

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2018



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



CARTA DEL GERENTE

Durante el 2018, Emcali se propuso a nivel corporativo metas para avanzar en la implementación de estándares internacionales de Responsabilidad Social y cierre de brechas; generando así acciones ambientales, sociales y económicas que nos permiten hoy, por primera vez, presentar el informe de sostenibilidad con estándares GRI, alineados con los principios del pacto Global y los ODS.

Por eso Emcali, en el marco del relacionamiento con sus grupos de interés, renueva su compromiso con la sostenibilidad y reporta de manera transparente los avances, dificultades y retos con los cuales nos enfrentamos en la ruta hacia la sostenibilidad.

Los temas materiales que se tratarán en el informe se identificaron a través de una consulta que se realizó con los grupos de interés y que se refieren a:

- » Calidad del servicio
- » Agua
- » Gestión ambiental
- » Bienestar de los colaboradores
- » Derechos Humanos
- » Contratación responsable
- » Desempeño económico.

En el 2018 la implementación de los estándares GRI con relación al 2017, aumentó un 18.89%, al pasar del 62.9% en el 2017 a un 81,02% en el 2018. En este sentido, Emcali comienza una ruta que le permitirá anualmente planear, evaluar y reportar a sus grupos de interés los avances y tropiezos hacia la sostenibilidad. Lograremos así cada año una reflexión corporativa, que retroalimentada con el relacionamiento con los grupos de interés, genere acciones de mejora, que contribuyan día a día en el que hacer de la empresa y en su cadena de suministro, a un desempeño ético y responsable frente a la ciudadanía, el medio ambiente y la rentabilidad empresarial.





EMCALI

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. - E.S.P. – Emcali, es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios con 87 años de experiencia, creada en Cali en el año de 1.931. Emcali es la Empresa de los caleños y la más grande del suroccidente colombiano, que participa en todas las labores en la cadena de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, energía, y telecomunicaciones, en los municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada.

NUESTRA MISIÓN

Emcali contribuye al desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios de calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social, brindando las condiciones que faciliten progreso social y económico de la región.

NUESTRA VISIÓN

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad (Emcali PEC 2018-2023)

PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

La estructura orgánica de la empresa incorpora instancias de decisión como lo es la Junta Directiva, la Gerencia General y las Gerencias de Apoyo y Área; a su vez la Junta Directiva como órgano colegiado dirige la empresa, ajustándose a la normatividad vigente. Ello significa que la estructura de gobierno es aquella que contempla la reglamentación mencionada en la que se da la posibilidad de crear los comités de carácter accidental o transitorio (Resolución JD No. 005 de 1999 Artículo 13) a que haya lugar.

NUESTRAS SEDES

Emcali cuenta con 81 sedes y una sede principal. Las sedes están distribuidas de la siguiente manera:

44 sedes para la operación de acueducto y alcantarillado.

21 sedes para los servicios de Telecomunicaciones.

16 sedes para la distribución de energía.

GRI 102-1

SEDE PRINCIPAL

Av. 2N entre Calles 10 y 11 CAM
Torre EMCALI

(57(2)899 9999.

177 - Desde Teléfono Fijo:
(2)5240177.

Cali, Departamento Valle del
Cauca, Colombia, Sur América.

www.emcali.com.co

GRI 102-2

GRI 102-2

GRI 102-5

GRI 102-4



SEDES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

	SEDE	UBICACIÓN
1	Atención Servicio Yumbo	Carrera 6 # 15-03
2	Estación de Bombeo Agua Potable Puerto Isaac Yumbo	Calle 16 # 15-146
3	Estación de Bombeo Agua Potable Alto y Bajo Menga	Avenida 7 N # 56 N 130
4	Tanque de Agua Potable 1 y 2 La Campiña	Calle 42 AN # 9 N 00
5	Estación de Bombeo Aguas Residuales Los Guadales	Carrera 9 N # 72-00
6	Planta UASB	
7	Estación de Bombeo Aguas Residuales Brisas de los Álamos	Calle 75 C # 2-46
8	Estación de Bombeo Aguas Residuales Floralia	Calle 84 # 9 N 00
9	Estación de Bombeo Aguas Residuales Paso del Comercio	Carrera 1 Calle 84 vía a Palmira
9	Estación de Bombeo Aguas Residuales Cañaveralejo	Calle 81 # 7-05
10	Bocatoma Rio Cali	Carrera 1 Oeste # 121 -126 (por referencia)
11	Bocatoma La Reforma	Sector La Fonda
12	Planta de Tratamiento de Agua Potable La Reforma	Vereda La Luisa , carretera La Fonda
13	Planta de Tratamiento de Agua Potable Rio Cali	Avenida Circunvalar Calle 4 oeste # 9-00, San Antonio
14	Planta de Tratamiento de Agua Potable La Elvira	Sin nomenclatura, Patio Bonito
15	Estación de Bombeo de Agua Potable Terrón 3	Calle 25 oeste # 4 A 23
16	Estación de Bombeo de Agua Potable Terrón 1	Avenida 4 oeste # 6-130
17	Estación de Bombeo de Agua Potable Terrón 4	Avenida 5 oeste # 30-30
18	Estación de Bombeo de Agua Potable Terrón 2	Avenida 5 oeste # 13-66
19	Casa Terrón	Avenida 5 Oeste # 26-04
20	Tanque 40	Avenida 4 Oeste con 19
21	Estación de Bombeo de Agua Residual Calipso	Calle 72 carrera 28 esquina Comuneros II
22	Estación de Bombeo de Agua Residual Navarro	Calle 72 U # 28 J 00
23	Estación de Bombeo de Agua Residual Aguablanca	Carrera 26 A 2 # 78-83
24	Pozo profundo Mojica	Avenida Ciudad de Cali # 28 E 71
25	Casita Roja- Dpto. Bombeo Aguas Residuales	Calle 59 # 12 C 00
26	Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Cañaveralejo	Calle 73 A # 2 E 97
27	Tanque Ciudad Jardín - Agua Potable	Carrera 114 # 9-01
28	Tanque Metálico Villas del Lili - Agua Potable	Altos de la Colina carrera 119
29	Planta de Tratamiento de Agua Potable La Rivera	Vía a Pance
30	Tanque Alto Nápoles - Agua Potable	Carrera 80 # 2-1
31	Estación de Bombeo de Agua Potable Nápoles	Calle 5 # 80-00
32	Tanque Siloé 1- Agua Potable	Avenida Circunvalar # 32 D 34
33	Tanque Siloé 2	Carrera 41 A # 3-51
34	Tanque Siloé 3	
35	Centro Operativo Bodegas Navarro	Transversal 25 # 27 A 40, Primitivo Crespo
36	Estación de Bombeo de Agua Potable La Normal	Carrera 22 oeste # 2-59
37	Planta de Tratamiento de Agua Potable Rio Cauca	Calle 59 # 12 B 45



38	Estación de Bombeo de Agua Residual Puerto Mallarino	Carrera 15 Calle 75 esquina
39	Área Funcional Supervisión Actividades Operativo-Comerciales Tercerizadas- CAES	Carrera 80 # 18-121
40	Planta de Tratamiento de Agua Potable Puerto Mallarino	Carrera 15 Calle 75 esquina
41	Pozo profundo Desepez I	Carrera 23 Calle 99
42	Alcantarillado Dpto. de Recolección	Carrera 15 # 59-85
41	Edificio Boulevard del Rio Avenida 2 N # 7 N 45	Piso 2
		Piso 7
		Piso 10
42	Pozo Profundo Los Naranjos	Diagonal 103 calle 84
43	Pozo Profundo Desepez II	Carrera 120 Calle 26
44	Planta Calle 13 Calle 13 18 A 10	Dirección Técnica, piso 1
		Laboratorio Medidores, piso 1
		Dpto. Interventoría piso 2
		Dpto. Ingeniería piso 3
		Dpto. Interventoría piso 4

SEDES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

	SEDE	UBICACIÓN
1	Centro control EPSA	CII 15 CR 32 ACOPI
2	Subestación San Antonio	Carrera 10 con Calle 1 Oeste
3	Subestación Chipichape	Avenida 7 Norte N° 27N-15
4	Subestación San Luis	Carrera 1 A 5 N°72-50
5	Subestación Menga	Carrera 38 N° 11A-119 Acopi
6	Subestación Arroyohondo	Calle 11 N° 32-08
7	Subestación Guachicon	Carrera 6 N° 15-07 Yumbo
8	Subestación Diésel I	Vial al aeropuerto carretera Cali- Yumbo
9	Subestación Centro	Carrera 6 No 27-125 y Calle 15 N° 11-70
10	Subestación Diésel II	Calle 14 N° 11-103
11	Subestación Meléndez	Transversal 25 N° 18-62
12	Subestación Aguablanca	Calle 98 N° 28 E-5
13	Subestación Juanchito	Calle 73 N° 19-51 Andrés Sanín
14	Subestación Puerto Tejada CEDELCA	Carrera 26 calle 7
15	Subestación Puerto Tejada	Carrera 25 con calle 24A Puerto Tejada
16	Subestación Campiña	Calle 47 Norte No 9N-02

SEDES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

	SEDE	DIRECCIÓN
1	Colón	Calle 14 # 33-40
2	Unión De Vivienda	Cra 41D # 45-01
3	Jamundí	Carrera 10 No.12
4	Guabito	Calle 34 # 8A-165
5	Salomia	Cra 1D # 52-00
6	San Luis	Cra 1A5 # 72-00

7	Tequendama	Calle 6 # 46-00
8	Poblado	Calle 72T # 28D-4 00
9	Marroquín	Cra, 27 # 96-00
10	Parcelaciones	Cra 122 # 18-100
11	Limonar	Cra 75 # 15-00
12	Versalles	Av. 5AN # 23D-41
13	La Flora	Av. 3N # 53N-11
14	Alfonso López	Calle 73 # 7M-00
15	Yumbo	Calle 15 # 6-00
16	Centro	Cra 7 # 13-122
17	San Fernando	CR 25 # 5-72
18	Terrón Colorado	Av. 4A Oeste # 19-00
19	Peñón	Cra 3 Oeste # 1-24
20	Prados Del Sur	Cra 81 # 2-00
21	Decepaz	Cra. 25 #123-00



MERCADOS Y SERVICIOS GRI 102-6

PRINCIPALES ACTIVIDADES

- » Comercialización y distribución de energía eléctrica.
- » Captación, potabilización y distribución de agua y su vertimiento en alcantarillado.
- » Servicios relacionados con telecomunicaciones: telefonía, internet y televisión.

Todos los servicios se prestan bajo un solo nombre: Empresas Municipales de Cali – Emcali E.I.C.E. E.S.P. Se prestan otros servicios derivados de las actividades principales, como el servicio de laboratorios de energía y acueducto.

CLIENTES DE EMCALI POR SERVICIO

SERVICIO/ AÑO	2016	2017	2018
Acueducto	610.100	621.078	635.692
Alcantarillado	588.964	599.495	613.335
Energía	654.975	670.182	686.134
Telefonía	340.125	329.653	319.203
Internet	93.787	103873	106.824
Televisión	20.943	18.555	16.868

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-7

NUESTROS COLABORADORES

GRI 102-7 Y GRI 102-8

Emcali es la empresa de prestación de servicios públicos más grande del suroccidente colombiano, con 3.221 colaboradores de los cuales el 75 % son empleados directos.

COLABORADORES/AÑO	2018	2017	2016
Empleados	2411	2439	2436
Contratistas	800	780	785
Total	3.211	3219	3221

Del total de colaboradores con contrato laboral permanente, 530 son mujeres y 1881 son hombre para un total de 2.411



CADENA DE SUMINISTRO

GRI 102-9

Una estrategia consistente en sostenibilidad impulsa la innovación y el compromiso de los colaboradores agrada a los clientes y diferencia de la competencia. Se trata de una buena oportunidad para gestionar riesgos; para identificar nuevas oportunidades a partir de una relación más estrecha con los proveedores; para reforzar la confianza de los grupos de interés y mejorar el posicionamiento de la empresa.

Disminuye costes a través de la reducción de consumo inputs a lo largo de la cadena de valor. Una consecuencia de lograr una mayor eficiencia en los procesos productivos y en el consumo de materias primas y energía.

Mejora la reputación, la gestión de una cadena de suministro sostenible permite detectar el riesgo de elementos que podrían dañar la reputación de la empresa.

Dentro del modelo es necesario considerar que la sostenibilidad en la cadena de suministro constituye en sí misma una competencia fundamental que debe comprender la transformación logística en colaboración con la normativa con el fin de lograr estos propósitos.

ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-11

Durante la administración de riesgos 2013-2017 se realiza con base a la metodología del DAFP 2009, el Modelo Estándar 1000:2005 y la norma ISO 9000:2008 alineada con la estrategia empresarial.

Durante el 2018 La Dirección de Planeación Corporativa, dando cumplimiento al DAFP y la norma de la ISO 31000:2018 y la ISO 90001:2015, logra implementar la metodología GIR-ERM gestión integral del riesgo, donde se analiza el contexto interno, externo y partes interesadas que afecta positiva o negativamente a la organización, con esta información se levanta el escenario de riesgos Macroprocesos, Proceso y Subproceso. La gestión de riesgos es compromiso de todos los servidores de EMCALI EICE ESP y debe ser aplicada a todo nivel de la organización, siendo responsables:

- » **Representante legal y control interno:** Quienes son los responsables de la política y la administración del riesgo, los cuales aprobaron los lineamiento impactando de una forma directa al consecución del objetivo estratégico C1-Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garanticen la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal y financiera, y la transparencia hacia los grupos de valor y/o interés y mecanismos de control social y político.
- » **Dirección de Planeación Corporativa:** Tiene como responsabilidad definir la metodología de gestión de riesgos y a su vez deberá liderar y consolidar la gestión del componente de administración de riesgos definidos en las normas nacionales e internacionales que garanticen la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal y financiera, y la transparencia hacia los grupos de valor y/o interés y mecanismos de control social y político.
- » **Líderes de macroprocesos y procesos:** Deberán levantar los riesgos y realizar la evaluación, gestión, administración y socialización de los mismos, es por ello que al definir el portafolio de riesgos coayuda a la formación cultural de un modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales.

Para llevar a cabo el cumplimiento del Plan de Trabajo de los Riesgos de Estratégicos e Institucionales se realizó:

MESAS DE TRABAJO

Se realizaron 11 mesas de trabajo con los líderes y responsables de los riesgos de proceso de las unidades de negocio, gerencias de apoyo y las siguientes direcciones: Responsabilidad Social, Ambiental y Nuevos Negocios, obteniendo los siguientes productos:

- Replanteamiento de riesgos de portafolio de riesgos
- Evaluación de los riesgos definidos
- Levantamiento de indicadores de eficacia y efectividad para cada riesgo

LOGROS DE LA GESTIÓN DE RIESGO

2013

Se estableció el equipo de líderes para la implementación de la metodología de gestión de riesgos institucionales.

Se determinó por la Alta Gerencia que los riesgos debían estar con un plan dentro del PEC 2013-2017.

2014

Los riesgos establecidos se siguen administrando y gestionando con la metodología MECI 2014.

2015

Se establece la actividad de riesgos dentro de la Dirección de Planeación Corporativa y se inicia la actualización de la política de riesgos existente, de acuerdo a las actualizaciones de la Norma ISO 9001.

2016

Mediante resolución de Gerencia General No. 000505 del 15 de Julio de 2016, se modificó la política y la administración de los riesgos en EMCALI E.I.C.E. E.S.P., de Empresas Municipales de Cali EMCALI E.I.C.E. E.S.P de acuerdo con los lineamientos establecidos por la ISO 22301 y demás normatividad relacionada con la administración del riesgo, para la continuidad del negocio, con el fin de aplicar medidas necesarias que permitan gestionar los riesgos identificados, corregir las desviaciones que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos de macroprocesos y/o procesos de la organización.

2017

La Dirección de Planeación corporativa consigue con la firma DELIMA – MARCHS un asesor experto en riesgos para el levantamiento de los riesgos estratégicos de EMCALI.

El Comité de la Alta Gerencia aprueba la metodología ERM para la gestión integral de riesgos y se levantan los riesgos estratégicos de EMCALI.

Se inicia con el módulo de riesgos en el aplicativo **DARUMA**.

2018

Mapa de riesgo alineados al nuevo PEC 2018-203.



MAPA DE RIESGOS RESIDUAL CONSOLIDADO EMCALI 2018

Amenaza	Puntaje	Zonas de Riesgo				
CONSTANTE	1	2		2	5	
HABITUAL	0,3	2	6	17	10	1
FRECUENTE	0,1	1	5	9	4	3
OCASIONAL	0,03	4	13	17	8	1
IMPROBABLE	0,001	4	23	22	8	1
Puntaje		1	10	100	300	1000
Vulnerabilidad		LEVE	MARGINAL	GRAVE	DESASTROSO	CATASTRÓFICO

■ Aceptable
 ■ Tolerable
 ■ Inaceptable
 ■ Inadmisible

DISTRIBUCIÓN DE ESCENARIO DE RESIDUALES

NIVEL DE ACEPTABILIDAD	NÚMERO DE ESCENARIOS		Distribución %	PATRON "I.D.E." DEL MODELO		VARIACIÓN	
	REAL	IDEAL		Mínimo el	Máximo el		
ACEPTABLE	77	101	46%	60%	14%	24	
TOLERABLE	39	50	23%	30%	OK	OK	
INACEPTABLE	31	17	18%	10%	-8%	-14	
INADMISIBLE	21	0	13%	CERO	0%	-13%	-21
TOTAL	168	168	100%	100%	NO ES SEGURO		

ZONA BAJA	ZONA MEDIA	ZONA ALTA	ZONA EXTREMA	TOTAL
46%	23%	18%	13%	100%
77	39	31	21	168

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

GRI 102-13

ANDESCO (Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios Públicos).

CINTEL "Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnología

ASOCODIS.

COCME (Comité Mundial de Energía).

CAC (Comité Asesor de Comercialización).

Colombia Inteligente.

INFORME

PERIODO OBJETO DEL INFORME **GRI 102-50**

El presente informe corresponde al año 2018

FECHA DEL ÚLTIMO INFORME **GRI 102-51**

Es el primer informe de sostenibilidad de Emcali. Desde el 2009 hasta el 2017 Emcali ha presentado informe COP.

CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES **GRI 102-52**

EVOLUCIÓN DE INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Años	Tipo de Informe
2007	Inscripción al Pacto Global
2008	
2009	Informe COP
2010	Informe COP
2011	Informe COP
2012	Informe COP
2013	Informe COP
2014	Informe COP
2015	Informe COP
2016	Informe COP
2017	Informe COP
2018	1 Informe de Sostenibilidad con estándares GRI

PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME

Ethel Wilma Ramírez
Directora de Responsabilidad Social

ewramirez@emcali.com.co
320778-7317



DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD

DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA GRI 102-46

Entendemos por materialidad, el contenido del informe referidos especialmente a los impactos positivos y negativos que genera la empresa en su operación. La definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema, se realizó a través de una consulta que se hizo con tres grupos de interés:

- » Comunidad
- » Nivel Técnico de la Empresa
- » Nivel directivo

La consulta se desarrolló a través de talleres de la siguiente manera:

CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS COMUNIDAD

Se realizó una convocatoria a los representantes de las Juntas de Acción Comunal de todos los barrios de la ciudad de Cali y de los corregimientos y a las Juntas Administradoras Locales de las 22 Comunas de la ciudad de Cali.

Se realizó un taller con el objetivo de realizar una consulta para identificar los temas materiales y contenidos del informe, haciendo énfasis en la importancia de reportar los impactos positivos y negativos que se generan en la prestación del servicio de acueducto.

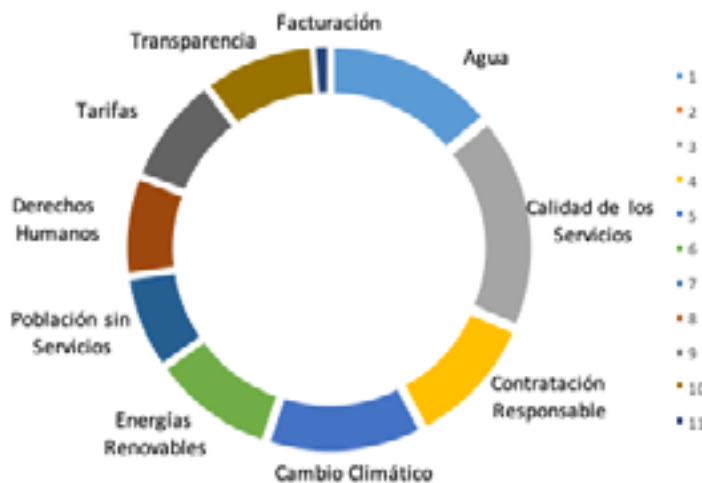
ASISTENTES

Participaron 106 líderes de 22comunas, no se contó con la participación de líderes de corregimientos.



Los resultados de materialidad para este grupo de interés fue el siguiente:

- » Calidad en la prestación de los servicios.
- » Agua
- » Cambio climático
- » Contratación responsable
- » Transparencia
- » Tarifas
- » Derechos humanos
- » Población sin servicios
- » Facturación



CONSULTA SOBRE MATERIALIDAD EQUIPO TÉCNICO Y NIVEL DIRECTIVO DE EMCALI

La consulta al equipo técnico de la empresa se realizó a través del comité de Responsabilidad social en el cual participan dos delegados de cada una de la gerencia y conocen la ruta para la elaboración de informe s de sostenibilidad y además tiene conocimiento de los impactos que se generan por la operación.

Se realizó un taller para la identificación de materialidad y los resultados de este taller posteriormente fueron presentados por los delegados de cada gerencia a sus directivos que finalmente avalaron las matrices de materialidad y en algunos casos la ajustaron. Los resultados de esta consulta con el aval del nivel directivo de cada gerencia fue el siguiente:

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES EQUIPO TÉCNICO DE EMCALI ASOCIADOS A GRUPOS DE INTERÉS	
Cliente	Pérdida de imagen
	Prestación de los servicios
	Insatisfacción del cliente
	PQR
	Demandas jurídicas
	Tiempo de respuesta
	Continuidad del servicio
Gobierno Corporativo	Perdidas
	Incumplimiento de metas
	Planeación
	Demora en la toma de decisiones
Colaboradores	Limitaciones en la masificación del servicios de TIC
	Personal operativo
Comunidad	Personal expuesto a riesgos
	Generación de residuos
	Agua
	Vulnerabilidad por el cambio climático
	Retraso en obras
	Poda de árboles



LISTA DE TEMAS MATERIALES Y SUS ÉNFASIS

GRI102-47









GRUPO DE INTERÉS	TEMA MATERIAL	ÉNFASIS
Cliente	Prestación de los servicios	Pérdida de Imagen
		Insatisfacción del cliente
		Calidad de los servicios
		PQR
		Demandas jurídicas
		Calidad del servicio
		Tiempo de respuesta
		Tarifas
		Facturación
		Continuidad del servicio
		Energías renovables
		Comunidad, Gobierno Corporativo
Fuentes de agua		
Biodiversidad		
Tratamiento de aguas residuales		
Comunidad	Gestión ambiental	Cambio climático
		Generación de residuos
		Podas de arboles
Colaboradores	Bienestar de los trabajadores, derechos humanos	Personal operativo
		Seguridad laboral, personal expuesto a riesgos
		Derechos humanos
Comunidad	Contratación responsable	Impactos sociales
	AHDÍ	Retraso en obras
Gobierno Corporativo		Desempeño económico
	Ingresos y rentabilidad	
	Perdidas	
	Cumplimiento de metas	
	Demora en la toma de decisiones	
	Transparencia	
	Lucha contra la corrupción	
Proyectos de inversión		

MATERIALIDAD - ESTÁNDARES INTERNACIONALES








RELACIÓN ENTRE MATERIALIDAD Y ODS

La agenda 2030 y los ODS, son el mejor marco de actuación para lograr sostenibilidad, en la medida que impulsa los esfuerzos de las empresas por implementar buenas prácticas que contribuyan a la sostenibilidad.

En el caso de Emcali como empresa pública es de gran valor un marco internacional y nacional que legitime los esfuerzos por ser una empresa pública responsable social, ambiental y económicamente hablando. En este sentido en el 2018, la Dirección de Responsabilidad Social de Emcali desarrollo un proceso de formación, divulgación y capacitación en los ODS y la agenda 2030 en el nivel técnico, nivel directivo y en la alta gerencia, buscando así articularnos de manera estratégica a través de nuestras metas y proyectos a acciones que le apuntan a la sostenibilidad.

TEMA MATERIAL	ÉNFASIS	ODS
Prestación de los servicios públicos	Pérdida de Imagen	   
	Insatisfacción del Cliente	
	PQR	
	Demandas jurídicas	
	Calidad del servicio	
	Tiempo de respuesta	
	Tarifas	
Desempeño Económico	Facturación	
	Continuidad del Servicio	
	Ingresos y Rentabilidad	
	Perdidas	
	Cumplimiento de Metas	
	Demora en la toma de decisiones	
Bienestar de los trabajadores	Transparencia	
	Lucha contra la Corrupción	
	Proyectos de Inversión	
Agua	Personal operativo	 
	Personal expuesto a Riesgos	
	Derechos humanos	
	Captación de agua	
	Fuentes de agua	
Biodiversidad		
	Tratamiento de aguas residuales	



Gestión Ambiental	Vulnerabilidad por el cambio climático	
	Generación de residuos	
	Poda de arboles	
Contratación Responsable	Impactos sociales	
	Retraso en obras	
Comunidades Locales	Población sin acceso a los servicios públicos (AHD)	  

RELACIÓN ENTRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD Y LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
Temas materiales	Sistema de Gobernanza	Transformación de Telco	Incurcionar en el mercado por medio de nuevos productos y servicios innovadores en todas las UEN	Empresa rentable y sostenible	Sistema Integral de Gestión de Activos	Sistema de compensación laboral basado en la productividad.	Diseñar y aplicar principios de gobernanza y de enfoque al cliente	Conservación y utilización sostenible de los recursos ambientales
Prestación de los servicios	X	X	X	X	X	X	X	X
Agua	X		X		X			X
Gestión ambiental	X		X	X				X
Bienestar de los colaboradores.	X		X	X		X		
Derechos humanos	X	X	X	X		X		
Contratación responsable	X	X	X	X	X	X		
AHDI	X	X	X	X				
Desempeño económico	X	X		X	X			

RELACIÓN ENTRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD E INFORME COP

Emcali se encuentra afiliada al Pacto Global desde el 2007 y desde el 2009 ha reportado anualmente el informe COP, este año publica el 1 informe de sostenibilidad que esta correlacionado con parámetros del informe COP y los ODS.

TEMAS REPOR- TADOS EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL									
	Protección de los DH	No complicidad en abuso de DH	Libertad de aso- ciación Y nego- ciación colectiva	Eliminar el Traba- jo forzoso	Abolir el trabajo Infantil	No discrimina- ción	Prevención de Problemas Am- bientales	Promover la Responsabilidad Ambiental	Promoción de tecnologías In- ofensivas	Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno
Prestación de los servicios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Agua	x						x	x		
gestión Ambiental						x	x			x
Bienestar de los colaboradores.	x	x	x	x	x	x		x	x	x
Derechos Humanos	x	x	x	x	x	x				
Contratación Responsable	x	x	x	x	x	x	x	x		x
AHDI	x	x	x	x	x	x	x	x		x
Desempeño Eco- nómico							x	x	x	x



ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 103-1 Y GRI103-2

Se aclara que además de los énfasis identificados en la consulta a los grupos de interés se reportan otros énfasis que se consideran claves para la sostenibilidad, desde la gestión que se ha adelantado en el 2018

TEMA MATERIAL	ÉNFASIS	COBERTURA	ENFOQUE
Prestación de servicios	Pérdida de imagen	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	Prestación de los servicios de calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten progreso social y económico de la región
	Insatisfacción del cliente	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	PQR	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Demandas jurídicas	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Calidad del servicio	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Tiempo de respuesta	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Tarifas	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Facturación	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
Agua	Continuidad del servicio	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	Asegurar los servicios de Abastecimiento de Agua y Saneamiento Ambiental con las mejores prácticas y estándares sectoriales, nacionales e internacionales aplicables en el corto, mediano y largo plazo para lograr la sostenibilidad del negocio.
	Captación de agua	Rio Cauca, Rio Cali, Rio Aguacatal	
	Fuentes de agua	Rio Cauca, Rio Cali, Rio Aguacatal	
	Biodiversidad	Cuencas del Rio Cali, Meléndez y Aguacatal	
Gestión ambiental	Tratamiento de aguas residuales	Rio Cauca	Contribuir a la conservación y utilización sostenible de los recursos ambientales
	Vulnerabilidad por el cambio climático	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Generación de residuos	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
Bienestar de los Trabajadores	Poda de arboles	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	Gestión humana y del conocimiento para mejorar la productividad laboral
	Personal operativo	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Personal expuesto a riesgos	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
Contratación responsable	Derechos humanos	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	Implementación de buenas prácticas de Responsabilidad social en la cadena de suministro
	Impactos sociales	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
AHDI	Retraso en obras	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	Normalización de los servicios públicos
	Población sin acceso a los servicios públicos (ahdi)	Cali	

Desempeño económico	Ingresos y rentabilidad	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garantice la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal, financiera y con transparencia hacia los mecanismos de control social y político.
	Perdidas	Cali	
	Cumplimiento de metas	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Demora en la toma de decisiones	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Transparencia	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Lucha contra la corrupción	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	
	Proyectos de inversión	Cali, Puerto Tejada, Yumbo y Jamundí	

DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI. Se aclara que se incluyeron otros temas que fueron producto del ejercicio de identificación de materialidad que no están incluidos en los estándares GRI.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 102-55

En la siguiente tabla se indica los estándares GRI que se reportan en este informe y cuales no se reportan

UBICACIÓN EN EL INFORME	ESTÁNDAR GRI	NÚMERO	REPOR-TA	ACLARACIONES
Perfil de la organización	Nombre de la organización	102-1		
	Actividades, marcas, productos y servicios	102-2		
	Ubicación de la sede	102-3		
	Ubicación de las operaciones	102-4		
	Propiedad y forma jurídica	102-5		
	Mercados servidos	102-6		
	Tamaño de la organización	102-7		
	Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8		
	Cadena de suministro	102-9		
	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-10		No procede
	Principio o enfoque de precaución	102-11		
	Iniciativas externas	102-12		
	Afiliación a asociaciones	102-13		
Estrategia	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	102-14		
	Impactos, riesgos y oportunidades principales sobre la sostenibilidad	102-15		



Ética y valores	Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16	
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	102-17	
Gobernanza	Estructura de gobernanza	102-18	
	Delegación de autoridad	102-19	
	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	102-20	
	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	102-21	
	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	102-22	
	Presidente del máximo órgano de gobierno	102-23	
	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	102-24	
	Conflicto de Intereses	102-25	
	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	102-26	
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	102-27	
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	102-28	No contamos con la información
	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	102-29	
	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	102-30	
	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	102-31	
	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	102-32	
	Comunicación de preocupaciones críticas	102-33	
	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	102-34	
	Políticas de remuneración	102-35	
	Proceso para determinar la remuneración	102-36	
	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	102-37	
Ratio de compensación total anual	102-38		
Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	102-39		
Participación de los grupos de interés	Lista de grupos de interés	102-40	
	Acuerdos de negociación colectiva	102-41	
	Identificación y selección de grupos de interés	102-41	
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	102-43	
	Temas y preocupaciones clave mencionados	102-44	

6. Prácticas para la elaboración de informes	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	102-45	No contamos con la información	
	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	102-46		
	Lista de temas materiales	102-47		
	Rexpresión de la información	102-48	No procede es el 1 Informe de Sostenibilidad	
	Cambios en la elaboración de informes	102-49	No procede es el 1 Informe de Sostenibilidad	
	Periodo objeto del informe	102-50		
	Fecha del último informe	102-51		
	Ciclo de elaboración de informes	102-52		
	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102-53		
	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	102-54		
	Índice de contenidos GRI	102-55		
	Verificación externa	102-56	No se ha solicitado	
	Explicación del tema material y su Cobertura	103-1		
	El enfoque de gestión y sus componentes	103-2		
	Evaluación del enfoque de gestión	103-2		
Desempeño económico	Valor económico directo generado y distribuido	201-1		
	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	201-2	No contamos con la información	
	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	201-3		
	Asistencia financiera recibida del gobierno	201-4		
	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local (202-1)	202-1		
	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local (202-2)	202-2	No contamos con la información	
	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados (203-1)	203-1		
	Impactos económicos indirectos significativos (203-2)	203-2		
	Anticorrupción			
	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción (205-1)	205-1		
	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción (205-2)	205-2		
	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas (205-3)	205-3		
	Competencia Desleal			
	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	206-1	No contamos con la información	

Materiales			
Materiales	Materiales utilizados por peso o volumen	301-2	
	Insumos reciclados utilizados	301-2	
	Productos reutilizados y materiales de envasado	301-3	No procede
Energía			
Energía	Consumo energético dentro de la organización	302-1	
	Consumo energético fuera de la organización	302-2	No procede, la empresa compra y comercializa la energía
	Intensidad energética	302-3	Estamos en proceso de formular una línea base que nos permita definir el nivel de intensidad energética en la organización
	Reducción del consumo energético	302-4	Estamos en proceso de formular una línea base que nos permita formular una meta de reducción del consumo de energía
	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	302-5	No contamos con la información
Agua			
Agua	Extracción de agua por fuente	303-1	
	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	303-2	
	Agua reciclada y reutilizada	303-3	No procede.
Biodiversidad			
Biodiversidad	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	304-1	
	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	304-2	
	Hábitats protegidos o restaurados	304-3	
	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	304-4	No contamos con la información.

Emisiones	Emisiones directas de GEI		No procede, no está asociado a impactos directos de la operación.
	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	305-2	No procede, no está asociado a impactos directos de la operación.
	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	305-3	No procede, no está asociado a impactos directos de la operación.
	Intensidad de las emisiones de GEI	305-4	No procede, no está asociado a impactos directos de la operación.
	Reducción de las emisiones de GEI	305-5	Se presenta un proyecto de generación de energía a partir de residuos, pero no por la generación de GEI.
	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	305-6	No procede, no está asociado a impactos directos de la operación.
	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	305-7	No procede, no está asociado a impactos directos de la operación.
Efluentes y residuos	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	306-1	
	Residuos por tipo y método de eliminación	306-2	
	Derrames significativos	306-3	No procede.
	Transporte de residuos peligrosos	306-4	
	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	306-5	
Cumplimiento ambiental	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	307-1	
	Evaluación de proveedores con criterios ambientales	307-2	
	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	308-1	No contamos con la información, esperamos en el próximo informe que ya se esté implementando esta buena práctica y reportarla.
	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	308-2	
Empleo	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1	
	Beneficios para los empleados a tiempo completos que no se dan a los empleados a tiempo parciales o temporales	401-2	No procede, la contratación se realiza de acuerdo a la normatividad laboral del país.
	Permiso parental	401-3	
Relaciones trabajador empresa	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	402-1	



Salud y seguridad en el trabajo	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	403-1	
	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	403-2	
	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	403-3	
	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	403-4	
Formación y enseñanza	Media de horas de formación al año por empleado	404-1	
	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	404-2	
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	403-3	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	
	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	405-2	
Discriminación	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	406-1	
	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	407-1	
Trabajo infantil	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	408-1	No contamos con la información, se está trabajando en un plan para implementar y reportar en los próximos años esta buena practicas.
Trabajo forzoso	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	409-1	No contamos con la información, se está trabajando en un plan para implementar y reportar en los próximos años esta buena practicas.
Prácticas en materia de seguridad	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	410-1	
Derechos de los pueblos indígenas	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	411-1	No procede, en la zona de influencia no hay presencia de pueblos indígenas.

Evaluación de Derechos Humanos	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	412-1	No contamos con la información, se está trabajando en un plan para implementar y reportar en los próximos años esta buena practicas
	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	412-2	
	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	412-3	No contamos con la información, se está trabajando en un plan para implementar y reportar en los próximos años esta buena practicas
Comunidades locales	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	413-2	
	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	413-2	
Evaluación social de los proveedores	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	414-1	No contamos con la información, se está trabajando en un plan para implementar y reportar en los próximos años esta buena practicas
	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	414-2	
Política pública	Contribución a partidos y/o representantes políticos	415-1	No procede
Salud y seguridad de los clientes	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	416-1	No contamos con la información
	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	416-2	No procede a la fecha no se ha presentado ningún caso
Marketing y Etiquetado	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	417-1	No procede a la fecha no se ha presentado ningún caso
	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	417-2	No contamos con la información
	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	417-3	No contamos con la información
Privacidad del cliente	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	418-1	
Cumplimiento Socio-económico	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	419-1	No contamos con la información



RELACIÓN ENTRE MATERIALIDAD Y ESTÁNDARES GRI

TEMA MATERIAL	ÉNFASIS	GRI	UBICACIÓN EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Calidad del Servicios	Pérdida de imagen	102-6	Mercados y Servicios
	Insatisfacción del cliente		
	Pqr		
	Demandas jurídicas		
	Calidad del servicio		
	Tiempo de respuesta		
	Tarifas		
	Facturación		
	Continuidad del servicio		
Agua	Captación de agua	303-1	Agua
	Fuentes de agua	303-2	Agua
	Biodiversidad	304-1, 304-2, 304-3	Biodiversidad
	Tratamiento de aguas residuales	306-5	Residuales y efluentes
Gestión Ambiental	Vulnerabilidad por el cambio climático		Proyectos de energía
	Generación de residuos	306-1, 306,2,306-4,306-5	Gestión de residuos
	Poda de arboles		Mercados y servicios
Bienestar de los trabajadores	Personal operativo	403-2	Salud y seguridad en el trabajo
	Personal expuesto a riesgos	403-3	Salud y seguridad en el trabajo
	Derechos humanos	412-1	Derechos humanos
Contratación Responsable	Impactos sociales	413-1	Comunidades locales
	Retraso en obras	414-2	Comunidades locales
AHDI	Población sin acceso a los servicios públicos (ahdi)	413-1 Y 413-2	AHDI
Desempeño Económico	Ingresos y rentabilidad	201-1	Desempeño económico
	Perdidas	203-2	Desempeño económico
	Cumplimiento de metas		Desempeño económico
	Demora en la toma de decisiones		Mercados y servicios
	Transparencia	205-2	Desempeño económico
	Lucha contra la corrupción	205-1	Desempeño económico
	Proyectos de inversión		Desempeño económico

ESTRATÉGIA

GRI 102-14 - GRI 102-15

En la vigencia 2018, las Empresas Municipales de Cali EMCALI se concentró en consolidar su política transversal de recuperación institucional, mediante la aprobación por Junta Directiva del Plan Estratégico Corporativo (2018 – 2023), el cual, como uno de los principales instrumentos de planificación estratégica de la empresa se construyó con miras a fortalecer el progreso de la región, mejorar la calidad de vida de los vallecaucanos y conservación de lo público. Así mismo, se continúa avanzando en la implementación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo; dado que implica mejores prácticas de gobernabilidad, la cual propicia la sostenibilidad y mejora del desempeño empresarial, garantizando transparencia y confianza ante los grupos de interés; transmitiendo mejor imagen empresarial para mejorar la gestión de la empresa.

En este sentido, EMCALI continuó la implementación del plan de recuperación y consolidación operativa y financiera, uno de los principales resultados en la vigencia del 2018, fue lograr aumentar los ingresos operacionales, los cuales superaron la cifra de los dos billones de pesos y lograr la ejecución de los mayores porcentajes de inversión en los últimos 10 años. La estrategia se fundamentó en actividades técnicas, comerciales y financieras en las tres unidades de negocio. Para la alta Gerencia factores como las buenas negociaciones y seguimiento permanente a los proyectos, incidieron en el buen resultado en el incremento de clientes y bajas pérdidas en los negocios.

