA.</p> <p>3) El programa de uso eficiente y ahorro del agua se enfoca en el cuidado y conservación de los ecosistemas hídricos y su adecuado aprovechamiento asegurando el agua para nuestros usuarios y</p>

	redundando en sostenibilidad - desarrollo para el territorio ya que el agua es recurso natural indispensable para la supervivencia.
--	---

I. Nombre del proyecto:	Eficiencia Energética			
II. Objetivo del proyecto:	Mejorar la eficiencia energética de la Empresa mediante la implementación de tecnologías más eficientes, gestión de procesos y desarrollo de innovaciones.			
III. Población objetivo:	265 empleados de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.			
IV. Cobertura geográfica	Sedes de la Empresa ubicadas en el municipio de Pereira.			
V. Cifras de dimensión:	Año de inicio:	2013	Estado actual del proyecto:	Finalizado
VI. Breve descripción del proyecto:	<p>Tendiendo a la ortoproducción limpia al interior de los procesos y a mitigar la vulnerabilidad del sistema, se dio inicio al mejoramiento del sistema eléctrico aportando una multiplicidad de beneficios en la reducción de impactos al ambiente, las personas y la disminución de costos por consumo de energía para la organización.</p> <p>Se inició la intervención en los procesos misionales con los siguientes proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obras eléctricas y civiles complementarias para la mitigación del riesgo en las plantas de tratamiento de Pereira. 2. Obras eléctricas para mitigación del riesgo eléctrico en los tanques Consotá, Otún, Naranjito y otros tanques de la Empresa. 3. Construcción obras eléctricas para la mitigación del riesgo crítico en el sistema de aducción sector bocatoma. 4. Posteriormente se da inicio al proyecto: suministro y reposición del sistema de iluminación por tecnología de mayor eficiencia energética en las oficinas de la administrativas ubicadas en la sede Torre Central, con el fin de reducir los riesgos de salud producidos por la iluminación fluorescente debido a las emisiones de mercurio y los bajos niveles de iluminación; de igual manera, se busca rebajar el consumo de energía eléctrica mediante el cambio a luminarias LED ya que son más eficientes porque consumen 			

	<p>menos energía, no generan residuos especiales ni peligrosos y tampoco requieren mantenimiento; además su reposición se da cada 50,000 horas de uso.</p> <p>5. Se realizó convenio con NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL Y LA UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA bajo el programa GEF/UPME/ONUDI para la implementación de un sistema de gestión de la energía en empresas del sector industrial colombiano, el cual comprende formación técnica para la gestión de la energía y acompañamiento en implementación del sistema de competencia energética para la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.</p>
VII. Principales resultados del proyecto (año 2016)	<p>En el año 2016 se materializan los resultados del proyecto de eficiencia energética de la sede administrativa, los beneficios obtenidos por los proyectos de los procesos misionales se vieron reflejados:</p> <p>1. Mejora del 100% en los niveles de iluminación de acuerdo a las tareas realizadas y normatividad vigente para los pisos 5, 6 y 9 de la sede administrativa Torre Central.</p> <p>2. Disminución de un 47% de consumo de energía por iluminación, inicialmente el consumo con luminarias fluorescentes era de 24,146 w, el consumo con focos led al finalizar el proyecto es de 11,350 w, realizando una disminución en consumo de 12,796 w, así como también por el aprovechamiento de la luz día y sensores para encendido/apagado.</p> <p>3. Aprovechamiento de luz día por montaje de sistema de control para dinamizar las luminarias alrededor de las ventanas de tal manera que se aproveche dicha fuente, así como también sensores de presencia multitecnología Syu de acuerdo a las áreas para garantizar un uso adecuado del recurso.</p> <p>4. Se firmó Convenio con Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial y la Unidad de Planeación Minero Energética bajo el programa GEF/UPME/ONUDI para la implementación de un sistema de gestión de la energía en empresas del sector industrial colombiano y formación de dos especialistas en gestión de la energía.</p>

VIII. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)	<p>1. En el Plan Estratégico 2017-2020 se definió el objetivo de "Garantizar la gestión sostenible del ciclo de vida de la prestación de los servicios" mediante el cual se va a mantener y continuar con la estrategia de eficiencia energética.</p> <p>2. Población impactada:</p> <p>a. 265 empleados de la compañía.</p> <p>b. 2 profesionales formados como especialistas en gestión de la energía.</p> <p>3. Al optimizar el uso de la energía la Empresa reduce los impactos que afectan a toda la población mundial como es la generación GEI cuya consecuencia es el cambio climático; de igual manera, genera oportunidades para la gestión de proyectos de energías limpias que impacten el mix energético colombiano, optimiza los procesos productivos y el empleo de la energía utilizando lo mismo o menos para prestar unos servicios públicos sustentables.</p>
--	--

I. Nombre del proyecto:	Estaciones de Monitoreo Hidroclimático de la cuenca alta del río Otún para la toma de decisiones y la implementación de un sistema de alertas tempranas a base de energía solar.			
II. Objetivo del proyecto:	Diseño, implementación, instalación, puesta en funcionamiento y administración de un sistema de monitoreo Hidroclimatológico en tiempo real para la cuenca alta del río Otún que funciona con energía solar.			
III. Población objetivo:	Información hidrológica y climática para la toma de decisiones en el cuidado y manejo de la cuenca abastecedora de agua para la ciudad de Pereira. Red hidroclimática de acceso público (http://www.redhidro.org/home/)			
IV. Cobertura geográfica	Ciudades de Pereira, Santa Rosa de Cabal y Dosquebradas que usan la información a través de medios masivos.			
V. Cifras de dimensión:	Año de inicio:	2015	Estado actual del proyecto:	Continuo

<p>VI. Breve descripción del proyecto:</p>	<p>En el contexto de la "Adaptación al Cambio Climático" la Empresa tiene que llevar a cabo labores de seguimiento ambiental, que contribuyan a la preservación y cuidado de las fuentes hídricas y la protección de sus ecosistemas; por lo tanto, se hace necesario contar con sistemas de monitoreo hidrológico, climatológico que generen información confiable y continua, es por eso que cada una de las estaciones debe contar con un sistema de potencia constituido por paneles solares, sistemas de almacenamiento de energía con tecnología gel, debidamente respaldada con registros de calidad que garantizan las características ambientales de los elementos utilizados. Así se cuenta con una fuente de energía segura, continua y de acceso prácticamente ilimitado ya que las estaciones que se emplazaron en el territorio se encuentran en lugares remotos y de difícil acceso.</p>
<p>VII. Principales resultados del proyecto (año 2016)</p>	<p>Funcionamiento de seis estaciones en las cuales se registran variables Hidroclimatológicas con un sistema de potencia de red alimentado con energía solar: Una (1) Batería libre de Mantenimiento (Gel) 12V entre 65 y 100 A. Puesta a Tierra. Paneles solares con capacidad en Watts según punto de emplazamiento. Un (1) Regulador Sistema solar 12V 20 Amperios.</p>
<p>VIII. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración del proyecto, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)</p>	<p>1. El proyecto se soporta en la necesidad de contar con herramientas e información continuas que permitan la toma de decisiones, principalmente en situaciones de riesgo.</p> <p>2. Población impactada: a. Población de las ciudades de Pereira, Santa Rosa de Cabal y Dosquebradas que usan la información a través de la Red Hidroclimática de acceso público (http://www.redhidro.org/home/)</p> <p>3. En las condiciones actuales, frente a las exigencias que se derivan del hecho de estar sometidos a eventualidades derivadas del cambio y la variabilidad climática, resulta estrictamente necesario conocer los movimientos y variaciones ambientales para direccionar más efectivamente la capacidad de respuesta de las comunidades y las instituciones, y así reducir los impactos, sociales, económicos y del entorno.</p>

Otros proyectos de resaltar son:

- **Adopción de tecnologías amigables con el ambiente:** Se ejecutó el contrato 147 de 2015 con objeto “Suministro y Reposición del sistema de Iluminación por tecnología de mayor eficiencia energética en las oficinas de la Empresa Torre Central Fase I” Resultados: 1. Disminución en los vatios consumidos entre las lámparas fluorescentes con un consumo año de 24,146w comparado con las lámparas LED con un consumo de 12,796w, para una diferencia de 12,796w que corresponde al 47% de disminución.

