



Informe COP Comunicación de Progreso 2017

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

Aguas de Manizales S.A. E.S.P., nació como resultado del proceso de transformación empresarial que el Gobierno Nacional propuso para las empresas prestadoras de servicios públicos con el objeto de convertirlas en eficientes y autónomas.

Desde el año 1996, es una empresa de capital mixto, constituida bajo la forma de sociedad por acciones, de naturaleza comercial, con arreglo a lo dispuesto por la Ley 142/94 y demás leyes de la República Colombiana aplicables.

Durante más de 20 años de gestión, los esfuerzos institucionales han sido orientados en la conservación de las fuentes hídricas, garantizar la calidad, la cobertura y la continuidad en la prestación del servicio, la estandarización de procesos, el montaje y puesta en marcha de los laboratorios, la adquisición de tecnología, y la comercialización de productos y servicios de fácil acceso para el público, a través de la factura, con una red comercial de amplio cubrimiento.

El éxito de una empresa depende en buena parte de como esta se relaciona con su entorno, debido a que el contexto en el que se mueve puede ayudar o dificultar la toma de decisiones estratégicas y desde luego su operación. De aquí surge la necesidad de tener en cuenta en la Planeación Corporativa de Aguas de Manizales S.A. E.S.P las condiciones y factores que rodean a la organización para generar una planeación acorde a las demandas externas e internas evitando la pérdida de esfuerzo, tiempo y recursos.

El análisis considera los aspectos internos y externos asociados al propósito de la Empresa, los cuales afectan o benefician su capacidad para alcanzar los objetivos previstos. Adicionalmente, este análisis ayuda a identificar mecanismos de apoyo que permiten potencializar el entorno competitivo y crear condiciones favorables para el negocio, y así evolucionar, transformar y desarrollar el accionar de la Empresa.

Así mismo, se tienen en cuenta los lineamientos contenidos en los instrumentos de planificación territorial, las políticas públicas y las directrices fijadas por las entidades de vigilancia, control y regulación.

El equipo humano de Aguas de Manizales S.A E.S.P les da una cálida bienvenida a este recorrido que vivimos el año 2017 y que nos fortalecieron como personas y como empresa, nos acercaron a la comunidad y nos comprometieron con el cuidado ambiental del sistema biofísico del que brotan las fuentes de agua que abastecen a más de 400.000 ciudadanos de Manizales y Villamaría.

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

1- DERECHOS HUMANOS

Principios Orientadores

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

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

Aguas de Manizales S.A E.S.P contempla anualmente el tema de los derechos humanos y busca cada vez más promover y contribuir a la sana convivencia entre los colaboradores, por eso para el 2017 y 2018 se realizaron siete acciones que dan cumplimiento al mismo:

1-Semana de la salud

Objetivo: Mantener y mejorar la salud de los empleados de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., verificando su estado de salud y promocionando buenas prácticas relacionadas con el autocuidado y el cuidado integral de la salud.

Población Objetivo: Grupo de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Trabajadores y beneficiarios", 268 empleados.

Ubicación geográfica: Aguas de Manizales S.A. E.S.P. - Manizales - Caldas - Colombia/ Sedes de Trabajo de la Organización.

Breve descripción del programa o proyecto:

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha proyectado con más fuerza e incluido en su programa de seguridad y salud en el trabajo para todos los empleados de la Empresa la Semana de la Salud. Durante esta semana, la organización programa actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y de seguridad industrial para todos los trabajadores; actividad que tiene lugar la última semana del mes de Agosto durante la jornada laboral. De manera articulada entre empresas de salud, de belleza, fondo de pensiones, la Caja de Compensación Familiar de Caldas -CONFA-, gimnasios, empresas nutricionales y la administradora de Riesgos Laborales, se construye una agenda con todos los programas y servicios que ofrecen como aliados y esta agenda es ofertada a todos los trabajadores con el fin de promover su participación en las mismas. También se realizan intervenciones puntuales a los trabajadores orientadas a mejorar sus condiciones de salud y promover estilos de vida y trabajo saludables.

Dentro de las actividades de la agenda tuvo lugar: Control y prevención del Riesgo Cardiovascular, Detección temprana de Cáncer Ginecológico Cérvix y Seno, Detección Temprana del Cáncer Masculino Próstata, Salud Oral, Prevención de las enfermedades respiratorias, Prevención de los desórdenes músculo esqueléticos, Prevención y control de enfermedades Visuales (Visiometría), Prevención desórdenes alimenticios, Manejo del Estrés, Manejo del duelo, Cuidado de la Piel, Capacitación en la prevención de Accidentes de trabajo, trabajo seguro, Prevención accidentes de trabajo en manos, en excavaciones y alturas, yoga y Alimentación saludable.

La Empresa cuenta con el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 (Libro II, Parte II, Título 4, Capítulo 6), y la Resolución 1111 de 2017. De manera permanente se implementan los procedimientos establecidos en el sistema en toda la organización y con todos los trabajadores. Se cuenta con el sistema de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de desórdenes músculo esquelético partiendo del análisis biométrico. De manera permanente se trabaja en la prevención de accidentes laborales relacionados con riesgos biológicos por mordeduras y picaduras, riesgo mecánico por cortes y golpes, riesgos locativos por caídas a nivel, riesgos químicos por salpicaduras. La Semana de la Salud es una actividad complementaria a lo establecido en el sistema y tiene como propósito fortalecer el cuidado integral de la salud y el autocuidado de los trabajadores. La asistencia y la participación en cada una de las actividades propuestas es una iniciativa voluntaria por parte de los trabajadores.

Principales resultados del programa o proyecto

La Semana de la Salud tuvo lugar entre el 28 de agosto y el 1ero de septiembre durante el horario laboral y se logró la vinculación de las siguientes entidades: ARL Positiva, Caja de Compensación Familiar de Caldas -CONFA-, Tisuee Spa, Audifarma, Pensión ABC, Hemocentro, EPS SURA, Servicol, Conexión visual, Herbalife, Enciso y los Médicos Hernando Arboleda y Carlos A Mejía.



Aguas de Manizales S.A. E.S.P. cuenta con 268 trabajadores, de ellos 241 participaron de la agenda propuesta lo que equivale al 90% de participación de la población que se tenía como propósito impactar. 211 trabajadores recibieron la vacuna contra la influenza, en electrocardiograma participaron 73 trabajadores, 24 trabajadores se realizaron la valoración por audiometría, 28 se realizaron la espirometría, 102 trabajadores se realizaron la densiometría ósea, 48 trabajadores participaron en Tisuee Spa en Casa, 13 trabajadores participaron de Yoga y a 74 trabajadores se les realizó la valoración por optometría.

La Empresa contrató a la Liga Lucha contra el Cáncer la citología bajo colposcopia y examen de seno y accedieron a este servicio 75 trabajadoras.

En los trabajadores que participaron se logró la detección de enfermedades tempranas como: hipertensión, enfermedades coronarias, enfermedades relacionadas con la piel, oculares, genito-urinarias y trastornos en la nutrición. Todos estos trabajadores dieron continuidad a los controles por medio de su EPS.

2- Líder...ando/transformando

Objetivo: Fortalecer a los Líderes de la organización para que guíen, dirijan y transformen sus propias vidas y la de las personas que conforman sus equipos de trabajo, hacia el logro de los proyectos de vida personales y los objetivos organizacionales, mediante el énfasis en habilidades comunicativas y competencias humanas.

Población objetivo: Grupo de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Trabajadores y beneficiarios": Líderes en la organización.

Fase I: 8 Trabajadores.

Ubicación Geográfica: Aguas de Manizales S.A. E.S.P. - Manizales - Caldas - Colombia/ Sedes de Trabajo de la Organización.

Breve descripción del programa o proyecto:

Debido a los continuos cambios del entorno, los cuales influyen directamente en el comportamiento interno en las organizaciones, en el año 2013 la Empresa realizó un diagnóstico de su cultura organizacional que permitiera orientar las acciones y estrategias de la empresa hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Dentro de los resultados obtenidos se evidenció la necesidad de fortalecer las habilidades y competencias de los diferentes líderes de la empresa en el manejo de sus equipos de trabajo, esto con el fin de lograr los objetivos planteados.

Fue así como, a partir del año 2014, la Empresa inició un proceso de formación en el cual contó con consultores externos para la implementación de las acciones de formación. A raíz de los resultados obtenidos y teniendo en cuenta el capital humano con que cuenta la organización, específicamente en el proceso de Capital Humano; el cual cuenta con las habilidades y competencias para facilitar estos procesos. Desde la alta dirección, en el año 2017, se tomó la decisión de estructurar el área de Desarrollo Organizacional con el objetivo de implementar las acciones requeridas para ajustar la cultura organizacional a los nuevos retos de la empresa y mejorar la gestión del conocimiento para asegurar la operación eficaz de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.

Durante el segundo semestre del año 2017, el área de Desarrollo Organizacional, estableció un plan de acción e intervención del cual hizo parte el programa de formación a los líderes, hombres y mujeres, con el propósito de acompañarlos en el desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades y competencias de liderazgo. El programa contó con dos momentos de intervención durante la jornada laboral: formación grupal y acompañamiento individual a través de conversaciones de aprendizaje - coaching-. En los momentos de intervención con el grupo y de manera individual se buscó la incorporación de conceptos relacionados con lenguaje, emociones y cuerpo y también una transformación del observador que cada líder había

sido, logrando los resultados esperados y requeridos por la organización.

En cada sesión, grupal e individual, se establecieron compromisos a trabajar durante el mes siguiente lo que permitió elevar el nivel de conciencia en cada uno de los participante, herramientas y conceptos que fueron aprendiendo y que integraron a su vida, lo que se reflejó en su entorno personal, familiar y laboral. La pretensión de la organización es contar con mejores seres humanos, fortalecer sus capacidades de manera consiente y que lo aprendido permanezca en el tiempo y desde estos programas direccionar sus procesos de transformación. La organización reconoce que son las personas quienes hacen la diferencia en la construcción de una mejor sociedad y si a la sociedad le va bien, a la empresa también.

Principales resultados del programa o proyecto:

Se estructuró el área de Desarrollo Organizacional, liderada por un trabajador de la organización, con 10 años de experiencia en gestión de recurso humano, Psicóloga, Especialista en Gerencia del Talento Humano, Coach Ontológica Certificada. El área entró a hacer parte del sistema de gestión de calidad de la organización.

Se estructuró el proyecto de formación como un proyecto estratégico para la organización, se contó con los recursos humanos, técnicos y financieros para su ejecución.

Se contó con la participación directa de un grupo de 8 líderes de área de la organización, los cuales tienen una influencia directa en el 20% de los trabajadores de la empresa y con ellos, en un ejercicio de multiplicación de aprendizajes, se generaron espacios de socialización y capacitación en los temas trabajados.