En lo ambiental, se priorizó en Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, como uno de los objetivos estratégicos “contribuir a la conservación y uso sostenible de los recursos ambientales”, que le apuntan a la transformación y consolidación de EMCALI como empresa sostenible a largo plazo, mediante la incorporación de la dimensión ambiental en la estrategia empresarial, reflejada en el compromiso de la organización con el cuidado, preservación y restauración de las cuencas abastecedoras de las que se obtiene la materia prima para la producción de agua potable para consumo humano, lo que redundará en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Este compromiso se monitorea a través del indicador estratégico denominado “número de hectáreas de recarga restauradas y conservadas”. Frente a actividades y logros puntuales en el ámbito ambiental durante el año 2018 se destacan:



- » Restauración ecológica activa y pasiva en 25 hectáreas de los predios rurales de conservación de Emcali. La meta era de 20 hectáreas.
- » Inventario de los aparatos hidrosanitarios, luminarias y aparatos de consumo de energía eléctrica de Emcali, en 82 sedes operativas y administrativas.
- » Identificación de las cantidades de residuos ordinarios, especiales y peligrosos que se generan en Emcali.
- » Se formuló el plan de manejo de residuos peligrosos, dada la priorización que se realizó de éstos residuos como un aspecto ambiental significativo de especial atención y manejo.
- » Desarrollo de las actividades del programa Guardianes del Agua. Programa que involucró a 6000 personas de diferentes instituciones educativas de Cali, en las prácticas de educación ambiental de ahorro y uso eficiente del agua.
- » Se diseñó la matriz de aspectos e impactos ambientales de Emcali, como parte de un plan de gestión ambiental de largo plazo.
- » Diagnóstico de la gestión ambiental empresarial de las UEN y las gerencias de apoyo.
- » Propuesta de criterios ambientales para la compra de bienes y servicios de Emcali.

Como estrategia de generación de valor social, Emcali se compromete con tres aspectos fundamentales:

- » La implementación de estándares internacionales de Responsabilidad Social en la cadena de suministro de la empresa, orientado al establecimiento de buenas prácticas de sostenibilidad, su evaluación y reporte a los grupos de interés.
- » El relacionamiento con los grupos de interés, a través de un proceso sistemático y eficiente orientado a conseguir una mayor gobernanza y establecer relaciones de transparencia y confianza.
- » El relacionamiento con la comunidad, desde la Alta Gerencia y el Alcalde de Cali, visitando las comunas y los territorios, han permitido un acercamiento con la comunidad, la identificación de necesidades, el seguimiento al desarrollo de las obras y proyectos de la empresa; de tal manera que se ha establecido un espacio de participación de la comunidad, que incide en la toma de decisiones de la empresa, contribuyendo así a establecer una mayor gobernanza.





ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16 - GRI 102-17

Emcali E.I.C.E. E.S.P. adopta el Código de Ética, por medio de la resolución GG-0660 de abril 30 de 2.008, acorde con lo establecido en el Decreto 1599 de 2.005, que ordena la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Lo anterior, implicó gestionar la elección de miembros de comité de ética, diseñar el plan de acción para la implementación de código de ética ajustado, ajustar el Código de Ética de acuerdo con los lineamientos, desarrollar plan de trabajo para adelantar la medición del nivel de cobertura en socialización e interiorización del código de ética, Desarrollar actividades de socialización e interiorización de los valores éticos.

Durante el último cuatrimestre de 2018, se llevan a cabo las siguientes acciones:

1. Desarrollo de Seminario Formación en Ética Empresarial dictado por la Universidad Javeriana y dirigido al nivel jerárquico directivo de la empresa (Gerentes, Directores, Jefes de Departamento y Coordinadores)

Esta capacitación tuvo por objetivos:

- » Propender que los servidores públicos dimensionen la importancia de asumir los valores corporativos desde la experiencia personal, reconocer los compromisos morales que le competen como servidor público y apropiarse de algunas herramientas que le ayuden a tomar mejores decisiones en sus funciones
- » Conocer las disposiciones y orientaciones pertinentes con su naturaleza legal como son la Constitución Política de Colombia, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Código Disciplinario Único y el Estatuto Anticorrupción, entre otros.

Se desarrollan actividades en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se destaca para el año 2018 la realización de jornadas culturales en las que de manera didáctica e interactiva se exponen los aspectos relevantes del código de ética de la empresa, se ejemplifica desde la exposición de eventos cotidianos a fin de lograr niveles de interiorización que permitan la adopción de los mismos y por tanto, posibilita la adopción de conductas y comportamientos alineados con la gestión ética empresarial.

SE CUENTA CON EL INDICADOR DE: % de servidores públicos impactados en socialización e interiorización de valores éticos

FORMULA: *(No. de servidores públicos impactados en la socialización e interiorización de los valores éticos/ No. Total de servidores públicos a impactar con la socialización e interiorización de los valores éticos) *100*

(630 servidores públicos impactados /740 servidores públicos a impactar)
*100%=85% de servidores públicos impactados en jornadas de socialización e interiorización de valores éticos de Emcali E.I.C.E. E.S.P.



GOBERNANZA

GRI 102-16 - GRI 102-17

GOBIERNO CORPORATIVO

Emcali ha implementado en las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, alineadas con principios y estándares de Gobierno Corporativo; con el propósito de contribuir a la gobernabilidad y sustentabilidad de la empresa, de tal manera que se logre un mejor desempeño empresarial, garantizando transparencia y confianza ante los grupos de interés; transmitiendo mejor imagen empresarial con medidas para mejorar la gestión de EMCALI.



RESUMEN DE ACTIVIDADES EN IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Plan de Desarrollo Municipal

- En el componente gestión eficiente para la prestación de los servicios públicos, se determinó como meta, adoptar e implementar el Gobierno Corporativo en el periodo 2016 - 2019.
- Presentó reportes trimestrales para el Plan de Desarrollo (Indicador: Implementación del Gobierno Corporativo en EMCALI).
- Seguimiento al plan de acción trimestral.
- Seguimiento plan Indicativo trimestral.

7. Consultoría y asesoría en la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo para EMCALI EICE ESP

- Informe de diagnóstico actual de Gobierno Corporativo EMCALI EICE ESP.
- Plan de acción.
- Documentos corporativos estructurados / ajustados (Código de Buen Gobierno Corporativo, Reglamento Junta Directiva, Marco Estatutario, Reglamento Comités)
- Memorias de las capacitaciones y conversatorios.
- Consideraciones del Código de Ética.

3. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - Programa COMPASS AquaRating

- El programa COMPASS para financiamiento de acciones en procura de mejorar el desempeño de EMCALI EICE ESP (en los servicios de agua potable y saneamiento básico).
- Procesos de gestión de cambio y mejoramiento, sistema de evaluación y calificación por indicadores de gestión y buenas prácticas.
- Carta de compromiso de participación en el Programa de Desarrollo Integral de Acueducto y Alcantarillado Urbanas de Colombia (COMPASS).
- Analizar el componente de Gobierno Corporativo de EMCALI EICE ESP cumpla con la obligación de generar valor económico.

4. Modelo Sistémico de Gobernanza

- Contemplado en el Plan Estratégico Corporativo - 2018 - 2023 (PEC 2018 - 2023) objetivo estratégico C1.
* Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa
- Depuración, consolidación de los grupos de interés que influyen en el Gobierno Corporativo.
- Participación del "Taller Influencia de Actores Sobre Gobernanza".

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

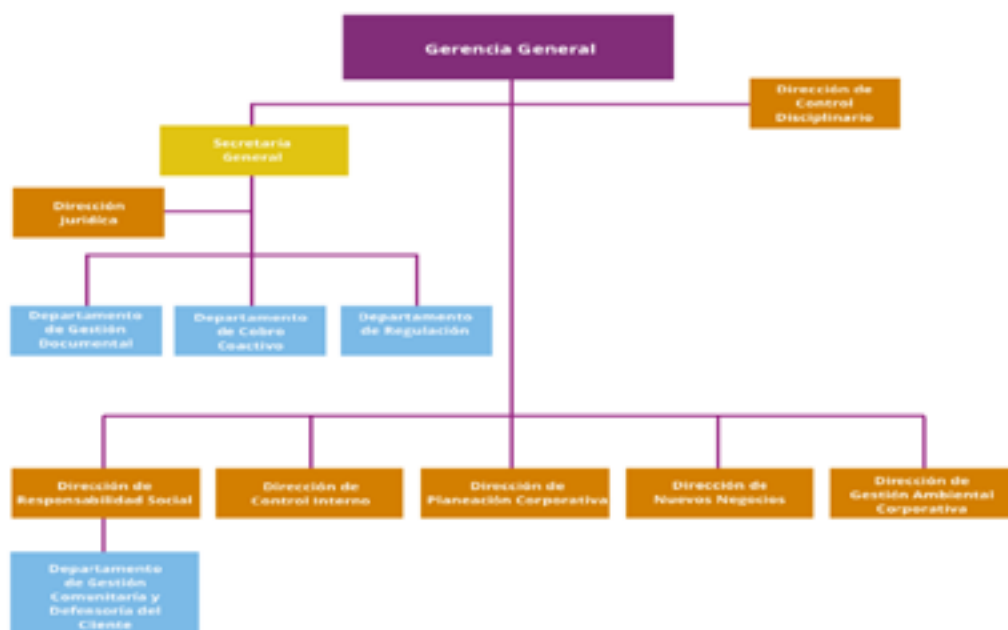
GRI102-18

Emcali E.I.C.E.E.S.P opera la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones bajo los presupuestos de las leyes 142, 143 de 1994 y 1341 de 2009 y su Estatuto Orgánico contenido en el Acuerdo 034 de 1999, desarrollado por la Resolución JD No.003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP y Resolución JD No. 005 de 1999 “Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de la Junta Directiva de la empresa Industrial y Comercial del Estado, y del orden Municipal Empresas Municipales De Cali EICE ESP”, en donde se establecen los órganos de dirección y administración de la empresa con sus funciones y responsabilidades. La estructura orgánica de la empresa incorpora instancias de decisión como lo es la Junta Directiva, la Gerencia General y las Gerencias de apoyo y área; a su vez la Junta Directiva como órgano colegiado el cual dirige la empresa, ajustándose a la normatividad vigente.

ORGANIGRAMA GENERAL DE EMCALI



ORGANIGRAMA DE GERENCIA GENERAL



ORGANIGRAMA DE MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

GRI102-19

La Junta Directiva dirige, administra y delega la responsabilidad legal de la empresa en la estructura organizacional de la misma, como lo indica el artículo 12 del Acuerdo 034 de 1999 “Estatuto Orgánico”. Para ello, una vez al mes sesiona de manera ordinaria la Junta Directiva, las directrices y solicitudes de la misma quedan consignadas en las acta levantada por la secretaria general de la empresa, como lo dispone la Resolución 005 de 1999 Reglamento Interno Junta Directiva. Conforme a lo mencionado, la Junta Directiva delega en el Gerente General las funciones que le atribuyen los estatutos. Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa” en el Artículo noveno: Funciones de la Junta Directiva. Numeral 15: “Delegar en el Gerente aquellas funciones que le atribuyen los estatutos y que considere pertinente para el buen funcionamiento de la empresa.



RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES GRI 102-20 GRI 102-31

La estructura organizacional de Emcali E.I.C.E .E.S.P incorpora dependencias que atienden de manera exclusiva asuntos económicos, ambientales y sociales así:

ASUNTOS ECONÓMICOS

GERENCIA DE ÁREA FINANCIERA

Conforme a la Resolución GG No. 000951 del 16 de mayo de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten, la Gerencia Financiera está integrada por la Dirección de Contabilidad, Dirección de Presupuesto y Dirección de Tesorería.

ASUNTOS AMBIENTALES

DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA

Creada mediante Resolución JD No. 00008 del 26 de enero de 2017 y aprobada mediante resolución No. 005 del acta de Junta Directiva del 26 de enero de 2017 donde se aprueba la modificación de la estructura organizacional del Departamento de Gestión Ambiental por Dirección de Gestión Ambiental Corporativa. La Dirección Ambiental Corporativa se encuentra adscrita a la Gerencia General.

ASUNTOS SOCIALES

DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Conforme a la Resolución GG No. 000951 del 16 de mayo de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten, la Dirección de Responsabilidad se encuentra adscrita a la Gerencia General y está integrada por el Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Cliente.

Las dependencias mencionadas, cuentan con un titular nombrado por el Gerente General según el Acuerdo 034 de 1999 “Estatuto Orgánico” Artículo Quince. Así mismo través del Comité de Gerencia General rinden cuentas de sus actuaciones y ejecuciones al Gerente General y este a su vez a la Junta Directiva.

CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES GRI 102-21

Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno se gestionan mediante las tres áreas encargadas del relacionamiento. Con los temas ambientales a través de la Dirección de Gestión Ambiental Corporativa, los temas sociales a través de la Dirección de Responsabilidad Social y los temas económicos a través de la Gerencia Financiera, las cuales se relacionan con los diferentes grupos de interés y transmiten las consultas a la administración mediante el Comité de Gerencia General y este a su vez en cabeza del Gerente General y la Secretaría

General transmite las consultas a la Junta Directiva.

En el máximo órgano de gobierno se cuenta con la participación de representantes de los diferentes grupos de interés con voz y voto así.

También es importante aclarar que en la Junta Directiva, participan los representantes de los siguientes grupos de interés:

- » Colaboradores representados en los sindicatos
- » Clientes representados en los vocales de control
- » Dueño representado en el Alcalde de la Ciudad
- » Empresas representantes del sector Privado

COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS GRI102-22

COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

La composición del órgano superior de gobierno se encuentra en el Acuerdo 034 de 1999 *“Por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la empresa industrial y comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el Acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al Señor Alcalde y se dictan otras disposiciones”*, Artículo 13 y Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 *“Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP: Composición de la Junta Directiva: Está conformada por nueve (9) miembros así: El Alcalde o su delegado quien la presidirá; cinco (5) miembros designados libremente por el Alcalde y tres (3) escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.*

Para el 2018 como estructura formal de gobierno, no se conformaron los comités al interior de Junta Directiva. Se están adelantando acciones para su conformación, que ya se encuentran aprobados por la Junta Directiva.

- » Nivel ejecutivo o no ejecutivo: No aplica
- » Independencia: 3 de los 5 miembros de libre elección del Alcalde son independiente.
- » Antigüedad en el órgano de gobierno: 3 de los miembros pertenecen a la Junta Directiva desde 2013 (Vocales de Control) los 5 restantes pertenecen a la Junta Directiva desde 2016.
- » Número de cargos significativos y compromisos de cada persona: N/A
- » Sexo: 2 mujeres y 7 hombres de los 9 miembros que componen la Junta Directiva



- » Afiliación a grupos sociedades infrarepresentativos: dentro de los 5 miembros de libre elección del Alcalde 2 de ellos pertenecen a 2 de los sindicatos más representativos de la empresa.
- » Competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales:
- » Representación de los grupos de interés: Dentro de la composición de la Junta Directiva participan, los vocales de control y sindicatos.

PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO GRI 102-23

El Concejo Municipal de Santiago de Cali expidió el Acuerdo 034 de 1999 *“Por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la empresa industrial y comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el Acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al Señor Alcalde y se dictan otras disposiciones”* y en su artículo trece determina conforme a la ley la composición de la Junta Directiva, la cual estará conformada por nueve miembros, entre los cuales está el Alcalde Municipal de Santiago de Cali o su delegado quien la Presidirá. Es por lo anterior, que el Presidente de la Junta Directiva en aplicación a la normatividad es el Alcalde Municipal.

NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO GRI 102-24

Las Empresas Municipales de Cali Emcali E.I.C.E.E.S.P por ser una empresa industrial y comercial del estado, prestadora de servicios públicos se rige respecto a la composición de la Junta Directiva por las Leyes 142 de 1994 y 489 de 1998 .

La Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios”* en su Artículo 27 numeral 6, establece que: *“Los miembros de las juntas directivas de las empresas oficiales de los servicios públicos domiciliarios serán escogidos por el presidente, el gobernador o el alcalde, según se trate de empresas nacionales, departamentales o municipales de servicios públicos domiciliarios. En el caso de las juntas directivas de las empresas oficiales de los servicios públicos domiciliarios del orden municipal, estos serán designados así: dos terceras partes serán designados libremente por el alcalde y la otra tercera parte escogida entre los Vocales de Control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios”* .

La Ley 489 de 1998 a su vez regula en el Artículo 89 *“juntas directivas de las empresas estatales. La integración de las juntas directivas de las empresas industriales y comerciales del Estado, la calidad y los deberes de sus miembros, su remuneración y el régimen de sus inhabilidades e incompatibilidades se regirán por las disposiciones aplicables a los establecimientos públicos conforme a la presente ley”*.

Así mismo, el Acuerdo 034 de 1999 “*Por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la empresa industrial y comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el Acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al señor Alcalde y se dictan otras disposiciones*”, Artículo 13 y Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP: Composición de la Junta Directiva: Está conformada por nueve (9) miembros así: El Alcalde o su delegado quien la presidirá; cinco (5) miembros designados libremente por el Alcalde y tres (3) escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.

Por lo anterior, es la normatividad específica la que regula como se deben nombrar los miembros de las Juntas Directivas de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Respecto a los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del órgano superior EMCALI EICE-ESP cuenta con el Convenio de Gobernabilidad suscrito entre el Municipio de Santiago de Cali y EMCALI EICE - ESP el 23 de octubre de 2015, en él se establece: Numeral 5. Obligaciones del Municipio Literal C. Elegir a los miembros de la Junta Directiva considerando criterios objetivos tales como:

- » Formación académica como profesional en temas afines al objetivo social de EMCALI.
- » Experiencia de al menos diez (10) años en el sector de servicios públicos.
- » Conocimiento en temas de administración, finanzas, recursos humanos y en general en todos aquellos vinculados al ejercicio del cargo.
- » Reconocimiento público por su honestidad y solvencia moral.

Respecto a los Comités del órgano superior, actualmente no se tienen conformados Comités de Junta Directiva. Se están adelantando acciones para la conformación de los comités que ya se encuentran aprobados por la Junta Directiva.

CONFLICTO DE INTERESES

GRI102-25

Emcali E.I.C.E.E.S.P, por ser una empresa industrial y comercial del estado se rige entre otras por la ley 142 de 1994 y 489 de 1998, respecto a la gestión de los conflictos de interés las mencionadas leyes regulan:

Ley 142 de 1994, Artículo 44. Conflicto de intereses; inhabilidades e incompatibilidades. Para las empresas de servicios públicos.

Ley 489 de 1998, artículo 89. Juntas Directivas de las empresas estatales- *La integración de las juntas directivas de las empresas industriales y comerciales del Estado, la calidad y los deberes de sus miembros, su remuneración y el régimen de sus inhabilidades e incompatibi-*



lidades se registrarán por las disposiciones aplicables a los establecimientos públicos conforme a la presente Ley” (...)

Artículo 102. “Inhabilidades e incompatibilidades. Los representantes legales y los miembros de los consejos y juntas directivas de los establecimientos públicos, de las empresas industriales y comerciales del Estado y de las sociedades de economía mixta en las que la Nación o sus entidades posean el noventa por ciento (90%) o más de su capital social y de las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios, estarán sujetos al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, y responsabilidades previstas en el Decreto 128 de 1976 y demás normas que lo modifiquen o adicionen”.

La Resolución JD No. 003 de 1999 “Por medio del cual se dictan los estatutos internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado” establece en el Artículo Décimo Sexto, que el “régimen de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades para los miembros de la Junta será el establecido para los miembros de Juntas Directivas de las entidades descentralizadas municipales”. Respecto a la gestión de los conflictos de intereses, se encuentra en trámite la construcción del procedimiento para la gestión de los mismos.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE PROPÓSITOS, VALORES Y ESTRATEGIA GRI 102-26

El Acuerdo 034 de 1999 “Por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la Empresa Industrial y Comercial de Cali, Emcali E.I.C.E. E.S.P, se modifica el Acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al señora Alcalde y se dictan otras disposiciones” en su Artículo 14 establece las funciones de la Junta Directiva, de las que se resalta:

- » Fijar la política general de la empresa y aprobar los planes y programas de servicios públicos acordes con lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

Según Resolución de JD 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali Emcali E.I.C.E. E.S.P están:

Artículo Noveno: Funciones

- » Formular la política general de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. fijando los objetivos y metas de crecimiento, rentabilidad y cobertura.
- » Aprobar los planes y programas de desarrollo de la empresa y velar por su cumplimiento. Dichos planes y programas deben ser acordes con el plan de desarrollo del Municipio de Santiago de Cali.

CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO GRI102-27

Una vez posesionados los miembros de la Junta Directiva, se desarrollan reuniones de contextualización de los temas más importantes para la empresa. Así mismo, en la primera sesión de Junta Directiva, se presenta el estado actual de EMCALI por cada uno de sus negocios estratégicos y los temas más relevantes de la gestión administrativa.

En las sesiones de Junta Directiva los puntos desarrollados en el orden del día relacionados con temas técnicos, económicos, operativos y/o jurídicos, son sustentados por cada uno de los Gerentes, brindando antecedentes e información específica de cada uno de los temas abordados. Existen temas que en algún momento han requerido profundizar el análisis, para ello, se han organizado Mesas Técnicas de Trabajo específicas, en donde participan miembros de la Junta Directiva.

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES GRI 102-29

- » La identificación y gestión de los temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos y oportunidades se realiza por medio de las tres áreas encargadas del relacionamiento. Los temas ambientales se realizan a través de Dirección de Gestión Ambiental Corporativa, los temas sociales a través de la Dirección de Responsabilidad Social y los temas económicos a través de la Gerencia Financiera.
- » La consulta a los grupos de interés que ayuda al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales se realiza a través de la agenda de relacionamiento con grupos de interés. Respecto a los temas de riesgos e impacto de los mismos se gestiona a través del mapa de riesgo, el cual fue aprobado por la Junta Directiva.

EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO GRI 102-30

La Junta Directiva analiza mensualmente los impactos y los riesgos de la empresa. También se realizan monitoreo de control por parte de las entidades externas como Contraloría General Municipal, Superintendencia de Industria y Comercio y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD GRI 102-32

Desde el 2009 Emcali ha presentado informe COP y publicado en la página del pacto Global, este año por primera vez a la alta gerencia se propuso como meta elaborar el Informe de Sostenibilidad. La elaboración de este informe, ha generado al interior de la empresa un proceso de autoevaluación.

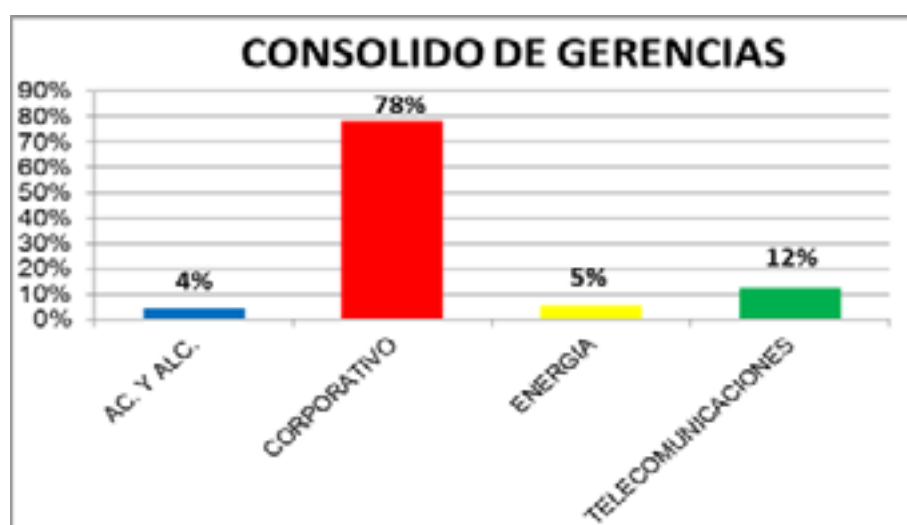


ción, identificando con claridad los avances en la implementación de los estándares internacionales de sostenibilidad y las brechas y por lo tanto nos ha conducido a la construcción de rutas para el cierre de brechas.

COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS GRI 102-33 GRI

Para transmitir al máximo órgano de gobierno los temas estratégicos de impacto para la empresa en los cuales se necesite de la toma de decisiones, lineamientos o directrices de los miembros de la misma, dichos temas son incorporados en la agenda de la sesión más cercana y en casos urgentes se convoca a sesiones extraordinarias.

Se adjunta a continuación la información relacionada con las preocupaciones expuestas al máximo órgano de gobierno discriminada por componente.



Fuente: Emcali

Los mecanismos utilizados para abordar y solventar las preocupaciones, son: planes de acción y de trabajo.

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

Las políticas de remuneración de los salarios de la Emcali E.I.C.E. E.S.P., se rigen por las convenciones colectivas de trabajo y por la normatividad vigente; los sueldos devengados son fijos y no cuentan con compensación variable, al igual que tampoco dependen de la función del desempeño y de la participación en las utilidades.

Así mismo, Emcali E.I.C.E. E.S.P no otorga bonificaciones o incentivos de contratación, indemnizaciones por despido, reembolsos y beneficios por jubilación a los integrantes del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos ya que los cargos son de libre nombramiento y remoción.

Teniendo en cuenta lo anterior, la relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales no aplica para Emcali E.I.C.E. E.S.P

GRI 102-35

PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN GRI 102-36

Emcali E.I.C.E. E.S.P determina la remuneración según reglamentación que expide mediante resoluciones de la Gerencia General y las decisiones de la Junta Directiva como máximo órgano de gobierno en la empresa.

De acuerdo a lo anterior, en la determinación de la remuneración, no participan consultores especializados, ni agentes externos.

GRUPOS DE INTERÉS

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS GRI 102- 40

Teniendo en cuenta que en el 2018 se formuló el Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, se realizó una actualización de la caracterización y priorización de los grupos de interés con los cuales se relaciona Emcali, con el apoyo de la Universidad del Valle.

Inicialmente se caracterizaron 18 grupos de interés y 92 actores en la cual se identificó la influencia y dependencia de cada uno de los grupos y sus actores.



GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS

GRI102-42

Posteriormente se realizó el ejercicio de priorización de grupos de interés y actores teniendo en cuenta la incidencia en los siguientes aspectos:

- » Toma de decisiones estratégicas
- » Marco normativo
- » Transparencia
- » Rendición de cuentas
- » Ética corporativa
- » Responsabilidad social corporativa
- » Sostenibilidad ambiental
- » Sostenibilidad financiero



Fuente: Emcali-Univalle 2018

GRUPOS DE INTERÉS Y ACTORES INTERNOS PRIORIZADOS

1. Formular la agenda con los grupos priorizados internos

COLABORADO RES(AS)

- Empleados Públicos
- Trabajadores Oficiales

GOBIERNO CORPORATIVO

- Consejo
- Municipio de Cali
- Junta Directiva
- Comité de Alta Gerencia

SINDICATOS

- Sindicatos TO
- Sindicatos EP

SISTEMA FINANCIERO

- Entidades Financieras

GRUPOS DE INTERÉS Y ACTORES EXTERNOS PRIORIZADOS

1. Formular la agenda con los grupos priorizados externos

COMUNIDAD

- Vocales de Control
- JAL y JAC
- Veedores

CONTROL Y VIGILANCIA

- Autoridades Ambientales
- Contraloría General
- Procuraduría General

OTRAS ENTIDADES

- Consejo de Cali
- Presidencia de la Republica
- Congreso
- Altas Cortes
- Ministerio de Hacienda

SISTEMA FINANCIERO

- Entidades Financieras



Resultados de los grupos de interés priorizados.

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

En términos generales, durante el 2018 se formularon 8 agendas de relacionamiento con 23 iniciativas con los siguientes grupos de valor así:

GRUPOS DE INTERÉS	NÚMERO DE INICIATIVAS
Autoridades Ambientales	4
Administración Municipal	1
Organismos de Control	3
Medios de comunicación	1
Comunidad	2
Organismos de certificación	1
Sindicatos	4
Colaboradores	7
Cliente	3
TOTAL	23

Fuente: Emcali

Del total de iniciativas se realizaron el 91.30% de las iniciativas y el 8,9 % que no se realizaron, corresponde a agendas que en su momento fueron ajustadas de acuerdo a intereses y necesidades de la empresa.



Fuente: Emcali

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Emcali E.I.C.E. E.S.P., contó para la vigencia 2018 con 2.391 trabajadores activos entre públicos y oficiales, de los cuáles el 95% de trabajadores oficiales, se encuentran cubiertos con los acuerdos de negociación colectiva firmados entre los diferentes sindicatos y la empresa.

ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI102-43 GRI102-44

GRUPOS DE INTERÉS	ENFOQUE	TEMA PRIORITARIOS
GOBIERNO CORPORATIVO	<p>Trabajar con transparencia, confianza, sostenibilidad, respetando la autonomía administrativa con reglas claras y buenas prácticas corporativas, generando rentabilidad económica y social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Adecuada prestación de los servicios públicos, con calidad y continuidad. <input type="checkbox"/> Procesos y procedimientos corporativos. <input type="checkbox"/> Temas relacionados con responsabilidad social, económica y ambiental. <input type="checkbox"/> Estructura Organizacional corporativa. <input type="checkbox"/> Corrupción. <input type="checkbox"/> Reglamentos internos de la empresa. <input type="checkbox"/> Formular la política general de EMCALI, fijando objetivos y metas crecimiento, rentabilidad y cobertura. <input type="checkbox"/> Aprobación de planes y programas de la empresa. <input type="checkbox"/> Controlar el nivel de endeudamiento de la empresa. <input type="checkbox"/> En general, todos los demás temas de acuerdo a la competencia. Sostenibilidad y rentabilidad económica de la empresa. Administrar a EMCALI ajena a intereses partidistas, con continuidad en la gestión gerencial.
ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	<p>Atender oportunamente los requerimientos y establecer relaciones de transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Políticas, tendencias normativas, alertas tempranas sobre cumplimiento de regulación, permisos, autorizaciones y conceptos ambientales.
COLABORADORES SINDICATOS	<p>Gestionar el Talento Humano con base en el desarrollo de sus competencias y habilidades de tal manera que se contribuye desde la dimensión humana, al logro de la estrategia empresarial competencias y generar instrumentos claros de comunicación que faciliten la interacción con las organizaciones sindicales, en el contexto de la norma, el respeto y la concertación, de los asuntos colectivo- laborales, encaminado al crecimiento de la empresa y condiciones adecuadas de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Compromiso, motivación, satisfacción y productividad de los colaboradores, con el propósito de que cumplan con las expectativas trazadas en un ambiente armónico, corrupción. <input type="checkbox"/> Establecer canales de comunicación entre las organizaciones sindicales y la empresa, que faciliten la interacción y la concertación de los asuntos colectivos.



<p>COMUNIDAD (SOCIEDAD)</p>	<p>Cumplir con la promesa de valor, de tal manera que se establezcan relaciones confianza y transparencia que contribuyan</p>	<p>Daños. Altos consumos Normalización. Socialización de obras. Podas. Aspectos tarifarios y regulatorios.</p>
<p>SISTEMA FINANCIERO</p>	<p>Mantener una excelente relación financiera a través de la conservación de los protocolos establecidos para el buen funcionamiento de los convenios acordados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Aplicación de las buenas prácticas financieras. <input type="checkbox"/> Normatividad interna y externa. <input type="checkbox"/> Auditorías internas y externas. <input type="checkbox"/> Moneda extranjera. <input type="checkbox"/> Portafolio de servicios. <input type="checkbox"/> Tasas de interés.
<p>OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO (MINISTERIOS CONCEJO MUNICIPAL, ALTAS CORTES, SENADO)</p>	<p>Propender por el cumplimiento legislativo aplicable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Regulación de los servicios públicos. <input type="checkbox"/> Obras de infraestructura, desarrollo y expansión de los servicios públicos

TEMAS Y PREOCUPACIONES MENCIONADAS GRI 102-44



GRUPO DE INTERÉS COLABORADORES

Emcali E.I.C.E. E.S.P. crea y propicia espacios que promueven, analizan, validan y evalúan el relacionamiento con los grupos de interés, con los cuales se relaciona la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos establece estrategias de relacionamiento para cada uno de los grupos de interés asociados a su gestión: colaboradores, jubilados, sindicatos, académica e instituciones del sistema de seguridad social; logrado atender de manera oportuna los compromisos empresariales enmarcados en las normas internas y externas aplicables a la Gestión de Talento Humano, de manera que, se desarrolle la gestión del talento humano conforme los planes, programas, proyectos y acciones definidas y aprobadas durante la vigencia.



AGENDA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS COLABORADORES

OBJETIVO(S) DE RELACIONAMIENTO CON EL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD DE LAS COMUNICACIONES	TEMAS PRIORITARIOS DE DIÁLOGO
EMCALI EICE ESP, desarrolla la Política de Gestión de Talento Humano mediante planes, programas y proyectos dirigidos a la gestión y cumplimiento de la misma, de forma que incidan en el desarrollo de capacidades organizacionales para lograr una ventaja competitiva que permita alcanzar los objetivos individuales e institucionales	Socialización de Planes, programas y proyectos, DARUMA	Permanente	Compromiso, motivación, satisfacción y productividad de los colaboradores, con el propósito de que cumplan con las expectativas trazadas en un ambiente armónico
	Socialización del Plan Estratégico de Gestión Humana	Anual	
	Normo grama, relacionamiento diario en atención a los requerimientos y/o necesidades de los colaboradores en aplicación de los procedimientos definidos	Permanente	
	Plan anual de capacitación (talleres, capacitaciones, charlas, seminarios, intranet, procedimientos, instructivos etc.)	Permanente	
	Aplicación política Seguridad y Salud en el Trabajo (intranet, ejecución de las labores, asesoría personal especializado), aplicación procedimientos definidos	Permanente	
	Atención personalizada en atención a los requerimientos y/o necesidades de los colaboradores en aplicación de los procedimientos definidos	Permanente	
	Intranet, carteleras de comunicación, difusión y divulgación de programas de calidad de vida laboral para el colaborador y su familia	Permanente	
Gestionar la atención al personal jubilado	Normo grama, intranet, resolución y relacionamiento diario en atención a los requerimientos y/o necesidades de los colaboradores en aplicación de los procedimientos definidos	Semestral	Atención, asesoría y acompañamiento
	Atención personalizada en atención a las peticiones, quejas y reclamos de los jubilados en aplicación de los procedimientos definidos (intranet, procedimientos, instructivos)	Permanente	
Precisar los mecanismos en el relacionamiento con las organizaciones Sindicales	Atención personalizada en atención a las peticiones, quejas y reclamos de los diferentes sindicatos	Permanente	Establecer canales de comunicación entre las organizaciones sindicales y la Empresa, que faciliten la interacción, la concertación de los asuntos colectivos
Mediante la Formación y Capacitación, brindar desarrollo de las competencias individuales a fin de consolidar capacidad organizacional	Divulgar el Plan Institucional de Formación y Capacitación a nivel de Representantes de Capacitación de cada Gerencia y Gerentes Respectivos	Permanente	Establecer canales de comunicación entre las Instituciones de la Academia y la Empresa, que faciliten la interacción
Asegurar a la población trabajadora en el cubrimiento de los riesgos o contingencias derivados de su relación laboral (pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la Ley)	En el momento de la vinculación, afiliación individual y de su grupo familiar	Permanente	Establecer canales de comunicación entre las Entidades públicas y privadas del Sistema de Seguridad y Social Integral de Colombia
	Reporte de novedades y atención a los requerimientos y/o necesidades de los colaboradores en aplicación de los procedimientos definidos		



PROYECTOS PARA EL GRUPO DE INTERÉS TRABAJADORES

La Gerencia de Área Gestión Humana y Activos no genera proyectos de inversión, sin embargo, en el año 2018 se destacan los siguientes planes, programas proyectos y/o acciones.

SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- SST

Empresas Municipales de Cali Emcali E.I.C.E.E.S.P, se compromete con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, gestionando los riesgos laborales, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables.

Previendo incidentes, accidentes y enfermedades laborales de todos los trabajadores independientemente de su forma de vinculación laboral.

Cumpliendo con las disposiciones legales vigentes, destinando recursos humanos, físicos y financieros, para la prevención y conservación de la salud a través del mejoramiento continuo.

Los beneficios e impactos que trae consigo el desarrollo e implementación del Sistema Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo, es brindar seguridad y salud a todos los trabajadores de EMCALI E.I.C.E. E.S.P al ejecutar sus actividades, orientando a la promoción y prevención de accidentes y enfermedades laborales, obteniendo:

- » Identificación de riesgos en la seguridad y salud en el trabajo.
- » Reducción de accidentes y posibles enfermedades en el trabajo.
- » Capacitar al personal en prevención de accidentes en el trabajo.
- » Mejorar las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- » Aumento de productividad en la Empresa.
- » Generar una cultura preventiva en el trabajo.

Aporta el logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Más allá del cumplimiento normativo a Seguridad y Salud en el Trabajo, Emcali considera que este sistema como un todo, es un instrumento con el que cuenta la organización y/o la empresa, para fomentar buenas prácticas en esta materia, que se traducirán en mejores condiciones en la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Emcali E.I.C.E. E.S.P, estableció un programa de Bienestar Laboral teniendo como base lo enmarcado en la Ley 909 de 2004, en su parágrafo del Artículo 36, el cual establece que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de

su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que la desarrollen, de igual manera el Decreto Ley No.1567 de 1998 y Decreto No.1227 de 2005 que persiguen “mejorar el nivel de vida y la calidad humana del funcionario y de su familia, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la Gerencia en la cual labora”.

De acuerdo con lo mencionado, se implementó el programa de bienestar integral aplicado en dos dimensiones: Protección y servicios Sociales y Calidad de Vida Laboral, el cual ha garantizado estilos de vida saludable, mejora en la calidad de vida de los trabajadores de las Empresas Municipales de Cali Emcali, tanto en el ámbito laboral como en el familiar.

Los beneficios e impactos están asociados con: Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de la empresa, logrando una alineación entre los objetivos institucionales y personales.

Si bien Emcali da cumplimiento a las normas definidas, es su propósito cumplir la siguiente promesa de valor: apoyamos la sostenibilidad y desarrollo de actividades estratégicas de negocio alineando el desarrollo integral de la gestión humana con el desarrollo integral, en medio de un “ambiente laboral de oportunidades y desarrollo”.

IMPLEMENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Una vez diseñado el modelo de gestión del conocimiento para Emcali en la presente vigencia se iniciaron actividades para su implementación, las que se describen a continuación:

Realización y formalización en Daruma el procedimiento 191P04 Gestionar el Conocimiento Organizacional, en el que se establecen las disposiciones para gestionar el conocimiento organizacional mediante actividades de generación, organización, transferencia y aplicación de conocimientos, contribuyendo al logro de los objetivos y metas organizacionales.

Creación con la Dirección de Nuevos Negocios una mesa de trabajo de Investigación, Desarrollo e Innovación I+D+I, desde donde se logró generar una política de I+D+I, ajustar la Política de Gestión del Conocimiento de forma que se encontrarán alienadas y fueran complementarias, se desarrollaron los planes de acción para el componente de Gestión del Conocimiento, en las categorías de Innovación, Investigación y Experimentación.

Gestión del Conocimiento como soporte de la innovación y en la gestión de proyectos, se reafirma la necesidad de implementación de lecciones aprendidas para los proyectos, comunidades de práctica, directorio de expertos entre otras.

Coadyuva al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible No 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Está asociado con el logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible No.4 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

GRUPO DE INTERÉS ORGANISMOS DE CONTROL - AUTORIDADES AMBIENTALES

Emcali, ha tenido un diálogo permanente con las autoridades ambientales, considerado como un grupo de interés, relacionado al desempeño de los proyectos, lo que ha sido de vital importancia para los resultados de la gestión de los mismos.