4.3. Cálculo de los residuos y su manejo:

Año	Kilogramos de residuos sólidos no peligrosos	Kilogramos de residuos sólidos peligrosos
2014	13.996	2014: 627,85
2015	7.581	2015: 1.718
2016	7.766	2016: 1.812

Los residuos sólidos peligrosos tienen manejo especial con intermediación de empresas especializadas en el tema.

En cuanto al aprovechamiento de los residuos no peligrosos se tiene:

I. Nombre del proyecto:	Aprovechamiento de los residuos generados en la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.					
II. Objetivo del proyecto:	Controlar y mitigar el impacto ambiental suscitado por la generación de residuos, aprovechando adecuadamente los mismos.					
III. Población objetivo:	1. Empresa Aguas y Aguas de Pereira: con una población de 265 trabajadores distribuidos en las diferentes sedes de la Empresa. 2. Fundación EMAUS: 100 personas 3. 2 Empresas: López Álvarez y CIA, SUZUKI Motors					
IV. Cobertura geográfica:	Sedes de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira situadas en diferentes sitios del municipio de Pereira en su zona urbana.					
V. Cifras de dimensión:	Inversión: (en \$COP)	1. las inversiones que se realizaron para la ejecución del proyecto y su mantenimiento	Año de inicio :	2010	Estado actual del proyecto:	en ejecución

		fueron \$4.757.728, \$13.772.800, \$4.045.628 con un total de \$22.576.156				
VI. Breve descripción del proyecto:	<p>En el año 2010 inicia el proyecto de aprovechamiento de los residuos sólidos comunes con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental con las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los residuos generados por la Empresa y definición de los procedimientos para su manejo, aprovechamiento y disposición final. 2. Realizar capacitación a todo el personal para el manejo de los residuos sólidos. 3. Realizar contratación con los gestores para darle una adecuada disposición a los residuos. 4. Adquirir los recipientes para constituir los puntos ecológicos. <p>3. Establecer un convenio de colaboración ambiental con La Fundación EMAUS cuyo objetivo es donar el material reciclable recolectado en los puntos ecológicos para que la fundación realice actividades enfocadas en la inclusión y reincorporación social de los habitantes de la calle.</p> <p>Entre el 2011-2016 al programa se le adicionan mecanismos y actividades para la mejorar el manejo y aprovechamiento de los residuos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se establecen las visitas de inspección ambiental para realizar seguimiento, control y capacitación. 2. Se establecen mecanismos de pos consumo de residuos especiales y peligrosos dentro del marco de desarrollo de proveedores, los cuales consisten en transferir los residuos sólidos producidos por la adquisición de los bienes y prestación de los servicios, para que los proveedores le realicen el aprovechamiento a través de sus gestores, reduciendo con ello los impactos ambientales generados en el tratamiento de los restos tales como las emisiones producidas en el proceso de incineración y reducción de costos de disposición final para la Empresa. 3. Se mejora el almacenamiento de los residuos. 					

<p>VII. Principales resultados del proyecto (año 2016)</p>	<p>AMBIENTALES</p> <p>1) 7,8 toneladas de residuos comunes para ser incorporados en los ciclos de producción, correspondientes al 46% de los residuos generados por la Empresa.</p> <p>2) 1,8 toneladas de RESPEL aprovechados que corresponden al 71% del total de los RESPEL así:</p> <p>a. 750 kg de aceites reutilizados para elaborar combustible industrial.</p> <p>b. 284 kg de filtros metálicos para aprovechamiento (cauterización) e incineración.</p> <p>c. 141 kg de baterías a las cuales se les reutiliza y aprovecha el plomo para la elaboración de baterías nuevas.</p> <p>d. 634 kg de llantas que se usan como materia prima para la producción de caucho, mezcla asfáltica modificada, elaboración de post-formados y granulado para canchas sintéticas entre otros.</p> <p>4. 73,5 TCO₂eq evitadas por el aprovechamiento de 7,8 toneladas de residuos comunes que fueron reincorporados a procesos de producción.</p> <p>5. Mejoramiento del almacenamiento de los residuos y puntos ecológicos con una inversión de \$17.818.428 en adquisición de los recipientes y la construcción de dos centros de acopio temporal.</p> <p>SOCIALES</p> <p>6. Se realizaron aportes para el mantenimiento y actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de 100 personas de la Fundación EMAUS.</p> <p>7. Los aportes también son destinados a generar empleo para mujeres y hombres en riesgo de exclusión social.</p> <p>8. Aportes de \$3.139.880 para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la Fundación EMAUS.</p> <p>ECONÓMICOS</p> <p>9. Reducción de costos operacionales para disposición final RESPEL por un valor de \$. 2.355.600,00.</p>
<p>VIII. Método de aprovechamiento del residuo:</p>	<p>1. COMUNES (PAPEL, CARTÓN, VIDRIO, PLÁSTICO): Los residuos son separados y comercializados. Con las ganancias se realizan las siguientes actividades:</p> <p>1. Cursos de artesanía para la población objeto de la misma, talleres de arte, distribución semanal de comida a personas desfavorecidas, generación de empleo para mujeres y hombres en riesgo de exclusión Social.</p> <p>2. RESPEL (ACEITES, FILTROS, BATERÍAS Y LLANTAS): De acuerdo a cada residuo se le realiza el siguiente aprovechamiento:</p> <p>Aceites: la empresa COMBUSTIBLES JUANCHITO reutiliza los aceites para elaborar combustible industrial y filtros metálicos para aprovechamiento (cauterización) e incineración.</p> <p>Baterías: la Empresa JOHNSON CONTROLS COLOMBIA SAS reutiliza y aprovecha el plomo de las baterías usadas para la elaborar</p>

	<p>nuevas.</p> <p>Llantas: La corporación CORPAUL aprovecha las llantas usadas mediante proceso de trituración mecánica y comercializa el producto resultante como materia prima para la producción de caucho, mezcla asfáltica modificada, elaboración de post-formados y granulado para canchas sintéticas entre otros.</p>
IX. ¿Ha estimado las emisiones de Gases de Efecto Invernadero que evitó con el proyecto? Comente brevemente, y si tiene un cálculo, inclúyalo.	<p>Se realizó cálculo con la herramienta encontrada en la página http://canviclimatic.gencat.cat/es/redueix_emissions/guia_de_calcul_demissions_de_co2/ , la cual dio un resultado de 73,5 TCO₂eq evitadas por el aprovechamiento de 7,8 toneladas de residuos comunes que fueron reincorporados a procesos de producción, lo que equivale a una reducción.</p>
X. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración del proyecto, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)	<p>1. Se justifica desde la continuidad del Sistema de Gestión Ambiental, el cual vela por el acatamiento a las exigencias legales y el cumplimiento de los compromisos voluntarios que ha asumido la Empresa frente al manejo y aprovechamiento de los residuos sólidos.</p> <p>Población impactada con el proyecto:</p> <p>1) 265 trabajadores distribuidos en las diferentes sedes de la Empresa.</p> <p>2) 100 personas de la fundación EMAUS.</p> <p>3) 2 empresas López Alvarez y CIA, SUZUKI Motors.</p> <p>3. El aprovechamiento de los residuos después de evitar su generación es la mejor alternativa para implementar, ya que a través de esta estrategia se logra reducir los impactos ambientales generados por su producción, reducir los costos asociados a la disposición y aprovechamiento y contribuir al mejoramiento de la sociedad a través de las donaciones realizadas a la Fundación EMAUS.</p>