La metodología de trabajo directo con el grupo privilegió un contexto seguro y de confianza entre los participantes, lo que permitió él logró de los objetivos propuestos. En total fueron 5 encuentros de 4 horas cada uno, 20 horas en las que se mostraron diferentes formas en cuanto a lenguaje, emociones y cuerpo, así como su importancia en el auto liderazgo y en el liderazgo de sus equipos de trabajo. De manera individual se trabajó durante 5 encuentros, que tuvieron lugar una vez al mes, con una duración de 1.5 horas cada uno y con compromisos puntuales, que debían materializarse para el próximo encuentro.

Para el cierre del proceso, se contó con testimonios de los participantes relacionados con el cambio positivo en sus vidas y en sus equipos de trabajo.

3- Plan ser

Objetivo: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., a través de la implementación de actividades encaminadas al desarrollo y fortalecimiento de las esferas humanas: física, emocional, intelectual y espiritual.

Población objetivo: Grupo de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Trabajadores y Beneficiarios": 268 Trabajadores y 120 hijos de los trabajadores en edades entre los 0 y 10 años.

Ubicación geográfica: Aguas de Manizales S.A. E.S.P. - Manizales - Caldas - Colombia/ Sedes de Trabajo de la Organización.

Breve descripción del programa o proyecto:

La alta dirección de la organización, reconoce que el cumplimiento de su objeto social y los altos estándares laborales, así como el posicionamiento de la marca en el país y en el mercado, es gracias a que cuenta con un equipo humano competente y comprometido. En razón de lo anterior, la organización impulsa la implementación de prácticas responsables e incluyentes para

este grupo de interés, las cuales son gestionadas desde el proceso de Capital Humano.

Dentro de estas prácticas se encuentran el Plan Ser que busca fortalecer las cuatro esferas humanas, físicas, emocionales, espirituales e intelectuales con actividades que impacten positivamente el ambiente laboral, familiar y personal, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y beneficiarios.

En la esfera Física, se busca el desarrollo de actividades recreativas para la promoción de espacios de integración, sano esparcimiento y recreación. Entre las actividades propuestas están: acondicionamiento físico, clases de zumba, torneo interno de bolos, baloncesto, fútbol y participación en juegos deportivos empresariales.

En la esfera Emocional, el objetivo es la promoción de espacios sociales de integración y desarrollo, así como actividades recreativas dirigidas a los hijos de los trabajadores de la organización con edades entre los 0-10 años, contribuyendo a la integración de las familias. Entre las actividades propuestas están: vidas memorables en las que participan los trabajadores en procesos de retiro, celebración de cumpleaños de la empresa, cumpleaños de los trabajadores, día de la mujer, día de San José, día internacional del trabajo, día de la madre, día del padre, día de los niños, integración de navidad y entrega de uniformes a personal administrativo.

En la esfera Espiritual, el desarrollo de actividades es orientado en brindar a los trabajadores un espacio de reflexión, oración y acompañamiento por parte de un guía espiritual.

En la esfera Intelectual, la organización otorga créditos educativos condonables con el fin de apoyar a los trabajadores en procesos de formación, como apoyo económico para estudios de pregrado, posgrado y segunda lengua.

Principales resultados del programa o proyecto

Para el año 2017, en los espacios promovidos por la organización para buscar el desarrollo de las cuatro (4) esferas, se desarrollaron diferentes programas/actividades impactando el 98% de los trabajadores directos de la empresa.

Resultado de cada esfera:

ESFERA FÍSICA: La Empresa obtuvo el tercer lugar en los Juegos Deportivos Empresariales en los que participaron 52 empresas con 1050 deportistas; se recibieron 4 medallas de oro y tres de plata. Se recibió el título de Campeón en el torneo externo sabatino de la liga Caldense de Fútbol y subcampeón en el Torneo SENA saludable. 65 personas participaron en el torneo interno de bolos; 46 participantes en clases de zumba; 17 participantes en acondicionamiento físico y 12 participantes en baloncesto.

ESFERA EMOCIONAL: En la actividad "Vidas memorables" participaron 16 trabajadores en proceso de retiro; en la conmemoración 21 años de la Empresa participaron 259 trabajadores; se entregó la tarjeta de cumpleaños a 268 trabajadores; en la conmemoración día Internacional de la Mujer participaron 92 trabajadoras; en el día de San José participaron 176 trabajadores; en la conmemoración día Internacional del trabajo 144 trabajadores estuvieron presentes; en la celebración día de las madres 57 trabajadoras; en la celebración día de los padres participaron 142 trabajadores, se entregó uniformes a 10 trabajadores de diferentes procesos; en la integración de navidad se contó con la participación de 207 trabajadores. También se celebró el día de los niños y participaron 62 hijos de los trabajadores y en la celebración de navidad se contó con 110 niños y niñas.

ESFERA ESPIRITUAL: Se celebraron 12 misas en las que se hizo oración por familiares que se encuentran con situaciones difíciles de salud o fallecidos, se hizo la imposición de la Santa Ceniza en las instalaciones; se promovió en las ceremonias los valores corporativos, se hizo entrega de tarjetas de condolencias y se ejecutó un taller relacionado con los apegos en el que participaron 35 trabajadores.

ESFERA INTELECTUAL: Se entregó apoyo económico para estudios de pregrado a 13 trabajadores y de posgrado a 7 trabajadores

4- Puntos de hidratación públicos gratuitos

Objetivo: Contribuir a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y visitantes de la ciudad, garantizando el acceso de los usuarios al agua potable de manera permanente y segura, a partir de los puntos de hidratación gratuitos, priorizando su consumo como bien público.

Población Objetivo: Grupos de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Usuarios, suscriptores y clientes", Habitantes, visitantes y transeúntes de la ciudad ubicados en el CAI del Cable, Expo ferias, Bosque popular el Prado, Estación de bicicletas de Milán, Junto a Bomberos de Palo grande, el triángulo, Junto al CAI de Chipre, Plaza Alfonso Lopez junto al CAI y Estación Cable Aéreo-Fundadores.

Ubicación geográfica: Manizales - Caldas – Colombia

Principales resultados del programa o proyecto

- Siete (7) puntos instalados, lo que representa un avance del 78 % del proyecto. Al cierre de este informe se tiene programado en el mes de diciembre ubicar otros dos (2) puntos de hidratación en la Plaza Alfonso Lopez junto al CAI y en la Estación Cable Aéreo Fundadores para dar una cobertura del 100%. A continuación se hace relación de sitios de instalación y el número de llenado de botellas.

PUNTO DE HIDRATACIÓN EL CABLE



Fecha de inauguración: junio 22 de 2017

En la estación de llenado de botellas en el sector del CAI del Cable, se han llenado 60.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de octubre de 2018.

PUNTO DE HIDRATACIÓN CHIPRE



Fecha de inauguración: octubre 13 de 2017

En la estación de llenado de botellas en el sector del CAI de Chipre, se han llenado 152.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de octubre de 2018.

PUNTO DE HIDRATACIÓN EL TRIÁNGULO



Fecha de inauguración: Enero 05 de 2018.

En la estación de llenado de botellas en el sector del Triángulo, se han llenado 48.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de Octubre de 2018.

PUNTO DE HIDRATACIÓN MILÁN



Fecha de inauguración: enero 05 de 2018.

En la estación de llenado de botellas en el sector de Milán, se han llenado 28.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de octubre de 2018

PUNTO DE HIDRATACIÓN BOMBEROS



Fecha de inauguración: enero 05 de 2018.

En la estación de llenado de botellas en el sector del Cuerpo Oficial de Bomberos, se han llenado 76.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de octubre de 2018.

PUNTO DE HIDRATACIÓN EXPOFERIAS



Fecha de inauguración: marzo 09 de 2018.

En la estación de llenado de botellas en el sector de Expo ferias, se han llenado 24.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de octubre de 2018.

PUNTO DE HIDRATACIÓN DEL BOSQUE POPULAR



Fecha de inauguración: abril 28 de 2018

En la estación de llenado de botellas en el sector del Bosque Popular, se han llenado 1.188.000 botellas con agua de 250 ml a 30 de octubre de 2018.

- La campaña de educación y comunicación fue dirigida a 56000 habitantes de las comunas intervenidas, incentivando el uso responsable de los equipos y el consumo directo del agua potable. Ninguna de las unidades sufrió daños por ataques de vandalismo.
- Se logró que los líderes representantes de la Junta Administradora Local de la comuna Palo grande solicitaran recursos de Partidas Globales para ser invertidos en el proyecto denominado "Bebederos públicos" que presentaron a la Administración Municipal, para dar continuidad al proyecto en sus localidades a partir de la instalación de cuatro (4) puntos, ampliando la cobertura e intensificando su uso.
- Se impulsaron dos (2) campañas asociadas al uso responsable del agua potable, la reducción y reutilización de botellas y envases, los canales de comunicación utilizados fueron la factura del servicio de acueducto y alcantarillado que le llega a 108.669 suscriptores y también con avisos publicitarios en Eucoles y volantes.
- Se optimizan los recursos económicos de quienes hacen uso de los puntos, al contar con acceso seguro y gratis del agua potable.
- El proyecto logró llamar la atención de la administración municipal, lo que garantiza su continuidad y crecimiento.

5- Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual

Objetivo: Fortalecer y mejorar las relaciones de la organización con los usuarios-suscriptores y clientes en condición de discapacidad visual a través de la implementación de estrategias diferenciadas que les permita recibir reconocimiento igualitario de derechos y trato diferencial y prioritario en los planes, programas y procesos institucionales.

Población objetivo: Grupo de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Usuarios-suscriptores y clientes", en condición de discapacidad visual.

Fase I: 30 personas que presentan discapacidad visual.

Ubicación geográfica: Municipio de Manizales, con un mayor porcentaje de participantes que viven en la parte urbana de la Comuna Ciudadela del Norte.

Breve descripción del programa o proyecto

En 2017 se escogieron 27 personas usuarias de la factura informativa en sistema Braille, estas personas se atendieron en 3 grupos de acuerdo a sus conocimientos, los niveles de capacitación fueron Pre Braille, Braille, y Avanzado, a cada uno se le entregó un Kit que contenía la pizarra, el punzón y el cuadernillo.

En 2018: se atendieron 44 personas en los niveles los niveles de capacitación: Pre Braille, Braille, Avanzado y apropiación de la tecnología.

Principales resultados del programa o proyecto

Conocieron sobre la historia del sistema Braille, aprendieron y reforzaron el abecedario, la lecto-escritura, ortografía, puntuación, lecto-escritura de números, operaciones matemáticas.

En tecnología aprendieron sobre todas las herramientas con las que cuenta las personas con discapacidad visual para acceder a un computador o un celular.

Descripción del proyecto:

Se busca contribuir al desarrollo humano de los ciudadanos que se encuentran en más condición de vulnerabilidad, debido a su precaria condición económica, y mejorando su calidad de vida a través de la gratuidad en el servicio del agua y el alcantarillado como elementos básicos en el bienestar de estos.

Se busca apoyar a la Alcaldía de Manizales en la educación a la población de estrato 1 y 2, sobre los requisitos para acceder al programa de Mínimo Vital, a través de visita puerta a puerta, tele mercadeo, reuniones comunitarias, participación en las emisoras de radio comunitarias y privadas, entrega de volante, con apoyo de las JAC, las JAL y los líderes comunitarios de la ciudad.