AGENDA DE RELACIONAMIENTO CON AUTORIDADES AMBIENTALES VIGENCIA 2018

TEMAS DE DIALOGO	ACTORES	RESULTADOS
CALIDAD DEL RECURSO HÍDRICO Mesa Técnica Calidad de Agua – COTSA Municipal; CONPES 3550	Lidera SSPM y DAGMA, con la participación: CVC, UAESPM, PLANEACIÓN MUNICIPAL, ACODAL, ACADEMIA, UENAA (Área F. Gestión Ambiental), PNN, UAESPM	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 3 Documentos técnicos divulgados por medios de comunicación, sobre época de lluvia, sequía y sistemas de almacenamiento de agua potable. <input type="checkbox"/> Concepto técnico de no entombamiento de los canales de aguas lluvias.
GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO POMCA y PORH de los Ríos Cañaveralejo, Meléndez y Lili.	Liderada por la CVC, con la participación de DAGMA UAESPM, Planeación Municipal, UENAA.(Área F. Gestión Ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Socialización del Plan de Ordenación del Recurso Hídrico – PORH, Cañaveralejo, Meléndez y Lili, por CVC. Convenio No.195-2017, suscrito entre CVC y la Universidad Tecnológica de Pereira. <input type="checkbox"/> Articulación y acompañamiento del POMCA y PORH Cañaveralejo, Meléndez y Lili - CML, recorridos y aportes técnicos, asociados al Recurso Hídrico. <input type="checkbox"/> Participación en jornadas de talleres con el fin de analizar y definir conjuntamente los escenarios futuros para el recurso hídrico, en calidad y cantidad.
INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN POT, UPU,	Liderado por Planeación Municipal, con la participación de las dependencias de la municipalidad, Planeación UENAA	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Seguimiento a los Planes, Programas y Proyectos <input type="checkbox"/> Políticas públicas

<p>PROYECTO FILTRACIÓN LECHO DEL RÍO</p>	<p>Liderado por EMCALI- CINARA Con la participación de las autoridades ambientales DAGMA y CVC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas <input type="checkbox"/> Aportes con el componente ambiental ante las autoridades ambientales DAGMA y CVC. <input type="checkbox"/> Requerimientos ambientales por el DAGMA <input type="checkbox"/> Recorridos a campo con las autoridades ambientales
<p>MESA TÉCNICA HUMEDAL CHARCO AZUL</p>	<p>Liderada por el DAGMA, con la participación de CVC, UAESPM, PLANEACIÓN MUNICIPAL, UENAA (Area F. Gestión Ambiental), SECRETARIA DE VIVIENDA, UAESPM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Monitoreo y análisis de muestras conjuntamente entre DAGMA y EMCALI, en 6 puntos estratégicos. <input type="checkbox"/> Estrategia integral de manejo de Residuos en el Humedal, en proceso. <input type="checkbox"/> Revisión y análisis de las obras proyectadas en el PSMV que contribuyen al saneamiento del humedal. <input type="checkbox"/> Recorridos a campo con las autoridades ambientales
<p>PROYECTOS Y OBRAS DE LA UENAA</p>	<p>Diálogos con DAGMA y CVC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Concepto Ambiental de Obra <input type="checkbox"/> Trámite de permisos ambientales <input type="checkbox"/> Determinantes ambientales
<p>CONSTRUCCIÓN NUEVA LÍNEA DE ADUCCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO RÍO CALI</p>	<p>Diálogos con DAGMA y CVC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dos (2) prórrogas de permiso de aprovechamiento forestal con DAGMA y CVC <input type="checkbox"/> Visitas a campo con autoridades ambientales
<p>ARBOLADO URBANO ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</p>	<p>Liderada por el DAGMA y CVC, con la participación, UENAA (Area F. Gestión Ambiental), UENE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Documento propuesta del manejo arbolado urbano asociado a los servicios de Acueducto y Alcantarillado, entregado a ANDESCO. <input type="checkbox"/> Video conferencia con todas las entidades de servicios públicos a nivel nacional y ANDESCO, con el fin de unificar criterios. <input type="checkbox"/> Documento técnico asociado a las siembras que están ejecutando las autoridades ambientales que afectan la infraestructura de servicios públicos, entregado a las autoridades ambientales CVC, DAGMA y a Metro Cali.
<p>PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS – PSMV</p>	<p>Liderado por la Dirección de Aguas Residuales de la UENAA, seguimiento por el DAGMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reuniones de seguimiento <input type="checkbox"/> Requerimientos por la autoridad ambiental.



GRUPOS DE INTERÉS COMUNIDAD

La comunidad está conformada por las 22 comunas y 15 corregimientos del municipio de Santiago de Cali, y las comunidades de los municipios de Yumbo y Puerto Tejada – Cauca. Los actores que hacen parte de este grupo de interés y con los cuales se relaciona Emcali son:

- » Vocales de Control Social
- » Juntas Administradoras Locales –JAL
- » Juntas de Acción Comunal-JAC
- » Usuarios

AGENDA DE RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD



PLAN DE CAPACITACIÓN PARA VOCALES DE CONTROL

La Dirección de Responsabilidad Social, elaboró e implementó un plan de capacitación permanente durante el 2018 dirigido a los vocales de control, con el propósito de cualificar su participación como veedores de la prestación de los servicios públicos y su aporte en acciones de mejora. En este sentido, durante el 2018, se desarrollaron las siguientes capacitaciones:

CAPACITACIONES VOCALES DE CONTROL

Temática	Fecha	# de Asistentes
Energía activa y reactiva	Marzo 22/2018	25
Energía prepago /AMI)	Mayo 11 /2018	25
Página web	Mayo 12 /2018	8
Tratamiento de aguas residuales en paso del comercio	Mayo 21 /2018	6
Tratamiento de agua residuales en Puerto Mallarino	Mayo 21 /2018	6
Nueva tarifa de acueducto y alcantarillado	Junio 8/2018	16
Sistema AMI y programa PRONE	Junio 8/2018	32
Energía dejada de facturar	Junio 13/2018	17
El rol del vocal de control frente a la gestión de servicios públicos	Julio 11/2018	34
Manejo de redes de alta tensión, funcionamiento de medidores y detección de fraude en el laboratorio de energía	Octubre 4 /2018	7

ENCUENTROS CON VOCALES



Durante el 2018, se desarrolló una sola mesa de trabajo y se acordó que era prioritario primero desarrollar un proceso fuerte de capacitación, que ayudaría a resolver inquietudes que muchas veces se dan por desconocimiento; razón por la cual se le dio prioridad al proceso de capacitación.

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS ORGANIZADOS DE LA COMUNIDAD EN TEMAS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE PRESTA EMCALI

La Dirección de Responsabilidad Social, a través del Departamento de Gestión Comunitaria, en cumplimiento de lo propuesto desarrollo las siguientes actividades:



PROYECTOS GRUPOS DE INTERÉS COMUNIDAD

INNOVACIÓN SOCIAL

La innovación social es una estrategia corporativa dirigida al grupo de interés comunidad, que busca la generación de valor económico, valor social y ambiental, contribuyendo así a la gobernanza.

La innovación social se define como un modelo de intervención social a través de las siguientes fases:

Fase 1

Diagnostico de la población y su entorno económicos y sociales.

Fase 2

Identificación y priorización de la intervención.

Fase 3

Alianzas: Necesidad de las principales alianzas PP de la problemática definida se analiza cuales PP pueden servir.

Fase 4

Implementación del emprendimiento.

Fase 5

Las Fase de Sostenibilidad.

Fase 6

Cambios Sistémicos.

Emprendimiento
(Tejido social)

Innovación Social
Participativa

Relacionamiento
o estratégico-
Redes Máxima
capacidad de los
(Actores)

Enfoque de
Trabajo:
Colaborativo

PROYECTO PILOTO “INNOVANDO ANDO EN PALMAS 1”

OBJETIVO

Construir y proponer alternativas de emprendimiento a la población vulnerable del AHDI en Palmas 1, a través del fortalecimiento de la organización comunitaria de líderes formales e informales para generar sostenibilidad por medio de los emprendimientos y el fortalecimiento del capital social.

POBLACIÓN BENEFICIADA

Actualmente el equipo está conformado por 15 mujeres de los sectores de Palmas 1, La legua y Santa Rita. El promedio de integrantes por familia es de 5 personas, la población estimada que se beneficia es de 250 a 300 personas del sector de la comuna 1.

RESULTADOS

- » Diagnóstico de la problemática de los AHDI en Cali.
- » Mapeo de los actores sociales
- » Comunidad capacitada en habilidades y competencias para el desarrollo del emprendimiento.
- » Desarrollo del emprendimiento pulguero.
- » Ingresos: \$2.000.000 de pesos que se convierten en capital semilla.
- » Elaboración del plan de trabajo 2019

ATENCIÓN AL CLIENTE

La administración y operación de las oficinas físicas de atención al usuario, están a cargo de la Dirección de Atención al Cliente de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente. Estas oficinas son: Centros de atención personalizada, en adelante CAP's, los cuales son once: Aguablanca, Calima, CAM, CAES, Colón, Cosmocentro, Jamundí, Puerto Tejada, Valle del Lili, Yumbo y Versalles, este último atiende de manera exclusiva a clientes de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales, quienes son atendidos con cita previa. Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's, los cuales son catorce la administración depende de la Alcaldía de Cali, Emcali solo se encarga de la operación del Recaudo y Atención al Cliente Emcali. (CALI 2, 4,5,7,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20).



En estas oficinas por reglamentación externa se tiene carteleras en las cuales se da la siguiente información a los usuarios:

- » Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, RPU 3066 2011.
- » Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, RPU 5111 2017.
- » Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
- » Alternativas de celebración del contrato.
- » Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- » Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- » Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
- » Nivel de calidad ofrecido.
- » Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el proveedor de servicios de comunicaciones, con las tarifas correspondientes.
- » Carta de Trato Digno al Usuario.
- » Indicadores de atención al usuario de los que trata el artículo 53 del RPU:(I) Línea gratuita de atención al usuario. / (II) Oficinas físicas de atención al usuario. / (III) Quejas más frecuentes.
- » Condiciones y restricciones respecto del derecho que tiene el usuario para portar su número.
- » Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el proveedor.

INFORMACIÓN EN CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL



En el canal telefónico y virtual, se encuentra la misma información que está disponible en las carteleras de las oficinas físicas de atención al usuario.

Adicionalmente para el canal telefónico también se mide la calidad en la atención y el resultado igualmente queda disponible para el usuario.



PRIVACIDAD DEL CLIENTE

RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE GRI 418-1

Este indicador hace referencia al número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

Respecto a este indicador EMCALI E.I.C.E. E.S.P, publicó aviso de Ley, en julio 27 de 2013, en el periódico El País, informando a los clientes y usuarios que con anterioridad a la vigencia de la Ley 1581 de 2012, se habían recolectado datos personales que se encontraban en las bases de datos de la empresa y de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, se dieron los términos para que el usuario manifieste sus inconformidades con el manejo que EMCALI le dé a los datos personales.

Desde julio 25 del 2013, se usa el formato de *Autorización de Tratamiento de Datos Personales (401P01I001F001)*, como documento obligatorio para las ventas de servicios.

Se fijaron directrices para cumplir con los derechos de los titulares de los datos durante todo el tratamiento de los mismos así:

- » Procedimiento “Gestionar consultas y reclamos por protección de datos personales 161P09”, creado en junio de 2015, con actualización en agosto 18 de 2017.
- » Instructivo 151P01I001 “Gestionar el tratamiento de los datos personales de los usuarios de servicios públicos”, creado en noviembre de 2015.

Igualmente, EMCALI estableció los controles para que el usuario conozca sobre sus derechos sobre lo relativo a la Protección de sus Datos Personales.

Para la vigencia 2018 en la página corporativa www.emcali.com.co, en la pestaña atención al usuario y en el conjunto de información de interés se encuentra el botón “Protección de Datos Personales”

En la siguiente imagen se encuentra la ubicación de la información para la vigencia 2018:



The screenshot shows the EMCALI website interface. On the left, there are three main service categories: ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (blue), ENERGÍA (yellow), and TELECOMUNICACIONES (green). The main content area is divided into several sections: 'Registrar PQR de Acueducto, Alcantarillado y Telecomunicaciones', 'Centros de Atención', 'Información de Interés', and 'Proveedores'. The 'Información de Interés' section contains a grid of buttons, with 'Protección de Datos Personales' highlighted in a darker purple color.

Este botón despliega la siguiente ventana, donde están las indicaciones para que el usuario pueda ejercer sus derechos relacionados con la “Protección de sus Datos Personales”

The screenshot shows the 'Protección Datos Personales' page on the EMCALI website. The page features a header with navigation links and a main content area. On the left, there is a 'Paga tu Factura' section with a 'PAGAR' button. The main content area includes a title 'Protección Datos Personales', a brief explanation of the company's compliance with the 1581 law, and sections for 'Clientes', 'Empleados', and 'Proveedores', each with links to 'Aviso de Privacidad' and 'Política'. A 'REGLAMENTACIÓN' section at the bottom links to 'Ley 1581 de 2012'.

- » Se tiene que para el año 2014 se presentaron y registraron nueve (9) consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales.
- » Para los años 2016 y 2017, no se presentaron consultas ni reclamaciones por este concepto.
- » Para la vigencia 2018 se recibió un (1) caso el 13 de septiembre en donde la usuaria manifiesta que no autoriza a EMCALI a dar tratamiento a sus datos personales, el cual se respondió de manera oportuna con el radicado 2312291.



EDUCACIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

Durante el 2018, la Dirección de Responsabilidad Social desarrolló una estrategia educativa, dirigida a diferentes grupos de interés de acuerdo a las necesidades identificadas en las diferentes gerencias, así:

TEMÁTICA Y FOCOS DE LA ESTRATEGIA EDUCATIVA DIRIGIDA A DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS

GERENCIA	TEMÁTICA	DONDE	PARTES INTERESADAS
Energía	Cometas	Área de cobertura priorizada por la unidad de negocio de energía	Comunidad , JAC, colegios, padres de familia
	Zonas de intervención críticas	Siloé, Comuna 20, Agua Blanca. Colonia Nariñense, Zona De Ladera, Colonia Nariñense, Puerto Tejada	JAC, JAL, Pandillas, comunidad
Acueducto	Uso Eficiente de Agua Potable	Área cobertura priorizada	Colegios, Jóvenes, Lideres, Padres de Familia, Comunidad en general.
Telecomunicaciones	Modelo de gestión Comunitaria a través del uso de las Tic	Borrero Ayerbe	Jóvenes, líderes y JAC
	Campaña para el uso responsable de Yumbo	Yumbo	Colegios, Jóvenes, Lideres, Padres de Familia, Comunidad en general.
Empresa	Uso eficiente de los servicios de Agua y Energía	Comuna 2,3,4,5,7,8,19 y 22 de Cali y en los Municipios de Yumbo y Palmira	Hotel Steinn Colonial, Hotel Citi Express, Fundación Clínica Club Noel, Banco de Occidente, Laboratorios Baxter, Suelas Carol Juliana, Clínica de Los Remedios, Carnes Frías Richs, Edificio de Imbanaco, Gourmet Mio sas, Intergráfico de Occidente, Itelsa del pacíficos, Celco, sa, Estudio F, Hotel Serenty Stay, Manitoba, Al día logística, Centro de diagnóstico automotriz,





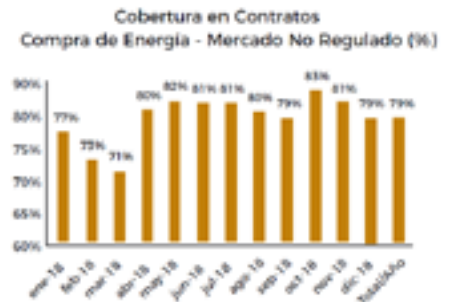
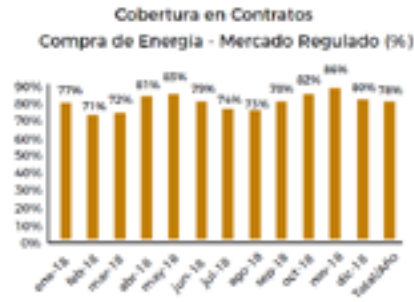
TEMAS MATERIALES PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

ENERGÍA

La gestión eficiente en la compra de energía, permite una estabilidad en los precios al cliente final, lo que redunda en una fidelización de los mismos, con unos ingresos por facturación de consumos, que generan flujo de caja y márgenes positivos para Emcali. En el 2018, arrojó cifras del orden de \$48.580 millones, apalancado en una cobertura en contratos en compra de energía del 78%.



COBERTURA LOGRADA EN LOS MERCADOS REGULADO Y NO REGULADO, VIGENCIA 2018



GESTIÓN VENTA DE ENERGÍA

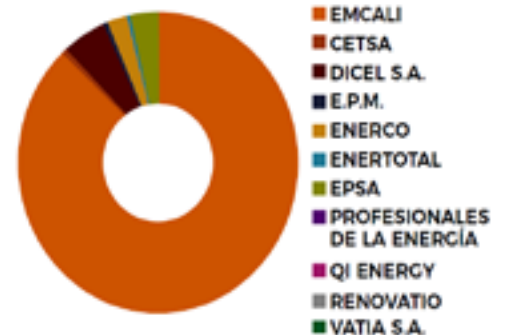
En relación a las ventas de energía se llegó a un 73,58%, manteniendo nuestra hegemonía en el mercado natural de Emcali con un nivel de satisfacción del usuario (NSU) de 72,98%, apalancado en actividades comerciales de fidelización Emcali E.I.C. E.S.P. que se miden en un crecimiento de 2,36% frente al cierre del 2017 y operativas como la atención al daño, con un promedio de 3,48 horas y la reducción de pérdidas de energía, que alcanzó un 9,82% al final del año, presentando un record histórico en esta actividad.

Emcali, 2018; Informe de Gestión

PARTICIPACIÓN EN VENTAS DE ENERGÍA, EN EL MERCADO NATURAL DE EMCALI

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL) - MUNICIPIO DE CALI, YUMBO Y PUERTO TEJADA

% Participación SDL - Mercado Regulado	
EMCALI	90%
CETSA	0.01%
DICEL S.A.	5.7%
E.P.M.	0.05%
ENERCO	0.1%
ENERTOTAL	1.5%
EPSA	0.1%
PROFESIONALES DE LA ENERGÍA	0.3%
QI ENERGY	0,00002%
RENOVATIO	0.02%
VATIA S.A.	2.3%



Fuente: Emcali 2018 - Informe de Gestión



PRINCIPALES INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE ENERGÍA CON RELACIÓN AL PEC 2018 - 2023

ITEM	Objetivo Corporativo PEC	Objetivo Negocio Energía PEC	INDICADOR	META	EJECUCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
1	OEC C4. Consolidar a EMCALI como una empresa rentable y sostenible.	OEE6 Incrementar la eficiencia en la compra de energía en el mercado no regulado y contribuir a estabilizar la tarifa del Mercado Regulado.	Margen de Compra Venta del negocio de energía	\$ 29.139.427.318	\$ 48.580.663.814	167%
2			Cobertura en contratos (Compra de Energía)	79%	78%	98%
3	OEC C5. Asegurar el valor de los activos durante todo su ciclo de vida, mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Activos.	OEE7 Aumentar la eficiencia del sistema de distribución mediante acciones, proyectos de inversión y funcionamiento en actualización, modernización e innovación.	Indicador de Calidad del Servicio SAIDI (Duración promedio de cortes de energía (horas-año))	20,05 Horas-Año	17,83 Horas-Año	112%
4			Indicador de Calidad del Servicio SAIFI (Frecuencia de cortes de energía-veces al año)	9,98 Veces/Año	9,36 Veces/Año	107%
5	OEC C4. Consolidar a EMCALI como una empresa rentable y sostenible.	OEE8 Reducir de manera integral las pérdidas de energía.	Porcentaje de Pérdidas de Energía Distribución (Balance Energético)	10,14%	9,82%	103%
6	OEC C7. Diseñar y aplicar principios de gobernanza y de enfoque al cliente para mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y las gerencias de soporte.	OEE9 Captar, fidelizar y retener a los clientes a partir de una estrategia de comercialización asociada a un portafolio flexible, mejorando la prestación del servicio y asegurando la satisfacción del cliente.	Participación en el Mercado	73%	73,58%	101%
7			Nivel de Satisfacción del Usuario	70%	72,98%	104%
8			Tiempos de Reparación (atención de daños)	3,5 Horas	3,48 Horas	101%
9			Índice de Crecimiento de Clientes	2%	2,36%	118%

DE LA GESTIÓN REALIZADA EN LOS ÍTEM 1 Y 2

De acuerdo a los resultados de la anterior tabla, se observa lo siguiente:

El apalancamiento de la compra de energía por intermedio de su agente generador, los precios de bolsa bajos, las gestiones de compra de energía para el 2018 efectuadas en vigencias anteriores apalancadas en vigencias futuras y el cierre financiero en la ventas a los clientes del mercado no regulado, han permitido márgenes de compra-venta positivos, por encima de lo presupuestado.

Se gestionan convocatorias públicas (para mercado regulado) y directas (para mercado no regulado) del periodo 2021-2024, que suman 4.629,4 GWh por valor de \$1.433.877 millones, provenientes de vigencias futuras.

Como resultado de lo anterior tenemos que, el Margen de Compra Venta de Energía para el 2018, fue de \$48.580,6 Millones y una Cobertura en Contratos del orden de 78%. Resultados con un cumplimiento positivo, frente a las Metas esperadas. (Emcali 2018: Informe de Gestión 2018).

DE LA GESTIÓN REALIZADA INDICADORES ÍTEM 3,4,8

Los Indicadores de calidad SAIDI (Duración promedio Interrupciones/Año) y SAIFI (Frecuencia promedio Interrupciones/Año), miden la calidad del servicio, según parámetros internacionales.

PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Las inversiones en la infraestructura, tanto de vigencias recientes como de la actual en el Sistema de Distribución Local de EMCALI, se reflejan en el cumplimiento de las metas de los Indicadores SAIDI y SAIFI, aunados a una labor administrativa/operativa de la gestión oportuna de la respuesta a los daños. Lo anterior se evidencia en que la Meta del SAIDI al final del 2018, era de 20.05 Horas y el logro alcanzado fue de 17.83 Horas, lo que representa un cumplimiento del 113%, así mismo la Meta del SAIFI al final del 2018, era de 9.98 Veces y el logro alcanzado fue de 9.33 Veces, lo que representa un cumplimiento del 107%.

Así mismo, la meta de respuesta en la atención de daños, era de 3,5 horas, y el resultado alcanzado fue de 3.48 horas, con un cumplimiento de 101%, lo que reflejó la labor oportuna de los grupos operativos de atención de daños coordinados desde el centro de control.

Adicional a lo anterior, la poda de árboles de acuerdo a la programación y la instalación de cable ecológico en puntos claves de la ciudad, ha permitido una mayor continuidad y calidad del servicio.

DE LA GESTIÓN REALIZADA INDICADORES ÍTEMS 5

El resultado de este indicador, presenta un cumplimiento positivo del 103%. debido a que la Meta esperada era de 10,14% y se alcanzó un logro de 9,82%.

DE LA GESTIÓN REALIZADA INDICADORES ÍTEMS 6,7,9

El cumplimiento del indicador de participación del mercado del comercializador EMCALI en su mercado natural, fue del 101%, explicado en un logro del 73,58% frente a una meta de 73%. Al medir el indicador para cada uno de los mercados, tenemos que la participación en el mercado regulado, alcanzó un 90% y un 47% para el mercado no regulado, ratificando así, su posición hegemónica en las Ciudades de Cali, Yumbo y Puerto Tejada.

El nivel de satisfacción del usuario, se vio reflejado en un margen de aceptación positivo de 72.98%, frente a una meta de 70% (cumplimiento de 104%). discriminado en 73.14% para el sector residencial y 71.07% para grandes clientes.

El cumplimiento del indicador Índice de Crecimiento de Clientes fue del 118%.



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 103-2

INVERSIONES 2018 E INVERSIONES 2019

En la siguiente tabla se presentan los proyectos de inversión presupuestados y ejecutados en la vigencia 2018 y los aprobados para la vigencia 2019.

INVERSIÓN / VIGENCIA 2018				
ITEM	PROYECTO	APROPIACIÓN DEFINITIVA (\$)	REGISTRO PRESUPUESTAL (\$)	EJECUCIÓN (%)
1	ACTUALIZACIÓN CENTRO CONTROL ENERGÍA	\$ 7.165.974.944	\$ 3.653.579.391	51%
2	CPROG RECURSOS PROGRAMA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS SOLICITADOS A LA CREG	\$ 8.645.266.703	\$ 8.552.883.040	99%
3	EQUIPOS MANTENIMIENTO REDES DISTRIBUCIÓN ENERGÍA	\$ 1.486.834.838	\$ 1.486.834.838	100%
4	EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA SDL FASE V	\$ 3.590.944.583	\$ 3.584.784.627	100%
5	INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA PODA ARBOLES	\$ 2.167.484.571	\$ 1.494.064.469	69%
6	INSTALACIÓN EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD FASE V	\$ 7.600.249.866	\$ 7.598.522.175	100%
7	NUEVOS CIRCUITOS 13.2 KV FASE II	\$ 2.939.000.000	\$ 2.914.622.731	99%
8	PLAN DE EXPANSIÓN EMCALI 2014 - 2024	\$ 63.574.723.373	\$ 57.773.878.486	91%
9	PROGRAMA NORMALIZACIÓN DE REDES DE ENERGÍA PRONE	\$ 3.349.597.309	\$ 2.232.307.596	67%
10	PROYECTO PILOTO HOGARES SOSTENIBLES	\$ 200.000.000	\$ -	0%
11	READECUACIÓN REDES SUBTERRÁNEAS ENLACES DEL SDL	\$ 1.700.000.000	\$ 1.674.952.319	99%
12	REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES, AVERIADOS Y OBSOLETOS FASE V	\$ 2.000.000.000	\$ 1.974.995.400	99%
TOTAL		\$ 104.420.077.165	\$ 92.941.425.072	89%

Fuente: Emcali 2018: Informe de Gestión

PROYECTOS ESTRATÉGICOS Y LOGROS EN EL 2018

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2016-2018
Programa de Normalización de Redes PRONE Inversión 2018. \$2.232,3 Mlls.	Normalizar redes eléctricas para usuarios de Asentamientos subnormales, acorde a las convocatorias del Ministerio de Minas y Energía.	Convocatoria PRONE Normalización sectores: Alto Nápoles, Bonilla Aragón Etapa 3, Charco Azul, La Buitrera, Alto Jordán Etapa 4, La Trinidad (Yumbo), Guacandá Etapa 2 (Yumbo).
		LOGROS 2018
		Un total de 5.368 usuarios normalizados en el año 2018, que contribuyen en mejor calidad de vida de los usuarios, mayor calidad del servicio, mayores ingresos para EMCALI y menores pérdidas de Energía.

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2017-2019
Expansión de la Infraestructura Fase V Inversión 2018. \$3.584,8 Mlls. Presupuesto 2019. \$2.108 Mlls.	Adquisición de obras de infraestructura eléctrica, ya realizadas por terceros en el área de influencia de EMCALI, lo que permite garantizar la calidad y cobertura del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compra de redes e infraestructura construida o en proceso de construcción realizada por terceros (km de red de Media Tensión y baja Tensión, Transformadores, etc.) ■ Compra de materiales de suministro para la conexión (cables de media y baja tensión, herrajes, postes, ductos y tubería) y equipos (transformadores, barrajes, seccionadores y protecciones).
		LOGROS 2018
		Se compraron activos a terceros, tales como a constructoras: Jaramillo Mora, Marval, David Klahr, Solanilla, Buena Vista, Bolívar, Skema, Bariloche, Entre otras, que permitieron aumentar la capacidad del sistema en 13.620 kva y 10,24 km de Red en media tensión para una mejor calidad y cobertura del servicio en nuevos clientes.

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2017-2019
Reposición de Transformadores Averiadados y Obsoletos. Fase V Inversión 2018. \$1.975 Mlls. Presupuesto 2019. \$1.455,5 Mlls.	Reposición de transformadores de diferentes capacidades, disminuyendo los niveles de pérdidas técnicas y mejorando la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transformadores Trifásicos de: 45 kva, 75 kva, 112,5 kva, 225 kva y 300 kva. ■ Transformadores Monofásicos de: 25 kVA, 37,5 kVA, 50 kVA y 75 kVA. ■ Transformadores tipo Pedestal Trifásicos de: 112,5 kVA y 150 kVA. ■ Transformadores Trifásicos Sumergibles de: 150 kVA, 225 kVA, 300 kVA, 400 kVA, 500 kVA y 630 kVA.
		LOGROS 2018
		Se adquirieron e instalaron los transformadores planificados, de acuerdo a la mejor relación Beneficio/costo y necesidades del servicio. Un total de 255 transformadores adquiridos en 2018, directamente a fabricantes Siemens y Magnetron.



PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2017-2019
Instalación Equipos Flexibilidad Fase V Inversión 2018. \$7.598,5 Mlls.	Instalación de equipos de flexibilidad para el mejoramiento de los indicadores de calidad del servicio en lo referente a las	<ul style="list-style-type: none"> ■ Equipos de maniobra tales como: ■ Reconectores 15kV ■ Reconectores 80kV ■ Cajas de maniobras 6 vías 15 kV ■ Cuchilla tipo cortacircuito 15 kV ■ Cuchilla tipo cortacircuito 38 kV

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2018-2019
Actualización Centro de Control Energía Inversión 2018. \$3.653,5 Mlls. Presupuesto 2019. \$5.880,6 Mlls.	Actualización del sistema que opera la automatización sobre la red de distribución de energía a través de un Centro de Control de Distribución de Energía Eléctrica para mejor calidad y confiabilidad del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actualización SCADA/DMS/OMS-EMCALI, servicios y licencias de migración a ADMC V3, nuevo Hardware ■ Vínculo cliente - Red
		LOGROS 2018
		Etapa precontractual, adjudicación, legalización e inicio de la actualización del centro de control, adjudicado a la firma ABB, contrato en ejecución para mejor calidad y confiabilidad del sistema.

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2017-2018
Equipos de mantenimiento de Energía Inversión 2018. \$1.486,8 Mlls.	Adquisición de equipos para el mantenimiento de redes de distribución de energía tipo canastas y gruas para mejor calidad y confiabilidad del sistema	<ul style="list-style-type: none"> ■ Etapa precontractual y adjudicación de vehículos: ■ Canasta aislada ■ Grúa hidráulica articulada telescópica ■ Camión de 3.0tns. con fujon diseño especial
		LOGROS 2018
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Suministro de (2) vehículos tipo canasta aislado, chasis doble cabina. ■ Suministro de una grúa telescópica montada sobre chasis cabina, incluye el servicio de mantenimiento preventivo por 2 años.

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2017-2019
Infraestructura Alternativa Poda de Árboles Inversión 2018. \$1.494 Mlls. Presupuesto 2019. \$6.488,7 Mlls.	Comprende la utilización de diferentes alternativas tendientes a evitar que las redes de distribución de energía sean afectadas por la vegetación para mejor calidad y confiabilidad del sistema.	Suministro y mano de obra de materiales para la conexión (Cables de media y baja tensión, herrajes, postes, ductos y tubería) y equipos (transformadores, barrajes, seccionadores y protecciones), instalación de redes, construcción de canalizaciones y cámaras.
		LOGROS 2018
		Suministro e instalación de CABLE ECOLÓGICO XLP EN ALUMINIO, aisladores, separadores etc, necesarios para cambio de varios tramos de circuitos afectados por la alta vegetación. De acuerdo al Análisis técnico y relación Beneficio/Costo.



PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2017-2019
<p>Hogares sostenibles</p> <p>Presupuesto 2019. \$305 Mlls.</p>	<p>El proyecto consiste en instalación de sistemas fotovoltaicos para viviendas de estrato 1, para completar 55 viviendas adecuadas con esta tecnología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Páneles fotovoltaico de 1.8kW pico por usuario. ■ RACK y SOPORTES (Galvanizado/Piso) ■ Inversor Grid Tie Conext 5.0 ■ GT Communication Gateway ■ ESTACIÓN METEOROLÓGICA-W/Uv & Solar Radiation Sensor. ■ Materiales eléctricos (cableado, cajas, etc.) ■ Instalación y puesta en marcha. ■ Proyecto a continuar en 2019, para completar las 55 viviendas adecuadas (5 en 2017).

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2018-2019
<p>Estudios especializados: Proyectos de generación, cogeneración, pequeñas centrales hidroeléctricas.</p> <p>Presupuesto 2019. \$7.000 Mlls.</p>	<p>Desarrollar alternativas de generación con FINCER con energía solar fotovoltaica, aprovechando las ventajas de la ley 1715 y 697.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suministro e instalación de soluciones fotovoltaicas con capacidad de 400 kwp cada una. ■ Instalar en el 2019, 2 MWp, en clientes del sector comercial e industrial de la ciudad de Cali.
		LOGROS 2018
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Inicio plan solar distribuido. ■ Proyectos vendidos por EMCALI con 1.2 MW+ Registrados en UPME con 2,5 MW (entre instalados y en desarrollo)

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2019-2022
<p>Implementación Sistema de Gestión de Activos.</p> <p>Presupuesto 2019. \$3.418 Mlls.</p>	<p>Certificación en ISO 55000, acorde a la CREG 015 de 2018, en horizonte de 5 años, esta norma se propone para su adopción tras reconocerla como la mejor guía actual para la adopción de mejores prácticas (y con mejores resultados) para el manejo de los activos físicos en cada una de las fases de su ciclo de vida (Evaluación, Diseño, construcción, Operación, mantenimiento, mejoramiento y disposición final).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implementación Sistema de Gestión de Activos: SOFTWARE ■ Implementación Sistema de Gestión de Activos: EQUIPOS ■ Implementación Sistema de Gestión de Activos: SISTEMA DE CALIDAD.



PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2014-2024
<p>Plan de Expansión EMCALI 2014 - 2024</p> <p>Inversión 2018. \$57.773.88 Mlls.</p> <p>Presupuesto 2019. \$48.812.2 Mlls.</p>	<p>Ampliación de la capacidad instalada en transformación y transporte para la atención de la creciente demanda del SDL, para unas menores pérdidas Técnicas, mayor cobertura, mejor calidad y confiabilidad del sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compensación capacitiva subestación DIESEL I ■ Compensación capacitiva subestación CHIPICHAPE ■ Cambio nivel de tensión 34.5 kV a 115 kV corredor JUANCHITO - DIESEL II - SUR - MELENDEZ. ■ Subestación LADERA definitiva 115/13.2 kV 50/62.5 MVA ONAN/ONAF. ■ Independización enlace SAN ANTONIO - CENTRO ■ Aumento transformación MENGA ■ Nueva subestación Centro II ■ Ampliación subestación CAMPIÑA transformación 115/34.5/13.2 kV 58/58/18.5 MVA ONAF. ■ Solución sector SALADITO.
		<p style="text-align: center;">LOGROS 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Obra cambio nivel de tensión 34.5 kV a 115 kV corredor JUANCHITO - DIESEL II - SUR - MELENDEZ (anillo 115 kv: Se adjudica la construcción y puesta en funcionamiento: contrato de ejecución (500-CO-1052-2018 POR VALOR DE \$87.668 Mlls.) en el cual se continua con la revisión de la ingeniería civil en la Sub. Menga. Se revisan las memorias de cálculo de selección de aisladores, DPS y coordinación de aislamiento. Se realiza revisión de plan de maniobras y entrega a operación. Se entrega subdirección de movilidad el Plan de Movilidad y Tránsito (PMT) y se solicita ante el DAGMA ampliación plazo del aprovechamiento forestal. ■ Obra Subestación ladera: Etapa precontractual, se atienden inquietudes y se realiza reunión con el GG para aclaraciones directas con los proveedores. Se negocia la servidumbre. Continúa en 2019.

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2018-2021
<p>Readecuación de Redes Subterráneas</p> <p>Inversión 2018. \$1.675 Mlls.</p> <p>Presupuesto 2019. \$2.344.4 Mlls.</p>	<p>Reposición de redes subterráneas para recuperar la flexibilidad operativa del sistema para mayor confiabilidad, continuidad y disponibilidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suministro y compra de materiales. ■ Mano de obra para la conexión de: Cables de media, terminales, empalmes, codos adaptadores, mufas, herrajes, postes, ductos tubería, equipos barrajes, protecciones y obras civiles (canalizaciones, cámaras)
		<p style="text-align: center;">LOGROS 2018</p> <p>Reposición de conductores de media tensión en tramos de los circuitos, carrera 4, de subestación San Antonio, circuito Unión de Subestación sur y Circuito CAM, de subestación Centro.</p>

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES 2019
<p>EMRU Planes de Renovación Urbana Redes Eléctricas.</p> <p>Presupuesto 2019. \$4.000 Mlls.</p>	<p>De acuerdo a convenio inter-administrativo suscrito entre la EMRU y EMCALI, comprende la expansión de redes eléctricas en los planes parciales a desarrollar en el municipio de Santiago de Cali para Mayor cobertura, mejor calidad y confiabilidad del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Construcción circuito alimentación centro comercial Paraiso - PP el Calvario. ■ Construcción de dos circuitos para la alimentación del Plan Parcial San Pascual.

Fuente Gerencia Comercial Emcali 2018

PROYECTOS ESTRATÉGICOS 2019

INVERSIÓN / VIGENCIA 2019		
ITEM	PROYECTO	APROPIACIÓN DEFINITIVA (\$)
1	ACTUALIZACIÓN CENTRO CONTROL ENERGÍA	\$ 5.880.625.000
2	CPROG RECURSOS PROGRAMA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS SOLICITADOS A LA CREG	\$ 32.204.164.815
3	EMRU - PLANES DE RENOVACIÓN URBANA - REDES ELÉCTRICAS	\$ 4.000.000.000
4	EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA SDL FASE V	\$ 2.107.965.000
5	IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE ACTIVOS	\$ 3.418.000.000
6	INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA PODA ARBOLES	\$ 6.488.725.000
7	INSTALACIÓN EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD FASE V	\$ 5.800.250.000
8	NUEVOS CIRCUITOS 13.2 KV FASE II	\$ 8.000.460.000
9	PLAN DE EXPANSIÓN EMCALI 2014 - 2024	\$ 48.812.254.000
10	PROY. PILOTO GENERACIÓN DISTRIBUIDA 30KVA Y MASIFCOGENERACIÓN PCH EN COLOMBIA NUEVOS NEGOCIOS	\$ 7.000.000.000
11	PROYECTO PILOTO HOGARES SOSTENIBLES	\$ 305.000.000
12	READECUACIÓN REDES SUBTERRÁNEAS ENLACES DEL SDL	\$ 2.344.444.000
13	REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES, AVERIADOS Y OBSOLETOS FASE V	\$ 1.455.526.000
TOTAL		\$ 127.817.413.815



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



Se realiza a través de la producción de agua potable y el tratamiento de aguas residuales en las siguientes plantas

- » Planta de tratamiento Río Cali, con una capacidad de 1.80 m³/seg
- » Planta de tratamiento Río Cauca, con una capacidad de: 2.5 m³/s
- » Planta de tratamiento Puerto Mallarino, con una capacidad de 3.3 m³/seg.
- » Planta de tratamiento La Reforma, con una capacidad de 1,3m³/seg
- » Red de distribución de acueductos
- » La red de distribución de la ciudad de Cali está compuesta por un conjunto de tuberías de diámetro entre 3 y 56 pulgadas.
- » La longitud total es de aproximadamente 2.575 km.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Esta una de las obras civiles más grandes en su género en Latinoamérica. Está diseñada para manejar un caudal medio de 7.6 m³/s lo cual permitirá tratar cerca del 70% de las aguas servidas del Municipio de Santiago de Cali en los próximos años. Con ella se espera remover en gran medida la carga contaminante que generan los cerca de dos millones de habitantes de esta pujante ciudad.



FOCOS

Durante el 2018 y de acuerdo al Plan Estratégico 2018 y 2023, en el 2018 la Gerencia de Acueducto definió los siguientes focos:

- » Adopción y apropiación de nuevas tecnologías, estrategias y métodos para la captación en fuentes hídricas y para la prestación del servicio.
- » Aseguramiento de la calidad del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento sostenibilidad financiera.
- » Consolidación de la estructura organizacional enfoque regional sostenible para la gestión del abastecimiento el agua y saneamiento ambiental.
- » Fortalecer la relación con los clientes y usuarios actuales y futuros gestión integral de Pérdidas.