I. Nombre del proyecto:	Modernización de la Gestión Empresarial Bajo un Enfoque de Innovación Social.			
II. Objetivo del proyecto:	Modernizar la Gestión Empresarial Bajo un Enfoque de Innovación Social.			
III. Población objetivo:	Grupos de valor de la Empresa. 1. Entes territoriales. 2. Sector educativo. 3. Estudiantes Universidad Tecnológica de Pereira. 4. Comunidad de la cuenca del río Otún y comunidad de los cuatro cuadrantes estratégicos del municipio de Pereira (zona urbana) 5. Asociación de acueductos veredales. 6. Juntas de acción comunal. 7. ONGs, corporaciones, colectivos y asociaciones de la sociedad civil. 8 Funcionarios de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira. 9 Sindicato de empresas de Servicios Públicos de Pereira.			
IV. Cobertura geográfica:	Totalidad de la zona urbana del municipio de Pereira y cuenca media del Otún.			
V. Cifras de dimensión:	Año de inicio:	2016	Estado actual del proyecto:	Finalizado
VI. Breve descripción del proyecto:	El proyecto comprende los siguientes componentes 1. Mapeo de grupos de valor: Elaboración de una matriz de caracterización de actores e Intereses y diagnóstico del perfil de comunicaciones centrado en los perfiles de los Grupos de Valor para generar estrategias de acercamiento. 2. Identificación de capacidades: Análisis de la matriz de convergencia del Plan Estratégico de Aguas y Aguas de Pereira con el Plan de Desarrollo Nacional y Municipal, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 3. Construcción de una agenda del Agua con los principales eventos en el tema del recurso, lo cual permite conocer la evolución del sector y las oportunidades que de ésta se generan para la compañía.			
VII. Principales resultados del proyecto (Únicamente en el año 2016)	1. Mapeo grupos de valor: 1.1. Se realizó el mapeo de 9 grupos de valor desplegados por todo el municipio principalmente en la zona de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con los que se realizó un acercamiento y establecieron las bases para la afinidad que debe tener la empresa con estos grupos. Se desarrollaron las siguientes actividades: 1.1.1 Desarrollo y complemento del diagnóstico en responsabilidad social bajo en marco de la Guía ISO 26000. Resultados: La organización podrá realizar una foto sobre el estado de desarrollo de la Responsabilidad Social en cuanto a las materias fundamentales delimitadas en la ISO26000, sus asuntos y			

	<p>las prácticas relacionadas por parte de todo su engranaje organizacional en temas de gobernanza, DD.HH. ámbito laboral, medio ambiente, operación justa, consumidores, participación y desarrollo comunitario.</p>
	<p>1.1.2. Desarrollo y análisis de la intervención desde la perspectiva de la Psicología Social.</p> <p>Resultados:</p> <p>a. Educación para el presente y el futuro: En referencia al concepto del agua, el sector educativo evidencia un profundo arraigo hacia el agua como fuente de vida.</p> <p>b. comunidades sostenibles: Para los líderes de las comunidades de base, el agua es el proveedor principal de estados de salud y bienestar para su gente.</p> <p>c. Bases sólidas para el manejo del agua: Estructuración de planes que impacten de manera significativa, tanto los quehaceres de su obligación como la vida misma de quienes procuran darle un manejo óptimo al recurso y así distribuirlo hacia la población receptora de agua en la ciudad de Pereira.</p> <p>d. De los ciudadanos y las ODS: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible apuntan a la generación de ciudades y comunidades responsables, sustentables y sostenibles, desde la reducción de la pobreza, cero hambre, trabajo meritorio y crecimiento económico, educación de calidad y paz, justicia e instituciones sólidas; pero también generando acciones de corresponsabilidad por parte de las colectividades en referencia tendientes al fortalecimiento de vida en ecosistemas terrestres que garanticen agua limpia y una acción por el clima que responda a una producción y consumo responsable del recurso.</p>

	<p>1.1.3. Desarrollo de prototipado metodológico de co-creación de una cartografía social con base en las percepciones y en las re-significaciones mapeadas con las comunidades y con los grupos de valor: Temas focalizados: 1. Zonas de Protección y de Conservación Ambiental. 2. Corredores Biológicos. 3. Corredores Sociales. 4. Corredores culturales. 5. Corredores turísticos. 6. Eventos de encuentro familiar y social; etc. 7. Conductas de contaminación del río Otún y de sus afluentes. 8. Responsabilidad Social con buenas Prácticas Sociales, económicas y ambientales. 9. Fenómenos y problemáticas de impacto ambiental.</p> <p>1.1.3.1 Cartografía Social: Los resultados del mapeo para la cartografía expusieron los temas relevantes de las experiencias con los grupos de valor (G.I) y las comunidades de base (CdeB) frente a los 9 temas focalizados.</p> <p>1.1.3.2. Desarrollo y análisis del prototipado de innovación basado en el Design Thinking: Se dispuso un taller de co-creación y prototipado que dio como resultado:</p> <p>1.1.3.2.1. Prototipado: Aguaslab de innovación: La propuesta de este grupo consiste en desarrollar un laboratorio abierto, dinámico, de bajo costo y de gran aporte social desde la Empresa, abierto a la comunidad, potenciando ideas innovadoras y dando la posibilidad de ser un espacio propositivo, apostando al uso de nuevas tecnologías que permitan dinamizar otros potenciales campos de acción de Aguas y Aguas como Empresa.</p> <p>1.1.3.2.2. Prototipado: Responsabilidad Social en Educación: Prototipado CENTRO DE PENSAMIENTO, agua, reconexión con la vida, Reto: Pereira como referente nacional e internacional en cultura del agua, Misión: Espacio de mediación y gestión.</p> <p>1.1.3.2.3. Turismo Sostenible: IDEA PRINCIPAL - PARQUE NACIONAL TEMÁTICO DEL AGUA-: Para resignificar el valor del agua desde los elementos de: Educación, Conservación, Contemplación, Investigación, Lúdica, Salud y Bienestar, Inclusión Social, Experiencias personales memorables, Crecimiento económico, Gobernanza del Agua.</p>
--	---

	<p>1.2. Se estableció la estrategia de comunicaciones tras media centrada en los perfiles de los grupos de valor lo que implica un proceso de re-mediación de los medios convencionales para la emisión de contenidos inclinados a transformaciones que apunten a una conciencia del agua y amplíen el reconocimiento de la Empresa. Caracterización:</p> <p>a. Portal web: sitio para articular plataformas, espacio para compartir las historias creadas por la audiencia. Video: los personajes contarán desde la cotidianidad cuáles son las situaciones que en calidad de usuario van en detrimento del recurso hídrico. c. Audios: cuentan otra esfera del personaje; por ejemplo, el objeto o relatos que complementan las acciones de la serie audiovisual. d. Facebook de Aguas y Aguas, contará otros detalles de la historia de la persona a partir de fotografías y texto, además permitirá la interacción con la ciudadanía. Un espacio para que la audiencia proponga qué personajes quieran ser reconocidos (Titanes Bancolombia), potencialidades de las comunidades para emular las desigualdades, qué tipo de situaciones le merecen mayor importancia. e. Twitter: figurar en tendencias, información directa y noticias (Temas de noticias y empresariales). f. Instagram: concursos de fotografía de agua y ambiente.</p> <p>2. Identificación de capacidades:</p> <p>2.1. Construcción de la convergencia entre la Estrategia Corporativa y los diferentes documentos rectores del desarrollo mundial, nacional, regional y municipal, tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan de Desarrollo Departamental, plan de acción de la CARDER, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan Gestión Ambiental Regional, plan de manejo de la cuenca del río Otún (POMCA) políticas públicas de agua, perfil de indicadores GRI 4, ISO 26.000, AA1000, perfil de indicadores ANDESCO, y los demás requeridos en el marco del desarrollo de la propuesta y en el marco del contrato 178-16 entre la empresa Aguas y Aguas de Pereira y La Universidad Tecnológica de Pereira.</p> <p>2.2. Identificación de oportunidades de articulación y gestión interinstitucional que la Empresa puede realizar con otras entidades.</p> <p>2.3. Oportunidades para gestión de recursos financieros, cuyo fin es apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente en los que están en vía de desarrollo. Este último en doble vía, lo anterior para la ejecución de proyectos y mejoramiento de procesos.</p>
--	---