6- PEDAGOGÍA MÍNIMO VITAL

Objetivo: Realizar un acompañamiento pedagógico y de sensibilización a población vulnerable de estratos 1 y 2 de la ciudad de Manizales, con una propuesta pedagógica que contiene competencias educativas, informativas y comunicativas en el programa de Mínimo Vital de la Alcaldía de Manizales, a través de la corresponsabilidad en el cuidado del recurso hídrico.

Población objetivo:

Habitantes de la ciudad de Manizales pertenecientes a de los estratos 1 y 2 que cumplan con los requisitos exigidos por la Alcaldía de Manizales a través del Acuerdo 960 de 2017 del Concejo de Manizales.

Ubicación geográfica Manizales – Caldas - Colombia

Breve descripción del programa o proyecto:

Se busca contribuir al desarrollo humano de los ciudadanos que se encuentran en más condición de vulnerabilidad, debido a su precaria condición económica, y mejorando su calidad de vida a través de la gratuidad en el servicio del agua y el alcantarillado como elementos básicos en el bienestar de estos.

Se busca apoyar a la Alcaldía de Manizales en la educación a la población de estrato 1 y 2, sobre los requisitos para acceder al programa de Mínimo Vital, a través de visita puerta a puerta, tele mercadeo, reuniones comunitarias, participación en las emisoras de radio comunitarias y privadas, entrega de volante, con apoyo de las JAC, las JAL y los líderes comunitarios de la ciudad.

Principales resultados del programa o proyecto

- Entre el periodo 2017 y 2018 Se realizaron reuniones, tele mercadeo y puerta a puerta donde se atendieron 2108 personas.
- En los dos meses de aplicación del programa, noviembre y diciembre de 2017, se contaba con 118 suscriptores inscritos, lo que representa un 2% de cobertura de la población objetivo.
- El ahorro obtenido por las familias beneficiarias del programa ha sido de \$ 7. 500.00 mensuales, el cual se refleja en el pago total del servicio de acueducto y alcantarillo. Recursos que pueden utilizar en la satisfacción de otras necesidades básicas.
- La empresa, como prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de Manizales, con un representante, hace parte del comité de Mínimo Vital que tiene por objetivo la implementación, seguimiento y la evaluación del programa.

- Al cierre de este informe, se cuenta con un punto de información permanente en la Alcaldía Municipal, en el cual se atienden y tramitan las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la ejecución del programa, la cual atiende a la población cinco (5) días a la semana, ocho (8) horas diarias, desde las 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. en jornada continua.
- Se contó y se cuenta actualmente con dos profesionales, con formación técnica y social que se ocupan de identificar los usuarios/suscriptores de la empresa que cumplen los requisitos para acceder al programa; visitar sus viviendas, socializar los requisitos y facilitar su cumplimiento para que accedan al programa.

7- Estrategias diferenciadas para la atención de población privada de su libertad en el centro penitenciario masculino del municipio de Manizales

Objetivo: Atender de manera directa el Centro Penitenciario Masculino del Municipio de Manizales mejorando la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado, fortaleciendo y ampliando las capacidades humanas y técnicas de la población privada de su libertad, y movilizar a los trabajadores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. como voluntarios en la construcción de nuevas oportunidades para esta población.

Atender de manera directa el Centro Penitenciario Masculino del Municipio de Manizales mejorando la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado, fortaleciendo y ampliando las capacidades humanas y técnicas de la población privada de su libertad, y movilizar a los trabajadores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. como voluntarios en la construcción de nuevas oportunidades para esta población.

Población objetivo: Grupo de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Comunidad", 40 personas privadas de la libertad. 200 niños y niñas hijos de las personas privadas de su libertad y 1600 habitantes del sector Granjas de Estambul, comuna la Macarena.

Ubicación geográfica: Centro penitenciario Regional Manizales. Patio No 5. (Personas, cuyas características corresponden a delitos administrativos y fiscales, hombres con familias constituidas, con grados de escolaridad entre bachilleres, profesionales y con especialización).

Breve descripción del programa o proyecto:

Una de las líneas de los programas de Responsabilidad Social Empresarial en la organización, es la relacionada con atención a población vulnerable. Esta línea tiene como objetivo proporcionar atención integral a los usuarios de la empresa con procesos de inclusión familiar y social que eleven su calidad de vida y bienestar. En razón de lo anterior la empresa tomó la decisión de atender de manera directa, coordinada y complementaria el centro penitenciario masculino del Municipio de Manizales para mejorar sus condiciones de habitabilidad y fortalecer y ampliar sus capacidades humanas y técnicas hacia la generación de nuevas oportunidades. Para ello se implementaron las siguientes estrategias y acciones:

De manera directa se ejecutó un diplomado en educación ambiental en el que participaron 40 personas privadas de su libertad. Los temas desarrollados se enfocaron en el bien ser, el bien estar y el bien tener para la paz y la democracia, para una cultura ciudadana y para una cultura de gestión del riesgo. Todos los facilitadores de estos temas fueron trabajadores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., quienes se vincularon de manera voluntaria a la iniciativa.

De manera coordinada, se identificó con los directivos del Centro necesidades que requerían de especial atención y que podían ser apoyadas por los trabajadores de la organización y fue así como se implementaron dos (2) campañas internas de donación

voluntaria. La primera campaña tuvo como fin recoger elementos de aseo para compartir con los internos y en la segunda el propósito fue recolectar en época de navidad regalos para entregar a los niños y niñas, hijos e hijas de las personas privadas de su libertad.

De manera complementaria se realizó una obra civil de rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado en el sector de la cárcel de varones, obra civil que contó con la ejecución de un plan de gestión social en el que se conformó un comité de apoyo comunitario que acompañó el desarrollo de la obra y fue el canal de comunicación con la comunidad. Se ejecutaron visitas puerta a puerta para informar y capacitar a la comunidad sobre los programas y servicios que presta la empresa asociados a la operación del sistema de acueducto y alcantarillado y se vinculó a ocho (8) internos como trabajadores. Esta obra garantiza en el corto, mediano y largo plazo el agua potable, condición para mantener y mejorar la calidad de vida de esta población.

Debido a que la población participante está privada de su libertad, durante el desarrollo del proyecto no se obtuvo autorización para contar con material fotográfico de evidencia.

Principales resultados del programa o proyecto

- Se logró la inclusión y participación activa y propositiva de 40 personas privadas de su libertad en el diplomado en educación Socio ambiental.
- Se logró la vinculación de 50 jóvenes bachilleres auxiliares del INPEC en la catedra Ambiental.
- Se contó con la vinculación voluntaria de 7 trabajadores de la empresa en el desarrollo de la Catedra Ambiental y 15 en el desarrollo del diplomado Socio Ambiental como facilitadores, compartiendo con muy buena actitud sus conocimientos los que fueron muy bien recibidos por la forma lúdica con que llegaron a esta población.
- En total fueron ejecutadas 80 horas en el diplomado Socio Ambiental y 40 horas en el desarrollo de la Catedra Ambiental.
- Como resultado de la campaña adelantada al interior de la organización para la recolección de implementos de aseo para los internos, se logró la donación de 30 cremas dentales, 20 talcos, 30 jabones, 9 champú, 11 jabones líquidos, 20 cepillos de dientes y 25 rollos de papel higiénico.
- Con la campaña de recolección de regalos para ser donando a los hijos de los internos en navidad, se recolectaron 220 regalos para niñas y niños. Los regalos fueron entregados y en reconocimiento el centro penitenciario entregó a los empleados de la empresa un diploma de gratitud.
- Se rehabilitaron las redes de acueducto y alcantarillado en un sector del centro penitenciario masculino, con una inversión de \$95'505. 229.00 en obra civil.
- Se logró la vinculación laboral en la obra de civil de 8 personas privadas de la libertad.
- Para el año 2019 se pretende continuar con la Catedra Ambiental orientada a los jóvenes que se forman como auxiliares del cuerpo de custodia del INPEC.

2- ESTÁNDARES LABORALES

Principios Orientadores

- 1-** Las Empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 2-** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 3-** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

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

Teniendo en cuenta la importancia de cada una de las personas que componen nuestro equipo, Aguas de Manizales S.A E.S.P. se enfocó en el 2017 en fortalecer el entorno laboral priorizando el cumplimiento del ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, que busca el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos, para ello se cuenta:

1- Normas y directrices internas de AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.

En este apartado se identifican las reglas, normas, lineamientos y directrices internas que Aguas de Manizales S.A E.S.P., establece como Empresa y los deberes y obligaciones que tienen los trabajadores y la Organización.

2- Reglamento interno de trabajo.

Hace parte integral de todos los contratos individuales de trabajos verbales o escritos que tiene Aguas de Manizales S.A E.S.P. y los criterios que comprende para el correcto funcionamiento de la organización. El reglamento incluye:

Obligaciones mutuas de la empresa y los trabajadores, contratos de aprendizaje, periodos de prueba, trabajadores ocasionales, accidentales o transitorios, los horarios de trabajo, la edad mínima de admisión, horas extras, vacaciones, régimen de permisos, regulación de salarios, deberes generales mutuos, prescripciones de higiene y seguridad industrial en el trabajo, obligaciones especiales de la Empresa y los trabajadores, sanciones disciplinarias y procedimientos, orden jerárquico, reclamos de los trabajadores, causales de la terminación de contrato de los trabajadores, acoso laboral y disposiciones varias.

3- Código de ética.

El objetivo es fomentar el compromiso de actuar bajo los principios y valores organizacionales, vividos a través del comportamiento diario en las relaciones interpersonales y/o profesionales y con los demás grupos de interés. El código aporta y orienta en la toma de decisiones adecuadas, asertivas y eficaces, aplica en todo momento, a todos los trabajadores y los grupos de interés de la Organización, permitiendo el logro de los objetivos tanto personales como organizacionales.

4- Políticas generales de gestión de talento humano.

Comprende criterios de importancia para el accionar de la Empresa y estos se traducen en: selección, contratación, inducción, entrenamiento, valoración del desempeño, provisión y promoción del personal, normas, procedimientos, cargos nuevos, vacaciones, fondos de pensión y EPS, liquidación parcial de cesantías, bienestar y prima de vacaciones.

5- Manual de higiene y seguridad en el trabajo.

La Empresa mediante el manual, se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales regidos por el Código Sustantivo del Trabajo.

6- Políticas y elementos de protección personal.

El objetivo principal del reglamento, se fundamenta en establecer los parámetros necesarios para garantizar una adecuada selección, manejo, mantenimiento y reposición de los equipos y elementos de protección personal para los trabajadores de la Empresa con base en la evaluación de riesgos por proceso, criterios técnicos y política establecida para tal fin.

7- Reglamento de capacitación y formación.