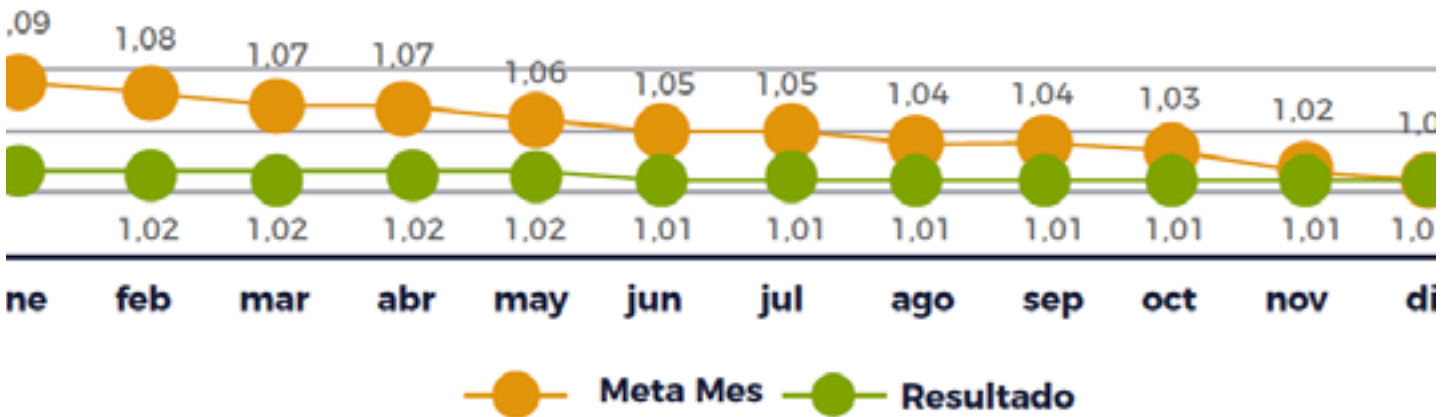
INDICADORES ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En este sentido los indicadores estratégicos del 2018 que evalúan la gestión de la gerencia de acueducto son los siguientes:

VOLUMEN AGUA SUMINISTRADA A RED

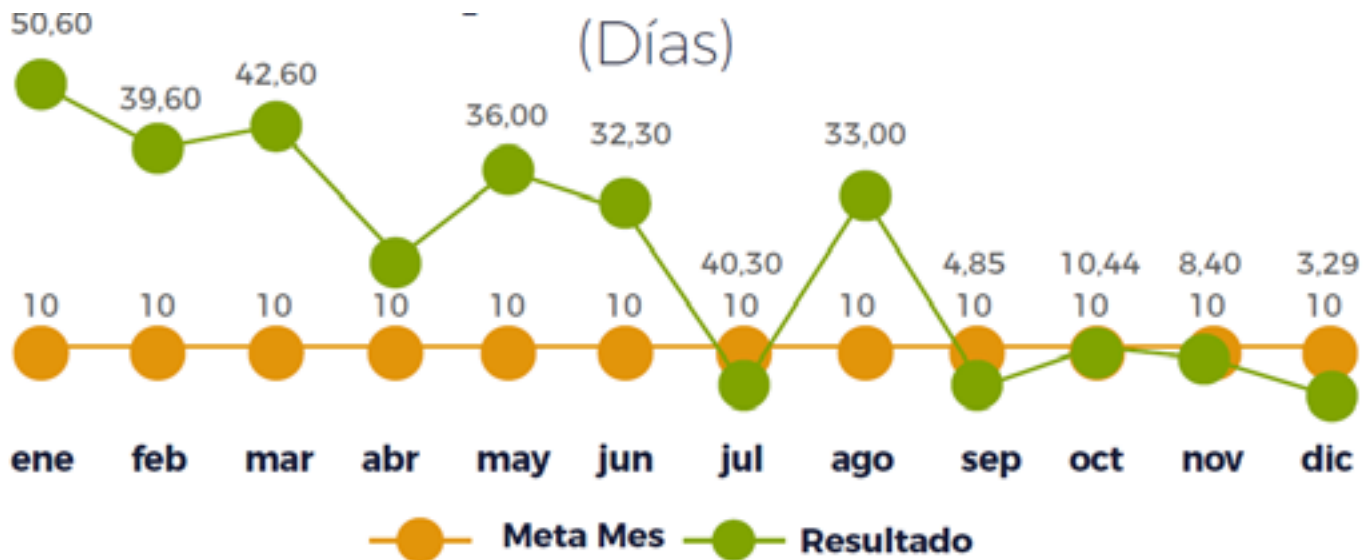
Las diferentes maniobras realizadas en la operación de las redes y plantas, permitieron el cumplimiento permanente de la meta volante de este indicador, cuyo propósito es aportar a mejorar la productividad en proceso de potabilización, mediante la estimación mensual del volumen de agua (M3), que requiere el sistema de distribución y que posteriormente será facturado y la evaluación mensual del porcentaje que se está distribuyendo del total de agua potabilizada por la empresa.

EN LA SIGUIENTE GRAFICA SE OBSERVA EL % DE AGUA POTABILIZADA EN PLANTAS



TIEMPO DE INSTALACIÓN

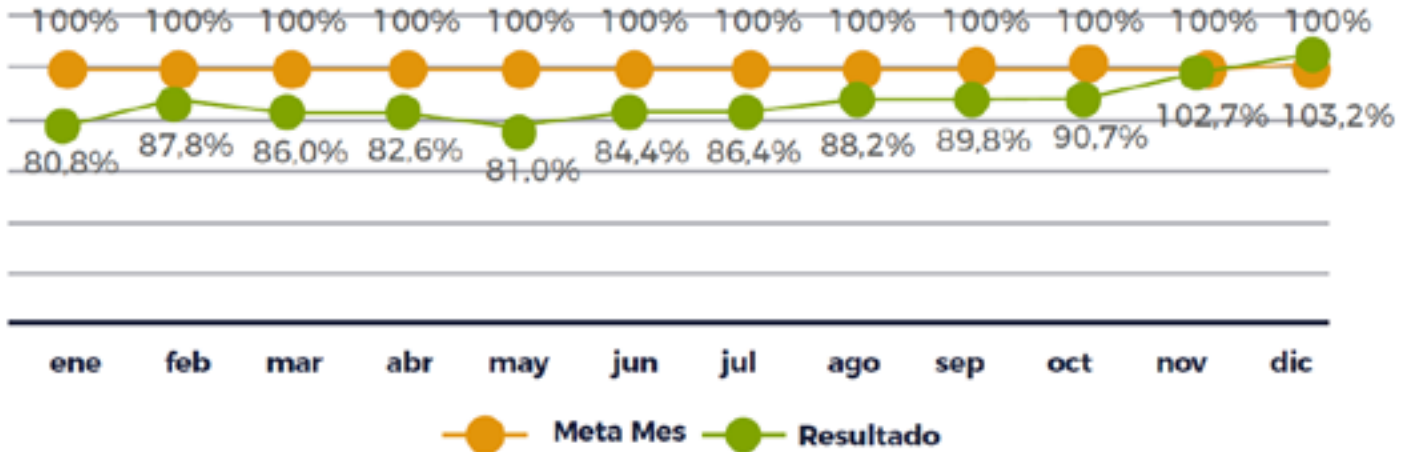
Durante la vigencia 2018, se realizó la revisión y análisis de la definición del indicador TMIA, concluyendo necesario retirar del mismo el tiempo de ejecución de la obra civil, el cual corresponde a un proceso diferente a la instalación que debe medirse por separado. Este replanteamiento conllevó la creación de un nuevo indicador TMINIA, cuyo resultado es el que se registra en este informe y no debe compararse con las mediciones de vigencias anteriores.



TASAS RETRIBUTIVAS POR VERTIMIENTOS DBO5 Y SST

El indicador muestra una desviación por encima del valor proyectado durante el último bimestre. No obstante, al realizar el ejercicio detallado para la declaración de vertimientos acumulados del año 2018, se cumplió lo comprometido en el PSMV celebrado con la autoridad ambiental.

TASAS RETRIBUTIVAS POR VERTIMIENTOS DBO5 Y SST



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI102-3

PROYECTOS E INVERSIÓN 2018

ITEM	PROYECTO	VALOR DEFINITIVO	REGISTRO PRESUPUESTAL	% DE EJECUCIÓN FISICA
1	Opt. Y Mejo. Tratamiento Primario Ptar Cañaveralejo	18.098.667.552	18.074.596.864	2.30%
2	Reposicion Redes Secundarias Alcantarillado Fase 6	18.540.683.679	15.185.262.364	90.35%
3	Reposicion Redes Secundarias Acueducto Y Componentes Fase 6	10.618.206.879	7.586.283.820	75.84%
4	Optimizacion Canales Y Colectores Fase 6	8.921.018.699	6.649.358.415	76.36%
5	Optimizacion Hidraulica Canal Cauquita Sur	5.861.484.300	5.861.484.300	85.66%
6	Optimización Sistema De Tratamiento Fase 5	2.668.058.000	2.667.513.154	100.00%
7	Reduccion Perdidas Agua Potable Fase 2	13.027.840.470	12.575.112.857	21.68%

Fuente: Emcali, 2018; Informe de Gestión



PROYECTOS Y LOGROS EN EL 2018

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS
Optimización Y Mejoramiento Tratamiento Primario Ptar Cañaveralejo	Garantizar hasta el año 2035, el tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de Cali y continuar con la remoción de material orgánico (DBO5 y SST)	Se obtuvo cumplimiento holgado de la meta del indicador de Cargas Vertidas en SST, cumpliéndose los compromisos adquiridos en el PSMV firmado ante la autoridad ambiental.	Impacto positivamente las condiciones ambientales del Río Cauca al verter menor carga contaminante - No permitirá que el pago por el impuesto de la Tasa Retributiva crezca en función del incremento del Factor Regional. - El DBO5 se logró en el último trimestre de 2018 un cumplimiento del 95% de la meta.

PROYECTO	OBJETIVOS	LOGROS
Optimización Canales Y Colectores Fase 6	Mejoramiento hidráulico y estructural en los colectores y los canales de la ciudad.	Pretende eliminar 48 puntos que requieren reforzamiento o mejoramiento estructural.

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS
Reposición Redes Secundarias Acueducto Y Componentes Fase 6	Intervención de las redes de acueducto para el mejoramiento hidráulico y estructural (Tuberías y accesorios de Acueducto).	Se repusieron 16.482 Metros Lineales de redes secundarias de acueducto	Mejoramiento de la infraestructura para la prestación del servicio.

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS
Reposición Redes Secundarias Alcantarillado Fase 6	Mejorar el funcionamiento hidráulico de la red secundaria de alcantarillado interviniendo tramos en estado crítico	Se han repuesto 9.516 Metros Lineales en las redes de Alcantarillado	Mantenimiento y Mejoramiento de la infraestructura para la prestación del servicio, con lo cual se disminuye el número de daños (filtraciones) en la red y aumento del caudal de aguas residuales transportado a la PTAR-C



PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS
OPTIMIZACION HIDRAULICA CANAL CAUQUITA SUR	Entubamiento de 970 metros lineales del canal, antes de su entrega al canal oriental, retirar las aguas servidas, controlando así este vertimiento.	Excavación a máquina talud izquierdo y derecho del canal y retiro del material de excavación. - Excavación, retiro de escombros, colocación de piedra de río, instalación de filtros, instalación de tubería de 3,00 y 2,80 metros de diámetro y relleno con material importado hasta 0,3m por encima de la cota clave de la tubería. - Manejo de aguas durante la instalación de 48 metros de tubería de 3 metros de diámetro la tubería. - Suministro transporte e instalación de codos y cámaras CRP para tubería de 2,80 y 3,00 metros de diámetro.	-Mejoran la calidad ambiental -Mejoran calidad de vida de las personas que vive en los alrededores del mismo.

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS
OPTIMIZACIÓN SISTEMA DE TRATAMIENTO FASE 5	Optimización del cribado grueso y el cribado fino	En el de septiembre se instalaron 2 rejas gruesas y 6 rejillas finas y se encuentran en funcionamiento.	Mejorar la retención de los sólidos, disminuyendo la probabilidad de taponamientos de equipos y unidades posteriores - Disminuciones de mantenimientos correctivos que implican la salida de los caudales de entrada de agua, haciendo que la PTAR-Cañaveralejo pierda capacidad de tratamiento y finalmente se descargue una mayor carga contaminante al río Cauca.

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS
REDUCCION PERDIDAS AGUA POTABLE FASE 2	Mejorar la eficiencia en la prestación del servicio por parte de la empresa disminuyendo el nivel de pérdidas desde dos componentes principales, las pérdidas físicas y las pérdidas comerciales	1- Realizar las obras necesarias de optimización del plano de presiones sectores hidráulicos y control de fugas no visibles en los macrosectores de la red baja norte, red baja oriental y red alta, para reducir las pérdidas técnicas del sistema de acueducto del área de abastecimiento de EMCALI. 2- Realizar las obras necesarias de optimización del plano de presiones sectores hidráulicos y control de fugas no visibles en los macrosectores de la red baja sur, bombeo Nápoles y casco urbano Yumbo, para reducir las pérdidas técnicas del sistema de acueducto del área de abastecimiento de EMCALI.	-Se optimizará el plano de presiones en (35) sectores hidráulicos, se conformarán tres sectores hidráulicos nuevos, además del rastreo, detección y control de fugas no visibles en 1.500 Km en el año 2019. -Aumento del ingreso y flujo de caja. -Disminución en los costos de operación y potabilización.



PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL 2019

ITEM	PROYECTO	VALOR DEL PROYECTO (Valor Presente Neto)	ALCANCE
1	Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Cali	\$ 26.829.978.115	Desarrollar una herramienta de planificación que permita definir estrategias de servicio a corto, mediano y largo plazo de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Cali.
2	Construcción del prototipo (Pozo piloto) para realizar filtración en lecho del Río Cauca.	\$ 24.050.985.250	Implementar una alternativa piloto que permita aprovechar el río Cauca de manera continua en el punto actual de captación la cual brinde agua con un valor de turbiedad menor o igual a 70 UNT.
3	Construcción Nueva Línea de Aducción San Antonio.	\$ 30.170.101.127	Construir una nueva aducción para reponer la línea de aducción existente, la cual contempla: un primer tramo rural de 800 m en tubería de 1,6 m de diámetro de flujo a baja presión y un segundo tramo de tipo urbano en túnel hidráulico a gravedad de 1600 m de longitud y un tramo final en túnel linear hasta la llegada a la PTAP San Antonio. La capacidad de la línea de aducción será de 3.6 m ³ /seg.
4	Optimización Planta de Tratamiento de Agua potable la Rivera	\$ 6.817.811.507	Mejorar los procesos y capacidad de producción de agua potable en la Planta la Rivera, para tener la capacidad de tratar 54 l/seg.
5	Optimización y Mejoramiento Tratamiento Primario PTAR Cañaveralejo*	\$ 68.290.477.398	Realizar mejoras en la infraestructura de la planta, tal como, la optimización de los sedimentadores primarios, reposición de equipos, mejoramiento en el área de cogeneración de energía, optimización sistema de apantallamiento eléctrico, recuperación y actualización a la norma NSR 10 de sismo resistencia para concretos, optimización unidades de digestión, optimización patio de lodos, optimización sistema de red y protección contra incendio, mejoras locativas de edificios industriales, mejoras a vía de ingreso PTAR-Cañaveralejo.
6	Optimización y Mejoramiento Tratamiento Primario PTAR Cañaveralejo*	\$ 68.290.477.398	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad y tiempo de atención de las reparaciones. - Controlar las fugas no visibles. - Optimizar plano de presiones. - Reponer tramos con alto nivel de fugas. - Actualizar la información de clientes y medidores. - Reducir el error en la estimación de consumos no medidos. - Controlar las anomalías de lectura. - Controlar los fraudes. - Intervenir los Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto. - Gestionar el parque de medidores.



TELECOMUNICACIONES

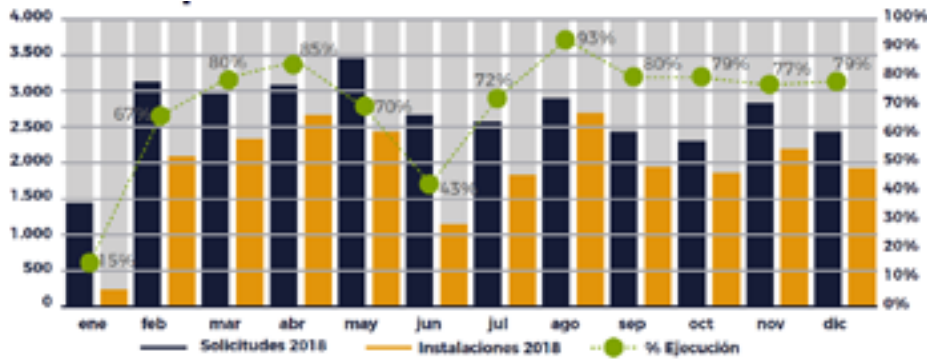
De acuerdo al nuevo PEC 2018-2023, los principales indicadores estratégicos son de evaluación de la prestación del servicio de Telecomunicaciones en el 2018 son los siguientes:



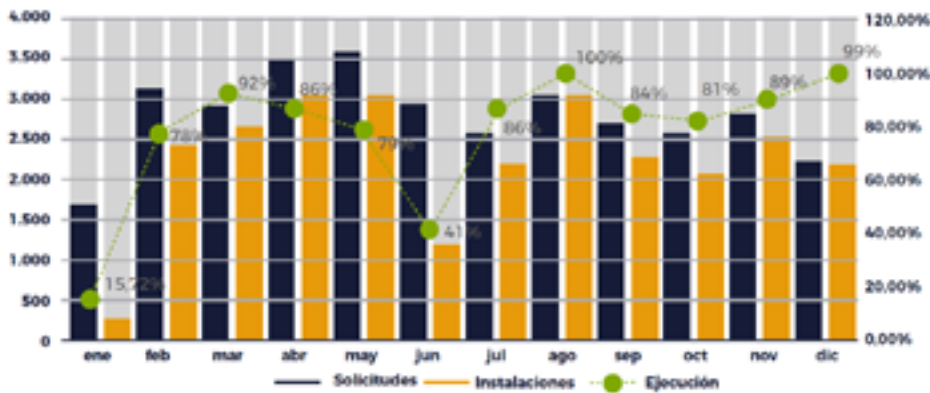
LÍNEA BÁSICA

Se logró una ejecución positiva y creciente, alcanzando resultados de 93% en el mes de agosto, el año cierre con una tendencia positiva y del 79%.

GRÁFICA DE INSTALACIONES DE LÍNEA BÁSICA

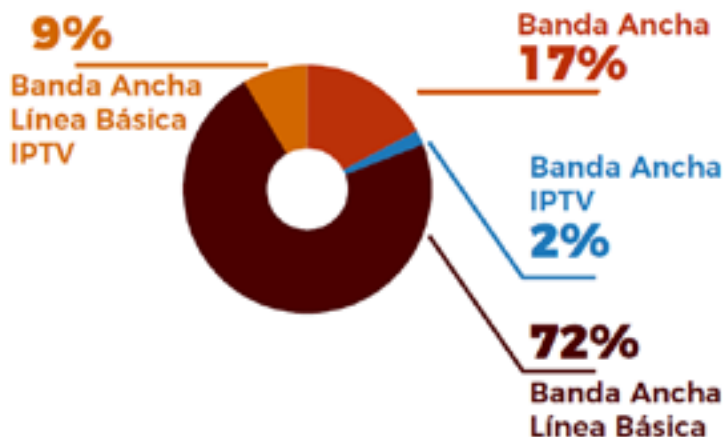


SOLICITUDES VS INTERNET



La ejecución de instalaciones en el II semestre tuvo un comportamiento positivo cerrando casi con el 100% de cumplimiento en la instalación de servicios, esto debido entre otras cosas al compromiso del área de instalaciones y la ejecución exitosa de las órdenes de trabajo, además de los controles efectuados tanto administrativa como técnicamente.

COMPOSICIÓN DE INSTALACIONES DE INTERNET

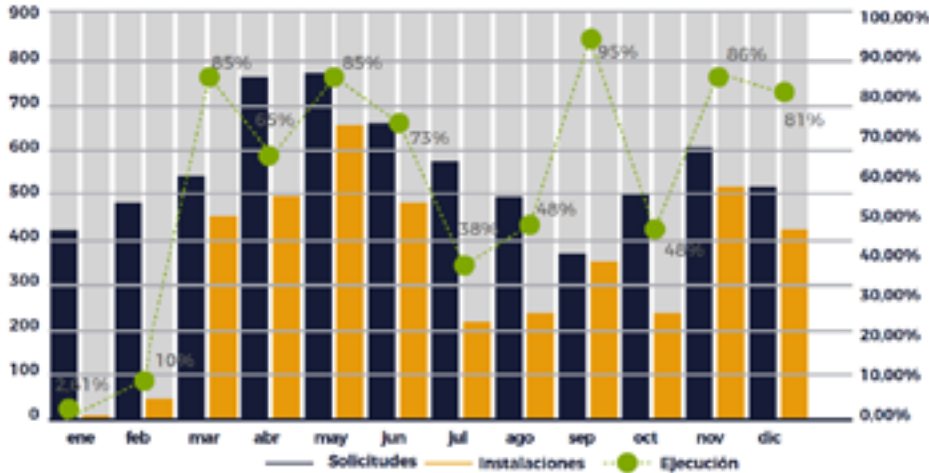


INTERNET

La cantidad de solicitudes ingresadas en la vigencia 2018 para el servicio de internet alcanzaron un cumplimiento del 76% con 33.503 solicitudes ingresadas por los diferentes canales de atención, el 46.11% ingresaron por los agentes comerciales, el 16.44% por los centros de atención y el 37.44% estrategias del canal de telemarketing.

En la gráfica de se puede observar como el 72% de las instalaciones corresponden a la dupla banda ancha más línea básica, el 17% solo adquieren servicios de banda ancha, el 9% adquiere triple play y el 2% adquiere la dupla banda ancha más IPTV.

INSTALACIONES VS IPTV



IPTV

El negocio de IPTV tuvo un cumplimiento con respecto a la meta de solicitudes de 69.33%.

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

LÍNEA BÁSICA

Las fuentes de información para el cálculo de la participación en el mercado son el boletín trimestral emitido por el MINTIC para línea básica e internet y el dato de suscriptores de televisión es extraído de la página de la ANTV, para la presentación de este informe se tienen datos de línea básica e internet hasta el II trimestre de la vigencia 2018 para el servicio de televisión si se cuenta con información hasta el mes de diciembre.

Conforme lo establecido en los objetivos estratégicos del PEC, el negocio de telecomunicaciones de Emcali con su servicio de telefonía básica sigue siendo el líder en el valle del cauca con una participación de 47.5%.

EMPRESA	2016		2017		IT - 2018		IIT - 2018		VAR % I 2018 II 2018	
	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA
EMCALI	296.083	45.0%	303.659	47.6%	307.965	47.5%	306.393	46.8%	-0.5%	-0.7%
TELMEX	207.831	31.6%	229.494	35.9%	233.203	36.0%	239.544	36.6%	2.7%	0.6%
COLOMBIA TEL	53.770	8.2%	53.880	8.4%	56.054	8.6%	58.181	8.9%	3.8%	0.2%
UNE EPM	48.556	7.4%	50.003	7.8%	49.078	7.6%	49.056	7.5%	0.0%	-0.1%
OTROS	6.502	1.0%	1.268	0.2%	1.813	0.3%	1.687	0.3%	-6.9%	0.0%
TOTAL	658.267	100.0%	638.404	100.0%	648.113	100.0%	654.861	100.0%	1.0%	0.0%

Fuente Emcali 2018



INTERNET

EMPRESA	2016		2017		IT - 2018		IIT - 2018		VAR % I 2018 II 2018	
	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA
TELMEX	236.563	50.6%	255.931	51.8%	258.942	52%	262.015	51.6%	1.2%	-0.3%
EMCALI	97.757	20.9%	105.251	21.3%	105.696	21.2%	107.240	21.1%	1.5%	-0.1%
UNE EPM	67.803	14.5%	65.528	13.3%	64.240	12.9%	63.414	12.5%	-1.3%	-0.4%
COLOMBIA TEL	47.085	10.1%	49.477	10.0%	51.955	10.4%	55.151	10.9%	6.2%	0.5%
DIRECTV	10.184	2.2%	11.893	2.4%	11.750	2.4%	11.799	2.3%	0.4%	0.0%
OTROS	8.228	1.8%	6.322	1.3%	6.665	1.3%	8.134	1.6%	22.0%	0.3%
TOTAL	467.620	100.0%	494.402	100.0%	499.248	100.0%	507.753	100%	1.7%	0.0%

El resultado de participación en el mercado de internet se logra mantener en segundo lugar en el Valle del Cauca en las zonas donde se presta el servicio, dando cumplimiento con la meta del Plan Estratégico, la tendencia de participación en el mercado se ha mantenido constante los últimos 4 años, resultado con un análisis positivo.

IPTV

EMPRESA	2016		2017		IT - 2018		IIT - 2018		VAR % I 2018 II 2018	
	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA	CANTIDAD	% PA
EMCALI	19.052	4.1%	16.898	3.6%	15.841	3.39%	15.687	3.37%	-1.0%	0.0%
TELMEX	267.693	58.2%	278.950	60.0%	276.395	59.1%	275.489	59.10%	-0.3%	0.0%
COLOMBIA TEL	18.551	4.0%	23.911	5.1%	28.519	6.1%	32.877	7.05%	-15.3%	1.0%
UNE EPM	87.441	19.0%	80.717	17.4%	78.609	16.8%	76.797	16.48%	-2.3%	0.3%
DIRECTV	62.015	13.5%	61.318	13.2%	64.728	13.8%	61.453	13.18%	-5.1%	-0.7%
OTROS	5.157	1.1%	2.836	0.6%	3.650	0.8%	3.839	0.82%	5.2%	0.0%
TOTAL	459.909	100.0%	464.630	100%	467.742	100%	466.142	100%	-0.3%	0.0%

En el negocio de la televisión Emcali se ubica en cuarta posición, ha logrado mantener su base de clientes con la puesta en marcha de un servicio innovador que ofrece incrementar la calidad de vida de los suscriptores.



CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

LÍNEA BÁSICA

	DICIEM - 17	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEM
CLIENTES FACTURADOS	266.199	264.280	260.853	260.659	260.489	261.251	260.513	259.093	257.198	257.322	256.195	255.447
INSTALACIONES		218	2.080	2.355	2.641	2.423	1.132	2.681	1.949	1.833	2.175	1.905
CHURN		1.853	1.605	1.485	1.258	1.499	1.517	1.594	1.618	1.622	1.389	1.083
CARTERA		1.052	1.803	961	1.469	713	897	1.490	1.485	935	1.260	1.151
CRECIMIENTO		-0,72%	-2,01%	-2,08%	-2,15%	-1,86%	-2,67%	-3,12%	-3,38%	-3,33%	-3,76%	-4,04%

El negocio de telefonía básica no tuvo un crecimiento en la vigencia 2018, sin embargo se logra mantener una base de clientes en promedio de 250.000, logrando situarla como líder en este tipo de servicio.

INTERNET

	DICIEM - 17	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEM
CLIENTES FACTURADOS	101.682	101.978	100.016	100.427	101.473	102.749	103.497	103.219	103.562	104.534	105.688	106.049
INSTALACIONES		262	2.418	2.657	3.017	2.807	1.199	2.185	2.264	2.060	2.509	2.179
CHURN		1.158	1.005	878	989	973	994	903	1.070	1.133	878	816
CARTERA		1.006	735	674	729	997	845	571	753	905	771	1.150
CRECIMIENTO		0,29%	-1,64%	-1,23%	-0,21%	1,05%	1,78%	1,51%	2,83%	3,79%	3,94%	4,29%

El negocio de Internet tuvo un crecimiento de 4.29% comparando el mes de diciembre vs el mes de enero, situación positiva para el negocio en donde se ven reflejadas las acciones y estrategias comerciales y operativas aplicadas en todo lo corrido de la vigencia 2018.

IPTV

	DICIEM - 17	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEM	DICIEM
CLIENTES FACTURADOS	16.955	16.558	16.041	15.656	15.639	15.805	15.902	15.980	15.951	15.777	15.782	15.636	15.567
INSTALACIONES		11	48	456	494	654	481	219	239	351	239	516	421
CHURN		350	291	276	293	285	301	277	312	277	317	295	212
CARTERA		172	148	117	79	122	113	74	96	80	96	113	215
CRECIMIENTO		-2,34%	-5,39%	-7,66%	-7,76%	-6,78%	-6,21%	-5,75%	-5,92%	-6,95%	-6,92%	-7,78%	-8,19%

El negocio de televisión para lo corrido de la vigencia 2018, no logró tener un crecimiento en su base de suscriptores, sin embargo al igual que en la telefonía básica, logro mantener una base de clientes de 15.500 aproximadamente, lo que le sigue permitiendo mantenerse en el mercado, las estrategias comerciales empleadas buscaban incentivar el uso de este producto en los clientes activos.

La ejecución de instalaciones en el II semestre tuvo un comportamiento positivo cerrando casi con el 100% de cumplimiento en la instalación de servicios, esto debido entre otras cosas al compromiso del área de instalaciones y la ejecución exitosa de las órdenes de trabajo, además de los controles efectuados tanto administrativa como técnicamente.



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN GRI102-3

INVERSIONES 2018

Se obtuvo una ejecución del 85% de la inversión a diciembre de 2018, superó lo ejecutado del año 2017 que fue del 68%.

ITEM	PROYECTO	VALOR DEFINITIVO	REGISTRO PRESUPUESTAL	% DE EJECUCIÓN
1	Plataforma Telemedia	\$ 7.809.883.052	\$ 7.810	100%
2	Proyecto TIC	\$ 1.199.500.032	\$ 555	28%
3	Proyecto 99.9 CMS	\$ 7.437.620.014	\$ 7.438	88%
4	Evolución digital	\$ 14.425.671.116	\$ 14.436	86%
5	Modernización tecnológica	\$ 555.309.568	\$ 1.200	66%
TOTAL			\$31.428	85%

PROYECTOS ESTRATÉGICOS 2019

ITEM	PROYECTO	VALOR DEL PROYECTO
1	Evolución Digital	\$11.320.000.000
2	Proyecto TIC	\$1.500.000.000
3	Modernización Tecnológica	\$1.200.000.000
TOTAL		\$14.020.000.000

GESTIÓN COMERCIAL

De acuerdo con los focos y objetivos de transformación del Plan Estratégico 2018 -2023, los cuales están orientados en la satisfacción y fidelización del cliente, para el 2018 logra la conceptualización de proyectos y actividades que buscan facilitarle al usuario el acceso a los trámites y servicios de Emcali E.I.C.E. E.S.P a la vez que fortalece los procesos de atención con calidad y continuidad buscando siempre la satisfacción de nuestros usuarios y con base en las herramientas de gestión proporcionadas por el Modelo Integrado de Planeación , en relación con la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

INDICADORES DE GESTIÓN AL CLIENTE

Los indicadores (Nivel de Atención y Nivel de Abandono en Sala) son indicadores de tipo regulatorio establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la Resolución CRC 5111 de 2017, por lo que su obligatoriedad de medición sería sobre los servicios de comunicaciones, sin embargo EMCALI siempre en búsqueda de las mejores prácticas incluyó estas mediciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y energía.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ESPERA EN SALA

Con este indicador se busca garantizar que al menos el 80% de los usuarios que toman un turno para ser atendidos en las oficinas físicas de atención al público, permanezcan en espera por un tiempo que debe ser inferior a 15 minutos.



PORCENTAJE DE ABANDONO EN SALA

Este indicador calcula la cantidad de usuarios que habiendo recibido un turno deciden abandonarlo, la regulación no estableció una meta, entonces EMCALI por gestión interna la estipuló en un máximo de 2% de turnos abandonados sobre el total de turnos entregados. A continuación, el desempeño de esos indicadores para los servicios públicos domiciliarios y de TIC's:

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ENERGÍA)

Para la vigencia 2018 se atendieron en las oficinas físicas de atención al usuario en promedio 15.547 usuarios con turno. A continuación, los indicadores de calidad en la atención:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ESPERA EN SALA

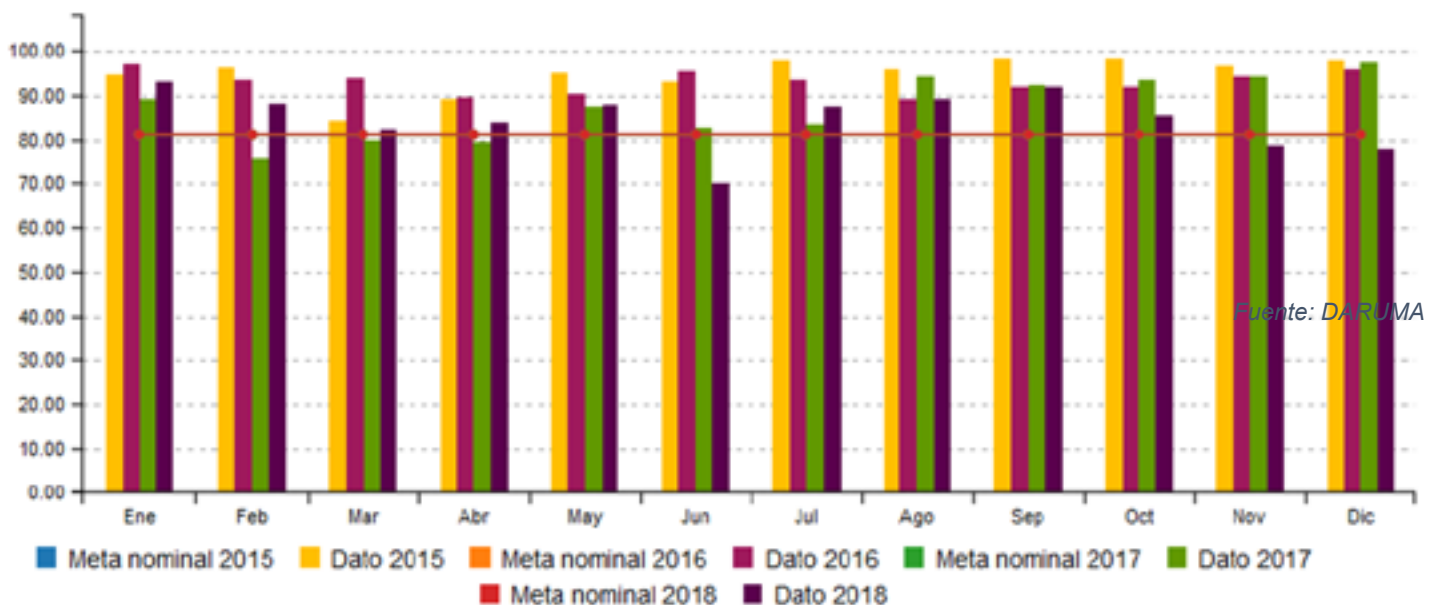
Para la vigencia del 2018, EMCALI en promedio recibió en los puntos de atención un promedio mensual de 15 mil usuarios, de los cuales alrededor del 84.4% se atendió en los siguientes 15 minutos después de entregado el turno. Sin embargo, para los meses de junio, noviembre y diciembre se observa un desempeño inferior a la meta establecida, ocasionado por un incremento en el flujo de usuarios.

Valores capturados												
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015	94,63	96,06	84,01	88,99	94,81	92,87	97,73	96,85	97,98	97,83	96,63	97,74
2016	96,73	93,33	93,71	89,49	90,09	95,31	93,46	88,97	91,91	91,63	94,11	95,62
2017	89,04	75,50	79,62	79,42	87,13	82,56	83,38	94,13	92,26	93,48	93,97	97,24
2018	93,09	88,04	82,01	83,48	87,44	69,94	86,97	89,08	91,81	85,20	78,59	77,76

Notas: Unidad de medición: %

Valores acumulados

Valores promediados



PORCENTAJE DE ABANDONO EN SALA

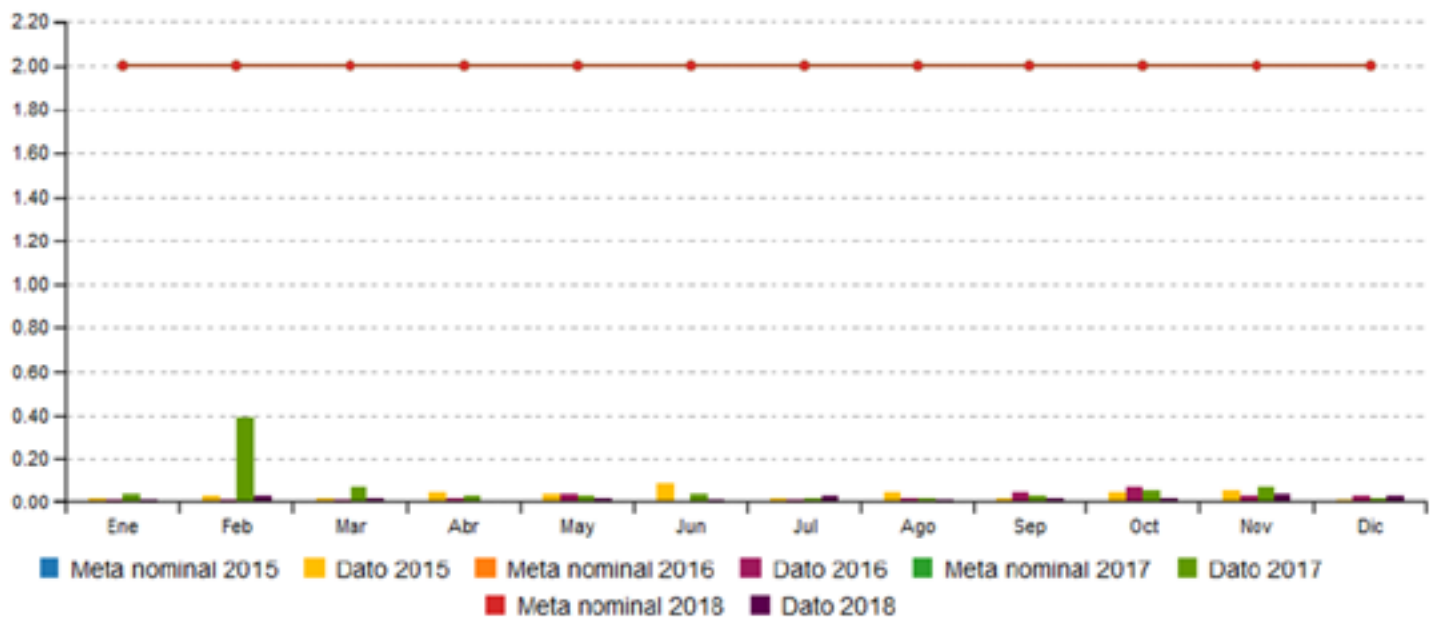
En relación con el promedio de 15 mil turnos entregados para los años 2018, se tiene que el 0.02% de los turnos entregados fueron abandonados por el usuario antes de ser llamados por un asesor. Esto con respecto al año anterior 2017, que fue de 0.068%, indica una reducción en turnos abandonados, y por ende un incremento en el nivel de capacidad de atención del canal personalizado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015	0,02	0,03	0,02	0,05	0,04	0,09	0,02	0,05	0,02	0,05	0,06	0,01
2016	0,01	0,01	0,01	0,02	0,04	0,00	0,01	0,02	0,05	0,07	0,03	0,03
2017	0,04	0,39	0,07	0,03	0,03	0,04	0,02	0,02	0,03	0,06	0,07	0,02
2018	0,01	0,03	0,02	0,00	0,02	0,01	0,03	0,01	0,02	0,02	0,04	0,03

Notas: Unidad de medición: %

Valores acumulados

Valores promediados



Fuente: DARUMA

SERVICIOS DE COMUNICACIONES (LÍNEA BÁSICA, TELEVISIÓN E INTERNET)

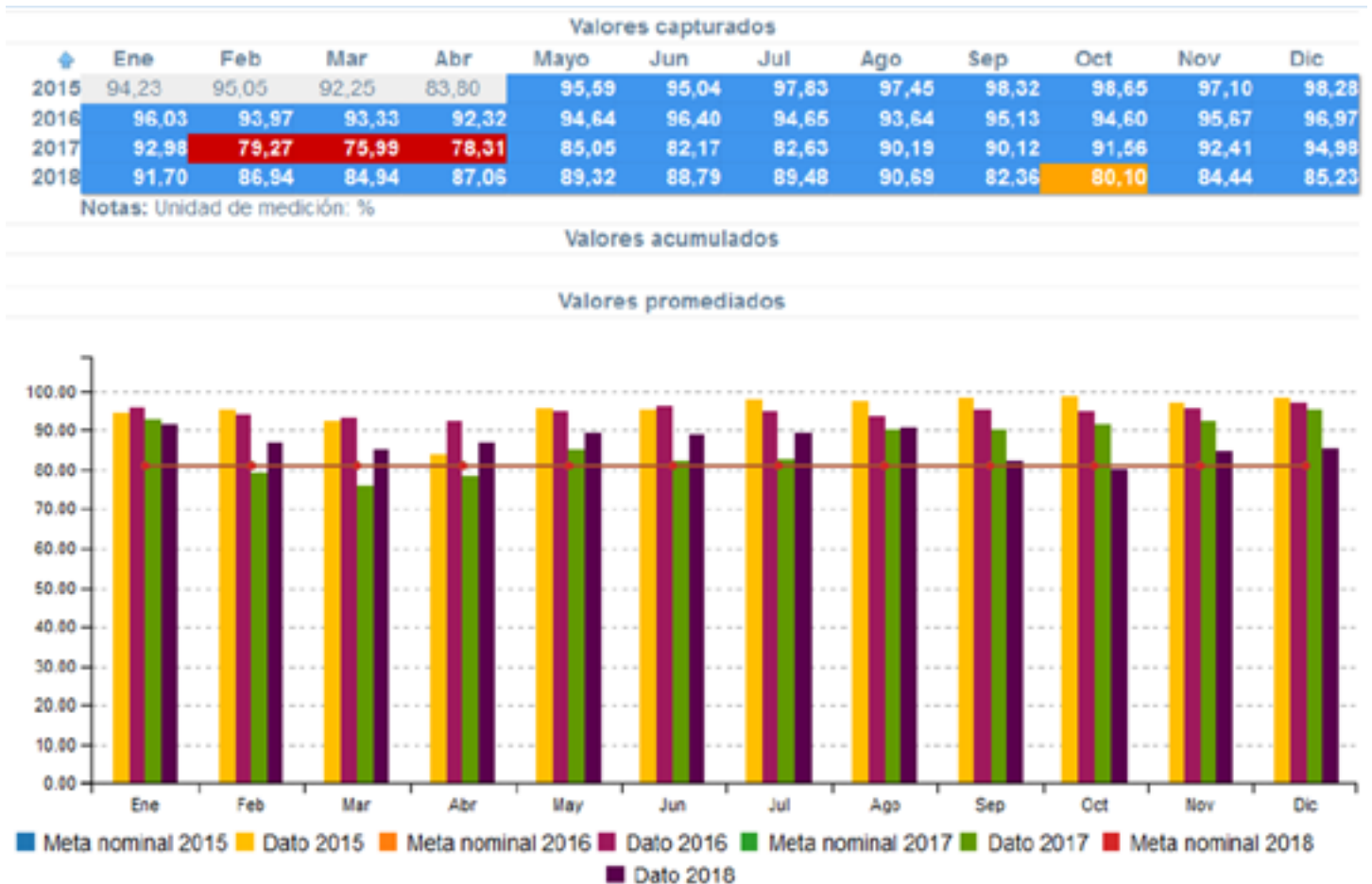
Para la vigencia 2018 se atendieron en las oficinas físicas de atención al usuario en promedio 6937 usuarios con turno. A continuación, los indicadores de calidad en la atención:



NIVEL DE CUMPLIMIENTO TIEMPO DE ESPERA EN SALA

Para la vigencia 2018, EMCALI en promedio recibió en los puntos de atención un promedio mensual de 6.973 usuarios para los servicios de comunicaciones, de los cuales en promedio el 86,75% fue atendido en los siguientes 15 minutos después de entregado el turno.