	<p>3. Agenda del Agua: Se realizó la consolidación entre los años 2016 y 2020, que procura atender aspectos de gestión estratégica, innovación y desarrollo, formación y capacitación; a través de un proceso de <i>Benchmarking</i> con empresas similares o de mayor cobertura, posibilitadoras de escenarios tendenciales en los aspectos mencionados. La estrategia radica en la implementación de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva buscando como resultado una matriz de sistematización de la información que reconozca la priorización de un mejor “universo de empresas” permitiendo a la compañía apropiarse de las oportunidades para evolucionar en sus procesos y en el negocio.</p>
VIII. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración del proyecto, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)	<p>1. Teniendo en cuenta que el proyecto está orientado a gestionar los grupos de valor de la organización en convergencia con la estrategia interna y los lineamientos mundiales, nacionales y locales, la Empresa plantea para el año 2017 dar continuidad al proyecto soportado en el objetivo número 3 del plan estratégico: "Posicionar a A&A como una Empresa líder en desarrollo sostenible"</p> <p>2. Población impactada:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 50 Estudiantes de Servicio Social para el proyecto de Innovación Social. b. Coordinadores de los núcleos educativos del municipio de Pereira c. Comunidades habitantes de la cuenca hidrográfica del río Otún. d. Asociaciones de acueductos comunitarios y de los corregimientos del municipio de Pereira, veedores, control social, organizaciones de la sociedad civil, ONGs. e. Usuarios f. Empleados de la Empresa Aguas y Aguas. <p>3. Los grupos de valor desplegados en el municipio de Pereira, a partir del desarrollo de las estrategias y el relacionamiento de la compañía, se verán beneficiados con disponibilidad permanente de agua y servicio de alcantarillado bajo los mejores estándares de calidad y la garantía de la presentación de servicios ambientales otorgados por una mejorada cuenca abastecedora.</p>

4.4. Biodiversidad (protección, conservación, restauración)

Mediante alianza estratégica con la Universidad Tecnológica de Pereira, Aguas y Aguas de Pereira ha venido desarrollando:

1. **Investigaciones** para mejorar el conocimiento de los ecosistemas hídricos de importancia estratégica que conduzcan al establecimiento de tácticas para la conservación, protección y restauración si es el caso.
2. **Mejoramiento de instrumentos para el seguimiento, medición y herramientas de modelación y monitoreo** que nos permiten conocer el comportamiento y evolución de las variables ecosistémicas.
3. **Estudios para la delimitación de los humedales, con base en el componente suelos:**
El grupo de investigación en Ecología, Ingeniería y Sociedad-EIS- ha venido trabajando en el establecimiento de una línea base ambiental en el complejo de humedales de la quebrada Dalí. Esto con el objetivo de mejorar el conocimiento existente sobre las condiciones de dicho ecosistema. Dentro de las actividades de línea base ambiental se viene adelantando una delimitación de los humedales, con base en el componente suelos, específicamente para determinar cuáles suelos son hídricos y cuáles no, esta determinación se realiza mediante parámetros físico—químicos, tales como el color, la textura, granulometría, condiciones de óxido - reducción, entre otros. Desarrollo de un método de monitoreo fenológico de la vegetación de humedales, para el diseño de sistemas de alerta temprana basado en ecosistemas (se anexa Hoja de datos)
4. **Estudios de Vegetación en Humedales Andinos:** El grupo de investigación en Ecología, Ingeniería y Sociedad-EIS- trabaja en el establecimiento de un marco de monitoreo de la vegetación en el complejo de humedales de la quebrada Dalí. Esto con el objetivo de mejorar el conocimiento existente sobre el desarrollo de las comunidades vegetales presentes en este tipo de ecosistemas y el de establecer el curso de la sucesión ecológica. Dicha información es crítica para evaluar los cambios a mediano y largo plazo en dichas biósferas y para la determinación de la provisión de servicios ecosistémicos. Desde esta perspectiva se ha realizado el inventario florístico, el análisis de las comunidades vegetales, la determinación de la productividad primaria de las especies dominantes y la capacidad de descomposición.

5. Estudios de conectividad hidrológica de la quebrada Dalí y el complejo de

humedales de la finca Lisbrand: Los humedales son sistemas intermedios entre ambientes permanentemente inundados y ambientes normalmente secos, que muestran una enorme variedad de acuerdo a su origen, localización geográfica, su régimen acuático y químico, características del suelo o sedimento y vegetación dominante (Hauenstein et al.1999). Dentro del ciclo hidrológico este tipo de ecosistemas desempeñan un papel decisivo en la manutención de la salud y la regulación hídrica de las cuencas hidrográficas. Entre otras funciones, mitigan el impacto causado por las inundaciones, absorben contaminantes, retienen sedimentos, recargan acuíferos y proveen hábitat para animales y plantas (Ministerio del Medio Ambiente, 2002).

6. Evaluación de estabilidad geomorfológica de corrientes hídricas a través de curvas

regionales: El proyecto que se describe a continuación está enmarcado en el área de la ecohidrología, ésta evalúa interdisciplinariamente las condiciones de estabilidad de los ecosistemas acuáticos. En este sentido y aplicando la metodología de curvas regionales, la cual establece que para una misma cuenca hidrográfica se presentan condiciones similares de geomorfología en sus afluentes y que a medida que se aumenta el área de drenaje lo debe hacer su cauce para evitar daños en la estructura natural de la misma, se realiza entonces un levantamiento de información para calibrar estas curvas que evalúan un área vs caudal, área de drenaje vs área de la sección transversal entre otros parámetros de interés para la conservación de corrientes hídricas.

4.5. Instrumentación y herramientas de modelación y monitoreo

Instrumentación cuenca Dalí: El emplazamiento de instrumentos tiene como finalidad el registro de variables a través del tiempo, como insumo para la determinación del comportamiento de las mismas. En la cuenca de la quebrada Dalí se realizó la instalación de instrumentos para coleccionar datos primarios de las principales variables ambientales necesarias llegando así al reconocimiento del comportamiento hidroclimatológico de la cuenca; tales como, precipitación, temperatura del aire y nivel

tanto en el cauce principal como en los humedales. El gran número de instrumentos instalados y a ubicar en un área tan pequeña, garantiza un alto nivel de precisión en la definición y distribución espacial de las variables, ejemplo de ello es la distribución de la precipitación por área de la cuenca.

La modelación como herramienta para la gestión y planificación de los recursos

hídricos: El grupo de investigación en Ecología Ingeniería y Sociedad (EIS) ha desarrollado diferentes temas de investigación en la unidad hidrológica de la quebrada Dalí; entre ellos, la modelación de la quebrada con el Sistema de Evaluación y Planeación del Agua (WEAP) con el fin de soportar los estudios de valoración de servicios ecosistémicos que allí se desarrollan. Así mismo, se ha interesado por aplicar dicho Software en otras unidades hidrológicas como la de la quebrada Aguazul para realizar el balance hídrico de la misma, dada la importancia de dicha corriente para abastecer un acueducto. Actualmente se cuenta con los modelos para ambas unidades hidrológicas y el paso a seguir es la utilización de estos para estudios de vulnerabilidad y de servicios ecosistémicos.

Biomonitoreo acuático participativo: El biomonitoreo participativo hoy en día recobra importancia, dada la necesidad no solo de recoger, analizar y usar la información para la toma de decisiones, sino también para fortalecer las capacidades de los actores involucrados en el reconocimiento de sus necesidades, perspectivas e intereses a nivel de la cuenca alta del río Otún. Ésta ha sido una estrategia que recobra la confianza y el compromiso de los actores, así como permite profundizar en los procesos que facilite el aprendizaje práctico y el uso de la información aumentando las capacidades en acciones de mejora y toma de decisión.