El reglamento rige las acciones que promueven el aprendizaje como una inversión al capital humano mediante la actualización permanente de las competencias técnicas, el desarrollo de las competencias del ser y las habilidades corporativas y comportamentales; se contribuye a la productividad de la organización a través de actividades formativas con impacto a corto y mediano plazo; se fomenta la formación individual; con actividades tales como seminarios, cursos, talleres y congresos, tendientes a la actualización o adquisición de conocimientos para el desarrollo integral de los trabajadores.

Otra normatividad

Se encuentran las normas, directrices y lineamientos con relación al auxilio de alimentación, de celular, de vehículos y al reglamento de viáticos que Aguas de Manizales S.A E.S.P., presta a sus trabajadores de acuerdo a las actividades específicas que deban realizar en las operaciones diarias.

El equipo humano es el corazón de la empresa, es el motor que día a día le da la energía vital que requiere Aguas de Manizales S.A E.S.P para suministrar agua limpia a los ciudadanos de Manizales y Villamaría.

Esta tarea requirió en el 2017 de 268 personas contratadas directamente para llevar a cabo múltiples labores que abarcan desde el cuidado de la Cuenca Hidrográfica del Río Chinchiná, hasta la instalación y el mantenimiento de las redes de acueducto en la ciudad.

También la Empresa cuenta con niveles y estándares óptimos de tecnología para desempeñar funciones acordes a su ámbito de acción, siendo mecanismos y herramientas que dan apoyo a la operatividad y desempeño de todo el personal. A continuación, se mencionan las herramientas más importantes y estratégicas:

Desarrollos propios:

Metrum: Es una solución integral que le permite a las empresas de servicios públicos facilitar y gestionar el proceso de lectura de medidores por medio de dispositivos móviles, agilizando la gestión de la medición, programación y asignación de rutas, control de recorridos y reporte de incidencias en la lectura en terreno, por lo que permite la optimización tanto de tiempos de operación, como de recursos.

Segovia: Es una herramienta de solución integral que permite administrar y optimizar la logística de forma eficiente, relacionada con la gestión de órdenes de trabajo, los recursos requeridos para su atención y relación en campo, asociando los servicios de reparación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado y a su vez utilizando los sistemas de información geográfica y dispositivos móviles.

Delfos: Software interno que tiene la aplicación de consulta SIG para apoyar la operación técnica de la Empresa a partir de los módulos de simulación de cierre y atención de emergencias por desabastecimiento.

Nilo: Software que soporta el proceso de calibración de medidores desde la recepción de los medidores hasta la emisión de los certificados, especificando los resultados obtenidos en el banco de pruebas de manera efectiva y precisa.



Software Mesa de servicio: Es un sistema que permite canalizar solicitudes e incidentes de los usuarios para tener la trazabilidad, documentación y seguimiento de dichas solicitudes.

Sistema de Información Lims: Es un sistema que permite realizar seguimiento y trazabilidad de las pruebas que se realizan en el área de laboratorio de aguas.

Sistema de Información de Gestión de Tiempos: Permite registrar las actividades y tiempos desarrollados por cada uno de los trabajadores para el sistema de gestión de costos.

Generador de reportes: Herramienta que les permite a los usuarios generar información de las diferentes herramientas tecnológicas.

Software de otras casas desarrolladoras:

América: Herramienta tecnológica que permite gestionar los procesos comerciales de la organización. Incluye los módulos de: lectura crítica, facturación, gestión de desviaciones significativas, gestión de medidores, ingresos, suscriptores nuevos, retiros, recaudos, PQR's, corte, suspensión y órdenes de trabajos.

Dynamics: Software ERP que soporta los procesos administrativos y financieros de la Organización, comprendiendo diferentes módulos para la gestión de actividades relacionadas con presupuesto, contabilidad, compras, activos fijos, almacén, costos, mantenimiento, talento humano.

Antares: Sistema que permite realizar la administración de la Nómina de la organización, integrándose con el ERP Dynamics.

Digiturno: Herramienta informática que permite controlar, organizar y gestionar la sala de atención al cliente, mediante un sistema de turnos.

Docunet: Sistema que permite control y gestión documental de la correspondencia interna y externa de la organización, y todo el flujo de los documentos dentro de los procesos.

La Empresa también cuenta con las siguientes herramientas tecnológicas para la correcta gestión de cada uno de los procesos:

FreeBSD-6.3, Ubuntu 12.04.4 LTS, Adobe Acrobat Estándar, ARC VIEW, ARCINFO Update for Unix and NT, AutoCad MAP, Autocad Commercial Subscription, Corel Draw, SewerCAD, Adobe CS6, Microsoft Project, MAP OBJECTS, BALSAMIQ, , Antivirus Kaspersky, Sistemas Operativos: Windows, HP-UX, Windows Server, Exchange Server, Standard 2016, Herramientas Ofimáticas (Office), Visio Pro for Office 365 Open, Visual Studio Professional Edition, SQL Server Web Edition 2008 Release 2, SQL Server Enterprise Core, SharePoint Server, SharePoint Server Enterprise CAL, VDA 7 8.1, Veritas DLO, WaterCAD, SewerGEMS.

Servidores:

Para toda la operatividad de los trabajadores, la Empresa cuenta con los siguientes servidores:

- 70 computadores de escritorio.
- 102 computadores portátiles.



- 85 terminales livianas.
- 36 servidores físicos.
- 52 servidores virtualizados.”

ALGUNOS RESULTADOS A DICIEMBRE 2017

Aguas de Manizales S.A. E.S.P., tenía a diciembre de 2017 108.669 suscriptores de acueducto y 103.945 suscriptores de alcantarillado. En el área urbana se contaba con coberturas del 99.98% en acueducto y 98.93% en alcantarillado. En el área rural del Municipio de Manizales se manejaban coberturas del 81.10% en acueducto y 21.35% en alcantarillado.

Desde el punto de vista técnico, la Empresa ha contado con importantes recursos tecnológicos de última generación, que le permiten tener hoy en día unos índices de atención de los servicios de clase internacional. En acueducto se cuenta con un programa de gestión de agua no contabilizada que agrupa recursos tales como el Sistema de Información Geográfica, el Sistema de Telemetría de tanques, equipos de control de presión, sistemas de modelación hidráulica, micro y macro medición, entre otros. Para facilitar la prestación del servicio de alcantarillado y la reposición de redes se cuenta con la ayuda de equipos de hidrovaciado y cámaras de inspección de tuberías.

Desde el punto de vista financiero, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., al 17 de noviembre del año 2017, subió su calificación nacional de largo plazo a AA, así mismo afirmó en F1+ la calificación nacional de corto plazo con perspectiva estable por la firma FITCH RATINGS COLOMBIA S.A. Calificación que posiciona a la empresa con una liquidez adecuada y disminuye los riesgos financieros.

Después de más de veinte años de haber sido creada, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. gracias a su buena gestión técnica, comercial y administrativa sigue posicionada hoy en día como empresa modelo, siendo referente de gestión para un gran número de empresas en el país.

Los indicadores que dan soporte a esta buena gestión a diciembre de 2017 son:

- Índice de riesgo a la calidad del agua (IRCA) 0,06%.
- Índice de agua no contabilizada (IANC) en 28.90%.
- Continuidad del servicio: 100%.

A partir de la experiencia y gracias a la capacidad instalada y la disponibilidad de nuevas tecnologías y equipos, la Empresa ofrece los siguientes servicios relacionados con la gestión integral.

- Diseño de sistemas hidrosanitarios internos.
- Identificación de fugas imperceptibles.
- Georreferenciación.
- Calibración de medidores nuevos y usados:

Bajo acreditación del ONAC, código 11-LAC-034. Se encuentra acreditado desde agosto de 2012 y en este momento la misma está vigente hasta agosto de 2020.

Ensayos no acreditados para homologación de medidores, a saber: Prueba de desgaste, prueba de arranque y prueba de presión máxima admisible.

Asesorías, seminarios, capacitaciones.



- Micro medición interna.
- Análisis de calidad de agua potable.
- Análisis de procedencia de aguas.
- Lavado de tanques.
- Asesorías en uso eficiente del recurso hídrico.
- Unidad de diagnóstico para redes de alcantarillado en diámetros mayores a 6".
- Hidrovaciador.
- Recaudo a terceros (recaudo de otras prensas).
- Publicidad en la factura: Tiro / Retiro / Insertos.
- Agua en Bloque (llenado de carro tanques).
- Solicitudes Nuevas.
- METRUM
- SEGOVIA

RÍO BLANCO.

- Sendero ecológico
- Avistamiento
- Ciclo paseo
- Hospedaje
- Guianza español – inglés.

CUPOFÁCIL.

- Financiamiento de productos y servicios de nuestros aliados comerciales a los cuales los usuarios deseen acceder, realizando el pago a través de la factura de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA.

La Empresa gracias a su modelo de negocio, ha tenido la experiencia de brindar consultorías en temas especializados como la Gerencia Técnica e Interventoría de los Planes Departamentales del Agua de los departamentos de Cesar, Magdalena y Caldas, implementación de sistemas de información geográfica, programas de control de agua no contabilizada, acompañamiento en la acreditación de laboratorios de medidores y de aguas, realización de catastro de redes, gestión de la micro y macro medición y de usuarios, modelaciones hidráulicas, sectorización y manejo de pisos de presión y la gerencia del proyecto forestal para la Cuenca del Río Chinchiná- PROCUENCA-.

Así mismo, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., hizo presencia a nivel internacional con la adquisición del 85% de la participación accionaria de la empresa Aguas de Tumbes S.A. ATUSA, primera concesión privada otorgada en el Perú en el sector de agua potable, atendiendo a tres municipalidades con más de 200 mil habitantes y 35 mil suscriptores. Empresa que fue vendida a un grupo español en el año 2016.

Actualmente en la búsqueda de nuevos ingresos y ampliar el portafolio con base en el Direccionamiento Estratégico, la Empresa se planteó varias alternativas, entre ellas generar energía con fuentes no convencionales, por lo que se está

implementando una prueba piloto de generación de energía, apuntando en un futuro, al suministro de energía eléctrica con destino al sistema de alumbrado público en el área urbana y rural del municipio de Manizales.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

A partir del año 2017 la Empresa ha incorporado a sus buenas prácticas la Gestión del Conocimiento, éste es uno de los proyectos estratégicos con los que cuenta la organización y que permite intervenir un riesgo estratégico identificado relacionado con la pérdida de conocimiento institucional, implementar esta práctica ha permitido hacer de ese conocimiento implícito que se encontraba en cada persona un conocimiento explícito que estuviera disponible para quien lo requiere, es decir, pasó de ser individual a ser colectivo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Para Aguas de Manizales S.A.E.S.P, la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, se convierte en un eje articulador para lograr el desarrollo sostenible, a partir del relacionamiento e inclusión de sus diferentes grupos de interés, que le dan valor a la operación de la empresa.