Lo anterior, indica un cumplimiento sistemático en la meta (80% de usuarios en espera máximo hasta 15 minutos después de recibir el turno). Sin embargo, para el mes de octubre se observa un desempeño inferior a la meta establecida, ocasionado por un incremento en la afluencia de público para este servicio.



Fuente: DARUMA

PORCENTAJE DE ABANDONO EN SALA

En relación con el promedio de 6.973 turnos entregados para el año 2018, se tiene que el 0.03% de los turnos entregados fueron abandonados por los usuarios, antes de ser llamados para atención por parte de un asesor. Esto con respecto al año anterior 2017, que fue de 0.09%, indica una reducción en turnos abandonados, y por ende un incremento en el nivel de capacidad de atención del canal

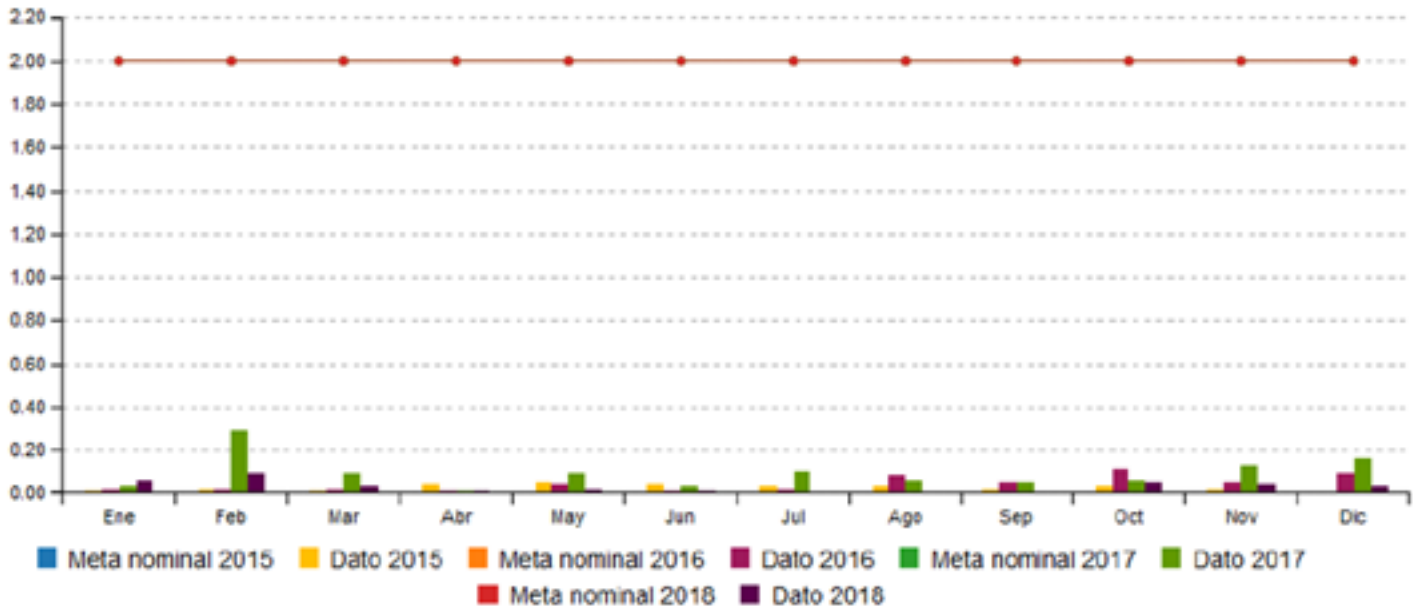
Valores capturados

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015	0,01	0,02	0,01	0,04	0,05	0,04	0,03	0,03	0,02	0,03	0,02	0,00
2016	0,02	0,02	0,02	0,01	0,04	0,01	0,02	0,08	0,05	0,11	0,05	0,09
2017	0,03	0,29	0,09	0,01	0,09	0,03	0,10	0,06	0,05	0,06	0,13	0,16
2018	0,06	0,09	0,03	0,01	0,02	0,01	0,00	0,00	0,00	0,05	0,04	0,03

Notas: Unidad de medición: %

Valores acumulados

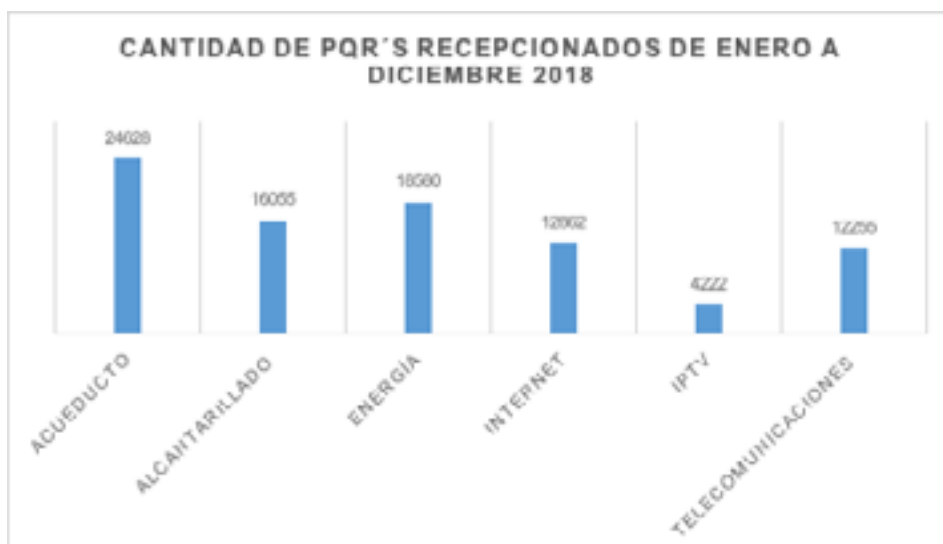
Valores promediados



Fuente: DARUMA

INDICADORES DE PQR

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.



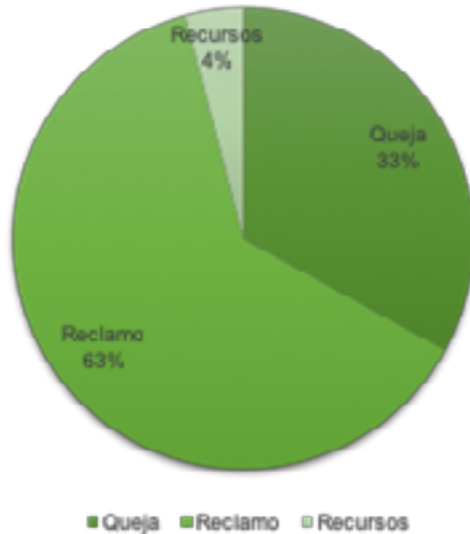
Emcali receptiona las peticiones, quejas y recursos de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones en los diferentes canales que dispone (verbal, virtual, telefónico y escrito).

Para el periodo del 2018 se recibieron un total de 88.602 peticiones, quejas y recursos.



Para este periodo las PQR'S que se recepcionaron en gran medida pertenecen a los servicios de acueducto y alcantarillado con un 45.91%, seguido del servicio de energía con un 20.97% del total de las PQR'S recepcionadas.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

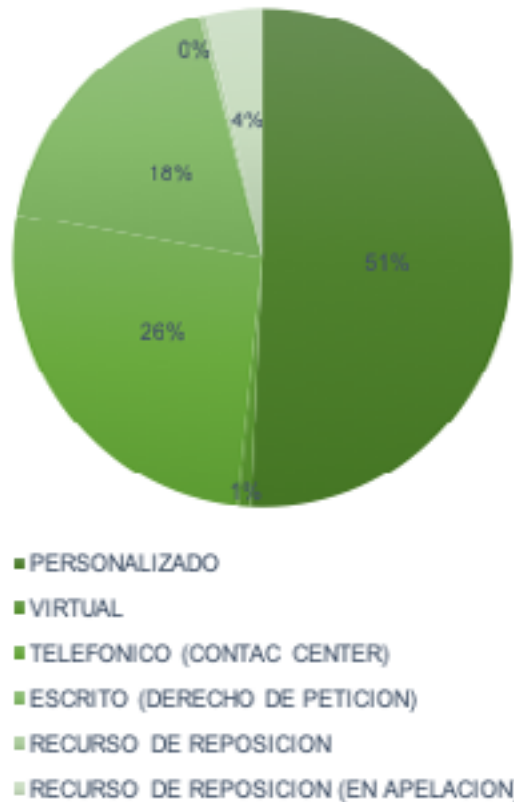


Como se puede observar la mayoría de PQR'S tienden a ser un reclamo por parte del usuario con un 63%, seguido de los recursos de reposición que corresponden a un 33% de las PQR.

Los medios de recepción más usados por los usuarios son:

- » El canal personalizado
- » El canal telefónico
- » Canal escrito.

DISTRIBUCIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Para el periodo del 2019 EMCALI se propone incentivar el uso del canal virtual por medio de redes sociales y la pagina corporativa.

Por último se detallan las principales causas de reclamación para cada servicio:

ACUEDUCTO

- » Inconformidad por desviación significativa.
- » Cobros por promedio.
- » Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.
- » Cobros por servicios no prestados.
- » Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio.

ALCANTARILLADO

- » Cobros por promedio
- » Inconformidad por desviación significativa
- » Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado

ENERGÍA

- » Cobros por promedio
- » Inconformidad por desviación significativa
- » Cobros por servicios no prestados
- » Lectura incorrecta
- » Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio
- » Cobro múltiple
- » Cobro de otros cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago, tasa e impuestos.

Para disminuir las causas orígenes de reclamación se analizan en Comité de Ciclo de Servicio, el cual es conformado por representantes de cada unidad de negocio (servicio), que identifican las posibles acciones.

Para los servicios públicos, se encuentra que la mayor causa es el cobro por promedio representado en la siguientes subcausas de reclamación:

» **MEDIDOR DESCONECTADO**

Conectar o reemplazar aparato de medición.

» **PREDIO DESOCUPADO**

Verificación por parte del lector de condiciones visibles adicionales (confirmar con vecinos, identificar ocupación del inmueble), que confirmen este estado, con el fin de cobrar por diferencia de lecturas y no establecer promedio por falta de evidencias en terreno.

» **CLAUSURA**

Cobros por servicios no prestados. Formatos que le indiquen al usuario



que los servicios son por predios y que no pueden compartir servicios para predios identificados como individuales. Revisiones en terreno, verificando las condiciones de prestación del servicio.

» **FUGA IMPERCEPTIBLE**

Acompañamiento para la ubicación de la fuga, ajuste al promedio de los consumos de hasta dos (2) meses, portafolio de servicios con externos para facilitar reparaciones.

TELECOMUNICACIONES

- » Calidad / Cobertura del servicio
- » Facturación / Gestión de saldos

Se revisa la aplicación de campañas y compensaciones por daños.

INFORMACIÓN EN CARTELERAS

En las carteleras de los puntos de atención se encuentra la información de los indicadores enunciados u adicionalmente la siguiente información de tipo reglamentaria:

- » Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, RPU 3066 2011.
- » Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, RPU 5111 2017.
- » Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
- » Alternativas de celebración del contrato.
- » Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- » Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- » Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
- » Nivel de calidad ofrecido. Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el proveedor de servicios de comunicaciones, con las tarifas correspondientes.
- » Carta de Trato Digno al Usuario.
- » Indicadores de atención al usuario de los que trata el artículo 53 del RPU:(I) Línea gratuita de atención al usuario. / (II) Oficinas físicas de atención al usuario. / (III) Quejas más frecuentes.
- » Condiciones y restricciones respecto del derecho que tiene el usuario para portar su número.
- » Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el proveedor.



INFORMACIÓN EN CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

En el canal telefónico y virtual, se encuentra la misma información que está disponible en las carteleras de las oficinas físicas de atención al usuario.

Adicionalmente para el canal telefónico también se mide la calidad en la atención y el resultado igualmente queda disponible para el usuario.

INFORMACIÓN SOBRE INDICADORES DE GESTIÓN

Para el canal telefónico se miden los siguientes indicadores sobre la cantidad de llamadas entrantes, para el periodo 2018:

Consolidado total atención telefónica contact center 177							
Mes	Llamadas Entrantes	Nivel de Atención	Meta > 95%	Nivel de Abandono	Meta < 5%	Nivel de servicio 30 s	Meta > 80%
Enero	103445	94,6%	95,0%	5,4%	5,0%	89,0%	80,0%
Febrero	90665	97,7%	95,0%	2,3%	5,0%	95,4%	80,0%
Marzo	111369	89,2%	95,0%	10,8%	5,0%	79,6%	80,0%
Abril	132307	86,7%	95,0%	13,3%	5,0%	74,5%	80,0%
Mayo	106719	92,0%	95,0%	8,0%	5,0%	83,9%	80,0%
Junio	83817	94,5%	95,0%	5,5%	5,0%	90,3%	80,0%
Julio	87315	95,6%	95,0%	4,4%	5,0%	85,0%	80,0%
Agosto	88665	96,6%	95,0%	3,4%	5,0%	91,6%	80,0%
Septiembre	102573	85,2%	95,0%	14,8%	5,0%	76,7%	80,0%
Octubre	85357	97,8%	95,0%	2,2%	5,0%	93,5%	80,0%
Noviembre	83494	97,2%	95,0%	2,8%	5,0%	92,7%	80,0%
Diciembre	80608	95,2%	95,0%	4,8%	5,0%	91,0%	80,0%
Acumulado	1156334	93,03%	95,00%	6,97%	5,00%	86,10%	80,00%

Para los meses de enero, marzo, abril, mayo y septiembre, se observa un incumplimiento de la meta establecida para los indicadores de nivel de atención y nivel de abandono, esto debido a un aumento imprevisto en el tráfico de llamadas por daños de energía, ocasionados por temporada de lluvias que afectan los transformadores de energía.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 102-3

INDICADORES DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El Nivel de Satisfacción al Usuario es un indicador (NSU) que tiene como objetivo medir el nivel de la calidad de atención a los usuarios en los diferentes canales de atención (virtual, telefónico y personalizado) para los servicios de telecomunicaciones.

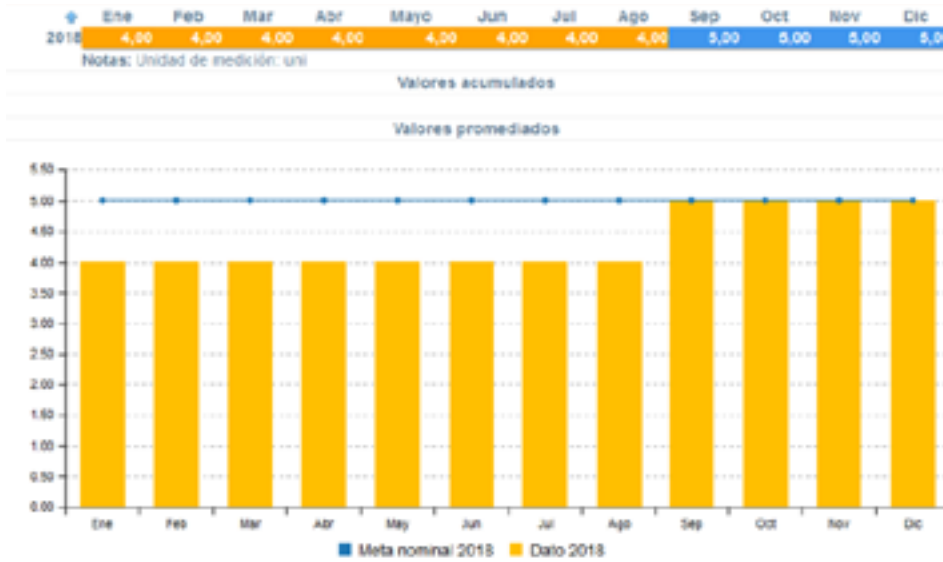
La calificación del indicador va de uno (1) a cinco (5) así:

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
IDENTIFICACIÓN	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho



PORCENTAJE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CANAL PERSONALIZADO

Los usuarios de los servicios de comunicaciones, se sintieron satisfechos (4,3) con la atención recibida en el canal personalizado (oficinas físicas de atención al usuario).



PORCENTAJE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CANAL TELEFÓNICO

Los usuarios que usaron el canal telefónico, para manifestar sus peticiones, quejas, y recursos del canal telefónico, en promedio para el 2018 se sintieron satisfechos con la atención prestada, calificación promedio 4,26 *ver la siguiente tabla.*

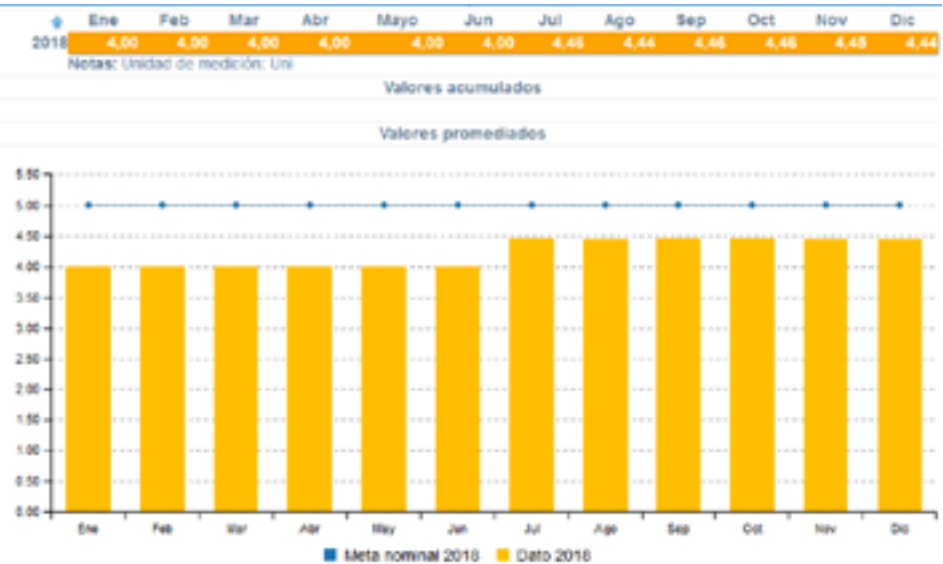


Ilustración 1 Fuente Gerencia Comercial Emcali 2018

PORCENTAJE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CANAL VIRTUAL

Ni satisfechos / ni insatisfechos (promedio 3,71), fue la calificación que los usuarios de los servicios de comunicaciones, le dieron a la atención recibida a través del canal virtual. Para los meses de octubre y noviembre no hubo calificación por parte de los usuarios, por lo que en estos meses la calificación se dejó en (0) Cero.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para la vigencia 2018 se realizaron las siguientes mejoras en los mecanismos de atención al usuario:

- » Incremento de una (1) sede más en Valle del Lili (Sur de la ciudad), para atención exclusiva, segmento Grandes Clientes, Administradores, Oficiales, Mipymes.

Con esto se llega a dos (2) sedes para atención de este segmento de clientes, la otra se encuentra en Versailles, Norte de la ciudad. Esta acción se complementa con el agendamiento del turno de atención mediante el canal telefónico.

- » Medición de la satisfacción por uso de canales de atención personalizado, telefónico y virtual, para el servicio de telecomunicaciones, bajo los protocolos establecidos en la Resolución CRC 5111 de 2017.
- » Documentación del Protocolo de Atención Telefónica, este protocolo se había venido usando y ajustando desde que se ha tenido este canal telefónico, la documentación del mismo permite mejorar la eficiencia del entrenamiento en puesto de trabajo de los agentes del canal.
- » Diseño del proyecto “Implementación de Solución Tecnológica para Mejorar y Automatizar el Proceso Gestionar PQR’s - PL_Q99863_CRM-PQR”. La implementación del CRM como portal único para el ingreso de las PQRs, permitirá ir automatizando cada uno de los trámites de la entidad. Este proyecto continua para las siguientes vigencias.

FACTURACIÓN

ÍNDICE DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN

A continuación se detalla de manera general las situaciones que afectan positiva o negativamente el desarrollo de las actividades, igualmente los logros alcanzados para el subproceso facturación o por área funcional durante diciembre de 2018.

LECTURA, IMPRESIÓN Y REPARTO

IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA DIGITAL

Se continúa con el envío de la factura digital tanto para la factura emitida por servicios públicos domiciliarios como para la de telecomunicaciones.

MES	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18	Nov 18	Dic 18
CANTIDAD	322	563	635	698	827	920	965	1.079	1.160

Fuente: Dpto. de Facturación

SEGUIMIENTO CAUSAS DE NO LECTURA

Teniendo en cuenta el proyecto que se está llevando a cabo para mitigar la causa 37 (impedimento), minimizando la asignación de las observaciones 12: tapado. 61:

inundado y 64: reja con candado para ambos servicios, Emcali inició el programa con la siguiente actividad: “Se realizó la socialización del incremento para la efectividad y calidad de cada persona, además se realizó una gestión exhaustiva para minimizar el ingreso de esta causa, los funcionarios se devolvieron hasta 4 veces en algunos predios para recuperar la lectura y en los casos con más impedimentos había acompañamiento personalizado del supervisor”.

CANTIDAD OBSERVACIÓN 40	GESTIÓN EFECTUADA	CANTIDAD OBSERVACIÓN 45
82	Actualización de Ruta	3
15	Cambio de dirección y ciclo	8
1	Enviada a terreno - Ruta buena	0
0	No la encontró el supervisor	0
0	No realizadas	0
98	TOTALES	11

En acueducto la causa 16 (aparato de medición dañado) paso de 19.805 a 19.133 casos comparado con la vigencia 11 de 2018, con una diferencia de -672.

REVISIÓN DE SERVICIOS

RESUMEN TOTAL DE REVISIONES EN EL MES

Mes	Revisiones de Crítica	Por desviación significativa	Por Causas de No Lectura	Rev. por Solicitud del Cliente	Rev. por Solicitud de la Empresa	Total Revisiones Mes
Dic-17	70.404	42.685	27.719	3.421	411	74.236
Ene-18	75.832	44.919	30.913	3.520	354	79.706
Feb-18	75.470	47.901	27.569	4.251	814	80.535
Mar-18	65.221	39.964	25.257	4.162	1.139	70.522
Abr-18	56.094	32.420	23.674	4.986	2.500	63.580
May-18	52.799	32.165	20.634	4.523	1.701	59.023
Jun-18	52.086	31.836	20.250	3.909	638	56.633
Jul-18	53.227	30.746	22.461	4.792	864	58.873
Ago-18	52.821	31.690	21.131	4.973	1.944	59.738
Sep-18	59.200	35.895	23.305	4.400	2.868	66.468
Oct-18	59.549	35.714	23.535	6.170	1.365	66.784
Nov-18	58.454	32.158	26.296	4.464	3.741	66.659
Dic-18	56.431	38.454	17.977	3.457	2.164	62.052

Fuente: Reporte Sideltec y Sinteco

Del total de revisiones de crítica realizadas, 38.657 corresponden al servicio de acueducto y 23.395 al servicio de energía.

RESUMEN GESTIÓN DE LLAMADAS PARA REVISIONES A SOLICITUD DEL CLIENTE

OBSERVACIÓN	2018											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
TOTAL LLAMADAS A GESTIONAR	3 477	4 224	4 131	4 659	2 604	3 734	4 793	4 751	4 462	6 069	4 230	3 245
LLAMADAS REALIZADAS	3 474	4 217	4 119	4 618	2 595	3 727	4 757	4 721	4 437	6 033	4 216	3 221
SE CONCRETÓ VISITA	2 918	3 449	3 303	3 681	2 228	2 611	2 964	3 209	2 875	4 141	2 672	2 041
SE DEJA MENSAJE EN BUZÓN	428	581	642	705	271	887	1 371	1 236	1 203	1 680	1 285	920
NO CONTESTAN	48	63	64	60	29	50	176	81	148	109	60	93
NUMERO EQUIVOCADO	0	0	0	0	0	0	0	32	20	27	24	30
NUMERO ERRADO	57	54	50	44	33	58	69	25	18	19	9	20
TELEFONO DAÑADO U OCUPADO	23	68	59	128	34	117	169	157	167	70	170	131
SIN DATOS	3	7	12	41	9	7	36	5	7	17	5	4
OTROS (Buzón lleno)	0	2	1	-	-	4	8	6	24	6	5	6
NO SE LLAMARON	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL LLAMADA REALIZADA	3 474	4 217	4 119	4 618	2 595	3 727	4 757	4 721	4 437	6 033	4 216	3 221
% PORCENTAJE VISITAS CONCRETADAS	84%	82%	80%	80%	86%	70%	62%	68%	65%	69%	63%	63%
GESTIÓN PRIMER Y SEGUNDA LLAMADA												
CONCRETADA PRIMERA LLAMADA	1 827	2 426	2 260	2 606	1 446	2 343	2 852	3 042	2782	4046	2591	1948
CONCRETADA SEGUNDA LLAMADA	1 091	1 023	1 043	1 075	782	268	112	167	93	95	81	93
TOTAL VISITAS CONCRETADAS	2 918	3 449	3 303	3 681	2 228	2 611	2 964	3 209	2 875	4 141	2 672	2 041
% TOTAL VISITAS CONCRETADAS	84%	82%	80%	80%	86%	70%	62%	68%	65%	69%	63%	63%

Fuente: Reporte Sisdelttec

Para el mes de diciembre de 2018 se realizó un total de 3.245 llamadas, en donde el 62,90% (2.041) se pudo concretar una visita y el 30,38% (920) se dejó mensaje en el buzón. En el mes de diciembre -18 se presentaron 260 (8,01%) inconsistencias en esta actividad, generadas por número de teléfono equivocado, errado o sin datos. Esta situación se reporta a la Dirección de Atención al Cliente para su revisión y generación de acciones correctivas.

GESTIÓN Y CONTROL CICLO DE SERVICIO

COMITÉ CICLO DE SERVICIO

Teniendo como prioridad el mejoramiento continuo al servicio brindado a nuestros usuarios, reducción de reclamaciones, reducción de pérdidas y contribución al aseguramiento de ingresos de Emcali, se indican las actividades de base más relevantes tratadas en las mesas de trabajo.

ACUEDUCTO Y ENERGÍA

Seguimiento y mejora en cumplimiento oportuno de las siguientes actividades operativas.

Mantenimiento Correctivo de Medidores

Normalización de Causas Operativas y Comerciales

Unificación de Información y fomento de integración en procesos

PLANES PROPUESTOS COMITÉ CICLO DE SERVICIO

Con el fin de promover soluciones a novedades relacionadas con el ciclo de servicio las cuales requieren trabajo en equipo y participación de áreas operativas, comerciales y legales se continuó trabajando en los siguientes planes:



PLAN REDUCCIÓN CAUSAS OPERATIVAS DE NO LECTURA

Objetivo	Avance	Observaciones
Gestionar la Normalización de Causas Operativas de No Lectura.	se están realizando mesas de trabajo para realizar análisis y gestión de normalización de causas a través actividades conjuntas y trabajo en equipo.	Se están implementando estrategias de suspensión integral clientes con causas y en cartera, se están priorizando normalizaciones clientes en zonas gestionables.

PLAN REDUCCIÓN IMPEDIMENTOS DE LECTURA - CAUSAS COMERCIALES

Objetivo	Avance	Observaciones
Gestionar la Normalización de Impedimentos - Causas Comerciales de No Lectura.	Seguimiento a clientes a los cuales se enviaron cartas por impedimento para toma de lectura con observaciones reja con candado e impedimentos por medidor tapado.	Comunicaciones enviadas a los usuarios sobre impedimento, se envió carta informando sobre la suspensión del servicio por esta causa y se procedió con las suspensiones, logrando la toma de lectura e impactar a la comunidad con estas actividades.

PLAN DE REDUCCIÓN CAUSALES REPRESENTATIVAS DE RECLAMACIÓN

Objetivo	Avance
Identificar Causas representativas de Reclamaciones y Ajustes con el fin de promover su reducción a través del análisis e implementación de acciones de mejora a través del trabajo en equipo con áreas involucradas en el proceso.	Se da continuidad a mesas de trabajo y priorización de Causas y Sub causas, iniciando con el Pareto de causas que generan los mayores valores en ajustes como son Cobros pro promedio, Cambio de Comercializador y Fuga Interna.

PLAN DE NORMALIZACIÓN DE AFOROS

Objetivo	Avance	Observaciones
Aseguramiento de Ingresos y Reducción de Pérdidas a través del Diseño e Implementación de plan que permite la normalización de aforos - paso de aforo a medible y/o actualización.	Se iniciaron actividades de análisis de bases de datos comercial de clientes con aforos iniciando con segmentación estratégica Industriales, Comerciales, Estratos 6.5.4.3.2.1, para los servicios de Acueducto y Energía. Se está realizando Análisis Revisión, Suspensiones, Observación en Google Maps, Identificación actividad desarrollada en predio para establecer relación entre consumo aforado y posible consumo real. Programación de Revisión para identificar censo de carga y/o consumo m3 - casos que ameriten la visita.	Se trabaja coordinadamente entre Dirección de Operaciones Comerciales, Dirección de Gestión Operativa, Departamento de Control Energía y Departamento de Desarrollo Estratégico.

BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES



EMCALI tiene como propósito buscar el bienestar de los trabajadores, la gestión del talento humano y las mejores condiciones de vida laboral para todos los trabajadores.

PROGRAMAS

IMPLEMENTACIÓN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Una vez diseñado el Modelo de Gestión del Conocimiento para Emcali en la presente vigencia se iniciaron actividades para su implementación, las que se describen a continuación:

Realización y formalización en Daruma el procedimiento 191P04 Gestionar el Conocimiento Organizacional, en el que se establecen las disposiciones para gestionar el conocimiento organizacional mediante actividades de generación, organización, transferencia y aplicación de conocimientos, contribuyendo al logro de los objetivos y metas organizacionales.

Creación con la Dirección de Nuevos Negocios de una mesa de trabajo de Investigación, Desarrollo e Innovación I+D+I, desde donde se logró generar una política de I+D+I, ajustar política de Gestión del Conocimiento de forma que se encontrarán alienadas y fueran complementarias, se desarrollaron los planes de acción para el componente de Gestión del Conocimiento, en las categorías de Innovación, Investigación y Experimentación.

Gestión del Conocimiento como soporte de la innovación y en la gestión de proyectos, se reafirma la necesidad de implementación de lecciones aprendidas para los proyectos, comunidades de práctica, directorio de expertos entre otras.

GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE EVALUACIÓN EMPLEADOS PÚBLICOS

Se diseña, adopta e implementa en un 100%, el Sistema de Evaluación de Empleados Públicos de EMCALI, el cual permite establecer los compromisos laborales y comportamentales y por tanto evaluar el desempe-

ño de los empleados públicos, con el fin de determinar las oportunidades de mejora y desarrollo individual alineados con el logro de objetivos estratégicos.

REVISIÓN Y AJUSTE DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PLANTA DE CARGOS Y PLANTA DE PERSONAL ALINEADAS CON EL MOP

A fin de facilitar la transformación de la empresa en línea con lo definido en el PEC 2018-2023, se adelanta durante la vigencia 2018, la definición del 100% los ajustes de la estructura organizacional, derivados del estudio de cargas laborales buscando con ello una mayor alineación con el Mapa de Operación por Proceso –MOP.

GESTIÓN DE NIVEL TÁCTICO - OPERATIVO

Durante el año 2018 la gestión de talento humano provee 14 personas a la empresa, con las competencias técnicas y comportamentales que permiten prestar los servicios de la empresa, bajo el cumplimiento de los valores organizacionales y éticos, con alto desempeño, generando así impacto positivo en los niveles de innovación, productividad y competitividad que le permiten a EMCALI consolidar su capacidad organizacional en busca del logro de sus objetivos empresariales.

Emcali E.I.C.E.E.S.P, brinda la oportunidad de práctica empresarial a 192 aprendices que a partir de una gestión de co-formación comparten sus conocimientos poniéndolos en acción en cada una de las actividades a las que son asignados, lo anterior en línea con el cumplimiento de los objetivos y metas de cada una de las dependencias.

GESTIONAR COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

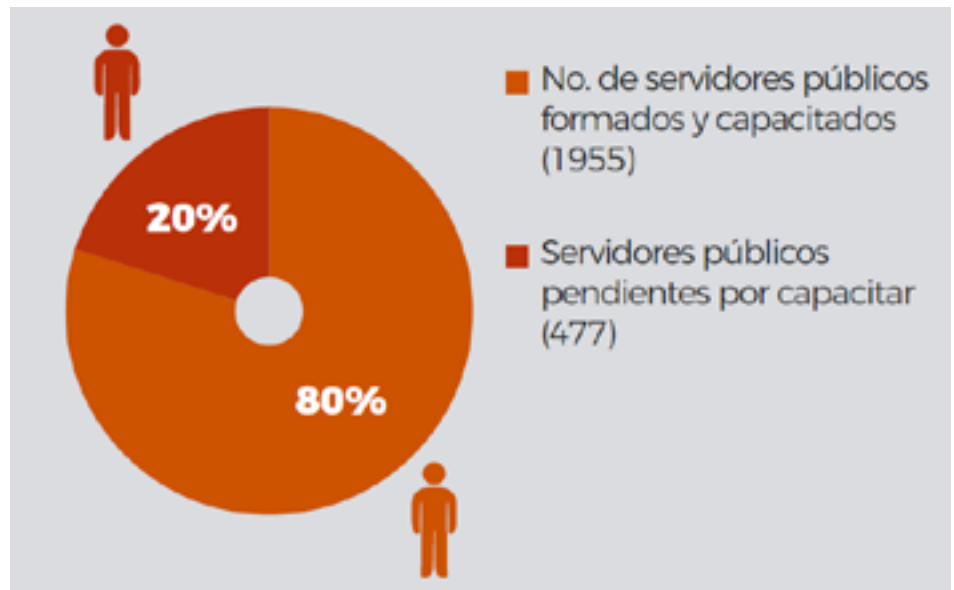
Se logró implementar en todas las plantas el sistema de marcación biométrica y huella para todos los trabajadores de Emcalilil, el cual ofrece un alto grado de confiabilidad, seguridad y rapidez en la identificación de los funcionarios, así como en el control de asistencia de los mismos.



FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Durante la vigencia 2018, se fortalece el nivel de conocimiento de los servidores públicos mediante la ejecución del Plan Institucional de Formación y Capacitación-PIFC, en el cual se impactó a un total de 1955 servidores públicos, que representan el 80% del total de trabajadores de Emcali E.I.C.E. E.S.P.

PERSONAL CAPACITADO



GESTIÓN DE CULTURA ÉTICA

Emcali desarrolla acciones encaminadas a fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Ética para lo cual realizó jornadas culturales de socialización e interiorización de los valores éticos de la empresa, en las cuales participaron un total 630 servidores públicos de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa, así como contratistas y aprendices.

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Con el fin de fortalecer los factores protectores y fomentar estilos de vida saludables orientados a la prevención integral del consumo de Sustancias Psicoactivas-SPA, se realizaron 13 talleres de sensibilización para la prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas con la participación de 322 funcionarios.

DESVINCULACIÓN ASISTIDA - PRE PENSIONADOS

Siendo importante acompañar en la etapa de desvinculación a los servidores públicos, a fin de que cuenten con herramientas que les permitan asumir una nueva etapa de la vida con una visión optimista del futuro, es así como en el año 2018 se realizó el taller de desvinculación asistida, que contó con cinco (5) encuentros, interviniendo a quince (15) personas que están a punto de cumplir con el tiempo legal establecido para su pensión.

RELACIONES TRABAJADORES - EMPRESA

CLIMA ORGANIZACIONAL

Se realizó la intervención en fortalecimiento de clima laboral a 1760 funcionarios en intervenciones grupales y 25 funcionarios del nivel directivo en intervenciones individuales.

INFORME TRAZABILIDAD CLIMA ORGANIZACIONAL EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE - ESP. AÑO 2018	
No. Personas intervenidas grupalmente	1760
No. Hora total	372
Intervenciones individuales	25
Intervenciones grupales	87

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL) Y POR SEXO GRI 102-8

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL Y JORNADA COMPLETA

SEXO	CANTIDAD	TIPO DE CONTRATO LABORAL	
		TRABAJADOR OFICIAL	EMPLEADO PÚBLICO
Hombres	1881	1817	64
Mujeres	530	473	57
Total Empleados: 2.411			

EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL PERMANENTE

SEXO	CANTIDAD
Hombres	1881
Mujeres	530
Total	2411

Fuente: Departamento Gestión Talento Humano y Organizacional – Área Funcional Desarrollo Organizacional

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL GRI 401-1

El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante la vigencia 2018 fue de: 13 personas, correspondientes al 0,5% de la planta total (2411), discriminado de la siguiente forma.

RELACIÓN DE PERSONAL CONTRATADO

Sexo	Cantidad	Promedio edad(años)	Tasa (%)
Hombre	5	38	0,5
Mujer	8	45	
Total	13		



No se cuenta con la información de los empleados por contrato laboral discriminado por región, no aplica para Emcali E.I.C.E. E.S.P.

En cuanto al número total y la tasa de rotación de personal durante la vigencia 2018 por grupo de edad, sexo y región fue:

RELACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL		
Sexo	Cantidad	Tasa (%)
Hombre	119	9
Mujer	99	
Total	218	

No se cuenta con la información de los empleados por contrato laboral discriminado por región.

PERMISO PARENTAL

GRI 401-3

Teniendo en cuenta que Emcali E.I.C.E. E.S.P. otorga a sus empleados el derecho parental, el cual hace referencia a los acuerdos cubiertos o políticas pactados con la empresa.

Emcali E.I.C.E. E.S.P. identifica la tasa de regreso al trabajo y la tasa de rotación, teniendo como base:

PERMISO PARENTAL VIGENCIA 2018	
Maternidad	3
Paternidad	5
Total Permisos	8

Fuente: Departamento Gestión Compensación y Beneficios – Área Funcional Administración Departamento

De acuerdo con lo anterior, durante la vigencia 2.018, el 100% de los funcionarios con permiso parental por maternidad o paternidad se reincorporan al trabajo, sin importar el sexo.

PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES

GRI 402-1

Emcali E.I.C.E. E.S.P. en atención a los plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales, aplica los términos que se establecen en la misma, si la modificación está relacionada con procesos operativos o administrativos de la empresa que incidan en la operación de la misma, se da como plazo mínimo 1 mes para la notificación antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que puedan afectar de forma considerable.

Las organizaciones sindicales con acuerdos, establecen como vigencia la misma, lo que en términos legales significaría que la misma no puede ser

modificada sino hasta el término pactado y previo la presentación del pliego de peticiones tal y como lo establece la norma.