Desarrollo de un método de monitoreo fenológico de la vegetación de humedales, para el diseño de sistemas de alerta temprana basado en ecosistemas: El análisis de la vegetación y el estudio de sus cambios por un lapso son importantes en el monitoreo de los ecosistemas y los servicios ambientales que estos prestan, permitiendo obtener un marco para la toma de decisiones y el manejo de los mismos. De allí el

interés de realizar el seguimiento de la influencia del cambio climático sobre la fenología de las especies vegetales que se encuentran en el complejo de humedales de la microcuenca de la quebrada Dalí. Para realizar las observaciones fenológicas de la vegetación se emplearon 3 cámaras digitales instaladas en diferentes puntos de la microcuenca. Este método está siendo usado en las zonas donde las imágenes satelitales tienen limitaciones por las condiciones climáticas y atmosféricas. Las observaciones de los cambios fenológicos se realizaron mediante procesamiento digital de las imágenes (Matlab 2010) para construir índices de vegetación. Esta investigación es llevada a cabo por el grupo de Investigación en Ecología, Ingeniería y Sociedad -EIS- de la Facultad de Ciencias Ambientales de la Universidad Tecnológica de Pereira, con la participación de la red Fenológica Pheno-Cam de la Universidad Harvard de los Estados Unidos.

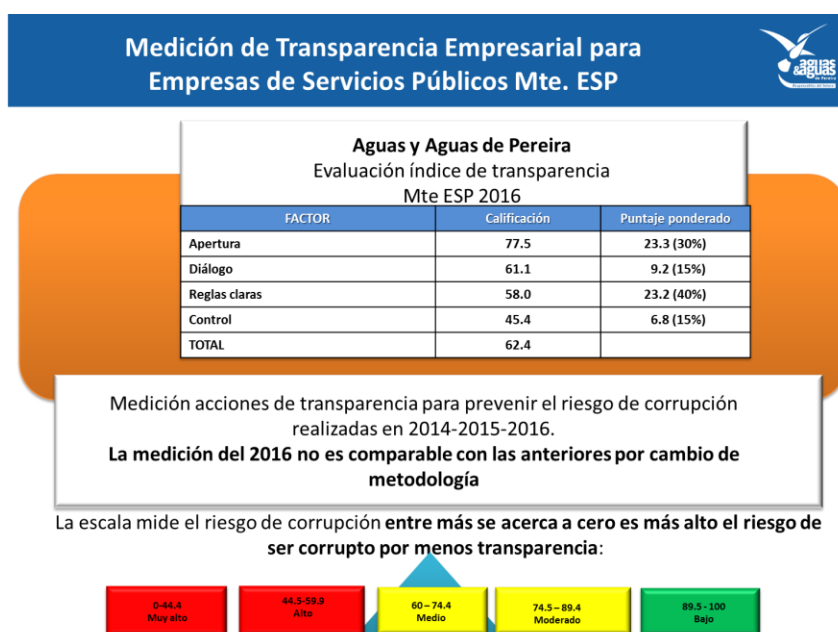
CAPÍTULO V

5.Desempeño ético, anticorrupción y transparencia

PG-P10, G4-56, G4-57-G4-58, G4-SO4

5.1. Instrumentos para el abordaje de la ética, procesos para prevenir la corrupción y garantizar la transparencia:

- Códigos de Buen Gobierno y Ética, Políticas Corporativas.
- Certificado de habilitación y ausencia de conflicto de intereses.
- Estatutos sociales de la Empresa.
- Reglamento de la Junta Directiva.
- Reglamento Comité de Auditoría.
- Manual de Auditoria.
- Comité de Buen Gobierno Corporativo.
- Plan Anticorrupción.
- Matriz de riesgo por fraude empresarial.
- Comunicación de informes de gestión y rendición de cuentas abiertos al público y con vista de acceso fácil en la página web oficial de la Empresa.
- Medición de Transparencia Empresarial para Empresas de Servicios Públicos Mte. ESP.



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
PEREIRA S.A E.S.P**

EVALUACIÓN DEL INDICE DE TRANSPARENCIA

FECHA DE CORTE JUNIO 30 DE 2015

Factor	Resultado %
Visibilidad	29.99
Sanción	9.88
Institucionalidad	33.72
Total	73.59

**Medición de Transparencia Empresarial para
Empresas de Servicios Públicos Mte. Esp**



Agua y Aguas de Pereira
Evaluación índice de transparencia
Mte ESP 2015

FACTOR	RESULTADO %	
	2015	2014
Apertura	94	82
Diálogo	68	57
Reglas claras	82	25
Control	50	50
TOTAL	73	54

Medición acciones de transparencia
para prevenir el riesgo de corrupción
realizadas en 2014

La escala mide el riesgo de corrupción entre más se acerca a cero es más alto el riesgo de ser corrupto por menos transparencia:

0-44 Muy alto	45-59 Alto	60 - 64 Medio	65 - 89 Moderado	90 - 100 Bajo
------------------	---------------	------------------	---------------------	------------------

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
PEREIRA S.A. ESP.**

EVALUACION DEL INDICE DE TRANSPARENCIA

FECHA DE CORTE DICIEMBRE 30 DE 2015

Factor	Peso del factor	Resultado evaluación	% de Cumplimiento
Visibilidad	49.17	47.12	96
Sanción	9.88	9.87	100
Institucionalidad	40.94	35.726	87
TOTAL		92.716	

5.2. Mecanismos y procedimientos para gestionar denuncias relacionadas con faltas a la ética y dinamizar la comunicación con los grupos de valor:

1. **Correo ético:** Aguas & Aguas ha dispuesto para sus grupos de valor este medio de comunicación, para recibir sus quejas o denuncias relacionadas con conductas o actos que considere no éticos, fraudulentos, o cualquier comportamiento que viole las disposiciones dispuestas en los Códigos de Ética y Buen Gobierno. La manera como se tramita está descrita en el Código de Ética así: el usuario ingresa al portal web y hace denuncia, la cual es direccionada a la Subgerencia Financiera y Administrativa para revisión y análisis, si amerita una investigación se transfiere al encargado de iniciar el proceso; la verificación del procedimiento lo realiza la Dirección de Control Interno. Cada seis meses se elabora un informe para el Comité de Auditoría.
2. **Comité obrero patronal:** En caso de recibir cualquier denuncia o queja relacionada con faltas a la ética y a la moral y que puedan ser consideradas como infracción al Reglamento Interno de Trabajo se remiten al Comité Obrero Patronal. Este comité se compone de 3 etapas y 2 instancias: Primera etapa: Comité de conciliación disciplinario, es una etapa de instrucción. Segunda etapa: Comité obrero patronal: Primera instancia. Facultad sancionatoria. Tercera etapa: Decisión de Gerencia. En segunda instancia (opcional o a petición de parte). Generalmente llega a esta instancia cuando se genera un despido. El Gerente tiene la facultad de: confirmar, modificar o revocar la decisión de primera instancia. (Comité Obrero patronal).
3. **Canales de comunicación activa con los ciudadanos:** La Empresa cuenta con múltiples canales de contacto con los usuarios, a través de los cuales se genera más cercanía. Línea 116, Chat en línea desde el portal web www.aguasyaguas.com.co. Atención personalizada en Centro de Servicios. Así mismo, con la estrategia –Factura- (nuestra factura cuenta con 3 espacios para socializar información relevante para nuestros usuarios, en ella también se anuncian los canales de contacto que tenemos en servicio para nuestros clientes), siendo éste según nuestros usuarios, el mecanismo más efectivo para dar a conocer la gestión empresarial. Fanpage del Facebook: contamos

con 3,406 seguidores. Twitter: 2.111 Ambos canales se convierten en medios altamente efectivos para dar a conocer información de última hora, como, por ejemplo, suspensiones no programadas del servicio, producidas por daños que se generan en nuestro sistema de acueducto, además sirve como medio para informar constantemente sobre cómo avanzan las reparaciones y obras que se realizan. Pantallas corporativas en cada una de nuestras 8 sedes, en las cuales se difunde contenido de interés para los usuarios.