No ajenos al programa de gobierno Manizales “Educa, Incluyente y Sostenible” 2016 – 2019, nuestra política de RSE se amplía a favor de la inclusión de nuevos grupos de interés así:

“Aguas de Manizales S.A. E.S.P., asume la responsabilidad social empresarial dentro de una cultura organizacional incluyente, que crea valor compartido con sus grupos de interés a partir de unas prácticas cotidianas que impulsen la sustentabilidad económica, social y ambiental de manera interna y externa a la organización.”

Para dar soporte a dicha política, el área ha incorporado estrategias que dinamizan la participación, desde el desarrollo rural, la cultura ciudadana y participación comunitaria, la educación ambiental y la atención a población vulnerable a través de los siguientes proyectos y programas:

- Conexiones nuevas
- Gestores del agua urbanos y rurales
- Amigos del acueducto
- Ruta del agua
- Limpieza de sumideros
- Gestión social en obras civiles
- Guardianes del agua
- Aguas toca su puerta
- Cátedra ambiental y diplomado socio ambiental con el INPEC y Centro de Reclusión de Mujeres.
- Turismo social comunitario
- Factura Braille
- Capacitación en sistema Braille
- Vacaciones recreativas ambientales

3- DIMENSIÓN AMBIENTAL

Principios Orientadores

- 1-** Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del Medio Ambiente.
- 2-** Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 3-** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

Por la naturaleza del servicio que prestamos a la comunidad: servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, el ODS 6. Agua limpia y saneamiento es el objetivo general al cual apunta nuestra gestión empresarial.

Para nosotros, mantener el equilibrio entre el consumo de agua y el cuidado de las fuentes hídricas constituye un reto primordial ya que, como sabemos, es un bien escaso y es fundamental para el bienestar de todos. Por eso, para poder garantizar la calidad de la prestación de nuestro servicio con la mayor cobertura posible, es fundamental asegurar el consumo responsable del agua, de manera que los clientes, usuarios y suscriptores, presentes y futuros, puedan contar con agua limpia y condiciones sanitarias óptimas.

Es así como en el entorno de mercado priorizamos la consecución del ODS 12: Producción y consumo responsables, dirigido a garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles; especialmente cumpliendo con la meta 12.2 que se propone lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

La protección y el cuidado de los ecosistemas hacen parte de nuestra gestión empresarial, particularmente de los lugares desde donde nos llega el agua que empleamos para el tratamiento de potabilización.

No todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado se encargan directamente del cuidado de los páramos, los bosques y las reservas naturales de las que depende el aprovisionamiento de agua. No obstante, Aguas de Manizales S.A E.S.P lleva varios años comprometidos con la conservación y la regeneración de dichos sistemas naturales. Lo anterior está articulado con el ODS 13: Acción por el clima, que busca adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, particularmente cumpliendo con la meta 13.2, que apunta a incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes.

Como organización, sabemos que uno de los grandes problemas a los que nos enfrentamos en el siglo XXI es la creciente desigualdad en el acceso al agua potable. Millones de personas sufren enfermedades evitables en diversos lugares del mundo por no contar con un sistema de acueducto adecuado.

Por eso en el 2017 nos propusimos enfocar el desarrollo del entorno social en el ODS 10: Reducción de las desigualdades, priorizando la meta 10.2 que consiste en potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independiente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

A pesar de que Manizales y Villamaría son lugares privilegiados en el acceso al agua, no todos nuestros clientes son iguales y se requieren medidas especiales y diferenciadas para llegar a muchos de ellos.

Eso significa que desde la gestión que demanda garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos, Aguas de Manizales S.A E.S.P trabaja por la consecución de los demás ODS, transversalizando en nuestra gestión empresarial las distintas metas que se proponen en cada uno de ellos.

Así, según la forma en cómo entendemos cada entorno, en cada uno se prioriza determinado ODS; a su vez, en el marco de cada entorno, y según su carácter, cada proyecto, programa o actividad desarrollado, le apunta también a un ODS determinado. Por eso para el 2017 se realizaron cuatro acciones que dan cumplimiento al mismo:

1- Catalizadores de la innovación

Objetivo: Construcción de una idea innovadora y creativa, enfocada en la solución a un problema identificado en la entidad con alto impacto en los usuarios del servicio, haciendo uso de la infraestructura tecnológica de la organización en el marco del programa desarrollado por el Centro de Innovación Pública Digital del Ministerio de Tecnologías, Información y Comunicaciones -TIC-.

Población objetivo: Grupos de Interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Trabajadores y Beneficiarios" y "Usuarios, suscriptores y clientes"
De manera directa 30 trabajadores y 108.669 suscriptores en la fase de implementación.

Ubicación geográfica: Zona de prestación del servicio de acueducto de la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Breve descripción del programa o proyecto:

El Centro de Innovación Pública Digital del Ministerio TIC en asocio con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas –UNDESA y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, desarrolló el Programa de Formación de Catalizadores en su cuarta versión. El programa de formación desarrolla las habilidades y competencias de innovación apalancada en tecnologías de la información y las comunicaciones. La organización participante debe trabajar sobre un reto durante tres meses de formación bajo la modalidad de aprendizaje vivencial mientras recibe el acompañamiento de mentores externos. Al final del proceso de formación se presenta un prototipo de solución innovadora al reto de la entidad.

El reto de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. consistió en informar de manera oportuna a los usuarios, suscriptores y clientes sobre las suspensiones programadas del servicio de acueducto a través del uso de la infraestructura tecnológica con la que cuenta la organización - software Delfos y Segovia-, dando la posibilidad de seguir en tiempo real el avance del restablecimiento del servicio mediante un visor gráfico dispuesto en la página web.

La idea innovadora "Aguas nos informa" y el proceso para llegar a esta idea, mediante la solución del reto estratégico, se presentó ante un jurado calificador conformado por integrantes del PNUD, el MINTIC y el centro de Innovación Pública Digital en la ciudad de Bogotá, en donde se obtuvo el premio como la idea más innovadora presentada. Un elemento resaltado fue que la solución propuesta llegaría a todos los ciudadanos, independiente del estrato socioeconómico, además estaba soportada en las herramientas tecnológicas de la organización y no generaría gastos adicionales en la divulgación de la información.

Principales resultados del programa o proyecto

- Construcción, consolidación y presentación de la idea innovadora y creativa "Aguas nos Informa" ante un jurado calificador conformado por integrantes del PNUD, el MINTIC y el centro de Innovación Pública Digital. La empresa se hizo acreedora de un incentivo económico por valor de \$20.000. 000.00 otorgado por el PNUD para el desarrollo de la solución " Aguas nos Informa", la cual se espera sea ejecutada a 31 de mayo de 2018, tiempo en el que será puesta al servicio de los diferentes grupos de interés de la organización.

- "Aguas nos informa", fue reconocido como el Proyecto destacado en la celebración de los premios ÍNDIGO, en el marco de la "Semana de Gobierno Digital", celebrado el 27 de octubre del 2017,

evento que tuvo como objetivo identificar y premiar las iniciativas, organizaciones y actores del sector público y privado que han logrado avances en la innovación pública digital, contribuyendo a la modernización de la sociedad y de las entidades de Estado.

- Con la ejecución de 32 talleres y 6 encuentros con grupos focales de usuarios durante tres meses, 30 trabajadores de la empresa vinculados directamente en el proyecto encontraron la idea innovadora y creativa denominada “Aguas nos informa”.
- El equipo de trabajo que lideró el proyecto, se capacitó por el centro de Innovación Pública Digital del Ministerio TIC en metodologías que permiten abordar problemas específicos centrados en los usuarios, metodología conocida como: "CO-CRE-AR", transfiriendo al equipo de trabajo mediante diferentes talleres prácticos los aprendizajes obtenidos.

2- Implementación de telemetría en las fuentes abastecedoras del sistema de acueducto de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Objetivo: Disminuir el riesgo de desabastecimiento del sistema de agua potable en el Municipio, contando con información continua y en tiempo real de los caudales de las principales fuentes que abastecen el sistema de acueducto en términos de oferta, demanda y calidad, mediante la implementación de telemetría en las fuentes hídricas y su integración con el sistema SCADA.

Población objetivo: Grupo de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Usuarios, suscriptores y clientes" y "Comunidad".

Ubicación geográfica: Cuenca Hidrográfica del Río Chinchiná en el Municipio de Manizales. En las bocatomas de las quebradas Río Blanco, Pinares, la Y, Olivares, Chinchiná, Cajones, Romerales, California y la María.

Breve descripción del programa o proyecto:

Aguas de Manizales S.A. E.S.P., inició su operación en el año 1996. Desde este momento creó el programa de hidrometeorología el cual permitió la obtención de información climática relacionada con precipitación, caudales y variables climáticas. Para acceder a la captura de la información era necesario desplazarse a cada una de las bocatomas de las fuentes de agua, las cuales se encuentran dispersas por la Cuenca hidrográfica del río Chinchiná que tiene alrededor de 105.225 hectáreas, dentro de las cuales se encuentran las 5.255 hectáreas propiedad del municipio de Manizales, que son nuestras cuencas abastecedoras. Este desplazamiento se hace a caballo y por las condiciones climáticas variables, en muchas ocasiones, se ponía en riesgo la seguridad de los operarios y la confiabilidad de la información. El banco de información capturado y almacenado durante 20 años, permitió avanzar en la implementación de estrategias y acciones enfocadas en mejorar la eficiencia y la sostenibilidad del sistema.

Durante el año 2016, la alta dirección se planteó como una de las metas retadoras contar con un sistema de información más robusto, que facilitara el acceso en tiempo real del caudal disponible en cada una de las fuentes que abastecen el sistema y la oportuna acción y toma de decisiones. Fue así como se estructuró y presentó el proyecto a la alta dirección y se logró contar con los recursos humanos, técnicos y financieros requeridos para su desarrollo e implementación.

El proyecto contempló la instalación de sensores electrónicos con tecnología radar y piezométrico para la medición del caudal en las fuentes (oferta hídrica) y el caudal en las aducciones (captación), así como equipos de control y comunicaciones satelitales para la transmisión de información al sistema SCADA de la organización. También incluyó el desarrollo de una APP móvil para IOS y Android con el fin de poder visualizar la información en tiempo real y de manera oportuna.