TEMAS DE SALUD

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN COMITÉS FORMALES TRABAJADOR-EMPRESA DE SALUD Y SEGURIDAD GRI 403-1

Se da cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2013 de 1986 y al Decreto 1072 de 2015, para tal efecto se realizan las elecciones respectivas cada dos (2) años, en las cuales se eligen los representantes de los trabajadores y por parte de la administración y los representantes del empleador.

En atención a la normativa, todas las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo abarcan el 100% de los trabajadores de la Empresa con alcance a los contratistas por prestación de servicios. El COPASST funciona al 100% dentro de la empresa y cubre el 100% de los trabajadores.

TIPOS DE ACCIDENTES Y TASAS DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL O ENFERMEDAD PROFESIONAL GRI 403-2

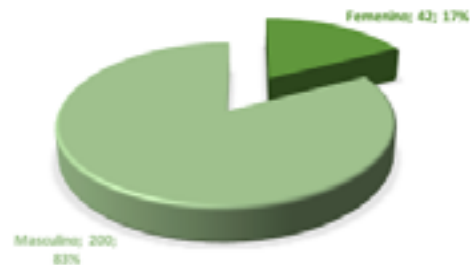
En el año 2018 en comparación con el año 2017, se presentó una reducción del 14% en la frecuencia de la accidentalidad, lo anterior muestra la efectividad en los sistemas de control que se han venido implementando, sobre todo el poder contar con permanente disponibilidad de elementos de protección personal.

En el año 2018 en comparación con el año 2017, se presentó una reducción del 44,3% en la severidad de los accidentes, lo anterior tiene una relación directa con la efectividad de las medidas que ayudaron, como el programa de riesgo biomecánico, a la reducción de la frecuencia, pues se observa que aunque se presentaron accidentes estos fueron menos severos (menos días de incapacidad).

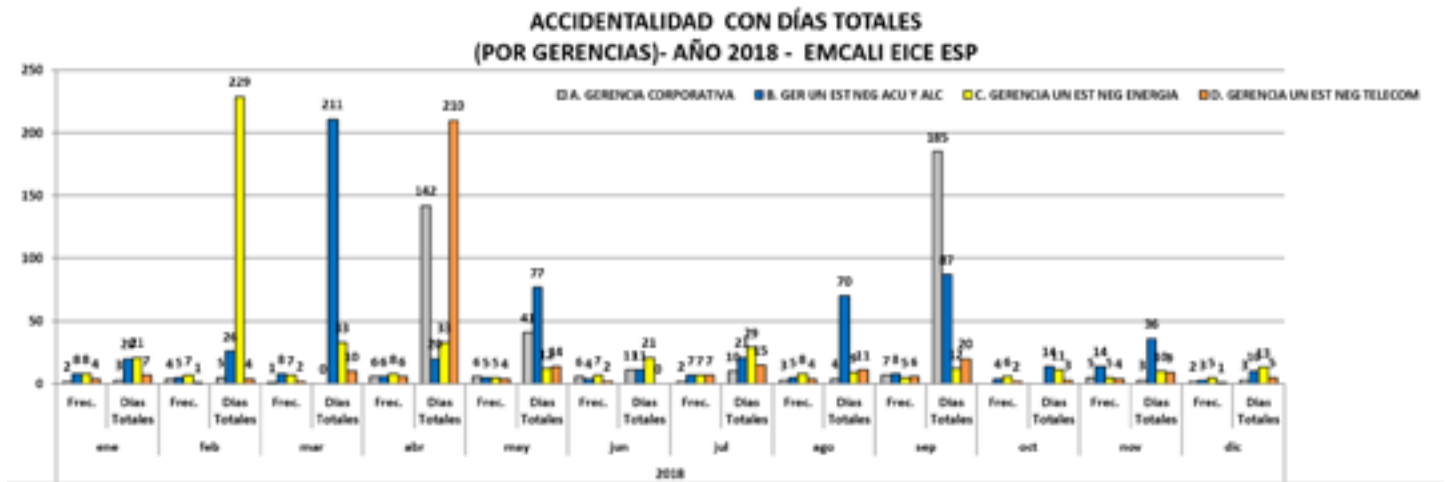
Es decir, el impacto de la lesión o daño fue atenuado.

En el 2018 se logró mantener el indicador de frecuencia con un cumplimiento Aceptable, el análisis de la accidentalidad no ha sufrido variación en lo referente a lo que los está generando, por ende, las acciones deberán seguir encaminadas a trabajar estos riesgos y peligros (Biomecánico, mecánico, Locativo) y buscar llevar el indicador a un cumplimiento deseable.

CLASIFICACIÓN DE ACCIDENTES POR GENERO 2018



TRABAJADORES CON ALTA INCIDENCIA O ALTO RIESGO DE ENFERMEDADES RELACIONADAS CON SU ACTIVIDAD GRI 403-3



Teniendo en cuenta que existen dentro de la organización actividades laborales de alta incidencia en riesgos laborales (Riesgo Biomecánico), se adjuntan los siguientes graficas que muestran la situación de los accidentes.

NO SE PRESENTARON ACCIDENTES MORTALES

ESTADÍSTICA DE CONTRATISTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS (PS) EMCALI E.I.C.E E.S.P

La empresa cuenta con las Matrices Legales de Peligros de acuerdo con la Norma Técnico Colombiana NTC-45, en la cual se identifican los riesgos que pueden desencadenar enfermedad laboral en los trabajadores y se han desarrollado los sistemas de vigilancia epidemiológica en consecuencia con los riesgos existentes.



TEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD TRATADOS EN ACUERDOS FORMALES CON SINDICATOS GRI 403-4

Emcali E.I.C.E. E.S.P cuenta con los siguientes acuerdos sindicales:

- » SINTRAEMCALI bajo el convenio 800-GA-PS-00507-2016, el cual aborda el 100% de temas relacionados con la salud.
- » USE bajo el convenio N°. 800-GA-CMA-0961-2015, el cual aborda el 100% de temas relacionados con la salud.

PRODUCTO DE LOS ACUERDOS SINDICALES SE TIENEN LOS SIGUIENTES ACUERDOS

Con sintraemcali el convenio 800-GA-PS-00507-2016 y el 100 % aborda temas de salud. USE con el convenio N°. 800-GA-CMA-0961-2015, también abarca el 100% temas de salud. Los objetos de estos convenios establecen: “prestación de servicio médico familiar complementario que no esté cubierto por el POS, para atender los trabajadores que sean bene-

ficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo”. con un alcance que determina: “El servicio médico familiar deberá prestarse teniendo en cuenta lo establecido por la Superintendencia Nacional de Salud, Decreto 806 de 1998, Ley 1438 de 2011 y las disposiciones que regulen los Planes Complementarios de Salud. Para el cumplimiento del objeto contractual se deberá atender a cada uno de los trabajadores oficiales afiliados al Sindicato y a los beneficiarios”. Población beneficiada de los dos (2) convenios: 12.000 personas aproximadamente.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 403-4

El promedio de horas de formación del género femenino es de 21.2 horas y del género masculino de 19.8 horas, discriminados de la siguiente manera:

Nivel Jerárquico	Horas de Formación / Persona
Asistencial	13,7
Directivo	46,7
Profesional	29,1
Técnico	20,3

Corte: diciembre 2018. Fuente: Departamento Gestión Talento Humano y Organizacional – Área Funcional Gestión del Conocimiento

PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

GRI 404-2

La Gerencia de Área Gestión Humana y Activos comprende entre sus metas el desarrollo integral de los servidores públicos, generando espacios de conocimiento que contribuyan a la empresa alcanzar los objetivos estratégicos, motivo por el cual, se diseña un Plan Institucional de Formación y Capacitación con periodicidad anual, el cuál es el resultado de una revisión técnica a las necesidades de formación requeridas para el apoyo al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, encaminadas a fortalecer las diferentes dimensiones del ser, el saber y el hacer de los servidores públicos, a través del desarrollo de competencias.

Así lo expresado, la ejecución del plan se concibe como una oportunidad de desarrollo de aptitudes y actitudes, necesarias para que cada servidor público agregue valor a su desempeño laboral y contribuya a que los procesos, productos y servicios de la empresa se realicen con los atributos de calidad requeridos por los usuarios, en términos de excelencia.

La temática que se plantó desarrollar en el Plan Institucional de Formación y Capacitación constituye al fortalecimiento de competencias laborales y comportamentales, bajo las modalidades de educación para el trabajo y el desarrollo humano y capacitación informal, **SU EJECUCIÓN CON CORTE A DICIEMBRE DE 2018 SE ENCUENTRA EN UN 85%.**

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL GRI 404-3

El 100 % de los colaboradores del nivel asistencial, técnico y empleados públicos del nivel directivo son evaluados, con el propósito de mejorar cada día la gestión de la empresa y la gestión del talento humano.

TRABAJADORES CON EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO POR SEXO			
	Nivel	Sexo	Cantidad
TRABAJADORES OFICIALES	ASISTENCIAL	Femenino	230
		Masculino	1.089
	TÉCNICO	Femenino	134
		Masculino	478
	PROFESIONAL	Femenino	109
		Masculino	250
SUBTOTAL			2.290
EMPLEADOS PÚBLICOS	DIRECTIVO	Femenino	57
		Masculino	64
SUBTOTAL			121
TOTAL TRABAJADORES			2.411

Fuente: Departamento Gestión Talento Humano y Organizacional – Área Funcional Desarrollo Estratégico Organizacional

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS GRI 405-1

El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para la categoría sexo y grupo de edad es:



Sexo	Cantidad	Grupo de edad
Masculino	24	<30 años:0 31 y 50 años
	40	>51 años
Femenino	28	<30 años:0 31 y 50 años
	29	>51 años

Fuente: Departamento Gestión Talento Humano y Organizacional – Área Funcional Desarrollo Estratégico Organizacional

RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES GRI 405-2

Emcali E.I.C.E. E.S.P. para la asignación de salarios y remuneración, no hace distinción significativa ni por género ni ubicación, actualmente los cargos para el sexo masculino y femenino son establecidos con el mismo salario base.

DERECHOS HUMANOS

Emcali se compromete a defender y proteger los derechos humanos a través del desarrollo de buenas prácticas y el cumplimiento de la normatividad respectiva. En cuanto al cumplimiento de los Derechos Humanos en la cadena de suministro todos los proveedores cumplen con la normas del sistema de seguridad social en el trabajo que protege los derechos humanos de las personas. Adicionalmente la gerencia de abastecimiento con el apoyo de la Dirección de Responsabilidad Social está desarrollando un proceso de formación a los supervisores de contratos para que se implemente de manera adecuada un componente social y ambiental que permita el respeto de los derechos humanos y el respeto al medio ambiente.

DISCRIMINACIÓN

CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS GRI 406-1

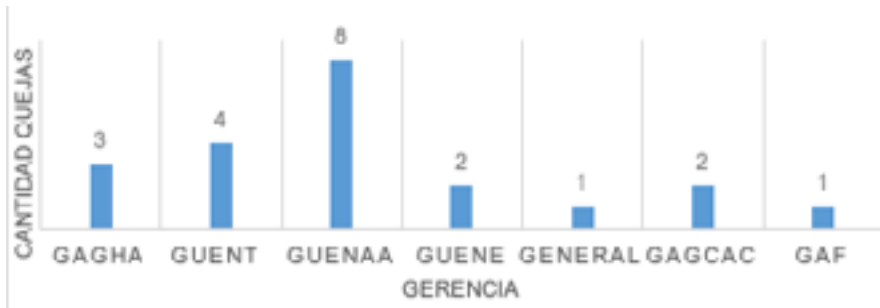
OBJETIVO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA

De acuerdo con la Resolución 000676 de Marzo 18 de 2014, el Comité de Convivencia de EMCALI E.I.C.E.E.S.P tiene como objetivo contribuir a la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los servidores públicos de la empresa, procurando generar una conciencia colectiva conviviente entre la comunidad laboral, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los trabajadores, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de éstos.

QUEJAS

El Comité de Convivencia de EMCALI E.I.C.E.E.S.P ha recibido quejas por supuesto acoso laboral, que han sido atendidas en el marco del cumplimiento de la Ley 1010 de 2006.

- » En el año 2018, se presentan 21 eventos, que son tratados en el marco de la metodología definida, lo cual queda en estado cerrado al cierre de 2018.
- » A continuación se presenta estadística de casos y/o eventos tratados por Gerencia:



Fuente: Comité de Convivencia

LIBERTAD, ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA GRI 407-1

Emcali E.I.C.E. E.S.P. contó para la vigencia 2018 con 2.391 trabajadores activos entre públicos y oficiales, de los cuáles el 95% de trabajadores oficiales, se encuentran cubiertos con los acuerdos de negociación colectiva firmados entre los diferentes sindicatos y la empresa.

PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS GRI 410-1

Durante la vigencia de 2018 el Departamento de Seguridad se propone apoyar cambios hacia una cultura ciudadana, promoviendo la democratización de las relaciones sociales con énfasis en los derechos de la infancia y adolescencia, la igualdad de género y los derechos laborales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 80% del personal del Departamento de Seguridad, recibió formación en derechos humanos en el curso de “Re-entrenamiento en vigilancia y seguridad privada con énfasis en liderazgo, manejo de riesgos y derechos humanos” y formación en “Derechos Humanos” con la Personería Municipal de Cali.

FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS

El total de horas de formación en derechos humanos es de 4.376. El porcentaje de personal formado en derechos humanos es del 28% frente al total de la planta de personal.

AGUA

El agua como insumo fundamental para la operación y la prestación del servicio de acueducto, sobrepasa este valor, por su importancia como elemento vital para la vida de la comunidad, en este sentido la captación, tratamiento y distribución de agua se realiza con buenas prácticas de sostenibilidad que se reportan a continuación:



CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE GRI 301-3

Teniendo en cuenta las concesiones determinadas por la autoridad ambiental CVC, mediante resoluciones vigentes y en proceso de ampliación de algunas concesiones, EMCALI, se abastece de cuatro fuentes superficiales, río Cali, río Meléndez, río Cauca y río Pance, realizando los respectivos pagos por tasa de uso del recurso.

2018	PUERTO MALLARINO	RIO CAUCA	RIO CALI	REFORMA	RIVERA	TOTAL
TOTAL	162.454.855	52.349.592	39.001.664	15.078.541	1.045.698	269.930.350
MÁXIMO	15.901.765	6.504.345	3.582.485	1.634.074	97.866	15.901.765
MÍNIMO	10.617.482	2.548.269	2.935.888	649.045	77.751	10.617.482
PROMEDIO	13.537.905	4.362.466	3.250.139	1.256.545	87.142	13.537.905

Valores de agua captada en (m3) para las diferentes PTAP

CAUDALES DEL RIO CAUCA VIGENCIA 2018						
2018	Puerto Mallarino	Rio Cauca	Rio Cali	Reforma	Rivera	Total
TOTAL	159.388.810	51.011.303	37.790.906	14.828.941	1.045.697	264.065.657
MÁXIMO	15.629.655	6.303.598	3.479.442	1.606.474	97.866	22.734.720
MÍNIMO	10.405.016	2.489.172	2.842.662	637.445	77.751	20.860.807
PROMEDIO	13.282.401	4.250.942	3.149.242	1.235.745	87.141	22.005.471

Valores de agua tratada En (M3) por las diferentes Ptap de Emcali

ESTADO DE LAS FUENTES DE AGUA

GRI 303-2

De las cuatro (4) fuentes abastecedoras de los acueductos de Emcali, dos de ellas, los ríos Cali y Meléndez, son las que más se impactan significativamente por bajos niveles de caudal en época de sequía. En las siguientes tablas de seguimiento se observa el caudal promedio.

Durante el año 2018, el río Cali suministró un caudal, que cubrió los requerimientos de producción de la PTAP, logrando suplir las necesidades de abastecimiento de la red alta y los pases de Siloé y la Normal, los cuales respaldan el suministro de la red baja y la red Reforma, contribuyendo a conservar el caudal ambiental de la fuente hídrica.



CAUDALES DEL RÍO MELÉNDEZ VIGENCIA 2018

Mes	Q Máximo (L/S)	Q Mínimo (L/S)	Q Promedio (L/S)
Enero	2.287	915	1.354
Febrero	1.189	869	1.005
Marzo	1.372	823	1.037
Abril	2.058	1.143	1.398
Mayo	2.058	1.372	1.706
Junio	2.287	983	1.497
Julio	1.143	549	713
Agosto	823	366	475
Septiembre	503	366	390
Octubre	1.143	320	668
Noviembre	1.601	961	1.358
Diciembre	1.967	823	1.271
Promedio	2.287	320	1.073

TAMAÑO DE LAS FUENTES

Entre los meses de Julio y Octubre de 2018, se presentaron condiciones de estiaje del río Meléndez, afectando la producción de agua en la PTAP La Reforma. Es importante mencionar que la disminución de la producción afecta el suministro de las líneas Siloé y Nápoles. Con la compensación realizada por la PTAP Río Cali al tanque de Siloé y la implementación de la cadena de bombeo a través de los tanques de esta línea, se logra cubrir el déficit del volumen de agua producida en la PTAP La Reforma. La compensación realizada por la PTAP Puerto Mallarino en los tanques de Nápoles y la implementación de la cadena de bombeo, que EMCALI realizó sobre esta línea de abastecimiento, permitió cubrir el déficit generado por la baja producción de agua de la PTAP La Reforma.

Se puede evidenciar un comportamiento estable en el caudal del río Cali y un mejor comportamiento en la retención de agua en la cuenca, teniendo en cuenta que en periodos de no lluvia, el caudal base del río permitió atender las necesidades de la planta, a diferencia del río Meléndez donde el 33% del tiempo no se cubrieron las necesidades de producción de la PTAP La Reforma.



VALOR O IMPORTANCIA DE LA FUENTE



Planta Río Cali



Planta la Reforma

La planta Río Cali, que se abastece del Río Cali, suministra agua potable a la red hospitalaria y barrios antiguos de la ciudad, correspondiente a las comunas 3, 9, 19, entre otras, de estratos 2, 3, 4 y 5.

La Planta la Reforma, suministra agua potable a las comunidades de la zona urbana de Cali, correspondiente a las comunas 18 y 20, de estratos 1, 2 y 3, algunos barrios ubicados en la ladera.

AGUA POTABLE PARA COMUNIDADES QUE NO PUEDEN ACCEDER A ELLA

En el área urbana de influencia de la prestación del servicio de Acueducto por Emcali, la comunidad tiene acceso al agua potable, en algunos sectores de la ladera y en la zona plana del municipio de Cali, donde existen Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto – AHDI, pese a que presentan instalaciones fraudulentas y no se recauda por su consumo, la población habitante de estos sectores cuentan con agua potable.

Emcali, ha instalado macro medidores en los sectores donde existen AHDI con el fin de cuantificar los consumos de agua potable y ha desarrollado un proceso de sensibilización, mediante un trabajo social orientado al uso eficiente y ahorro del agua.

En la zona rural de Cali, la comunidad no tiene acceso al 100% a agua potable, por cuanto los acueductos rurales, no todos tienen tratamiento, son administrados por la comunidad y la entidad competente en la zona rural es la UAESPM, quien entre sus funciones tiene la responsabilidad de realizar la construcción, ampliación y mejoramiento de la infraestructura de servicios de acueducto y alcantarillado en la zona rural, que se encuentre debidamente regularizada, en proceso de regularización urbanística o con concepto viable expedido por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.



GESTIÓN AMBIENTAL

En el Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, el objetivo específico C8, “contribuir a la conservación y uso sostenible de los recursos ambientales”, que le apuntan a la transformación y consolidación de EMCALI como empresa sostenible a largo plazo, mediante la incorporación de la dimensión ambiental en la estrategia empresarial, reflejada en el compromiso de la organización con el cuidado, preservación y restauración de las cuencas abastecedoras de las que se obtiene la materia prima para la producción de agua potable para consumo humano, lo que redundará en mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Este compromiso se está monitoreando a través de un indicador estratégico definido como número de hectáreas de recarga restauradas y conservadas, que fue de 25 hectáreas, sobrepasando la meta establecida.

Entre los productos y logros más relevantes de la gestión ambiental de Emcali se destacan:

- » Restauración ecológica activa y pasiva en 25 hectáreas de los predios rurales de conservación de EMCALI. La meta era de 20 hectáreas.
- » Inventario de los aparatos hidrosanitarios, luminarias y aparatos de consumo de energía eléctrica de EMCALI, en 82 sedes operativas y administrativas.
- » Identificación de las cantidades de residuos ordinarios, especiales y peligrosos que se generan en EMCALI.
- » Se formuló el plan de manejo de residuos peligrosos, dada la priorización que se realizó de éstos residuos como un aspecto ambiental significativo de especial atención y manejo.
- » Desarrollo de las actividades del programa Guardianes del Agua. Programa que involucró a 6000 personas de diferentes instituciones educativas de Cali, en las prácticas de educación ambiental de ahorro y uso eficiente del agua.
- » Se diseñó la matriz de aspectos e impactos ambientales de EMCALI, como parte de un plan de gestión ambiental de largo plazo.
- » Diagnóstico de la gestión ambiental empresarial de las UEN y las gerencias de apoyo.
- » Propuesta de criterios ambientales para la compra de bienes y servicios de EMCALI.

BIODIVERSIDAD

GRI 304-1 GRI 304



Predio Los Alpes

La condición jurídica de los predios se observa en la siguiente: 10 son propios, 16 son en predios de posesión y mejoras y 2 en comodato.

Emcali comprometida con el medio ambiente y responsable con la captación y uso del agua para cumplir con la prestación de los servicios públicos, adelanta acciones de protección en predios ubicados en las cuencas de abastecimiento. Esa si como, actualmente Emcali hace presencia en 17 predios en un total de 882.39 Has.

CONDICIÓN JURÍDICA DE LOS PREDIOS: Del total de los predios de protección, 10 predios son propios, 16 son predios de posesión y mejoras y 2 están dados en comodato.

	DIRECCIÓN	HECTÁREAS	CUENCA	UBICACIÓN
1	Las Delicias-Los Andes	5,12	Cali	PNN
2	Bella Vista-Los Andes	19,20	Cali	PNN
3	Brasilia-La Leonera	32,00	Cali	PNN
4	Paniquita-La Elvira	7,68	Aguacatal	RESERVA F.
5	Piedra Grande-Los Andes	5,68	Cali	PNN
6	La Florida-Los Andes	38,40	Cali	PNN
7	Altamira-Felidia	40,77	Cali	PNN
8	La Esmeralda-Pichindé	19,20	Cali	PNN
9	El Embrujo y la Margarita- Pichindé	94,00	Cali	PNN
10	La Olga-Los Andes	37,85	Cali	RESERVA F.
SUB TOTAL		299,91		
	DIRECCIÓN	HECTÁREAS	CUENCA	UBICACIÓN
11	El Diamante-Felidia	38,40	Cali	PNN
12	El Vergel-Felidia	1,92	Cali	PNN
13	El Sinaí-La Leonera	7,68	Cali	PNN
14	El Cairo-Pichindé	54,40	Cali	PNN
15	Alsacia-Los Andes	9,60	Cali	PNN
16	El Bosque-Meléndez	3,20	Meléndez	PNN
17	Dosquebradas-Pance	51,20	Pance	PNN
18	El Corazón. Pance-Villamaria	58,77	Meléndez	PNN
19	La Marina-Pichindé.		Cali	PNN
20	La Marisca-Pichindé.	20,00	Cali	PNN
21	La Honoria- Pichindé	79,36	Cali	PNN
22	La Teresita-Felidia	1,12	Cali	PNN
23	Mejora Quebrada Honda- Pichindé	1,92	Cali	PNN
24	Mejora Alto del Rosario- Villa Carmelo Meléndez	1,92	Meléndez	PNN
25	La Gaviota-Pichindé	3,20	Cali	PNN
Sub total		332,69		
Item	Dirección	Hectáreas	Cuenca	Ubicación
26	Los Alpes-Pichindé	43,80	Cali	PNN
27	La Cajita-Pichindé	206,00	Cali	PNN
SUB TOTAL		249,80		
		882,39		

PREDIOS EN LOS QUE EMCALI HACE PRESENCIA DIRECTA 319,65 HTA

Los predios de conservación ubicados en fuentes hídricas dan un total de 882 has distribuidas así:

PREDIOS DE CONSERVACIÓN POR FUENTE HÍDRICA	HECTÁREAS
CALI	760
AGUACATAL	8
MELÉNDEZ	64
PANCE	51
TOTAL	882



Emcali cuenta con un equipo de trabajo que se encarga de planear y gestionar las intervenciones de restauración ecológica en las 895 hectáreas destinadas a la conservación de los predios ubicados en las fuentes abastecedoras.

Para la conservación de sus fuentes hídricas, durante el año 2018 EMCALI desarrolló diferentes estrategias que le permitieron avanzar en la restauración de 28.8 hectáreas en los predios de conservación.

Las actividades de restauración activa y pasiva se desarrollaron en los predios La Olga, La Cajita y La Brasilia.

El consolidado final de hectáreas restauradas muestra la intervención de 28,8 hectáreas, mediante alianzas con la CVC y el DAGMA para realizar las intervenciones respectivas en los predios de EMCALI, el resultado de estas alianzas fue:

DAGMA

- » 10 hectáreas mediante el establecimiento de cercos (restauración pasiva – Predio la Brasilia)
- » Hectáreas de restauración activa predio La Olga
- » CVC- Fondo del agua para la vida y la sostenibilidad:
- » 2 hectáreas de enriquecimiento forestal predio la Cajita
- » 2 hectáreas mediante el establecimiento de cercos (restauración pasiva – Predio la Cajita)

Las 10,5 hectáreas restantes se realizaron con el apoyo con el apoyo de la población educativa ubicada en la cuenca del río Cali, los gestores ambientales y mediante jornadas de siembra en conmemoración de días ambientales.

Emcali acoge todas las metodologías de aplicación de herramientas de manejo del paisaje definido por la autoridad ambiental CVC - “consideraciones para el diseño e implementación de herramientas de manejo del paisaje”

PROYECTOS PARA LA EJECUCIÓN DE PREDIOS

En el siguiente cuadro se muestra el avance y cumplimiento de proyectos y actividades orientados a la protección de predios.

Proyecto	Actividad	Indicador	Unidad	Meta	Resultado	Porcentaje de cumplimiento	Observaciones
				2018	2018		
Desarrollo de actividades para el control y vigilancia de las diferentes presiones antrópicas que se presentan en los predios de EMCALI, en la cuenca del Río Cali	Dos (2) personas de la comunidad vecina de la cuenca, de tiempo permanente por un periodo de un año.	# de gestores ambientales contratados/# de gestores planeados *100	Und	2	4	200%	Para la vigencia 2018, se logro la contratación de 4 gestores ambientales, los cuales apoyaron las labores de producción vegetal, siembra y mantenimiento.
Levantamiento línea base, construcción y mantenimiento del Sistema de Información Geográfica (SIG).	Levantamiento topográfico y SIG predios de conservación EMCALI	% de avance de hectáreas con SIG	ha	100	140	140%	
Implementar acciones de Restauración y Recuperación Ecológica con especial énfasis en las áreas que han sufrido presiones por actividades antrópicas en los predios de EMCALI, en las cuencas abastecedoras.	Adecuaciones y/o mantenimiento de senderos ecológicos y caminos	Metros lineales de senderos ecológicos con mantenimiento / metros lineales de senderos ecológicos existentes *100	ml	4500	4500	100%	
	Diseño y construcción de un vivero de 30 metros cuadrados, ubicado dentro del predio para llevar a cabo actividades de reproducción de especies vegetales nativas, con capacidad de producción de 10.000 árboles	# de plántulas producidas año/ # de plántulas *100	Und	10000	5336	53%	La capacidad actual de los viveros es de 5000 plántulas, se tiene proyectado realizar una ampliación de estos, por tal razón en el 2018 no se alcanzo al meta propuesta.
	Siembra de plántulas	# de plántulas sembradas # de plántulas planeadas *100	Und	5000	5160	103%	
	Instalación de cerramiento protector con postes inmunizados y alambre de púas, en áreas afectadas por avance de ocupaciones irregulares	km de cercos /km de cercos proyectados *100	km	0	12	100%	Para la Vigencia 2018, no se definió meta para realizar restauración pasiva, sin embargo la Dirección de gestión ambiental, gestiona ante el DAGMA la instalación de 10 km de cerco en el predio la Brasilia, así mismo se realizo la misma gestión ante la CVC, que mediante convenio con la fundación Fondo del agua la instalación de 2 km mas.
	Implementación de nuevas hectáreas en procesos iniciales de RE con participación de las comunidades locales	# de áreas con proceso de restauración ecológica/ #total de procesos de restauración planeadas *100	ha	2	16,8	840%	Para la Vigencia 2018, no se definió meta para realizar restauración pasiva, sin embargo la Dirección de gestión ambiental, gestiona ante el DAGMA la implementación de 10 hectáreas de restauración en el predio la Olga.
	Mantenimiento a las áreas que tienen acciones de RE en el predio la Margarita.	% de áreas con mantenimiento	ha	12	12	100%	

IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD GRI 304-2

Emcali desde su operación presta el servicio de acueducto y alcantarillado, desde estas actividades se han identificado los principales aspectos ambientales:

- » Captación de agua del río Cauca.
- » Perdida de agua en procesos de potabilización y distribución de agua potable.
- » Afectación en la captación del río Cauca por el alto nivel de contaminación del Canal Sur.

Estos aspectos generan los siguientes impactos

- » Presión sobre el recurso hídrico.
- » Contaminación de fuentes superficiales.



Emcali es una empresa cuyas intervenciones en su mayoría de desarrollan en el perímetro urbano; sin embargo, la disminución de la calidad del agua del río Cauca, por los vertimientos del sistema de alcantarillado, tiene afectaciones sobre el hábitat de comunidades hidrobiológicas y sobre la vegetación riparia aguas abajo de los vertimientos, esta afectación eventualmente causa desplazamiento de especies hacia otras zonas del río.

Por lo anterior el PSMV es el instrumento de planificación que tiene por objetivo superior minimizar los impactos causados por los vertimientos del sistema de alcantarillado de EMCALI. En el documento PSMV están descritas todas las actividades por año, las metas cuantitativas para reducir la DBO y los SST vertidos a los cuerpos superficiales.

En síntesis, el PSMV es un instrumento para la ejecución de obras que permitan recolectar todas las aguas residuales de la ciudad y finalmente conducir las a la PTAR para tratamiento.

VERTIDO DE AGUAS EN FUNCIÓN DE SU CALIDAD Y DESTINO Y CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ES CORRENTÍAS GRI 306-1 GRI 306-5

El saneamiento es un proceso que la comunidad demanda y que debe ser construido y mantenido por las Instituciones. El objetivo es crear barreras que prevengan la transmisión de enfermedades, promover la salud y crear las bases del desarrollo sostenible; una forma de contribuir con este aspecto es a través de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

El tratamiento de las aguas residuales, contribuye al saneamiento de los ríos donde sean vertidos estos efluentes, siendo un impacto positivo para el medio ambiente, pero también es evidente que el funcionamiento de una planta de tratamiento trae impactos sobre los ecosistemas donde son descargados.

En el caso particular de la ciudad de Cali, cuenta con la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Cañaveralejo, la cual trata alrededor del 80% del agua residual generada en la ciudad de Santiago de Cali, mediante un tratamiento primario avanzado, realizando un aporte significativo a la mitigación de la descontaminación en los cuerpos de agua, al realizar una remoción de la carga orgánica de las aguas residuales del orden del 58% de los SST y del 35% para el parámetro DBO5 (valores proyectados según referentes de aprobación PSMV 2016-2030).

Es importante mencionar que la contaminación del río Cauca (en el tramo del Valle) depende de la actividad de distintos agentes:

- Aguas residuales de 33 municipios.
- Industria (azucarera, papel, otras)
- Agrícola (actividad cafetera)

En su paso por la ciudad de Cali y Yumbo la calidad del agua del río se ve deteriorada alcanzando los niveles de oxígeno disuelto más bajos e incluso llegando a casi 0 (Paso de la Torre). Siendo las aguas residuales que provienen exclusivamente del municipio de Cali, la principal descarga contaminante de DBO5 en el tramo del Río Cauca en la jurisdicción de la CVC.

La principal afectación de la descarga de las aguas residuales (tratadas o no tratadas) en los cuerpos de agua, se da sobre el parámetro Oxígeno disuelto (OD).

Biológicamente hablando, sin embargo, el nivel del oxígeno es más importante medida de calidad del agua que incluso el indicador de coliformes fecales. El oxígeno disuelto es absolutamente esencial para la supervivencia de todos los organismos acuáticos (no sólo peces también invertebrados como cangrejos, almejas, zooplancton, etc.). Además el oxígeno afecta a un vasto número de indicadores, no solo bioquímicos, también estéticos como el olor, claridad del agua, y sabor. Consecuentemente, el oxígeno es quizás el más estabilizado de los indicadores de calidad de agua.

Un adecuado nivel de oxígeno disuelto es necesario para una buena calidad del agua. El oxígeno es un elemento necesario para todas las formas de vida. Los torrentes naturales para los procesos de purificación requieren unos adecuados niveles de oxígeno para proveer para las formas de vida aeróbicas.

Entendiendo lo anterior, Emcali E.I.C.E E.S.P presentó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) a la Autoridad Ambiental DAG-MA, el cual fue aprobado a través de resoluciones 4133.0.21.1484 de Diciembre 30 de 2016, ajustado por la Resolución No.4133.010.21.058 de Febrero 10 de 2017 en el cual se establecen los programas, proyectos y actividades para la eliminación de vertimientos a los ríos y canales de la ciudad, para que sean conducidos para su tratamiento en la PTAR-C, Mitigando con esto el impacto que dichos vertimientos representan sobre la calidad del río Cauca.

De igual forma, dentro del plan de obras e inversiones del PSMV quedaron proyectadas obras como:

- » Optimización de la PTAR-C
- » Tratamiento Secundario para el 50% del caudal que ingresa a la PTAR- C

Proyectos con los cuales se pretende mejorar las condiciones actuales de la planta de tratamiento, lo cual derivará en mayores eficiencias en el proceso (Con el Tratamiento Secundario de la PTAR-C), disminuyendo con esto la carga orgánica vertida al río Cauca, y aumentando los niveles de oxígeno disuelto en el tramo de la descarga del agua tratada por la PTAR-Cañaveralejo.

El tratamiento de aguas residuales que se realiza a través de la PETAR, genera un vertido total de aguas residuales de 177.232.320 m3/

DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Vertido total de aguas residuales (m ³ /año)	177.232.320
Promedio agua residual tratada (m ³ /s)	5,62
Carga de SST removida ton/año	19.385
Carga de DBO ₅ removida ton/año	11.039

CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS GRI 306-5

El río Cauca es el segundo río más importante de Colombia. Nace cerca de la laguna del Buey en el Macizo Colombiano (Departamento del Cauca). En su recorrido entre las Cordilleras Central y Occidental, el río Cauca pasa por más de 180 municipios en los Departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Risaralda, Caldas, Antioquia, Sucre y Bolívar. Su cuenca hidrográfica es de 63.300 kilómetros cuadrados y una longitud de 1.350 kilómetros.

Es importante resaltar que EMCALI viene cumpliendo con las metas establecidas en el PSMV para las cargas contaminantes máximas a verter al río Cauca para los parámetros SST y DBO5, así mismo como el número de vertimientos a eliminar por cada año, para las vigencias 2016, 2017 y 2018.

MATERIALES GRI301-1

CONSUMO DE PAPEL

En la siguiente tabla se presenta el consumo de papel en la organización durante el 2018.

CONSUMO DE PAPEL 2018	TOTAL
Papel fotocopidora T. Carta de 75 grs.	5.770
Papel fotocopidora T. Oficio de 75 grs. Con logo	307
Papel fotocopia T. Carta laser de 75 grs con logo impreso	6.461
	12.538

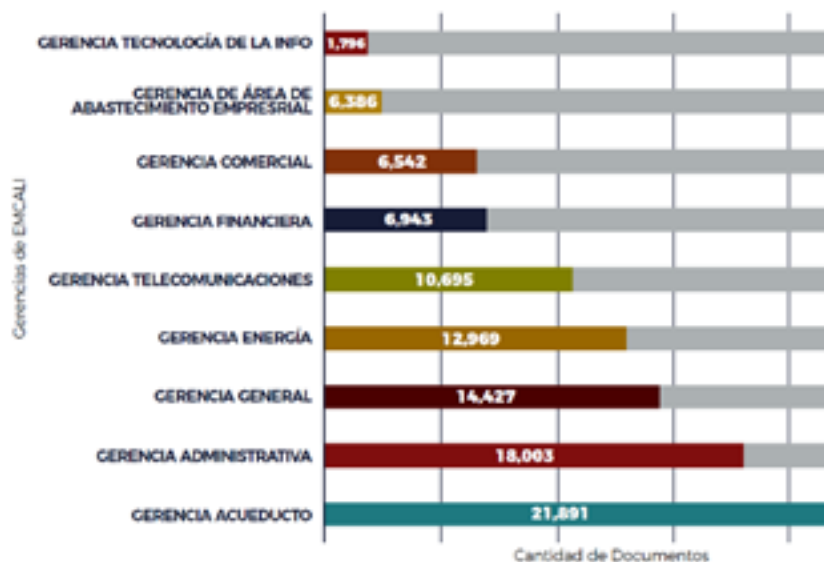
Emcali implemento la reducción del consumo de papel, a través de la gestión estratégica de la información, atención eficiente de requerimientos de clientes internos y externos, preservando los documentos, la ciencia y la cultura, protegiendo el patrimonio documental y fortaleciendo la memoria institucional de la empresa, facilitando la atención a organismos de control, certificación y acreditación, contribuyendo en la reducción del uso del papel.



Fuente: Informe de gestión Emcali 2018



PRODUCCIÓN DOCUMENTAL POR GERENCIA EN ONBASE - 2018



Fuente: Emcali 2018, Informe de Gestión

MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS EN LA POTABILIZACIÓN

En la **¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.** tabla se presentan los insumos químicos (coagulantes, floculantes y desinfectantes), empleados en el proceso de potabilización por EMCALI EICE ESP, cuya aplicación se encuentra regulada en el decreto 1575 de 2007.

NO. ESTÁNDAR GRI	ACTIVIDAD	MATERIA PRIMA (KG/AÑO)	
		301-1	Proceso de potabilización del agua
		Cloro liquido	1.569.700
		Carbón Activado	293.780
		Cloruro férrico	4.234.971
		Hidroxiclورو de Aluminio	1.810.942

MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS EN EL TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES

En la siguiente tabla se presentan los insumos químicos, empleados en el tratamiento de las aguas residuales en la PTAR-C.