Nombre del programa	Tipo de información que comunica	Población objetivo	Medio utilizado para darlo a conocer
Elaboración de Cartilla " Súper Fray".	Buenas prácticas ambientales. Ahorro y uso eficiente del recurso hídrico.	Niños	Actividades en los colegios. Visitas guiadas a la Planta de Tratamiento Entrega en diversos eventos masivos.
Difusión de contenido ambiental en nuestra factura.	Buenas prácticas ambientales. Tips para el cuidado del agua.	Usuarios en general.	Formato de la factura.
Minisitio Nuestra cuenca.	Información de corte ambiental, actividades realizadas por la empresa en las comunidades, contacto con los usuarios.	Usuarios en general.	portal web www.aguasyaguas.com.co
Espacio radial Semilla Verde.	Programa radial para difundir información de corte ambiental, tanto adelantada por la Empresa, como por otras organizaciones ambientales de la ciudad.	Usuarios en general.	Programa Semilla Verde, emisora Todelar.
Difusión de prácticas de uso eficiente y ahorro del agua en cuadernos y calendarios corporativos.	Tips de uso eficiente y ahorro del agua.	Grupos de valor (medios de comunicación, concejales, gobierno local, empleados A&A, gremios)	Calendarios y cuadernos corporativos.

- 4. Sistema de PQRS:** Anualmente se realiza el estudio de Percepción del Cliente, en donde se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios en los diferentes frentes de trabajo de la Organización, y se tiene incluido dentro del estudio la verificación del servicio mediante el cliente incógnito. De los resultados obtenidos con el estudio, se definen los planes de acción a ejecutar, y se implementan operaciones de mejora y acciones correctivas. Producto de la encuesta realizada en el año 2016, se definieron dentro de las principales líneas de acción las siguientes: **1.** Implementar el protocolo del servicio al cliente para el personal de terreno. **2.** Capacitar a los usuarios, para mejorar el entendimiento de la factura. **3.** Optimizar los tiempos de respuesta, a las solicitudes por parte de los usuarios. **4.** Generar mayor confianza de los consumidores en la calidad del agua que ofrece la Empresa.

Indicador	2014	2015	2016
% general de satisfacción de los clientes/usuarios:	93%	91%	92%
No. de quejas/reclamos debidamente fundamentados, recibidos y procesados al cierre de cada año:	5.788	5.717	6.128
quejas/reclamos más comunes recibidos durante los últimos tres años, relacionados por la calidad del servicio:	El 80% de la reclamación corresponde a la inconformidad con el consumo facturado. Una de las razones principales por las cuales se presenta esta observación, es debido a los predios desocupados (cuyo estado de inactividad no se percibe en la ruta de lectura) La facturación se realiza por un promedio de consumo; entonces se implementó un procedimiento para que el suscriptor informe de manera oportuna este tipo de eventualidades a la Empresa y así evitar la facturación por promedio.		
	En segundo lugar y con el 9% de la reclamación, se encuentran los cobros por medidores, conexiones domiciliarias, corte o reconexión. Para minimizar este tipo de reclamaciones, la Empresa ha implementado toda una serie de comunicaciones dirigidas a los suscriptores, en donde se les da claridad acerca de los procedimientos que se adelantan.		

Es importante resaltar que el incremento en la reclamación indicador *No. de quejas/reclamos debidamente fundamentados, recibidos y procesados al cierre de cada año*; no obedece a un deterioro en el indicador sino al crecimiento de usuarios.

5.3. Proyectos:

I. Nombre del proyecto:	Gobierno Corporativo					
II. Objetivo del proyecto:	Implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo con el fin de proteger los intereses de la Empresa y los derechos de la ciudadanía, mitigando las influencias externas y generando confianza y seguridad en la comunidad.					
III. Población objetivo:	Grupos de valor: Accionistas, Junta Directiva, el Estado, organismos de regulación y control, gremios, trabajadores, contratistas, proveedores, sindicato, usuarios, instituciones educativas, comunidades.					
IV. Cobertura geográfica.	Grupos de valor ubicados en el municipio de Pereira y parte de Dosquebradas: sede administrativa, sede operativa, planta de tratamiento, laboratorios, usuarios dentro de la zona donde la Empresa presta sus servicios (zona urbana Pereira) barrios Dosquebradas (zona urbana): San Judas, El Balso; etc, corregimientos de Caimalito y Puerto Caldas.					
V. Cifras de dimensión:	Inversión: (en \$COP)	700 millones cuatrienio.	Año de inicio:	2013	Estado actual del proyecto:	En ejecución

<p>VI. Breve descripción del proyecto:</p>	<p>Desarrollo por fases: Fase I Diagnóstico de prácticas de Gobierno Corporativo:</p> <p>1) Contratación en el año 2013 de la firma Governance, la cual realizó el diagnóstico y la revisión de los documentos del Gobierno.</p> <p>Fase II Estructuración del Modelo de Gobierno Corporativo 2014:</p> <p>2) Adopción de códigos y reglamentos de gobierno corporativo.</p> <p>3) Conformación de los comités de Auditoría y Gobierno Corporativo, los cuales prestan apoyo a la Junta Directiva.</p> <p>4) Creación del sitio en el portal web, en el cual se hace visible el actuar de la organización y se interactúa con los grupos de valor.</p> <p>5) Creación de un correo ético.</p> <p>Fase III Implementación efectiva y material del Modelo de Gobierno y sus prácticas de Gobierno Corporativo 2015-2016:</p> <p>6) Socialización de gobierno corporativo, Derechos Humanos, plan anticorrupción y de ayuda al ciudadano, reglamento interno de trabajo, plan estratégico de seguridad vial</p> <p>7) Implementación de la metodología para la formulación y evaluación de la Junta Directiva.</p> <p>8) Audiencia pública de rendición de cuentas.</p> <p>9) Primeras actividades relacionadas con Paz y Justicia.</p> <p>10) Actualización del canal de denuncias a través del Portal web, cambio de correo ético a Línea ética y estrategia de gobierno en línea.</p> <p>11) Calificación del riesgo.</p> <p>12) Transparencia empresarial.</p>
--	--

<p>VII. Principales resultados del proyecto (año 2016)</p>	<p>Consolidación del Gobierno Corporativo. Continuación de la fase III:</p> <p>1) Creación del subproceso: Se crea el subproceso de Gobierno Corporativo en el Sistema Integrado de Gestión el cual incluye caracterización del subproceso, procedimientos, registros e indicadores de gestión.</p> <p>2) Socialización del Gobierno Corporativo: Se llevó a cabo la socialización del proyecto a 220 personas, cubriendo el 83% del personal.</p> <p>3) Socialización del Plan Anticorrupción y de Ayuda al Ciudadano. Se llevó a cabo la socialización del proyecto a 220 personas, cubriendo el 98% del personal.</p> <p>4) Se incluye el programa de difusión de Derechos humanos. Se da inicio al proceso con la Defensoría del Pueblo dictando dos charlas, cada una de 4 horas. En este acercamiento se identificaron los lineamientos del Gobierno nacional y se establecieron los temas que deben ser dictados al personal de la organización. Posteriormente se contrata con un experto y reconocido profesional, la realización de 13 talleres, dirigidos a trabajadores, contratistas, pasantes universitarios, practicantes SENA y algunos prestadores del servicio de transporte, para un total de 220 personas capacitadas. De igual manera, la contratista encargada del subproceso se actualizó y certificó en el tema de Derechos Humanos y elaboración de informes de sostenibilidad con la Corporación CEO.</p> <p>5) Se da inicio a la planeación y primeras actividades relacionadas con temas de Paz y Justicia. Siguiendo los lineamientos del Gobierno Municipal, la Empresa participó y prestó apoyo logístico para la realización de 8 conversatorios sobre el Proceso de Paz y Posconflicto, realizados en la Alcaldía municipal, asistieron todos los empleados de la Alcaldía y de los institutos descentralizados. Taller intensivo sobre Derechos Humanos Paz y posconflicto ofrecido a 80 profesionales de la organización. El taller lo dictó durante un fin de semana la Personería Municipal de Pereira.</p> <p>6) Actualización de los documentos del Gobierno: el reglamento interno de trabajo. Inicia la revisión y actualización de los documentos del Gobierno: estatutos sociales, códigos y reglamentos, agenda de Junta Directiva.</p> <p>7) Socialización del reglamento interno de trabajo. Se dictó taller de socialización durante 3 horas en evento único en teatro Comfamiliar Risaralda. Evidencia SAIA 692 del 11 de noviembre 2016, y entrega del documento en medio físico a cada trabajador.</p> <p>8) Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Se realizó la convocatoria a través de diferentes medios de comunicación, se envió correo personalizado, se pegaron afiches, repartieron volantes, aviso de prensa, correos electrónicos, tarjetas. Se registró la participación de 107 personas, representantes de los diferentes</p>
--	---