Principales resultados del programa o proyecto

- Se instalaron 8 estaciones hidrometeoro lógicas en las fuentes principales de abastecimiento del sistema de acueducto, específicamente en las quebradas: Río blanco, Pinares, la Y, Olivares, Chinchiná, Cajones, Romerales, California y la María, las dos últimas quebradas cuentan con la misma estación.
- La organización cuenta con un sistema de información más robusto, que permite determinar alertas tempranas para prevenir los riesgos de desabastecimiento del sistema de acueducto en la ciudad, la oportunidad en la entrega de información mejoró ostensiblemente, pasando de tener un dato por Bocatoma a las 11 de la mañana, a tener datos cada 10 minutos durante todo el día, sin necesidad de desplazamientos a los sitios.
- Los operarios/guardabosques han mejorado su calidad de vida y de empleo, ya no tienen que desplazarse en grandes recorridos a caballo para la toma de lecturas manuales.
- Se desarrolló de una aplicación móvil, propia, funcional y de fácil acceso para los tomadores de decisiones en la organización denominada SIMHI.
- Se cuenta con información confiable de los caudales ecológicos, lo que garantiza la conservación de la biodiversidad en las fuentes.
- Se da cumplimiento de la legislación y la normativa ambiental aprovechando de manera racional el recurso hídrico en cuanto a las concesiones.
- Se hace un mayor control de agua captada, lo que, durante la vigencia de 2017, se tradujo en un ahorro para la organización de \$109.922.480, los cuales estaban relacionados en el pago de la tasa de uso a la autoridad ambiental.
- Se conoce el comportamiento en tiempo real de las fuentes, se conocen los caudales en épocas de estiaje con ocurrencias del Fenómeno del Niño y se proyectan acciones en los planes de contingencia para evitar la afectación del suministro de agua para la ciudad.
- La información recolectada y almacenada, permite determinar el impacto en la cuenca hidrográfica de las intensidades, duraciones y frecuencias de las lluvias, que pueden afectar la calidad del agua captada.

3- Generación de energía limpia para autoconsumo en la planta de tratamiento de agua potable Niza, limpia, accesible y no contaminante

Objetivo: Generar energía eléctrica para autoconsumo, en la Planta de Tratamiento de Agua Potable Niza, mediante una turbina, aprovechando el potencial hidráulico excedente de la conducción de agua potable.

Población objetivo: grupo de Interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. "Usuarios, suscriptores y clientes" 108.669 suscriptores.

Ubicación geográfica: Departamento de Caldas, Municipio de Manizales, Planta de Tratamiento de Agua Potable Niza, vía al Cerro de Oro.

Breve descripción del programa o proyecto:

Uno de los objetivos estratégicos establecidos en la planeación corporativa de la organización es: "Garantizar la sostenibilidad ambiental y el aprovechamiento de los recursos naturales"; para dar cumplimiento a este objetivo, la empresa viene implementando desde hace 8 años programas de monitoreo y control del consumo energético para la operación del negocio de la mano de estrategias de comunicación, sensibilización y actualización tecnológica que le apuntan a una mayor eficiencia energética.

El proyecto se encuentra alineado con el plan de desarrollo municipal "Manizales más oportunidades 2016-2019" en el eje

estratégico "Cambio Climático, un reto del desarrollo y una oportunidad para repensar nuestros estilos de vida" con el cual se busca la producción más limpia y moderna para el territorio.

Gracias a la topografía de la ciudad y la forma como fue concebido el sistema de acueducto, existe un gran potencial de generación de energía eléctrica no convencional, aprovechando la infraestructura con la que opera la organización. El proyecto aprovecha estas condiciones mediante la instalación de turbinas en la red de agua potable. Esta turbina permite generar energía sin afectar las condiciones de suministro a la población. La energía generada se utiliza para el autoconsumo en la Planta de Tratamiento NIZA convirtiéndose en un sistema auto sostenible.

Es un proyecto de Fuentes No convencionales de energías renovables que aprovecha la infraestructura existente de la empresa de acueducto y alcantarillado local, para darle doble uso al agua potable tanto para consumo humano como la generación de energía para autoconsumo, además aporta a la disminución de las emisiones contaminantes contribuyendo a la conservación de los recursos naturales y del entorno.

Principales resultados del programa o proyecto

- Generación de 50 kwh que se utilizan para autoconsumo en los procesos administrativos y operativos de la PTAP Niza.
- Disminución de emisiones contaminantes de 133.955 kg Co2/año.
- Doble aprovechamiento de 210 L/S de agua potable (Se utiliza para abastecer la red de distribución de agua potable y para generar energía eléctrica).
- Por ser un sistema autosuficiente, el comercializador de energía de la Planta de Tratamiento Niza, tendrá que suministrar menos energía a nuestra infraestructura y en consecuencia los generadores de energía del país tendrán que utilizar menos recursos naturales para atender la demanda eléctrica global.
- La turbina inició pruebas de operación y fue puesta a punto a finales de octubre de 2017, desde entonces ha estado trabajando de manera intermitente por ajustes de operación, lo cual ha representado a 31 de diciembre de 2017 un ahorro de \$3.449. 897.00. Asociado al pago por el consumo de energía en la planta.
- Por el desarrollo de este proyecto la empresa aplicó a los beneficios tributarios establecidos por la ley 1715 de 2014, obteniendo la certificación de la ANLA el 29 de septiembre de 2017. Certificación de Beneficio Ambiental por Nuevas Inversiones en Proyectos de Fuentes No Convencionales de Energías Renovables - FNCER y Gestión Eficiente de la Energía, para la exclusión del Impuesto Sobre las Ventas – IVA de la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
- Teniendo en cuenta que el 99.9% de las acciones de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. son de Infimanizales, -Banco de segundo piso de la Administración Municipal- la implementación de este tipo de proyectos se convierte en una posibilidad para la eficiencia organizacional aportando a la sostenibilidad de la empresa y de la ciudad.
- La empresa firmó con la Organización de Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial -ONUDI- el compromiso de implementación de un sistema de gestión energética que incluye la formación de un trabajador mediante la asistencia a un diplomado en eficiencia energética organizado por la ONUDI y la Unidad de Planeación Minero Energía -UPME- en la región Eje Cafetero en el marco del programa GE/UPME/ONUDI para el desarrollo de la eficiencia energética industrial en Colombia -EEI Colombia. Gracias a esta posibilidad el trabajador se convirtió en facilitador y multiplico sus aprendizajes a su equipo de trabajo del área de mantenimiento.
- La empresa cuenta con un indicador de desempeño energético global denominado "Consumo de energía", mediante el cual se mide el índice de consumo de energía eléctrica por unidad de producción. Se mide kwh por m3 de agua tratada. Dicho indicador tiene una meta de 0.035 kwh/m3 y ha tenido resultados muy satisfactorios con tendencia a mejorar la eficiencia energética. En promedio los últimos seis meses el resultado fue de 0,028kwh/m3 y en los tres últimos años ha sido: 2015 = 0,031kwh/m3; 2016 = 0,029kwh/m3 y 2017 = 0,028kwh/m3.

- El 100% de los trabajadores de la Organización ha recibido información y capacitación en el uso eficiente de la energía.
- La experiencia fue compartida en el "ITU Green Stand Ards Week 2017", evento organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en Manizales durante los días 3 al 5 de abril de 2017.

Lucha contra la deforestación, protección a la biodiversidad, gestión del cambio climático

4- Corporación Cuenca del río Chinchiná, VIVO CUENCA

Objetivo: Promover la gestión integral del patrimonio hídrico en la cuenca hidrográfica del Río Chinchiná con los actores que la habitan -sociales, institucionales y la comunidad-, fomentando su reconocimiento a través de procesos y acciones articuladas, sumando esfuerzos y recursos, y vinculando a los sectores productivos en un escenario de corresponsabilidad que le permita a la región contar con los bienes y servicios ambientales que provee la cuenca en el mediano y en el largo plazo.

Población objetivo: Todos los habitantes de la Cuenca, que corresponden a la Sub Región Centro Sur del Departamento de Caldas, 530.000 habitantes de los municipios de la Subregión centro sur del Departamento de Caldas - Manizales, Neira, Palestina, Chinchiná y Villamaría.

Ubicación geográfica: La Cuenca Hidrográfica del Río Chinchiná, que tiene alrededor de 105.225 Hectáreas, va desde los 780 msnm en su desembocadura en el río Cauca, hasta los 5.400 msnm en el Nevado del Ruiz.

Breve descripción del programa o proyecto:

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha venido participando desde el año 2012 en la iniciativa intersectorial Pactos por la Cuenca del Río Chinchiná, junto con 23 instituciones firmantes del acuerdo de voluntades. A lo largo de estos cinco años se ha fortalecido la gestión de Pactos por la Cuenca en el territorio, con el fin de lograr la sostenibilidad en el uso de los recursos naturales, mejorar los medios de vida de la población y fortalecer los procesos participativos y de toma de decisiones para la gestión de la cuenca, siendo referente a nivel nacional e internacional.

Teniendo en cuenta el nivel de madurez de la Plataforma de Pactos por la Cuenca, se identificó la necesidad de avanzar y crear una herramienta financiera y jurídica de largo plazo, que permitiera unir esfuerzos y recursos en función de la conservación, protección y recuperación del patrimonio hídrico de la subregión Centro Sur del departamento de Caldas, fundamentados en un proceso de intervención planificado sobre la cuenca del río Chinchiná. Es por esta razón que se pensó en la creación de un Fondo de Agua (Mecanismo de impacto colectivo que apunta a contribuir a la seguridad hídrica en áreas metropolitanas a través de la inversión en infraestructura natural); para esto nos apoyamos en experiencias exitosas internacionales y se contó con el apoyo del Proyecto PARA-Agua de USAID (U.S. Agency for International Development) quienes acompañaron todo el proceso de estructuración y conformación del Fondo de Agua.

De acuerdo con lo anterior, se unieron las empresas: Aguas de Manizales S.A. E.S.P, La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. – CHEC-, Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS y La Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P., -EMAS-, para conformar la CORPORACIÓN CUENCA RÍO CHINCHINÁ -Vivo Cuenca-, la cual permitirá continuar con las acciones que se venían desarrollado desde la iniciativa de Pactos.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. hace parte de los Corporados Constituyentes de la CORPORACIÓN CUENCA RÍO CHINCHINÁ -Vivo Cuenca-, que busca articular sus estrategias, políticas y acciones para velar por la conservación y restauración de los ecosistemas estratégicos como tarea esencial, contribuyendo al aseguramiento de bienes y servicios eco sistémicos que el territorio requiere, procurando mantener el patrimonio hídrico en términos de calidad y cantidad; además de contribuir a la reducción del cambio climático y adaptarse a sus efectos.

Principales resultados del programa o proyecto

- Se logró la celebración de cuatro (4) convenios entre actores como CIIFEN (Centro Internacional para la Investigación del fenómeno del niño), Corpocaldas, CHEC S.A. E.S.P., Universidad de Caldas, Alcaldía de Manizales, Fundación Pangea, Fundación Fesco y Aguas de Manizales S.A. E.S.P. por un valor total de \$1.050.000.000.
- Se lograron dos (2) acuerdos de trabajo en el que participaron TNC - The Nature Conservancy, DNP - Departamento Nacional de Planeación, Proyecto Páramos, Proyecto ParaAGua, Proyecto Cuencas Resilientes, CIIFEN - Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno del Niño, CARDER - Corporación Autónoma Regional de Risaralda y el Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt, donde los recursos invertidos fueron \$ 155.000.000.
- Se incluyó la necesidad de contar con un Fondo de Agua para la región, en la agenda de los actores (empresas del departamento y municipio: Aguas de Manizales S.A. E.S.P., CHEC S.A. E.S.P., Corpocaldas, EMAS S.A. E.S.P.), lo que requirió el estudio del mejor mecanismo de soporte económico, social y ambiental para dar continuidad a la iniciativa con un esquema más robusto que garantizara su sostenibilidad.
- Se realizó la modelación financiera del mecanismo y se gestionaron los instrumentos de financiación en cada una de las entidades como Corporados Constituyentes, fue así como Aguas de Manizales S.A. E.S.P. asignó los recursos para la constitución de la Corporación y su compromiso a largo plazo.
- En el mes de noviembre de 2017, se firmó el acta de constitución de la Corporación, donde se garantizó el compromiso y aporte de recursos necesarios para lograr el funcionamiento de ésta y el desarrollo de las actividades como la consecución, administración, gestión, inversión, asignación y disposición de recursos financieros, destinados a proteger y mantener los servicios ambientales y eco sistémicos en la Cuenca del Río Chinchiná.

4- POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Principios Orientadores

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

Finalmente, para promover el Desarrollo Sostenible, es condición esencial la credibilidad de todos nuestros grupos de interés en la gestión de bienes públicos como lo es el agua. La corrupción y el soborno son, en este sentido, dos males contra los que se debe luchar sin escatimar esfuerzos. Sólo en la medida en que nuestra organización realice su gestión de cara a la sociedad es posible construir sociedades pacíficas y justas.

Por eso, en el entorno de gobierno corporativo, priorizamos la consecución del ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, que busca promover sociedades pacíficas e inclusivas para el Desarrollo Sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Aguas de Manizales S.A.E.S.P. comprometida con el actuar ético ha llevado a cabo prácticas desde diferentes procesos con las cuales se busca prevenir hechos que atenten contra el actuar ético y responsable de la empresa, por eso para el 2017 se realizaron tres acciones que dan cumplimiento al mismo:

1- Rendición de Cuentas Permanente

Objetivos Rendir cuentas permanentes sobre las políticas, decisiones y actividades en la gestión, como empresa responsable del impacto de sus actuaciones en la sociedad y el entorno donde opera, fortaleciendo la confianza con sus grupos de interés.

Población Objetivo: Grupos de Interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Accionistas y administradores, trabajadores y beneficiarios, usuarios, suscriptores y clientes, comunidad, Estado, proveedores y contratistas, colegas y otros organismos.



Ubicación geográfica: Territorios en los que opera la organización y territorios en donde se ubican sus grupos de interés.

Breve descripción del programa o proyecto:

Para la actual administración, uno de los retos es acercar cada vez más la empresa a todos los grupos de interés, como un ejercicio transparente que permita generar mayor valor público. En razón de lo anterior, durante el año 2017, la alta dirección, tomó la decisión de manera voluntaria de hacer de la rendición de cuentas a todos los grupos de interés, un ejercicio permanente utilizando los canales y medios ya institucionalizados y apropiando otros que permitieran mantener una comunicación clara, precisa y oportuna comunicando el acontecer empresarial y los resultados de la gestión.

La estrategia contempló planes de comunicación e información en redes sociales, en página web, encuentros masivos, medios impresos para la comunicación externa. Internamente se utilizaron los canales y medios ya institucionalizados en la organización como son el cuenta cosas, Escúchame, mesa de ayuda, Intranet, redes sociales y página web.

De manera permanente, se realizaron publicaciones a través de redes sociales institucionales (Facebook: Aguas de Manizales, Twitter: @aguasmzl), la página web (www.aguasdemanizales.com.co), los reportes sobre avances de las obras, de la gestión adelantada desde los procesos, con cifras, impresos insertos en la factura, volantes, y videos. Se realizaron foros con diferentes grupos poblacionales, con gremios y organismos nacionales y como parte del engranaje de la administración municipal, la empresa hizo presencia en todos los encuentros convocados por ellos. Estos espacios y canales también permitieron que los usuarios, suscriptores, clientes y la comunidad fueran atendidos de manera oportuna y sus requerimientos obtuvieron respuesta. Se invitó a participar, a preguntar y se tuvo el compromiso de dar respuesta y retroalimentar a los participantes.

Los temas de interés general y con mayor abordaje fueron: ejecución de recursos en proyectos de inversión, porcentaje de avance de los proyectos y las obras de infraestructura. La implementación de esta iniciativa permitió fortalecer en ellos y con ellos la confianza hacia la empresa, demostrando permanentemente que la empresa está haciendo las cosas bien. Las etiquetas utilizadas para este tipo de publicaciones son: #RendimosCuentas #RendicionDeCuentasPermanente

Principales resultados del programa o proyecto

En total fueron emitidos 100 boletines de prensa durante el año 2017, de los cuales 73 hicieron alusión a suspensiones programadas del servicio, se obtuvieron 361 publicaciones en medios digitales, 352 publicaciones en medios impresos, 237.216 visitas a la página web. En cuanto a las redes sociales se obtuvieron los siguientes resultados:

FACEBOOK:

- Seguidores 2017: 5.718
- Alcance mes promedio: 62.000
- Alcance semana promedio: 16.000
- Total publicaciones: 1.520;

TWITTER

- Seguidores 2017: 7.397
- Alcance mes promedio: 47.000
- Alcance semana promedio: 12.000
- Total publicaciones: 1.440;



En la encuesta de opinión ciudadana de calidad de vida 2017, realizada por "Manizales Cómo Vamos", en Gestión Pública y en entidades estrella de la ciudad, la empresa obtuvo el segundo lugar con un 98% de conocimiento y un 91% en favorabilidad. También en satisfacción con los servicios públicos el 90% de los encuestados respondió que se siente muy orgulloso de los servicios recibidos.

En la más reciente encuesta de percepción del servicio, el 94.88% de nuestros usuarios tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. y el 95.17% considera que la empresa es orgullo de la región. También el 97.55% de nuestros usuarios califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena.

Internamente se realizaron 49 publicaciones, el 60% de los trabajadores asistieron al espacio de diálogo informativo "Escúchame", en total fueron 37 encuentros y se atendieron 1244 solicitudes por Mesa de Ayuda.

Medidas de integridad para la protección contra el soborno y otros temas de corrupción

2- Medición de Transparencia Empresarial

Objetivo: Asegurar razonablemente la sostenibilidad y la competitividad organizacional y disminuir el nivel de riesgo de corrupción en las actividades de la empresa relacionadas con sus grupos de interés, realizando un trabajo continuo de medición, monitoreo y evaluación de mecanismos y prácticas éticas y de transparencia, para el fortalecimiento institucional.

Población Objetivo: Grupos de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Accionistas y administradores; usuarios, suscriptores y clientes; trabajadores y beneficiarios; proveedores y contratistas; comunidad; estado y gremios, colegas y otros organismos.

Ubicación geográfica: Territorios en los que opera la organización y territorios en donde se ubican sus grupos de interés.

Breve descripción del programa o proyecto:

En los últimos 9 años, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha contratado la medición- evaluadora, asesora- de la Corporación Transparencia por Colombia, capítulo Servicios Públicos, para medir las prácticas Éticas y Transparentes, la cual es vista como una herramienta de control social, que permite el fortalecimiento de la organización mediante la adopción de buenas prácticas de integridad en el relacionamiento con sus grupos de interés.

En la última medición hicimos parte de las 32 empresas de servicios públicos del país que de manera voluntaria participamos en la medición.

Las mediciones han permitido establecer los niveles de riesgo de corrupción al que está sometida la organización y ejecutar las acciones para disminuir los precitados riesgos. Las evaluaciones y asesorías (derivadas de las evaluaciones), se han ejecutado en cuatro (4) grandes enfoques: 1- Reglas Claras, compuestas del examen a la integridad corporativa y programa anticorrupción. 2- Apertura, integrada por la información socialmente útil y las actividades de transparencia activa. 3- Diálogo, analizado con base en la gestión de relacionamiento y el derecho de acceso a la información. 4- Control, comprendido por el sistema de control interno y los mecanismos de control social.

La medición permitió identificar fortalezas organizacionales en dos (2) de los grandes enfoques de la evaluación de prácticas Éticas y Transparentes. En Apertura, se destacaron las bondades en la producción de información socialmente útil y las

actuaciones transparentes con los grupos de interés, usuarios, entes gubernamentales, medios de comunicación, proveedores y comunidad en general. En Diálogo, fue relevante la calificación obtenida en la gestión de los requerimientos y la pertinencia de la información entregada a los diferentes grupos de interés, mediante la adecuación de canales de dialogo diversos, oportunos y pertinentes.

Principales resultados del programa o proyecto

Resultados de la última medición:

- 1-** El indicador de apertura contribuye al riesgo bajo de corrupción, mediante los resultados obtenidos con calificaciones superiores a 90 puntos sobre 100, en lo relacionado con información socialmente útil para clientes y trabajadores, usuarios, comunidad, entes gubernamentales y medios de comunicación. Igualmente se destacó la evaluación de la pertinencia de la información con 100 puntos sobre 100.
- 2-** El indicador de Diálogo presentó calificaciones que favorecen las prácticas de la empresa para enfrentar la corrupción, en el relacionamiento a través de canales de diálogo con clientes- usuarios, comunidad y trabajadores y mediante la rendición de cuentas. El Derecho de acceso a la información obtuvo calificaciones relevantes de 100 puntos sobre 100, en la gestión de requerimientos y de respuestas, lográndose un adecuado resultado de cero sanciones por vulneración del derecho a la información.
- 3-** En el indicador de Reglas Claras, las prácticas anticorrupción y de valores corporativos, la gestión de riesgos y la gestión documental se destacaron con la calificación óptima de 100 puntos; se evidenció la necesidad de afianzar temas relacionados con el conflicto de intereses, acuerdos de gobierno y políticas de lobby.
- 4-** En el indicador de Control, se obtuvo la máxima calificación de 100 puntos en la capacitación y entrenamiento para la evaluación, seguimiento y control. Debiéndose llevar a un nivel superior de desarrollo los espacios de control social y la implementación de programas para la construcción de paz.

Durante el año 2017, la Empresa avanzó en la construcción de un plan de mejoramiento orientado al fortalecimiento institucional con temas específicos como: conflicto de intereses, acuerdos de gobierno, políticas de lobby, espacios de control social y programas para la construcción de paz, encaminado a reducir la materialización de los riesgos de corrupción en la organización.

3- Implementación del modelo de relacionamiento de Grupos de interés para Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Objetivo: Contribuir a que la empresa alcance sus metas de desarrollo social, ambiental, económico y financiero, construyendo mecanismos de diálogo y entendimiento mutuo con los grupos de interés, para que sus necesidades sean consideradas prioritariamente en el desarrollo estratégico y operacional de Aguas de Manizales S.A E.S.P, y en el del entorno donde opera.

Población Objetivo: Grupos de interés de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Accionistas y administradores; usuarios, suscriptores y clientes; trabajadores y beneficiarios; proveedores y contratistas; comunidad; estado y gremios, colegas y otros organismos.

Ubicación geográfica: Territorios en los que opera la organización y territorios en donde se ubican sus grupos de interés.