NO. ESTÁNDAR GRI	ACTIVIDAD	MATERIA PRIMA (KG/AÑO)	
		301-1	Proceso de tratamiento de las aguas residuales
		Polímero TPA	13.564
		Polímero de deshidratación	91.099
		Control de olores	16.165

Listado de materiales empleados en el proceso de potabilización

MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

PRINCIPALES MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN 2018

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	CANTIDAD
Aceite dieléctrico mineral	Galón	3520
Agua para cromatografía líquida	Unidad	10
Aire acondicionado central o portátil	Unidad	26
Aislador polimérico	Unidad	673
Aislador de porcelana	Uni	694
Alambre de cu duro desnudo	Metros lineales	1535
Alambre de cu suave	Metros lineales	700
Apartarrayos	Unidad	120
Barrajes rompecarga de 4 vías	Uni	17
Batería recargable	Uni	33
Batería seca sellada	Uni	15
Blusa manga larga dama	Unidad	52
Bomba de vacío	Unidad	1
Borna	Unidad	817
Bota	Par	1071
Brazo antibalaneo para cable protegido	Unidad	156
Brazo tangencial con estribo	Uni	324
Cable acero para retenida	Metros lineales	12200
Cable acsr	Metros lineales	4330
Cable al duro a/en plast	Metros lineales	2945
Cable aluminio monopolar	Metros lineales	1800
Cable concéntrico	M/I	187087
Cable cu suave aisl/plat	Metros lineales	3730
Cable de cobre monopolar	M/I	880
Cable ecológico	M/I	60999
Cable encauchetado	M/I	511
Cable trenzado cuádruplex auto soportado	Metros lineales	7725
Caja de policarbonato monofásica con visor	Uni	1000
Cajas policarbonato polifásica	Unidad	733
Camión 2 toneladas	Unidad	4
Camioneta Cabina Sencilla 4x4 Con Furgón	Unidad	1
Camisa	Unidad	1647
Camiseta	Unidad	1056
Campero 4x4	Unidad	9
Capacete galvanizado	Unidad	518
Casco dieléctrico tipo liniero	Unidad	33
Cemento gris bulto de 25 kg	Unidad	400
Cinta aislante 33	Unidad	685
Cinta aislante de caucho	Unidad	263
Cinta antifraude	Unidad	230
Cinta eléctrica para apantallar	Unidad	185



Cinta eléctrica semiconductor	Unidad	254
Cinta p/alta tensión auto fundente	Unidad	322
Cinta termo contráctil p/aislamiento	Unidad	22
Cloruro De Litio 2m En Etanol	Btl	2
Codo no rompe carga tipo bolt	Unidad	13
Codo rompe carga	Unidad	43
Codo terminal elastomérico no rompe carga	Uni	4
Codo tipo bolt	Uni	9
Conector	Unidad	2668
Conector br para bajante de transf.	Unidad	90
Conector de cuña	Unidad	5652
Conector de perforación de media tensión	Unidad	5389
Cortacircuito	Unidad	490
Dps con aislamiento polimérico en óxido de zinc	Unidad	21
Empalme	Uni	101
Equipo patrón analizador para medidores	Uni	1
Equipo analizador de redes trifásico clase a tipo exterior.	Unidad	1
Escalera aislada en fibra de vidrio	Unidad	7
Eslinga de posicionamiento	Unidad	9
Esmalte c/poliuretano color gris	Galon	180
Fusible	Unidad	1510
Gorra en drill sencilla tipo monja	Unidad	303
Guantes de vaqueta	Par	391
Guantes p/electricista media tensión	Par	18
Guardacabos galv de 1/2 pg	Unidad	83
Hierro	Unidad	238
Hydranal coulomat a.d. fco. 500 ml	Uni	2
Indicador de orden de fases en baja tensión	Unidad	2
Isopropanol grado reactivo	Gln	10
Kit antiderrame	Uni	13
Kit conexión vehicular móvil	Unidad	1
Kit de puesta a tierra	Uni	1026
Lija de agua en pliegos	Unidad	550
Limpiador desengrasante	Gln	25
Limpiador para contactos eléctricos en aerosol	#n/a	25
Liner altec 070410003 con peldaño interno	Unidad	1
Linterna	Uni	19
Malla en acero	Metros lineales	100
Manga dieléctrica	Par	13
Manila de polipropileno de 1/2 y 1 pg	Metros lineales	300
Manómetro	Uni	4
Medidor de energía eléctrica	Unidad	3091
Medidor para la calidad de la energía en subestaciones	Unidad	3
Modem 3 g celular network router	Unidad	19
Modem gprs para fronteras comerciales	Unidad	145



Monogafa	Unidad	23
Osciloscopio	Unidad	1
Pala	Unidad	4
Pantalón	Unidad	1687
Pararrayo con aislamiento polimérico en óxido de zinc	Unidad	154
Perchas galv	Unidad	20
Perno	Unidad	882
Piedra para chispero	Unidad	9
Pintura	Galón	78
Pinza voltiamperimétrica	Uni	23
Pinzas para analizador dranez tr 2501 b	Unidad	1
Platina para soporte de dos aisladores	Unidad	57
Portafusible	Uni	140
Portátil	Uni	4
Poste de concreto	Unidad	109
Poste metálico	Uni	17
Power over ethernet para radio	Unidad	6
Puesta a tierra para carro grúa canasta	Unidad	2
Radio Modem Steem Mod. 195eg-2	Unidad	4
Radio portátil tetra marca sepura modelo sc20	Uni	3
Respirador para material particulado	Unidad	20
Royalac 158	Unidad	8
Royaplac fibra de vidrio epoxi	Unidad	30
Royaspray aerosol barniz dieléctrico	Unidad	4
Salva caídas o arrestador para línea de vida	Unidad	2
Sobretudo impermeable	Unidad	4
Soldadura eléctrica	Kilogramo	205
Solución alcohólica de koh	Ltr	3
Terminal	Unidad	709
Termo higrómetro digital	Unidad	2
Thinner	Galón	67
Tolueno grado reactivo marca j.t. baker	Gln	10
Traje para arco eléctrico	Uni	1
Transformador de corriente	Uni	1533
Transformador de distribución	Uni	376
Transformador de potencial, uso exterior	Unidad	6
Tuerca galvanizada de ojo	Uni	64
Tuerca hexagonal ac	Unidad	200
Varilla cooperweld	Unidad	62
Varilla galv para retenida	Unidad	64
Verificador de ausencias de tensión c/indicador audio visual	Uni	1
Verificador neumático de guantes dieléctricos	Unidad	1
Volqueta	Unidad	2
Zapata para ancla de 50 x 50 x 15 cms	Unidad	46
Zapato tipo sueco cerrado color azul petróleo	Par	



MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

RÓTULOS DE FILA	SUMA DE CANTIDAD
Bloque 30 pares para edificio	11
Bloque de 10 pares para edificio	68
Bloque de 20 pares para edificio	68
Bloque de 50 pares para edificio	15
Cable bch poliet. relleno 50x2x0.4	1.000
Cable bch poliet. relleno 50x2x0.4	1.122
Cable bch polietileno relleno 100 x 2 x 0.4	301
Cable bch polietileno relleno 150 x 2 x 0.4	75
Cable bch polietileno relleno 200 x 2 x 0.4	144
Cable bch polietileno relleno 300 x 2 x 0.4	144
Cable bch polietileno relleno 600 x 2 x 0.4	35
Cable bch polietileno relleno de 1200 x 2 x 0.4	125
Cable bch polietileno relleno de 20 x 2 x 0.4	302
Cable bch polietileno relleno de 70 x 2 x 0.4	917
Cable bch polietileno seco 10 x 2 x 0.4	26.523
Cable bch polietileno seco 100 x 2 x 0.4	30.495
Cable bch polietileno seco 1200 x 2 x 0.4	935
Cable bch polietileno seco 150 x 2 x 0.4	10.038
Cable bch polietileno seco 20 x 2 x 0.4	25.381
Cable bch polietileno seco 200 x 2 x 0.4	13.493
Cable bch polietileno seco 2100 x 2 x 0.4	122
Cable bch polietileno seco 2400 x 2 x 0.4	623
Cable bch polietileno seco 30 x 2 x 0.4	8.045
Cable bch polietileno seco 300 x 2 x 0.4	3.697
Cable bch polietileno seco 600 x 2 x 0.4	960
Cable bch polietileno seco 70 x 2 x 0.4	7.503
Cable bch polietileno seco 900 x 2 x 0.4	671
Cable bch relleno 10 x 2 x 0.4	1.172
Cable bch relleno 30 x 2 x 0.4	234
Cable de fibra óptica monomodo 12 hilos	86
Cable de fibra óptica monomodo 48 hilos	9.933
Cable de fibra óptica monomodo antinflama de 24 hilos	360
Cable de fibra óptica monomodo antinflama de 48 hilos	120
Cable de fibra óptica monomodo de 2 fibras -drop- plano. Fig8	21.381
Cable de fibra óptica monomodo de 24 hilos	3.233
Cable de fibra óptica monomodo de 96 hilos	33.684
Cable de fibra óptica monomodo de 12 hilos backhaul terrestre	4.802
Cable fibra óptica de 96 hilos	640
Cable fibra óptica de drop de 2 hilos	9.311
Cable fibra óptica monomodo de 96 hilos, uso interior color amarillo	708
Cable mensajero de 1/4pg	9.000

Cpe dlink dsl-124 con tecnología adsl2+ con cuatro (04) puertos ethernet y wifi	2.200
Cpe dlink dsl-2750u con tecnología adsl2+ con cuatro (04) puertos ethernet y wifi	7.800
Cpes VDSL2 ZXDSL 931 CII ZTE, 1 Adaptador AC 12V, 1 splitter, 2 cables Rj11, 1 cable Rj45	401
Curva pvc tipo db de 45 gr x 2 pg	27
Curva pvc tipo db de 90 gr x 2 pg	43
Manguito uc3-5 con tierra	1.494
Manguito uc4-6 con tierra	1.031
Manguito uc-6-9 con tierra	178
Manguito uc8-18 con tierra	100
Manguito uc-8-24 ref s45054-a186-a2	3
Material de reentrada para manguito uc3-5	1.200
Material de reentrada p/manguito uc 7-15 o 8-16	292
Material de reentrada para manguito uc/8 - 25	100
Material de reentrada para manguitos uc-6-9	122
Material de reentrada p/manguito uc8-24	306
Modem echolife hg620,1vdsl2,4lan,1 usb2.0 host,802.11b/g/n,100~240v ac input,12v dc output, American mode power pin,spanish document	980
Módems adsl2+ / vdsl2 con puertos fsx modelo zxhn 267n	4.030
Módems adsl2+/vdsl2 con puerto fsx. Modelo zxhn 267 ^a	5.500
Módems shdsl puerto lan zte	20
Semidisco para manguito uc-6 con toma a tierra	76
Semidisco para manguito uc-6 con válvula	86
Semidisco para manguito uc-6 sin válvula sin toma a tierra	72
Semidisco para manguito uc-7 con toma a tierra	30
Semidisco para manguito uc-7 con válvula	40
Semidisco para manguito uc-8 con válvula	60
Tubería pvc tipo db de 2 pg	1.310
Tubería pvc tipo tdp de 4 pg	2.280
TOTAL GENERAL	257.258



PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS

Como aún no se tiene el universo de las materias primas e insumos usados en Emcali para la producción de sus servicios, no se puede realizar un balance de masas y por ende no se tiene información respecto del % de materiales utilizados que son reciclados.

En el proceso de potabilización, no se reciclan materias primas por las características y composición química de las mismas, como se describe a continuación.

CLORO

Producto gaseoso el cual no produce desperdicio

CARBÓN ACTIVADO

Producto sólido con presentación en polvo, el cual se disuelve en el agua, no se produce desperdicio en el proceso y de presentarse se evacua en los lodos de la planta.

CAL VIVA

Producto sólido que se disuelve en el agua después de un proceso de apagado, el desperdicio que se presenta es por incrustaciones en los ductos que transportan la lechada e impurezas del propio producto, este porcentaje corresponde a un máximo de aproximadamente el 5% del consumo de esta materia prima.

Este material sobrante se retira para su disposición y un pequeño porcentaje se recicla en la demarcación de escenarios deportivos (canchas), que se suministra previa solicitud por Organizaciones Sociales, como las juntas de acción comunal.

CLORURO FERRICO Y ACH

Productos en presentación líquida, utilizados en el proceso de coagulación del agua, los cuales se disuelven en el agua, no se produce desperdicio durante el proceso y las impurezas que pueda tener, se evacuan en los lodos de la planta.

Los materiales de embalaje de los empaques de las materias primas, como el carbón activado, que contiene en su interior papel y plástico, son retirados y almacenados en un espacio disponible, se requiere de una disposición final adecuada.

Los empaques de la cal viva, se reciclan en un 100%, reutilizándolos en labores de aseo, para almacenar material vegetal, hojas y ramas de los árboles, resultante de las actividades de mantenimiento de la planta, que es entregado al operador de áseo.

DISMINUCIÓN EN CONSUMOS DE MATERIA PRIMA, ENERGÍA Y AGUA EN LOS PROCESOS DE POTABILIZACIÓN.

Aunque el suministro total (m³) de agua potable de la PTAP Puerto Mallarino, por efectos de compensación aumentó de **148.258.859** m³ (2017) a **157.735.840** m³ (2018), el total del agua suministrada de todas las plantas a la ciudad de Cali, disminuyó de **22.276.357** m³ (2017) a **21.633.364** m³ (2018), evidenciándose una mejora en el desempeño ambiental, pues se disminuyó en **642.993** m³, beneficiando de esta forma su impacto por captación de los ríos Cali, Meléndez y Pance, que presentan caudales más bajos en sus cauces. A pesar que se presenta una disminución en el suministro total de agua potable, es importante aclarar que el impacto de la dosificación de químicos por la calidad del agua del río Cauca (mayores dosis), hacen que el consumo de productos químicos se mantenga relativamente estable con relación al año inmediatamente anterior



ENERGÍA

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN GRI302-1

CALCULO DE ENERGÍA			
	Digite valores	Resultados equivalente en mega julio(mj)	En tera julio (tj)
COMBUSTIBLES FÓSILES			
Corriente (Gal)	103.926	12.939.181,67	12.939,18
Extra (Gal)	1.419	179.206,83	179,21
ACPM (Gal)	205.223	28.531.051,89	28.531,05
ENERGÍA ELÉCTRICA			
Kilo Watt hora (KWh)	138.589	498.920,22	498,92
TOTAL		42.148.360,60	42.148,36

CONVERSIÓN DE ENERGÍA

CONVERSIÓN DE ENERGÍA					
	Galón	Britis Thermal Unit (BTU)	Kilo Julio (KJ)	Kilo Watt Hora (Kwh)	Mega Julio (MJ)
Gasolina Corriente	103926	12.257.655.996	12.939.181.669	3.594.217,13	12.939.181,67
Gasolina Extra	1419	169.767.741	179.206.827	49.779,67	179.206,83
Gasolina ACPM	205223	27.028.279.546	28.531.051.889	7.925.292,19	28.531.051,89
KWH	138588,949	472.884.896	498.920.216	138.588,95	498.920,22

TABLA DE CONVERSIÓN DE ENERGÍA

TABLA CONVERSION ENERGIA	MJ	Gal	KWH	MMBTU	BTU	Wh	MMBTU	Gal	KWH	MMBTU	Wh
1 MWh (1000 kWh)	3,6	138,7	1,0	3,6	3,6	1000	3,6	138,7	1,0	3,6	1000
1 KWh (1000 Wh)	0,000278	0,0108	0,000278	0,000278	0,000278	1	0,000278	0,0108	0,000278	0,000278	1
1 kWh (convertido hora)	3,6	138,7	1,0	3,6	3,6	1000	3,6	138,7	1,0	3,6	1000
1 MWh (convertido British Thermal Unit)	1,055	37,75	0,278	1,0	1,0	278	1,0	37,75	0,278	1,0	278
1 Wh (convertido)	0,000278	0,0108	0,000278	0,000278	0,000278	1	0,000278	0,0108	0,000278	0,000278	1
1 metro cúbico estándar gas natural (Nm³)	39	140,7	11,3	39	39	113	39	140,7	11,3	39	113
1 litro de gasolina (litro)	34,12	128,7	10,0	34,12	34,12	100	34,12	128,7	10,0	34,12	100
1 litro gas oil (l)	36,7	135,3	11,0	36,7	36,7	110	36,7	135,3	11,0	36,7	110
1 tonelada métrica de gas oil (t)	36,7	135,3	11,0	36,7	36,7	110	36,7	135,3	11,0	36,7	110
1 litro fuel oil (l)	36,7	135,3	11,0	36,7	36,7	110	36,7	135,3	11,0	36,7	110
1 tonelada métrica de fuel oil (t)	36,7	135,3	11,0	36,7	36,7	110	36,7	135,3	11,0	36,7	110

Fuente: <http://conecta-energia.es/wp-content/uploads/2014/07/Conversor-energ%C3%ADa.pdf>



EMISIONES

Emcali tiene entre sus principales operaciones la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y en ninguno de los casos se genera una producción de GEI como parte de la operación, con excepción del parque automotor que anualmente cumple con las certificaciones técnicas correspondientes. Sin embargo la empresa, como parte del ciclo de tratamiento de aguas residuales implementa un proyecto orientado a la disminución de GEI que se presenta a continuación.

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO GRI 305-5

Emcali mantiene en marcha dos proyectos MDL inscritos ante las Naciones Unidas. El primer periodo comprendido entre 9 de Septiembre de 2010 y 31 de Diciembre de 2012 ya fue verificado y enviado para aprobación de Cer's a las Naciones Unidas. El segundo y tercer periodos comprendidos entre 1 de Noviembre de 2012 y 31 de diciembre de 2014 ya fueron igualmente verificados, pero continúan en revisión y atención de observaciones de parte de Icontec.

Durante el 2018 la cantidad de reducciones de emisiones de Gas Efecto Invernadero fue de **53.168 (T CO2E)**. Esta reducción se logra con la producción de energía a partir de los lodos que quedan del tratamiento de aguas residuales y que se utiliza para el funcionamiento de la misma PETAR.

RESIDUOS Y EMISIONES

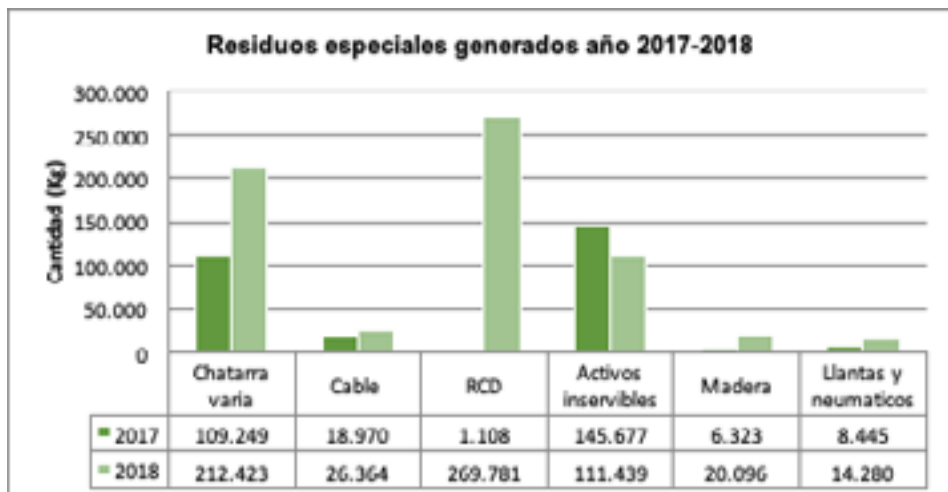
RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN GRI 306-

RESIDUOS ESPECIALES GESTIONADOS POR LITO S.A.S AÑO 2017-2018

Los residuos especiales generados el año 2017 y 2018 fueron entregados al gestor ambiental LITO S.A.S, con el fin de que tengan una adecuada disposición y/o aprovechamiento, dando cumplimiento a la normatividad vigente y lo dispuesto en la política ambiental de EMCALI y las directrices corporativas de saneamiento y reducción de elementos inservibles para evitar almacenamientos improductivos de bienes y futuros hallazgos en auditoria internas y externas, así como reducir costos administrativos de seguros y vigilancia.

Los recursos obtenidos de la venta de los bienes dados de baja fueron distribuidos de la siguiente manera:

El 30% se destinó a financiar programas de Bienestar Social de los empleados de las entidades y el 70% al área a la cual pertenecían los bienes declarados inservibles, de acuerdo con la resolución GG. 001619 de 2014 “por medio de la cual se apropian recursos de la venta de inservibles y multas por sanciones disciplinarias para los programas de Bienestar Social de los funcionarios de Emcali.

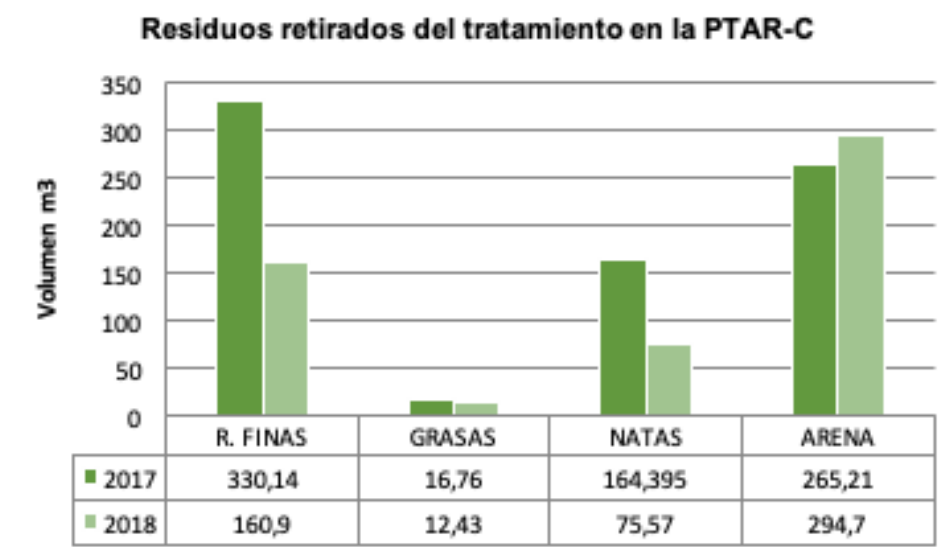


RESIDUOS RETIRADOS DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LA PTAR DE CAÑAVERALEJO

El agua residual domestica que ingresa de las estaciones de bombeo y el colector central se integra en una cámara y posteriormente pasan por las rejillas finas reteniendo solidos superiores a 2 cm. Luego el afluyente ingresa al desarenador donde se remueven arenas. El agua desarenada ingresa a los sedimentadores los cuales poseen un desnatador en la parte superior y se retiran las natas.

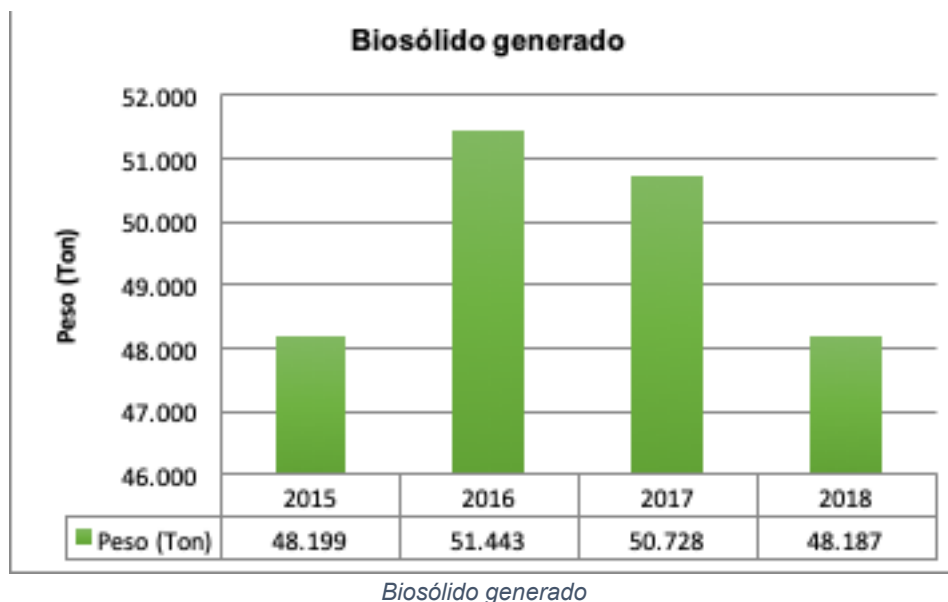
Finalmente, estos residuos son acopiados dentro de la PTAR para ser retirados por el prestador del servicio de aseo para disposición final.

Las cantidades generadas por unidad de tratamiento se muestran en la siguiente figura para los años 2017 y 2018.



Residuos retirados del tratamiento en la PTAR-C

Los lodos retirados del sedimentador, pasan a la línea de tratamiento de lodos, donde se obtienen los biosólidos, desde el 2016 la tendencia es decreciente llegando a su punto más bajo en el 2018 posiblemente porque la planta se encuentra en etapa de optimización y las unidades no funcionan adecuadamente



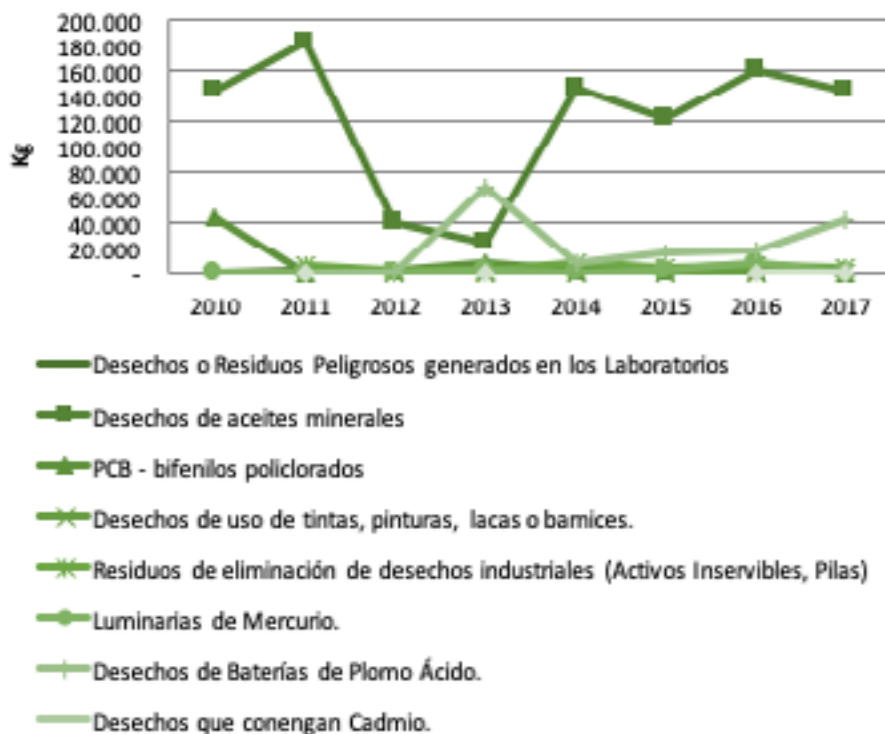
RESIDUOS PELIGROSOS

Emcali E.I.C.E. E.S.P realiza la declaración de RESPEL desde el año 2010 de las corrientes de residuos que genera al finalizar cada año. Dando cumplimiento a la resolución 222 del 2011, resolución 1362 del 2007 y los artículos 27 y 28 del decreto 4741 del 2005, donde se establece que los generadores de residuos o desechos peligrosos están obligados a inscribirse en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos de la autoridad ambiental competente de su jurisdicción.

EMCALI, TIENE 11 PLANTAS DONDE SE GENERA RESPEL

CODE, CAES, Central Telefónica – C.T Peñón, C.T Guabito, C.T San Luis, C.T Centro, CAM - Torre Emcali, DIESEL I, C.T. San Fernando, C.T. Alfonso López, C.T. Colón. En la siguiente figura se encuentran las cantidades de RESPEL desde el 2010 hasta el 2017 por corriente de residuo.

RESPEL GENERADOS EN EMCALI : PERIODO 2010-2017



Residuos generados por corriente de residuos 2010-2017

Cabe mencionar que el reporte de las cantidades generadas para la vigencia del 2018 no se ha realizado a la fecha ya que EMCALI se encuentra a la espera de la verificación de la información que debe ser ejecutada por la autoridad ambiental DAGMA.

La cantidad de residuos peligrosos transportada es igual a la generada.

RESIDUOS GESTIONADOS (PAPEL Y CARTÓN) PROGECOL AÑO 2017 - 2018

El contrato actual se desarrolla con PROGECOL, bajo la supervisión de Gestión Documental. Las cantidades registradas para el año 2018 son las reportadas hasta el mes de octubre.

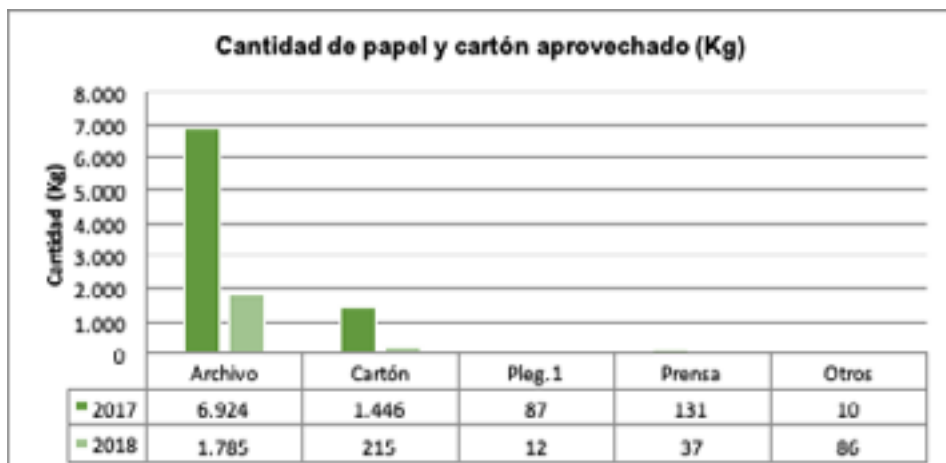


Figura 6. Cantidad de papel y cartón aprovechado (Kg)



CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**GRI 307-1**

Durante el 2018, Emcali no tuvo ninguna sanción o multa por incumplimiento ambiental.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS AMBIENTALES GRI 308-1

Durante el 2018, se inició el proceso de formular criterios de evaluación ambiental y definir procedimientos, para lo cual se han desarrollado las siguientes actividades.

- » Reuniones con diferentes Áreas para integrar en la documentación de Evaluación de Proveedores (procedimiento, instructivo y formatos) un sistema de gestión en: Ambiental, Responsabilidad Social y Sistema de Seguridad en el Trabajo (SST).
- » Se recibieron una serie de aportes de los asistentes a las reuniones para que se tuvieran en cuenta estos factores en la documentación referente a Evaluación de Proveedores: Ambientales, Responsabilidad Social y SST

Se espera que en el 2019, la evaluación ambiental de los proveedores ya quede incluida en el proceso de evaluación y contratación.

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS**GRI308-2**

Se cuenta con la primera versión de las matrices de aspectos e impactos ambientales de la organización, la cual surtirá una revisión y ajuste en la vigencia 2019, a través de una consultoría para ISO 14001.

COMUNIDADES LOCALES

GRI 413-1



PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

La participación de la comunidad en el desarrollo de las obras locales de da en diferentes momentos de la gestión pública través de socialización de obras, capacitación y formación a líderes, consulta a líderes, diálogos social, participación en reuniones con la alta gerencia para temas específicos, etc.

DIALOGO SOCIAL CON COMUNIDADES Y SUS REPRESENTANTES

El diálogo social con las comunidades y sus líderes busca dar respuesta a las mayorías de las necesidades presentadas como el mejoramiento en las redes de Acueducto y Alcantarillado, Plan de Expansión de Energía y los proyectos de Normalización de Energía y Acueducto. Durante el 2018 se realizó de diferentes maneras:

- » Mesas de trabajo con la alta gerencia y los representantes de las JAL, JAC o Vocales de Control para tratar temas específicos.
- » 7 Mesas de trabajo con los corregidores de la Elvira, Saladito, Golondrinas, Leonera, La Castilla, Villa Carmelo y Montebello.
- » 9 Mesas de trabajo con Vocales de Control.
- » 15 Mesa de trabajo con JAL, JAC y Comités de Planificación en las Comunas : 1,5,17,16,19,13,12 .

SOCIALIZACIÓN DE OBRAS

La socialización de proyectos, permite la participación de la comunidad en la ejecución y seguimiento de las diferentes intervenciones que desarrolla la empresa; no solo cumple con la socialización de los proyectos sino que se orienta a la creación de un comité de seguimiento de la comunidad que contribuye una adecuada gestión de los impactos generados y por lo tanto a la disminución de conflictos en el relacionamiento con la comunidad.

Durante el 2018 se socializaron obras de Acueducto y Alcantarillado en las comunas : 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 19, 20, con un total de 1.739 personas de las comunidad beneficiadas.

IMPACTOS SOCIALES DE LOS PROYECTOS GRI 413-2

Emcali cuenta con un plan de gestión social para la ejecución de los proyectos de obras civiles relacionadas con la construcción, optimización y/o ampliación de la infraestructura de los sistemas de acueducto, alcantarillado, Energía, Telecomunicaciones y obras complementarias, lo cual ha permitido prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera oportuna los impactos.

En relación a los conflictos presentados en las comunidades el análisis de estos en su mayoría se presenta por el desarrollo de obras de acueducto, lo que hace necesaria la inclusión de especificaciones técnicas de intervención social en los procesos de contratación. De tal manera que se puedan prevenir conflictos.

LAS GESTIONES REALIZADAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS FUERON LAS SIGUIENTES:

- » Identificación de los conflictos.
- » Análisis y formulación de posible soluciones.
- » Gestión de los conflictos (reuniones, mesas de trabajo, gestión al interior de la empresa, recorridos).
- » Vistas de campo y formulación de acuerdos.



RESULTADO

Durante el 2018, se presentaron 21 conflictos, que se gestionaron ante las áreas correspondientes:

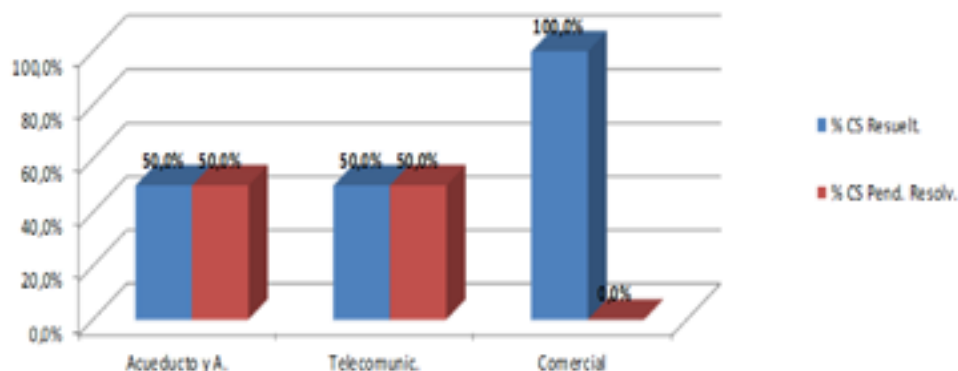
- » 18 de acueducto y alcantarillado
- » 2 de telecomunicaciones
- » 1 de Comercial

De los 21 conflictos gestionados por la Dirección de Responsabilidad Social, podemos decir que:

- » 11 Están resueltos
- » 10 Quedaron en estado de resolución

CONFLICTOS SOCIALES 2018 - DRS

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2018



ESTADO DE RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS A DICIEMBRE DEL 2018

UEN	No. de C.S.	C.S. Resuelt.	% CS Resuelt.	C.S. Pend. Resolv.	% CS Pend. Resolv.
Acueducto y A.	18	9	50,0%	9	50,0%
Telecomunic.	2	1	50,0%	1	50,0%
Comercial	1	1	100,0%	0	0,0%
Total	21	11	52,4%	10	47,6%

REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD

El Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Cliente participa en la actividad de recepcionar los requerimientos de la comunidad, que ya hayan sido presentados a Emcali, y presenten demora en su respuesta.

- » Se diseñó una herramienta en Excel para el registro y reporte del estado de avance de la gestión de dichos requerimientos
- » Se realiza la gestión de requerimientos ante las áreas responsables para obtener una respuesta eficaz y oportuna.
- » Se reporta semanalmente el estado de los requerimientos en el Comité de Gerencia General en el cual participan todos los gerentes de las unidades de negocio, se identifican las causas de la no respuesta y se acuerda la respuesta o la ruta para el cumplimiento de dicho requerimiento.

Esta buena práctica, ha cobrado una gran importancia en la gestión empresarial, ya que semanalmente se le realiza seguimiento en el comité de gerencia, lo que ha permitido desarrollar acciones de mejora al interior de la empresa y dar respuesta oportunas a la comunidad, mejorando así las relaciones de confianza y transparencia con la ciudadanía.



RESULTADO

Durante el 2018, la Dirección de Responsabilidad Social, recibió 331 requerimientos de los cuales 234 fueron ejecutados.

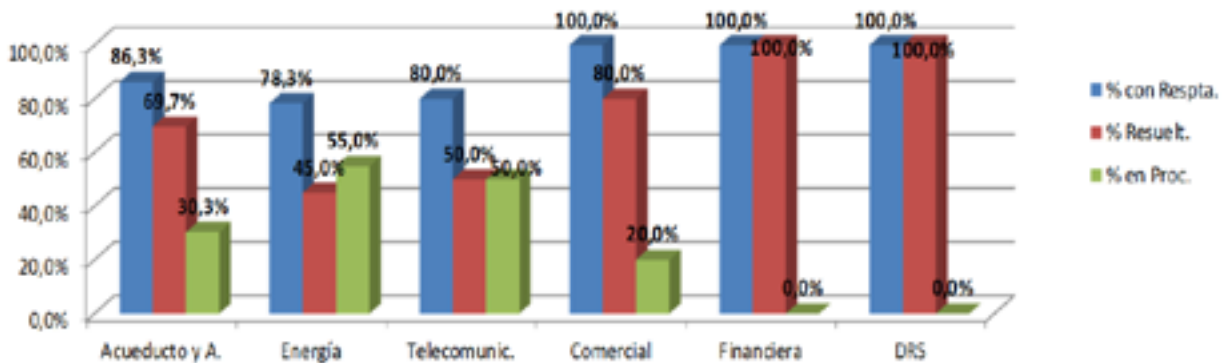
ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS A DICIEMBRE 31 DE 2018

UEN	No. de Req.	Con Respta.	% con Respta.	Resuelt.	% Resuelt.	Pend. por Resolv.	% en Proc.
Acueducto y A.	175	151	86,3%	122	69,7%	53	30,3%
Energía	60	47	78,3%	27	45,0%	33	55,0%
Telecomunic.	10	8	80,0%	5	50,0%	5	50,0%
Comercial	5	5	100,0%	4	80,0%	1	20,0%
Financiera	2	2	100,0%	2	100,0%	0	0,0%
DRS	72	72	100,0%	72	100,0%	0	0,0%
Total	324	285	88,0%	232	71,6%	92	28,4%

ORIGEN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA COMUNIDAD A DICIEMBRE DEL 2018

REQUERIMIENTOS DE LA COMUNIDAD 2018 - DRS

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2018



CONTRATACIÓN RESPONSABLE

PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO

EVOLUCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO



En el año 2017 entró en operación la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial, con la adopción de la Resolución de Junta Directiva No. JD-00039 del 1 de diciembre de 2016, con ella Emcali busca fortalecer las herramientas que brinda la metodología de abastecimiento, afinando los pasos de cada etapa para así estandarizar y consolidar una gestión contractual óptima, transparente y concurrente para los procesos de adquisición de bienes y servicios de la organización.

Durante la vigencia 2017 el equipo de trabajo adscrito a la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial implementó el modelo establecido a fin de generar las líneas base de servicio, para así definir a partir del año 2018 los compromisos de atención, igualmente con base en los resultados obtenidos el planteamiento de mejoras al proceso para tomar las acciones pertinentes referentes al abastecimiento empresarial.

La Gerencia Área de Abastecimiento Empresarial para el año 2018 enfocó su gestión en tres grandes focos:

FOCO 1 - MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Se optimizó la efectividad de los procesos de la GAE al realizar modificaciones en las normas complementarias, rotación del personal y la optimización en la disposición de los recursos físicos.

FOCO 2 - FORTALECIMIENTO EN LA PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PACC

Se establecieron mesas de trabajo entre las unidades estratégicas de negocio y las gerencias de soporte, mejorando el seguimiento y cumplimientos del Plan Anual de Contratación y Compras.

Se trabajó con la Gerencia Financiera para establecer estrategias que ayudaron a las áreas entregar el presupuesto con antelación, lo que ayudó a que la Gerencia de Abastecimiento consolidara y aprobara el PACC 2019 antes de la finalización de la vigencia 2018, permitiendo iniciar tempranamente su ejecución.

FOCO 3 - SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA CONTRATACIÓN

Se realizaron capacitaciones a los Supervisores, Interventores y/o Contratistas sobre las responsabilidades a cargo, funciones de vigilancia contractual, administrativa, financiera, contable y legal.

Se trabajó con los Gerentes de Unidades Estratégicas de Negocio y Gerentes de Área sobre el estado de las liquidaciones, con el fin de que los supervisores de contratos remitan a la GAE las actas de liquidación y los documentos que soportan las mismas.

Se está adelantando un proyecto con Gestión Documental para poner en funcionamiento la digitalización de la documentación de la contratación en ON BASE, la cual nos va permitir tener una consulta efectiva de la documentación tanto para el Área de Seguimiento y Control de la contratación, como para las áreas de apoyo y las UENS. Toda esta estrategia redundará en agilización de procesos y poder dar respuestas oportunas a nuestros clientes.

Durante el año 2018 se radicaron 726 solicitudes en la GAE, de las cuales el 85% terminó en contratos, el 9% fue devuelto al área, 3% fue cerrado / suspendido / terminado y el 2% está en trámite.

Las modalidades de contratación durante el año 2018 se hicieron 61.8% por selección directa; 21.5%, competencia abierta; 15.8%, órdenes de compra; 0.8%, compra/servicio; 5%, competencia cerrada, y 0.2%, contrato de emergencia.