	<p>grupos de valor: proveedores, concejales, medios de comunicación, gremios, ciudadanos, líderes comunitarios, autoridades civiles, policía nacional, trabajadores, representantes del sindicato, contratistas etc. Se diligenció la encuesta de satisfacción al 71% de los asistentes quienes manifestaron en un 100% haber recibido la información de los resultados de gestión empresarial de manera clara. El 84% calificó el evento como excelente, y el 16% como bueno.</p> <p>9) Estrategia Gobierno En línea GEL: Se logró un gran avance en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, bajo los lineamientos del Ministerio de las TIC. El número de elementos a cumplir es de 88, el número de elementos cumplidos es de 29, para un cumplimiento general del 55.26% de la estrategia GEL. Los resultados obtenidos por componente fueron:</p> <p>9,1) TIC para gobierno abierto 33%, Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>9,2) TIC para servicios 41%, Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.</p> <p>9,3) TIC en gestión 50%. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.</p> <p>9,4) Seguridad y privacidad de la información 96%, Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.</p> <p>10) Plan estratégico de seguridad vial: La Empresa involucró a los grupos de valor en la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial. En el proceso de capacitación bajo la norma ISO 39000, certificando trabajadores, contratistas, representantes del Instituto Municipal de Tránsito y Transportes, miembros de las empresas de Seguridad. Se certificaron como Auditores en Seguridad Vial, un total de 20 personas, de las cuales 12 fueron funcionarios de la Empresa. 11 grupos, con un promedio de 24 personas por grupos; capacitados en 16 horas totales cada uno.</p> <p>En los talleres y en la socialización del Plan estratégico de Seguridad Vial participaron 260 personas.</p> <p>11) Calificación del riesgo: Contribución al buen resultado otorgado por la Calificadora de Riesgos Financieros. En el año 2016, la firma FITCH RATINGS COLOMBIA S.A, ratifica la Calificación de Riesgo</p>
--	---

	<p>Financiero de nuestra Empresa; en donde adicional a que nos afirmaron la calificación AA+, revisaron la perspectiva pasando a estable.</p>
	<p>12) Transparencia.</p> <p>12,1) Firma Compromiso de integridad y Transparencia: La Empresa en atención a la invitación de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, lideró con sus trabajadores y contratistas la firma del compromiso. Si bien no se reportó a los entes nacionales la firma del compromiso, por cuanto no se logró hacer antes del 18 de agosto; la Empresa quiso liderar este primer ejercicio con el fin de que sus trabajadores y contratistas mostraran disposición para la construcción de un país transparente. Medición del índice de transparencia.</p> <p>12,2) Medición de Transparencia para Empresas de Servicios Públicos Mte ESP: Medición de Transparencia Empresarial (Mte) es una herramienta de control social que tiene como objetivo, monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial, promoviendo el fortalecimiento del sector privado, mediante la adopción de buenas prácticas de integridad en el relacionamiento con los grupos de valor.</p> <p>Este ejercicio además permite identificar alertas sobre fallas y/o debilidades que pueden convertirse en posibles riesgos de corrupción al interior de la empresa, pero que, mediante la implementación de planes de mejoramiento, se pueden traducir en fortalecimiento institucional, no sólo de la Empresa sino de su entorno de negocio.</p> <p>La Mte valora el grado de transparencia y ética empresarial en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, NO MIDE hechos de corrupción en las empresas ni percepción ciudadana sobre transparencia en la gestión empresarial.</p> <p>La Mte busca promover en el sector servicios públicos la cultura de la transparencia, como precepto que permita proporcionar un marco para las buenas prácticas empresariales y estrategias de gestión de riesgos que contrarresten cualquier práctica de corrupción.</p>

<p>VIII. Sostenibilidad del proyecto: (justificación, duración del proyecto, población impactada y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se ejecuta el proyecto)</p>	<p>1. En el Plan Estratégico 2017-2020 la Empresa definió el objetivo de "Consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo" y se le asignaron recursos para garantizar su ejecución en el cuatrienio.</p> <p>2. Población impactada:</p> <p>a. 220 empleados capacitados en gobierno corporativo.</p> <p>b. Trabajadores, contratistas, pasantes universitarios, practicantes SENA y algunos prestadores del servicio de transporte participaron en 13 talleres de sensibilización de Derechos Humanos.</p> <p>c. 80 profesionales de la organización participaron en la formación en Derechos Humanos Paz y Posconflicto</p> <p>d. 260 personas participaron en la socialización del Plan estratégico de Seguridad vial</p> <p>e. 20 personas certificadas como Auditores en Seguridad Vial.</p> <p>f. 265 empleados sensibilizados en el Reglamento Interno de Trabajo.</p> <p>g. 165 de 265 trabajadores vinculados, firmaron el Compromiso por la Transparencia</p> <p>h. 65 de 75 contratistas entre prestación, aprendiz SENA y Practicantes Universitarios, firmaron el Compromiso por la Transparencia.</p> <p>i. 107 personas: representantes de los diferentes grupos de valor: proveedores, concejales, medios de comunicación, gremios, ciudadanos, líderes comunitarios, autoridades civiles, policía nacional, trabajadores, representantes del sindicato, contratistas. Participaron de la Audiencia Pública de Gestión y Resultados.</p> <p>3. El Gobierno Corporativo es una iniciativa que busca generar confianza, equilibrio y sostenibilidad empresarial frente a los grupos de valor, adoptando prácticas, medidas y estándares de autorregulación, ética, integridad y transparencia en la actuación organizacional, lo cual trae como consecuencia un mejor y efectivo relacionamiento y una sana convivencia.</p>
---	---

5.4. Diálogo con los grupos de valor:

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo.	Canales de diálogo utilizados.
<p>Asamblea General de Accionistas</p>	<p>Análisis de la información: Resultados de gestión, informes financieros, toma de decisiones, autorizaciones, informe de dividendos, elección miembros de Junta Directiva.</p>	<p>Reunión magistral, correo electrónico, informes. Actas.</p>