Breve descripción del programa o proyecto:

En la revisión del último Direccionamiento Estratégico de la organización, se identificó la necesidad de contar con un mecanismo formal de relacionamiento con las personas o grupos de personas con las que interactuaba la organización y que se veían o se podrían ver afectados por las políticas, decisiones, acciones u operaciones.

Fue así, como Aguas de Manizales S.A. E.S.P. estableció dentro de su plan de acción en la plataforma estratégica, el diseño y puesta en marcha del modelo de relacionamiento con sus grupos de interés, el cual tuvo como propósito construir un mecanismo de diálogo y entendimiento mutuo para que las necesidades de estos fueran tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de la organización de forma que contribuyera al desarrollo sostenible del entorno y que le permitiera alcanzar sus metas de desarrollo social, ambiental, económico y financiero. La empresa reconoció y reconoce que, en un entorno cambiante, la interacción permanente con él y el reconocimiento de los diferentes actores institucionales y comunitarios en la gestión empresarial invitan a establecer cada vez más y mejores relaciones con ellos para construir más y mejores canales de comunicación y relacionamiento en la búsqueda de mayor valor en una gestión sostenible.

El modelo contempla 5 etapas: 1. Pensamiento estratégico, 2. Actuar, revisar e informar, 3. Proceso de relación, 4. Fortalecimiento de las capacidades de relación y 5. Análisis y planificación de la relación.

El resultado del modelo es una adopción y adaptación de diferentes elementos conceptuales y metodológicos referidos en fuentes primarias y secundarias de información relacionadas con temas como: sostenibilidad, responsabilidad social, ética, valor público y valor privado, desarrollo, metas de desarrollo, proyectos - Standar PMI- y lo planteado en el manual para las relaciones con grupos de interés de Accountability, así como experiencias de otras empresas del sector.

El objetivo es alinear el proceso de relación con las decisiones estratégicas a través del diálogo y la colaboración permanentes con los grupos de interés que sirva a la empresa para sus fines de desarrollo. La organización reconoce que las relaciones en doble vía con los grupos de interés, no solo ayudan a las empresas a asegurar su liderazgo en un contexto más complejo y cambiante, sino que sirven también para producir los cambios sistemáticos que requiere el desarrollo sostenible.

Principales resultados del programa o proyecto

- La organización adoptó siete (7) grupos de interés: Accionistas y Administradores, Trabajadores y Beneficiarios, Usuarios, Suscriptores y Clientes; Comunidad; Proveedores y Contratistas; Estado; Gremios, colegas y otros organismos.
- Los temas de interés - "Temas Materiales" para el relacionamiento de la organización son doce (12) relacionados así: Desempeño económico; Tarifas, precios y accesibilidad; Calidad de los productos y servicios; Bienestar del personal; Cumplimiento de normas y requisitos; Recursos naturales y protección del medio ambiente; Apertura e intercambio de información; Desarrollo Regional; Gestión de riesgos; Ética y gobernanza; Gestión de proveedores y Adaptación al cambio climático.
- Construcción de la promesa de valor con cada grupo de interés:

Accionistas y Administradores: AGM se compromete con los ACCIONISTAS Y ADMINISTRADORES a Asegurar la Rentabilidad mediante un adecuado desempeño económico, y apropiada gestión de la inversión y los recursos.

Suscriptores / Usuarios / Clientes: AGM se compromete con SUSCRIPTORES / USUARIOS / CLIENTES a Fortalecer el reconocimiento y acceso a los productos y servicios de Calidad ofrecidos, que satisfagan sus necesidades y contribuyan al crecimiento sostenible.



Trabajadores y Beneficiarios: AGM se compromete con los TRABAJADORES Y BENEFICIARIOS a Promover su desarrollo integral y el de sus familias, Asegurando el Bienestar del personal, seguridad y salud en el trabajo, fomentando la prevención de lesiones y enfermedades y propiciando el fortalecimiento de un ambiente laboral positivo.

Proveedores y Contratistas: AGM se compromete a gestionar con sus PROVEEDORES Y CONTRATISTAS relaciones y alianzas de mutuo beneficio para ampliar capacidades y conocimiento, bajo condiciones transparentes y justas.

Comunidad: AGM se compromete con la COMUNIDAD a Fortalecer el reconocimiento de los productos y servicios, mediante la generación de relaciones duraderas y de crecimiento mutuo.

Estado: AGM se compromete las instituciones del Estado a Fortalecer las relaciones con entes públicos, que permitan promover alianzas público – privadas, que benefician a nuestros grupos de interés en pro del desarrollo adecuado del negocio y de las regiones

Gremios, Colegas y otros organismos: AGM se compromete con sus GREMIOS Y COLEGAS a Desarrollar nuevos productos y servicios, aportando conocimientos, con el propósito de promover las condiciones apropiadas para el desarrollo exitoso de los negocios y de los demás grupos de interés.

- Se identificaron 42 medios y canales de comunicación en la relación, tanto internos como externos : Intranet, atención personalizada, atención telefónica, boletín informativo (digital y físico), comunicados de prensa internos y externos, buzón de sugerencias, Call center, campañas educativas, visitas puerta a puerta, carteleras, correo electrónico, charlas, conversatorios, cuñas radiales, dialogo con fuerza de ventas, encuentros masivos, encuestas internas, entrevistas, eucoles, factura, foros, cartillas, volantes, letreros, folletos, revistas, informes, perifoneo, publicación en prensa local y nacional, publicación en televisión, ruedas de prensa, vallas, videos institucionales, recorridos, Chat-Spark, correo físico, teleconferencias, pagina web, mesas de trabajo, línea de atención, comités, audiencias públicas.

- En la recolección de la información se realizaron 20 grupos focales, 102 encuestas virtuales, 20 entrevistas presenciales, 74 proveedores fueron encuestados y se involucró a los gestores y líderes de los 17 procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa.

PREMIOS O RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

Año 2018.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P., recibió el Premio al MEJOR ENTORNO AMBIENTAL de Andesco en el marco del 20 congreso Nacional e internacional, Servicios públicos domiciliarios, TIC y TV para el crecimiento verde. Reconocimiento que premió el esfuerzo de la Empresa en materia ambiental con las iniciativas implementadas que dan continuidad a la gestión integrada del patrimonio hídrico del municipio.

Año 2017:

Segundo Puesto como Entidad Estrella de la Ciudad, en conocimiento y favorabilidad asociado a la Gestión Pública, el cual fue liderado por Manizales Cómo Vamos.

Manizales Cómo Vamos, es un programa de seguimiento y evaluación de la calidad de vida en las ciudades, es independiente de la administración local; es una iniciativa ciudadana y del sector privado, financiada por gremios, empresarios, medios de comunicación y universidades y tiene como propósito contribuir al desarrollo de gobiernos e instituciones más efectivas y transparentes y ciudadanías más informadas, responsables y participativas



Año 2017:

Certificación de Beneficio Ambiental por Nuevas Inversiones en Proyectos de Fuentes No Convencionales de Energías Renovables - FNCER y Gestión Eficiente de la Energía, para la exclusión del Impuesto Sobre las Ventas – IVA de la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

Año 2017:

Primer Lugar en Catalizadores de la innovación. La Empresa ocupó el primer lugar en el programa de formación de Catalizadores de la Innovación con la idea "Aguas Nos Informa" el cual fue otorgado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-, El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-, y el Centro de Innovación Pública Digital.

Año 2017:

Segundo lugar en la Categoría Otras Entidades, en el marco del concurso Máxima Velocidad de la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por el compromiso de la organización en la construcción del Gobierno Digital con la iniciativa Aguas en Línea.

Año 2017:

Finalista entre 189 empresas de servicios públicos y comunicaciones del país, el premio a la Responsabilidad Social Empresarial que otorga cada año la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Complementarios ANDESCO

Año 2016:

Reconocimiento de "Manizales Cómo Vamos", (programa de seguimiento y evaluación de la calidad de vida en las ciudades) en el cual se evidenció el posicionamiento alcanzado por Aguas de Manizales S.A. E.S.P. como empresa prestadora de servicios públicos, alcanzando el primer lugar en el escalafón con un 94% de favorabilidad y un 97% de conocimiento entre sus usuarios, según la encuesta implementada por la firma Pisos Napoleón Franco.

Año 2016:

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. fue finalista en el Premio de Responsabilidad Social Empresarial de ANDESCO

Año 2015:

La Corporación Transparencia por Colombia durante la Sexta Ronda de Buenas Prácticas en el sector de los Servicios Públicos, reconoció el programa "Aguas toca su puerta" de la empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Como una de las dos mejores prácticas de Transparencia Empresarial a nivel nacional. Se resaltó el impacto y contribución del programa a sus diferentes grupos de interés.

Año 2014:

Mención de honor en los entornos de mejor Gobierno Corporativo, mejor desempeño social, mejor entorno de mercado; finalista al premio a la responsabilidad social empresarial en la categoría mejor empresa mediana de servicios públicos domiciliarios (ANDESCO). También en la quinta ronda de buenas prácticas, recibimos el reconocimiento de la Corporación Transparencia por Colombia, por la adecuada administración de las redes sociales.

En el año 2009:

La Empresa recibió el Reconocimiento en los Premios Andesco a la Responsabilidad Social como el mejor entorno de mercado. En el año 2007 la Empresa recibió el Premio Sello Caldas Excelente, el Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, el Premio Portafolio en la Categoría de Servicio al Cliente; Mención Honrosa del Instituto Latinoamericano para el Desarrollo Rural y el



ASOCIACIONES, AGREMIACIONES Y ENTIDADES EN LAS QUE PARTICIPA LA EMPRESA.

- Transparencia por Colombia
- Miembro principal de la Junta Directiva de Andesco
- Cotelco, Asociación Hotelera de Colombia Capitulo Caldas
- ANDI, Asociación Nacional de Empresarios de Colombia
- ACODAL, Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria Ambiental
- Camacol Caldas, Cámara Regional de la Construcción.



Manizales, 3 de diciembre del 2018

44600-312

Señores

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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

Cordial saludo,

Para transformar el mundo, Aguas de Manizales S.A E.S.P está dirigiendo sus estrategias hacia la instrumentalización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de los planes, actividades o proyectos que en términos de Responsabilidad Social Empresarial lleva a cabo.

La Empresa reconoce que alcanzar el Desarrollo Sostenible implica realizar cambios progresivos en la gestión que permitan cumplir las metas que se proponen en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una parte fundamental de ese proceso consiste en comprender cómo nosotros, como empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, entiende cada uno de los entornos que abarcan la Responsabilidad Social Empresarial en el marco de estos objetivos.

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

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

A continuación encontraran de manera suscita pero fundamental las principales acciones implementadas por la Empresa entre el año 2017 y con corte a junio 2018.

Cordialmente,

Alejandro Estrada Carmona

GERENTE

AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P

aestrada@aguasdemanizales.com.co

Avenida Kevin Angel No 59-181 Manizales-Caldas-Colombia

Teléfono 379770 ext. 72009



Manizales, 3 de diciembre del 2018. 44600-312. 379770 ext. 72009. www.aguasdemanizales.com.co