El porcentaje de contratación por gerencia fue: 34.0% Acueducto y Alcantarillado; 16.1%, Energía; 6%, Telecomunicaciones; 10.9%, Gerencia General; 9.9%, GTI; 9.8%, Gestión Administrativa; 3.2%, Comercial, y 0.1%, Abastecimiento Empresarial.

PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES GRI 204-1

PROCEDENCIA DEL CONTRATISTA	CANTIDAD CONTRATOS	CANTIDAD PORCENTUAL DE CONTRATOS	VALOR DE LOS CONTRATOS (MILLONES DE PESOS)
LOCAL	312	48%	152.273
REGIONAL	27	4%	97.098
NACIONAL	232	36%	110.356
EXTRANJERO	5	1%	11.273
SIN DATO	73	11%	47.440
TOTAL	649		418.440

RESULTADO DEL INDICADOR

INDICADOR		RESULTADO
PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES	Cumplimiento	96%
	Meta	50%
	Resultado	48%

Es importante mencionar que la Gerencia de Abastecimiento está comprometida en apoyar la contratación con proveedores principalmente en la Ciudad de Santiago de Cali y segundo nivel Departamental (región) y con proveedores de nivel nacional, especialmente con la capital Bogotá y en caso de ser necesario se busca en otros territorios.

De los estándares GRI 102-44 Grupos de interés, 414-2 Impactos Sociales Negativos en la Cadena de Suministros y Medidas Tomadas, 308-2 Impactos Ambientales Negativos en la Cadena de Suministro y Medidas Tomas, la Coordinación de Seguimiento y Control viene realizando desde el año 2018, la siguiente gestión:

- » Reuniones con diferentes áreas para integrar en la documentación de evaluación de proveedores (procedimiento, instructivo y formatos) un sistema de gestión en: Ambiental, Responsabilidad Social y Sistema de Seguridad en el Trabajo (SST).
- » Se recibieron una serie de aportes de los asistentes a las reuniones para que se tuvieran en cuenta estos factores en la documentación referente a evaluación de proveedores: Ambientales, Responsabilidad Social y SST



NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES GRI 414-1

Todos los proveedores de Emcali, firman una carta de compromiso, en el cual se comprometen a cumplir en el desarrollo de la obra con todo el sistema de seguridad social de acuerdo a las normas del País. Sin embargo continúan las quejas e inquietudes de las comunidades cuando se desarrollan obra o proyectos. Por lo tanto y con el propósito de extender la responsabilidad social en la cadena de suministro, La Dirección de Responsabilidad Social elaboró un documento para la inclusión de la gestión social en el antes, durante y después del proyecto, además formuló criterios de evaluación social que fueron presentados y sustentado ante la gerencia de abastecimiento y que se espera se empiecen a implementar en el 2019.

A continuación se presenta un caso en el cual se logró la gestión de impactos de manera adecuada en la cadena de suministro.

IMPACTOS NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO GRI 414-2

OBRA DE BOX COULVERT

Ubicación: Comuna 2 de Cali en la Calle 32 Norte Avenida 2 B y 3 Norte.

Objetivo: El colector permite drenar un área de drenaje del río (fluvial) y su sitio de salida es por este colector, se mejora este colector y así se evita las inundaciones constantes del sector que impactan los barrios del norte de Cali, ocasionando un problema ambiental y social.

IMPACTOS NEGATIVOS

Afectaciones económicas a las familias y trabajadores de un quiosco de venta comida y un taller de reparación de automóviles ubicados en el lugar del proyecto que en caso del quiosco estaba ubicado en un tramo que debería ser demolido y el taller quedaba sin acceso por la obra.

Mitigación de impacto, a través del dialogo y la concertación se acordó lo siguiente:

- » El quiosco fue trasladado temporalmente con las adecuaciones de acueducto y alcantarillado. Actualmente el quiosco está ubicado en el mismo sector al lado de la loza.
- » Con relación al taller, llegó a un acuerdo con los impactados y logró habilitar accesos a los locales con el fin de garantizar el ingreso de los clientes.

Lo anterior permitió que Emcali continuará con el desarrollo y con el fin de agilizar esta obra se utilizó el concreto acelerado, para entregar la vía.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO GRI 201-1

A diciembre de 2018 los Ingresos Operacionales de Emcali se ubicaron en \$2.075.942 millones, representando un incremento del 10,4% frente al año al 2017. Esta cifra es cercana a los ingresos acumulados presupuestados, ya que sólo presentó una desviación de 1,2%. Los costos de venta incrementaron en el 2018 en menor medida que los ingresos; por este motivo el margen bruto aumentó 4.4 puntos porcentuales de 18.3% a 22.7%.

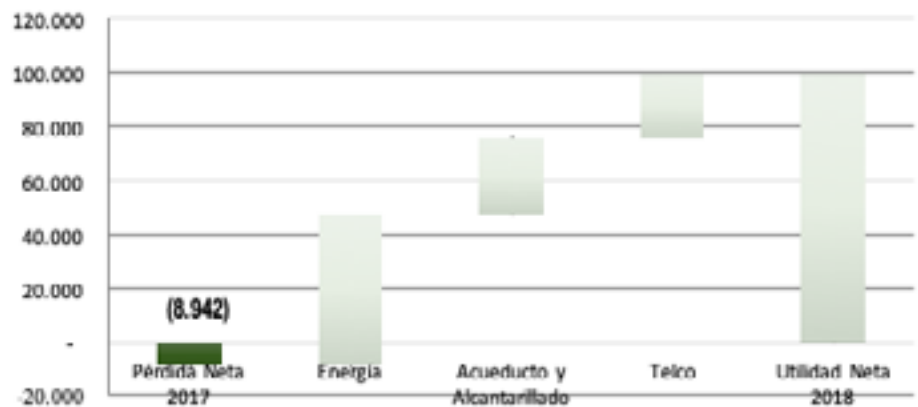
Por su parte, los gastos operacionales crecieron en 4.8%, llevando así a una utilidad operacional de diciembre de 2018 a \$199.060 millones, superior en \$105.965 millones (113.8%) a la del mismo periodo de 2017. También, se evidencia un mayor desempeño en este mismo indicador frente al presupuesto acumulado, siendo esta utilidad operacional \$20.270 millones superior.

La utilidad neta fue de \$99.477 millones, presentando un incremento de \$108.418 millones frente al año anterior. La Unidad de Negocio con mayor impacto en este aumento es Energía, con una variación de \$56.294 millones, seguida de Acueducto y Alcantarillado con un aporte de \$28.258 millones y Telecomunicaciones con una menor pérdida de \$23.866 millones.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL UEN CONSOLIDADO	CIFRAS EN MILLONES			VAR VS 2017		VAR VS PROYECTADO		% DEL INGRESO OPERACIONAL		
	2017	Proyectado	2018	\$	%	\$	%	2017	Proyectado	2018
Ingresos Operacionales	1.880.371	2.033.822	2.075.942	195.571	10,4%	42.121	2,1%	100,0%	100,0%	100,0%
(-) Costo de Ventas	1.527.253	1.642.969	1.604.306	77.053	5,0%	(-38.663)	(2,4%)	81,2%	80,8%	77,3%
Utilidad Bruta	353.118	390.853	471.636	118.518	33,6%	80.783	20,7%	18,8%	19,2%	22,7%
Gastos Administrativos	209.445	236.558	233.228	23.783	11,4%	(-3.330)	(1,4%)	11,1%	11,6%	11,2%
Dep, Amort, Deterioros y Provisiones	50.578	50.578	39.348	(-11.230)	(22,2%)	(-11.230)	(22,2%)	2,7%	2,5%	1,9%
(-) Gastos Operacionales	260.023	287.136	272.577	12.554	4,8%	(-14.560)	(5,1%)	13,8%	14,1%	13,1%
Utilidad Operacional	93.095	103.717	199.060	105.965	113,8%	95.343	91,9%	5,0%	5,1%	9,6%
(+) Ingresos No Operacionales	165.029	199.069	115.251	(-49.778)	(30,2%)	(-83.818)	(42,1%)	8,8%	9,8%	5,6%
Ingresos Financieros	108.101	48.101	90.375	(-17.726)	(16,4%)	42.274	87,9%	5,7%	2,4%	4,4%
Otros	56.928	150.968	24.875	(-32.053)	(56,3%)	(-126.092)	(83,5%)	3,0%	7,4%	1,2%
(-) Egresos No Operacionales	208.751	227.885	149.214	(-59.537)	(28,5%)	(-78.671)	(34,5%)	11,1%	11,2%	7,2%
Gasto Financiero	106.106	106.106	82.529	(-23.577)	(22,2%)	(-23.577)	(22,2%)	5,6%	5,2%	4,0%
Gasto Pensional	97.109	109.250	59.912	(-37.197)	(38,3%)	(-49.338)	(45,2%)	5,2%	5,4%	2,9%
Otros	5.535	12.529	6.773	1.238	22,4%	(-5.756)	(45,9%)	0,3%	0,6%	0,3%
(+) Ingresos (Egresos) No Operacionales	(-43.722)	(-28.816)	(-33.964)	9.758	(22,3%)	(-5.147)	17,9%	(2,3%)	(1,4%)	(1,6%)
Utilidad Antes de Impuestos	49.373	74.901	165.096	115.723	234,4%	90.196	120,4%	2,6%	3,7%	8,0%
(-) Provisión de Renta	57.104	61.930	64.522	7.418	13,0%	2.592	4,2%	3,0%	3,0%	3,1%
(-) Impuesto Diferido	1.211	0	1.097	(-114)	(9,4%)	1.097	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
Utilidad Neta	(-8.942)	12.970	99.477	108.418	(1212,5%)	86.506	667,0%	(0,5%)	0,6%	4,8%
(+) Otros Resultados Integrales	82.426	82.426	73.940	(-8.486)	(10,3%)	(-8.486)	(10,3%)	4,4%	4,1%	3,6%
(=) Total Resultado Integral	73.484	95.396	173.416	99.932	136,0%	78.020	81,8%	3,9%	4,7%	8,4%
(=) EBITDA	355.050	365.672	418.758	63.708	17,9%	53.085	14,5%	18,9%	18,0%	20,2%

Estado de resultados integral. Consolidado Emcali a diciembre de 2018

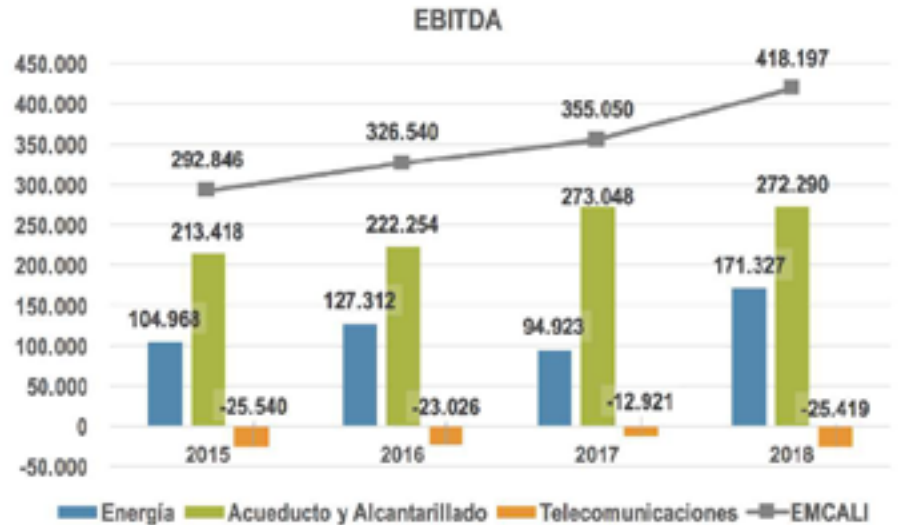
Utilidad Neta EMCALI 2018



EVOLUCIÓN DEL EBITDA

Evolución del EBITDA EMCALI 2015 - 2018
por Unidad Estratégica de Negocio

Cifras en millones de pesos



Fuente Emcali 2018: Informe de Gestión

El EBITDA de la compañía presentó igualmente un mejor desempeño cuando se compara tanto con el mismo periodo del año anterior, como con el presupuesto acumulado a diciembre. A continuación, se presenta el aporte al crecimiento del EBITDA por cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio.

El EBITDA de la UEN Acueducto y Alcantarillado disminuyó un 0.3% frente al EBITDA de 2017 principalmente por un aumento en los gastos administrativos del 19.0%, de los cuales \$6.000 millones corresponden a intereses de Tasa Retributiva del DAGMA, el cual no se contemplaban en los periodos anteriores.

La UEN Telecomunicaciones pasó de tener un EBITDA negativo de \$12.921 millones a uno negativo de \$24.859 millones, presentando una reducción del 92,4% (\$11.938) millones. Dicha disminución en su EBITDA es explicado, principalmente, por una disminución en el número de suscriptores de voz y tv, que decrece a una tasa anual de -4.8% y -8.4% respectivamente. Por su parte, la UEN Energía presentó un aumento en su EBITDA por valor de \$76.404 millones. Esta variación se explica principalmente en el incremento en sus ventas por valor de \$158.314 millones (13.8%), con un menor aumento en sus costos de venta por \$74.803 (7.5%).

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA UEN CONSOLIDADO	VALORES EN MILLONES		VARIACIÓN		% DEL ACTIVO TOTAL	
	2017	2018	\$	%	2017	2018
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES	1.322.208	1.476.915	154.708	11,7%	17,5%	18,2%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	774.063	737.027	(-37.036)	-4,8%	10,2%	9,1%
CUENTAS POR COBRAR	350.406	376.437	26.030	7,4%	4,6%	4,6%
PRÉSTAMOS POR COBRAR	620	540	(-80)	-12,9%	0,0%	0,0%
INVENTARIOS	18.044	19.054	1.010	5,6%	0,2%	0,2%
OTROS ACTIVOS	179.074	343.858	164.784	92,0%	2,4%	4,2%
ACTIVOS NO CORRIENTES	6.237.025	6.627.502	390.478	6,3%	82,5%	81,8%
INVERSIONES	337.034	339.933	2.899	0,9%	4,5%	4,2%
CUENTAS POR COBRAR	25.868	38.279	12.411	48,0%	0,3%	0,5%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	3.726.802	3.745.594	18.792	0,5%	49,3%	46,2%
OTROS ACTIVOS	2.147.320	2.503.696	356.376	16,6%	28,4%	30,9%
TOTAL ACTIVOS	7.559.232	8.104.418	545.185	7,2%	100,0%	100,0%
PASIVOS						0,0%
PASIVOS CORRIENTES	595.611	674.293	78.682	13,2%	7,9%	8,3%
PRÉSTAMOS POR PAGAR	75.153	71.103	(-4.050)	-5,4%	1,0%	0,9%
CUENTAS POR PAGAR	410.714	480.395	69.681	17,0%	5,4%	5,9%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	61.388	35.207	(-26.181)	-42,6%	0,8%	0,4%
PROVISIONES	14.857	18.157	3.300		0,2%	0,2%
OTROS PASIVOS	33.499	69.431	35.932	107,3%	0,4%	0,9%
PASIVOS NO CORRIENTES	3.620.943	3.855.000	234.057	6,5%	47,9%	47,6%
PRÉSTAMOS POR PAGAR	997.427	937.273	(-60.154)	-6,0%	13,2%	11,6%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	1.186.528	1.160.048	(-26.480)	-2,2%	15,7%	14,3%
PROVISIONES	5.272	9.448	4.176	79,2%	0,1%	0,1%
OTROS PASIVOS	1.431.715	1.748.231	316.516	22,1%	18,9%	21,6%
TOTAL PASIVOS	4.216.554	4.529.293	312.739	7,4%	55,8%	55,9%
PATRIMONIO						0,0%
TOTAL PATRIMONIO	3.342.678	3.575.125	232.446	7,0%	44,2%	44,1%
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	7.559.232	8.104.418	545.185	7,2%	100,0%	100,0%

Comparativo de situación financiera 2017 – 2018

Se evidencia que el Activo Total de la compañía pasó de \$7.559.232 billones en diciembre de 2017 a \$8.104.418 billones en el mismo mes de 2018, es decir, un incremento de \$545.185 millones (7.2%).

El principal componente de esta variación se refleja en la cuenta de Otros Activos, que aumentó en \$356.376 millones, variación que obedece a un cambio en la contabilización del impuesto diferido de los activos bajo norma internacional más no corresponde a un cambio estructural en el negocio. De hecho, se observa que la cuenta Otros Pasivos presenta igualmente una variación del orden de \$316.516 millones, que representa en gran medida la contraparte de lo explicado anteriormente.

Por otra parte, se evidencia un incremento en el saldo de propiedad, planta y equipos por \$18.792. Este incremento en los activos fijos de la empresa obedece a la variación neta entre las inversiones realizadas a lo largo del año 2017, cercanas a los \$130.000 millones y el cálculo de la depreciación por el uso de los mismos.

OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN GRI 201-3

		Expresado en Millones
a) obligaciones cubiertas por los recursos ordinarios de la organización. Indique valor estimado de las mismas.	Beneficios a los empleados - Obligaciones. Nota 1)	25.571,91
	Recursos Beneficios Pos empleo. Nota 2)	1.110.968,74
	Recursos Fondo de Cesantías. Nota 3)	50.891,29
b) Porcentaje de las obligaciones que cubren los activos que se han reservado	Posempleo. Nota 4)	110,58%
		.228.467,82
	Cesantías. Nota 5)	35,17%
c) Estrategia que adopta la empresa para avanzar hacia la cobertura total y el plazo.		17.897,57
	Pensiones: Fondeos de recursos al Patrimonio Constituido conforme los resultados del cálculo actuarial, por ley EMCALI tiene plazo para fondear hasta el 2024. Las Pensiones están cubiertas 100%.	1.228.467,82
	Futuras pensiones personal activo, se hacen los aportes de Ley para que obtengan la Jubilaciones establecidas en el Régimen Colombiano.	N. A.
	Cesantías, se provisiona recursos para régimen retroactivos conforme a solicitud del trabajador se realizan los anticipos. En cuanto a las obligaciones con trabajadores régimen ley 150, cada año se transfiere al Fondo respectivo.	17.897,57
	Las Primas legales y extralegales se provisionan en el presupuesto anualmente y se pagan.	25.254,60
d) Indique que porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.	Pensiones: Los porcentajes establecidos por la Ley Colombiana. Cesantías: 12% anual establecido por la Ley. Empleador.	Emcali cumple con lo establecido por la normatividad colombiana y las convenciones colectivas de trabajo
e) Indique el nivel de participación de los planes de jubilación.	N.A para la Gerencia Financiera, respuesta a suministrar los la Gerencia Gestión Humana	

Fuente Información: Dirección de Contabilidad, Estados Financieros 2018



NOTA 1

Beneficios a los empleados se tomó el valor de las cuentas por pagar beneficios a empleados a corto plazo, información tomada del balance.

NOTA 2

Recursos beneficios pos empleo, corresponde al cálculo actuarial, información tomada del balance.

NOTA 3

Recursos fondos de cesantías se tomó el valor de las cesantías corrientes y no corrientes de la cuenta por pagar beneficios a empleados a largo plazo, información tomada del balance.

NOTA 4

Posempleo corresponde a los beneficios post empleo de la cuenta por cobrar recursos entregados en administración, información tomada del balance.

NOTA 5

Cesantías. Corresponde a la cuenta por cobrar fondo de cesantías.

**ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO
GRI 201-4**

Durante el año 2018, Emcali percibió recaudos por convenios firmados con Ministerio de Minas y Energía - PRONE, Alcaldía Municipio de Cali - Ministerio de Vivienda (CONPES 3858) por valor de 45.118,52 Millones.

PRESENCIA EN EL MERCADO**RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR
POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL
GRI 202-1**

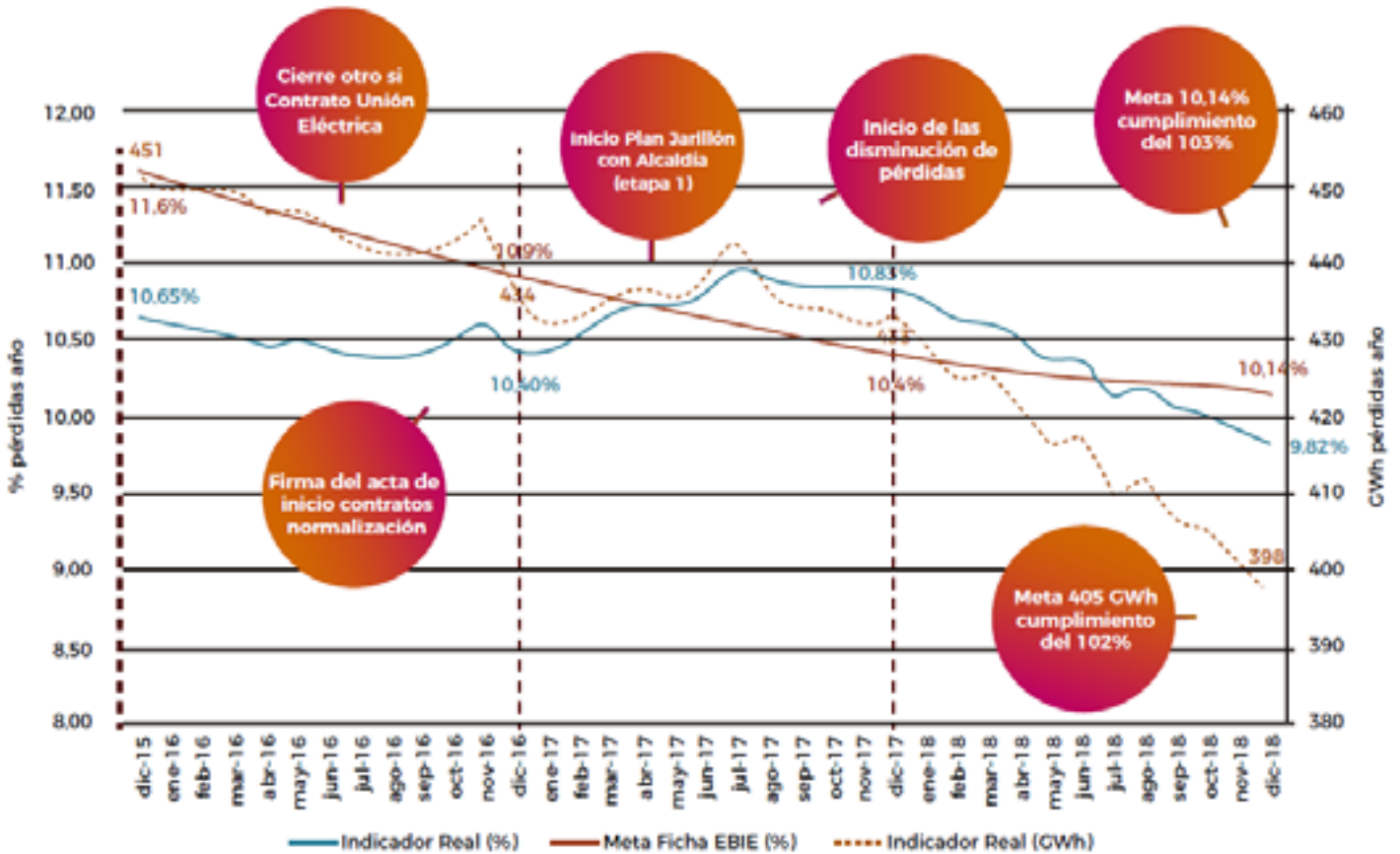
Emcali E.I.C.E. E.S.P. no cuenta con trabajadores que reciban salarios en función de las reglas sobre salarios mínimos y por debajo de este, dado que, el salario mínimo para un trabajador oficial se rige bajo el salario mínimo convencional durante su periodo de prueba, el cual es equivalente a un máximo de 2 meses.

El salario mínimo convencional es equivalente al valor de 1,5 salario mínimo mensual legal vigente en el año respectivo para Colombia.

GESTIÓN DE PÉRDIDAS

GESTIÓN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA

Indicador de Pérdidas energético 2016-2018



OBSERVACIÓN GENERAL: HITO HISTÓRICO EN RECUPERACIÓN DE PÉRDIDAS

Como se puede observar, el indicador con meta a diciembre de 2018 de 10,14%, se encuentra en un nivel de 9.82%, lo que indica que superó positivamente, la meta propuesta para el fin de año. Los Programas que se ejecutan en este proyecto de reducción de pérdidas, han arrojado un total de 37.6 GWh recuperados a diciembre, adicional del aporte de 10.7 GWh proveniente de las actividades para Sostenimiento del indicador, lo que conllevó a una recuperación total de 48.6 GWh.

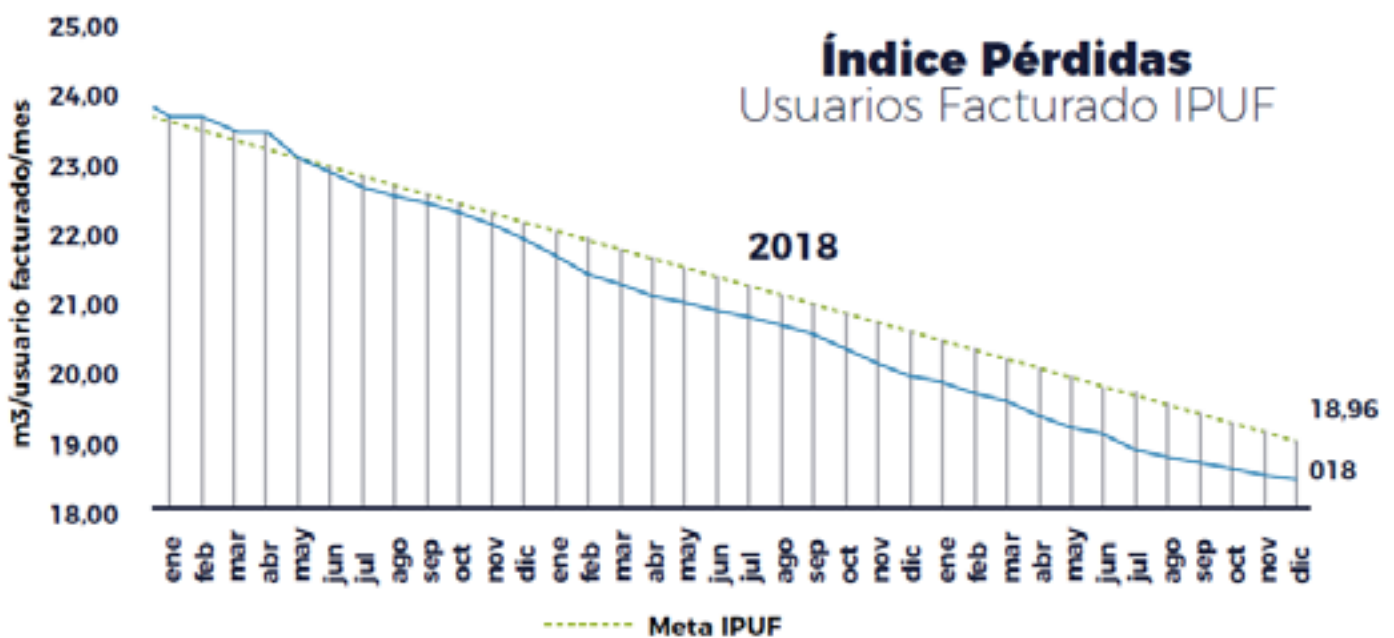


El comportamiento de estos programas a diciembre es el siguiente:

Programas	Total Ejecutado 2018 (GWh)
Galerías (AMI) (10.893 Medidores AMI Nuevos)	1,41
Transformadores de Altas Pérdidas	9,71
Seguimiento Medida Indirecta	16,22
Plan Jarillón	0,23
Segmentos Fronteras Comerciales	10,00
Aforos	0,66
Pérdidas Administrativas	0,06
Kioscos	0,002
Causas	6,15
Actuación Administrativa	4,12
TOTAL	48,6

GESTIÓN DE PÉRDIDAS DE ACUEDUCTO

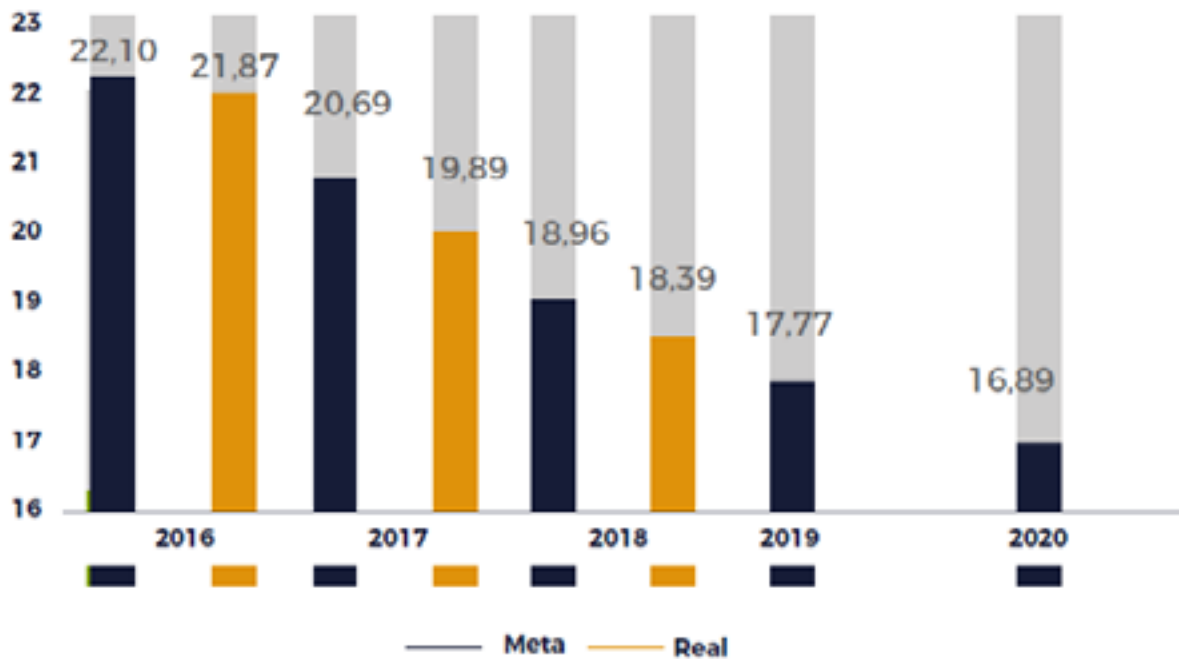
La meta de reducción de pérdidas de agua potable para 2018 se cumplió satisfactoriamente y la senda que Emcali se ha trazado se sigue cumpliendo de acuerdo con el estudio del Nivel Económico de Pérdidas (NEP), presentado y avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, tal como se muestra en el gráfico siguiente:



El IPUF superó la meta proyectada de 18,96 m³/usuario facturado/mes desde el mes de enero del año 2018, cerrando en 18,39 m³/usuario facturado/mes.



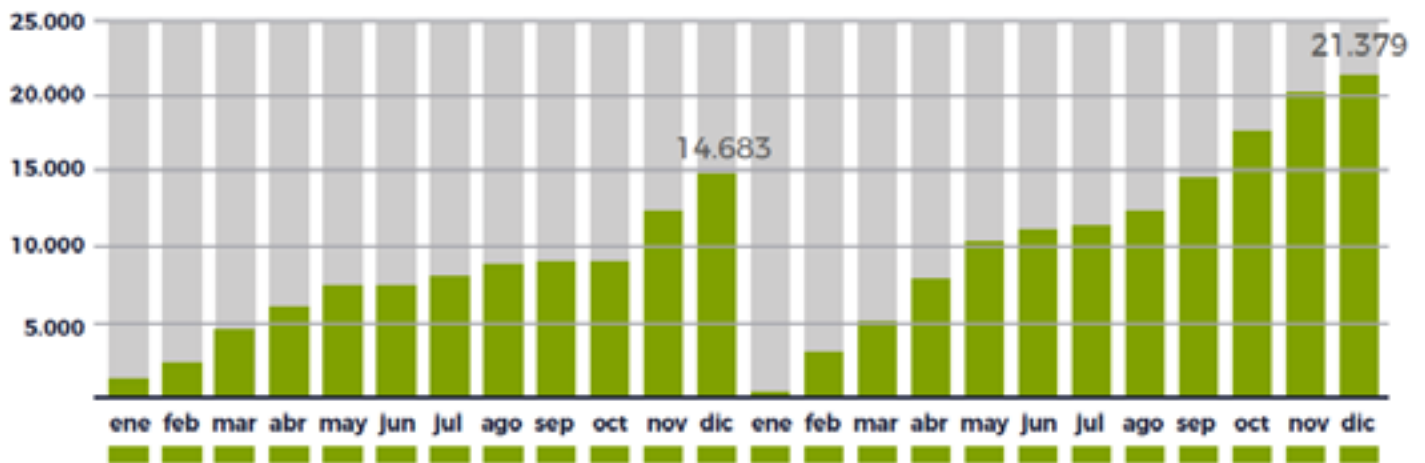
Índice Pérdidas Usuarios Facturado IPUF



El positivo resultado que en la gestión de reducción de pérdidas de agua potable ha venido realizando Emcali, se presenta tanto para el componente de pérdidas técnicas como para el de comerciales.

El volumen facturado presentó un incremento en el promedio mensual durante el 2018 y fue mayor con respecto al 2017 en 78.871 m³/mes; valor que también es superior que el aumento obtenido en el año 2017 con relación al 2016. Este resultado es compatible con la gestión comercial que se ha realizado respecto al control de fraudes y al mayor número de cambios de medidores parados, tal como se observa en los siguientes gráficos:

Medidores cambiados 2017 - 2018 Acumulado



En cuanto al volumen suministrado a la red en el año 2018, se presenta una reducción respecto al 2017 de 7.404.853 m³, que representa una disminución promedio mensual de 617.071 m³/mes.

El producto del trabajo mancomunado entre el Departamento de Producción y el Departamento de Distribución con la gestión de presiones en el sistema y los sectores hidráulicos, ha permitido ese descenso significativo del agua potable que se entrega al sistema. Igualmente se destaca que el Departamento de Distribución cumplió con la meta de cerrar el año con treinta y dos (32) sectores hidráulicos regulando, lo cual permite un mejor control operacional y la focalización de las variables asociadas a las pérdidas de agua.

La continuidad en el proceso de sectorización de la red de distribución ha permitido gestionar importantes procesos que aportan beneficios significativos en la consecución de la meta del IPUF.

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN GRI 205-1

Desde la perspectiva que Emcali los riesgos de corrupción se clasifican por nivel de vulnerabilidad desde el Modelo de Operación por Procesos, donde en conjunto con los líderes responsables de riesgos de corrupción en las gerencias se determinan las que actividades susceptibles a actos de corrupción en Emcali. Los siguientes son los resultados:

ACTIVIDADES DEL MOP	ACTIVIDADES PROPENSAS A RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN EL MOP	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN EMCALI	PORCENTAJE DE RIESGOS GESTIONADOS Y EVALUADOS
84	47	47 Riesgos	100 %

Como resultado de un trabajo liderado por la Dirección de Planeación Corporativa, se identificaron los siguientes riesgos de corrupción en EM-CALI:

1. Entrega u ocultamiento de información para beneficio propio o de un tercero.
2. Favorecimiento para sí mismo o para un tercero, mediante el incumplimiento de la óptima representación judicial de la organización.
3. Indebida utilización del poder y tráfico de influencias.
4. Asesoría u orientación de un proceso de contratación en beneficio propio o de un tercero.
5. Sesgar la inteligencia de mercado en o para beneficio de un tercero.
6. Manipular un proceso de contratación a favor de un tercero.
7. Manipular un proceso de contratación en la evaluación a favor de un tercero.
8. Direccionamiento por tráfico de influencias en la provisión de personal.
9. Uso indebido de la información asociada a la Gestión de Talento Humano.
10. Uso indebido de los activos y recursos de la empresa asociadas a la Gestión de Talento Humano (Tiempo laboral, elementos de protección personal, dotación, entre otros) para realizar otras actividades y/o realizar actividades propias de los servicios a cambio de beneficios particulares.
11. Realizar causaciones sin el cumplimiento de los requisitos legales.
12. Alteración de información financiera oficial privilegiada.
13. Direccionar a beneficio propio o de terceros los recursos de la empresa.
14. Liberar la cuenta sin el cumplimiento de los requisitos establecidos.
15. Retener o adelantar el pago de un tercero a beneficio propio.
16. Inadecuado uso del perfil en los acuerdos de pago.
17. Dar de baja la cartera de un usuario sin autorización.
18. Manipulación de expedientes.
19. Requisitos incompletos y/o adulterados.
20. Intermediación para acelerar la ejecución de un trámite.
21. Uso indebido del perfil.



22. Uso indebido del perfil - RCGCSC05 –.
23. Utilizar los bienes, recursos y/o equipos del Sistema de Distribución de Energía en beneficio propio y/o de terceros.
24. No ejecutar, no revisar y no reportar las irregularidades encontradas para la reducción de pérdidas de energía aceptando para sí, o para otro, dinero u otra utilidad por acto que debía ejecutar en el desempeño de sus funciones.
25. Reportar actividades no ejecutadas o incompletas, e irregularidades en el reporte del suministro de materiales en los diferentes programas de disminución de pérdidas de energía.
26. Intervención en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal en favorecimiento propio o de un tercero.
27. Manipulación de los resultados de ensayos y calibraciones.
28. Manipulación y omisión de la información de los proyectos para el uso de la infraestructura en beneficio de terceros.
29. Acto malintencionado en la planeación que se realiza o requieren los sub procesos.
30. Omisión a los lineamientos establecidos para realizar la gestión de Interventoría y/o ejecución de los contratos.
31. Destinación oficial diferente (misión y visión corporativa) del presupuesto asignado a un proyecto.
32. Deficiencia en la incorporación y manejo de la información: inexactitud y/o falsedad.
33. Realizar y permitir interconexiones que faciliten el curso de tráfico no autorizado.
34. Hurto de equipos: batería, aires acondicionados, tarjetas de centrales, etc
35. Comportamiento indebido durante las actividades de creación, consulta, diagnóstico y gestión de reportes de daños de los servicios.
36. Presionar al cliente para recibir dadas durante el desarrollo de las funciones del cargo durante el proceso de reparación de un servicio.
37. Hurto de materiales, equipos y herramientas.
38. Informes de gestión susceptibles de manipulación o adulteración.
39. Percibir dádivas en razón de su actividad durante el proceso de instalación de un servicio.
40. Programar y/o ejecutar actividades de la operación y el mantenimiento de los servicios por recomendaciones, dinero y otros beneficios.



41. Sustracción y/o uso de elementos propiedad de la empresa para fines personales y/o particulares en detrimento del patrimonio de la empresa.
42. Usar el tiempo laboral para realizar otras actividades a cambio de beneficios particulares.
43. Actuaciones indebidas en la planeación, diseño y supervisión de los contratos de la UENAA por parte de los responsables que afectan el alcance, tiempo, costo y calidad del mismo a cambio de beneficios.
44. Manipular los datos de los informes de ensayos y/o certificados de calibración por parte del personal involucrado de los laboratorios de Agua Potable, Aguas Residuales y Medidores de Acueducto a cambio de beneficios propios y/o de terceros.
45. Solicitar o recibir dinero o dadas a cambio de favores o beneficios.
46. Ofrecer o difundir información reservada en beneficio propio o de terceros.
47. Tráfico de influencias en beneficio propio o de terceros a partir de actividades derivadas en el ejercicio de su cargo.

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN GRI 205-2

- » El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región.

JUNTA DIRECTIVA	PORCENTAJE COMUNICADOS
9 miembros de Junta directiva	100%

- » El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región.

NÚMERO TOTAL	PORCENTAJE COMUNICADOS
3.500	100%



- » El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización.

Emcali E.I.C.E .E.S.P es una empresa Industrial y Comercial del Estado cuya máxima autoridad es la Junta Directiva, siendo el señor Alcalde de Cali el presidente, tanto EMCALI y la Alcaldía de Cali, trabajan dando cumplimiento a la Ley 1474 Anticorrupción .

NÚMERO TOTAL	PORCENTAJE DE COMUNICADOS
9 Miembros de Junta Directiva	100%

El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región.

El órgano de gobierno dispone que la Alta Gerencia es la encargada de recibir capacitación e informes de Riesgos de Corrupción los cuales se hacen por medio del Informe final de gestión y resultados de auditorías de riesgos de corrupción

El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.

NÚMERO TOTAL	PORCENTAJE FORMADOS
2911 Colaboradores	82%