Junta Directiva	<p>Direccionamiento de la compañía.</p> <p>Revisión de la plataforma estratégica y aprobación del Mapa estratégico 2017-2020. Seguimiento a la ejecución de obras y aprobación de recursos. Aprobación de contratos cuya cuantía supera los 1000 SMLV.</p> <p>Habilitación y conflicto de intereses, aprobación modificación de planta de personal. Evaluación de desempeño.</p> <p>Aprobación de agenda y seguimiento de la misma.</p>	<p>Reunión magistral, mesa de discusión y debate.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Recorridos de obra.</p> <p>Actas.</p>
Trabajadores	<p>Socialización de las ejecutorias que la Empresa viene adelantando. Socialización de los documentos del buen gobierno. Código de ética, Plan anticorrupción, Reglamento Interno de Trabajo.</p> <p>Participación en talleres Derechos humanos, plan estratégico de seguridad vial, temas financieros, participación en la reflexión estratégica para la construcción del Plan estratégico 2017-2020.</p>	<p>Desarrollo de la estrategia de comunicación denominada Agentes del cambio.</p> <p>Talleres de análisis estratégico.</p> <p>Socialización del gobierno a través de la intranet. Talleres.</p> <p>Correo electrónico empresarial, SAIA, actas, informes. Intranet, portal web, videos.</p>
Medios de Comunicación.	<p>Socialización del Informe de gestión con indicadores financieros, operativos, técnicos y comerciales, rendición de cuentas ante los diferentes organismos, conferencias de prensa, celebraciones.</p>	<p>Envío de información digital a través de correos electrónicos.</p> <p>Ruedas de prensa.</p> <p>Recorridos de obra.</p>
Comunidad en general.	<p>Medios de Comunicación: Informe de gestión con las principales ejecutorias de la Empresa y las obras que están en proceso de planeación para ejecución en el mediano y largo plazo. Rendición de cuentas, encuestas de percepción de la satisfacción de clientes, diálogo directo con la comunidad en los recorridos de obras. Socialización del Buzón Ético.</p> <p>Visita a la comunidad a través de los programas de la Subgerencia Comercial, socialización de las obras en las comunidades; de igual manera la Gerencia y su grupo directivo acompañó al Señor Alcalde a los recorridos en las diferentes comunas, para atender de manera ágil y oportuna las solicitudes de la comunidad.</p>	<p>Inserto en la factura Buzón Ético.</p> <p>Portal web.</p> <p>Reuniones con usuarios.</p> <p>Actas de vecindad.</p> <p>Reuniones vocales de control y representantes de las Juntas de acción Comunal.</p> <p>Encuentro con multiusuarios.</p>

Gremios	<p>Participación de los gremios en la Junta Directiva, temas relacionados con la construcción, invitación a participar en los procesos contractuales.</p> <p>Con CAMACOL, el relacionamiento es directo con la Subgerencia Comercial para atención en temas de expansión del servicio.</p> <p>La Empresa contó con espacios en Juntas Directivas Gremiales, en los cuales socializamos la gestión adelantada en la vigencia 2016.</p>	Reuniones, correos electrónicos.
Usuarios	Atención a PQR, notificaciones, invitaciones, consultas sobre percepción del servicio, focus group, invitación audiencia pública de rendición de cuentas, socialización de informes de gestión, notificación suspensión del servicio.	Quioscos interactivos, correo electrónico, correo certificado, boletines de prensa, portal web, envío de factura por suscriptor, campañas publicitarias, avisos de prensa, comunicados de radio. Portal web. Insertos y uso de la factura para anunciar campañas.
Proveedores	Atención a requerimientos, Inscripción en la base de datos y registros, asesorías para diligenciamiento de documentos, invitación a capacitación, invitación audiencia pública de rendición de cuentas, socialización de informes de gestión.	Correo electrónico.
Entes de vigilancia, regulación y control.	Atención a requerimientos, recepción informe de auditorías, socialización cambios regulatorios.	Mesas de trabajo. Correo electrónico, Plataformas del estado colombiano SUI, SIA.
Sindicato	<p>Participación de un representante sindical en la Junta Directiva.</p> <p>Autorización y participación del personal de la Empresa en las actividades programadas por el Sindicato a nivel cultural, sindical como asambleas, educación, recreación etc.</p> <p>Negociación de la Convención Colectiva de Trabajo.</p> <p>Autorizaciones y respeto del fuero sindical.</p> <p>Negociaciones.</p> <p>Procesos disciplinarios, Comité Obrero patronal.</p>	<p>Reuniones.</p> <p>Asambleas.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Boletines.</p> <p>Informes.</p> <p>Mesas de trabajo.</p>

Gabinete Municipal.	Socialización de las principales ejecutorias realizadas por Aguas y Aguas. Atención a requerimientos.	Rendición de cuentas. Consejos de Gobierno. Recorrido por las obras.
Instituciones educativas.	Instituciones educativas: Celebración de convenios interinstitucionales con Universidades: UTP Universidad Tecnológica de Pereira, U. Católica Popular de Risaralda; enfocados en la conservación de los recursos naturales.	Reuniones, actas, visitas, talleres.
Concejo Municipal.	Socialización de las principales ejecutorias realizadas por Aguas y Aguas.	Sesión en el Concejo Recorrido de obras. Audiencia de rendición de cuentas.

6. Retos para el año 2017

- Consolidación del direccionamiento estratégico actualizado con enfoque y perfil de gestión basado en la responsabilidad social, económica y ambiental.
- Afianzar la comunicación con los grupos de valor.
- Consolidar los procesos institucionales que permitan a la Empresa tener claro su capital ambiental, así como consolidar proyectos para su protección, conservación y sustentabilidad.
- Afianzar alianzas estratégicas para el desarrollo.
- Alinear el marco estratégico con las metas ODS.
- Fortalecer el trabajo en Derechos Humanos.
- Asegurar el direccionamiento estratégico 2017 - 2020 en un marco de sostenibilidad, gobernanza, ética y transparencia para seguir garantizando la prestación de nuestro servicio con altos estándares de calidad, justicia en el acceso y oportunidad de desarrollo y crecimiento.
- Extender el compromiso respecto al enfoque en responsabilidad social y el perfil de gestión a la cadena de suministro y de valor.
- Lograr que, desde la corresponsabilidad, la ciudadanía retorne la mirada a los ríos y así cuidar, defender, proteger y respetar entre todos, el bien máspreciado de la humanidad, el **AGUA**.

7. Índice PG – GRI4

Principios Pacto Global		Contenido GR4	ODS	Contenido informe de progreso A&A E.S.P S.A
Perfil General de la Organización	Estilo de gestión y enfoque (compromiso).	CB GR4: G4-DMA, G4-EC1 G4-28, G4-31, G4-3, G4-34, G4-1, G4-56, G4-24, G4-19	16	Págs. 5 - 31
Categoría Derechos Humanos	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	CE GR4: G4-DMA G4-SO1	1,2,3,4,5,6,7,8, 10,11,12,13,16 ,17	Págs. 32 - 37
	Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los Derechos Humanos.	CE GR4: G4-DMA G4-HR2	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10,11,12,13, 14, 15, 16,17	
Estándares Laborales	Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	CE GR4: G4-DMA, G4-LA G4-HR4 b	3,4,5,6,7,8,10, 16	Págs.38 - 50
	Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	CE GR4: G4-LA6	1,2,3,6	
	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.	CE GR4: G4-LA13, G4-HR3b, G4-LA12	4,5,10	
Estándares Ambientales	Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	CE GR4: PG-P7 – P8 – P9 G4-EN3, G4-EN5, G4- EN6, G4-EN7, G4- EN8, G4-EN9, G4- EN15, G4-EN19, G4- EN22, G4-EN23, G4- EN11, G4-EN12, G4- EN13	1,2,3,4,6,7,8,9, 10,11,12,13,14 ,15,16	Págs.51 - 72
	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.			
Anticorrupción	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	CE GR4: PG-P10, G4-56, G4- 57-G4-58, G4-SO4	8,12,13,16,17	Págs. 73 - 87

8. Abreviaturas

ANDESCO: Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones.

A&A: Aguas y Aguas de Pereira E.S.P S.A.

CAMACOL: Cámara Colombiana de la Construcción.

CARDER: Corporación Autónoma Regional de Risaralda.

CEO: Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño.

CINCEL: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional.

COP: Comunicado de progreso.

DD.HH. Derechos Humanos.

GEL: Estrategia Gobierno en Línea.

GI: Grupos de valor.

GRI4: Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, cuarta versión.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

Mte. ESP: Medición de Transparencia Empresarial para Empresas de Servicios Públicos.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

PG: Pacto Global de las Naciones Unidas.

PQR: Peticiones, Quejas y Recursos.

SAIA: Sistema de Administración Integral de Información.

USAID: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

9. Bibliografía

<http://www.aguasyaguas.com.co/>

Fuentes:

- Documentos de Buen Gobierno
- Informes empresariales
- Resultados índices de transparencia
- Políticas corporativas
- Dossier
- Rendición de cuentas y sostenibilidad
- Plan Estratégico
- Gestión del riesgo
- Planes empresariales
- Transparencia y acceso a la información
- Informes de proyectos



Trabajamos por un futuro sostenible