Informe COP comunicación de progreso 2019

AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P

11000-0956

Manizales 30 de noviembre del 2020

Señores
PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

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

Cordial saludo.

Con el fin de emprender acciones que transformen el mundo, Aguas de Manizales S.A E.S.P promueve estrategias encaminadas a la instrumentalización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por medio de planes, actividades y proyectos que en términos de Responsabilidad Social Empresarial la empresa lleva a cabo.

Es así como la empresa reconoce que el alcanzar el Desarrollo Sostenible implica realizar cambios progresivos en la gestión que permitan cumplir con las metas que se plantean en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una parte importante de ese proceso consiste en comprender el cómo nosotros como empresa prestadora de servicio público domiciliario de Acueducto, Alcantarillado y en el desarrollo de actividades complementarias, entiende cada uno de los entornos que abarcan estos objetivos.

Por lo tanto, con la formulación e implementación de programas y proyectos de carácter social y ambiental, Aguas de Manizales S.A. E.S.P, crea valor compartido con sus grupos de interés, desde la participación comunitaria, la educación ambiental, la construcción de ciudad y el reconocimiento de la diferencia

En este sentido queremos notificar por medio de este informe el compromiso con el Pacto Global, puesto que nuestro accionar está orientado a vivencias y principios inmersos en tan importante acuerdo, Dejamos a su consideración un informe con las acciones implementadas por la empresa durante la vigencia 2019.

Cordialmente

Juan Carlos Penagos Londoño
Gerente
Aguas de Manizales S.A E.S.P
jcpenagos@aguasdemanizales.com.co
Avenida Kevin Angel N° 59-181 Manizales – Caldas – Colombia
PBX 8799770 exte. 72009

INFORME
COMUNICACIÓN DEL PROGRESO 2019

TABLA DE CONTENIDO

COP 1: Gestión realizada en torno a los Derechos Humanos

COP 2: Gestión realizada en torno a los Estándares Laborales

COP 3: Gestión realizada en torno a la dimensión ambiental

COP 4: Gestión realizada en Transparencia y Anticorrupción

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

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

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

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

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

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

También nos encontramos alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible: fin de la pobreza, salud y bienestar, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y desarrollo económico, industria, innovación e infraestructura, ciudades y comunidades sostenibles, acción por el clima, vida de ecosistemas terrestres, paz, justicia e instituciones sólidas.

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

aguas de Manizales

Gestión realizada entorno a los derechos humanos

aguas de Manizales S.A. E.S.P.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

- **2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

GESTIÓN REALIZADA

Aguas de Manizales S.A. E.S.P, buscando responder a los principios anteriormente indicados, cuenta con un programa anual de bienestar, según las necesidades de los colaboradores, en el cual se realizan actividades sociales, recreativas y culturales, impactando la esfera física, emocional, espiritual e intelectual, con una cobertura del 100% de los trabajadores.

Además, atendiendo a la normatividad vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo cuenta con los siguientes comités legalmente constituidos:

- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo** (Resolución 2013 de 1986): El COPASST se reúne (1) una vez al mes en reunión ordinaria y de forma extraordinaria cuando ocurre un evento como accidente laboral; así como para inspeccionar lugar de trabajo y obras, presentando los respectivos informes en la reunión mensual y los indicadores de accidentalidad, que permiten la toma de decisiones, remitiendo a las respectivas instancias las solicitudes para el cumplimiento de los planes de acción del COPASST, entre otros, está conformado por (2) representantes de los trabajadores y (2) representantes del empleador.
- **Comité de Convivencia Laboral** (Resolución 652 de 2012): Se reúnen ordinariamente cada tres (3) meses conforme a la norma y en caso extraordinario cuando se presente una queja formal de acoso laboral. Como actividades extraordinarias, el COCOLAB cuenta con un cronograma de actividades para su formación y capacitación, así como de tips informativos para conocimiento general de todos los colaboradores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. está conformado por (2) representantes de los trabajadores y (2) representantes del empleador.
- **Comité Investigador de Incidentes, Accidentes y Enfermedades de origen Laboral** (Resolución 1401 de 2007): Este comité interviene cada vez que se presenta un incidente, accidente y enfermedad de origen laboral, conformado por dos (2) integrantes del COPASST, jefe inmediato y colaborador involucrado en el evento, y la Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo – S&ST. Para el año 2019 los indicadores de accidentalidad estuvieron representados en (23) hombres y (4) mujeres.

- **Comité Operativo de Emergencias** bajo la estructura de Comando Sistema de Incidentes (CSI): constituido desde el año 2012, el cual ha sido reestructurado en varias ocasiones, conforme a la dinámica cambiante de la empresa en cuanto a su mapa de procesos, creación de nuevos perfiles, cargos, responsabilidades y autoridades. Se reúne periódicamente para la revisión de temas correspondientes a emergencias que afecten la comunidad interna como externa, preparación de simulacros de acuerdo a las amenazas contempladas en su análisis de vulnerabilidad y demás actividades de prevención, preparación y atención de emergencias.

La empresa ha desarrollado diferentes acciones en torno a garantizar la **Privacidad del cliente** logrando así que en el año 2019 no se haya tenido reclamación alguna referente a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente, la gestión se sustenta en la elaboración de compromisos con los distintos grupos de interés que les aplica la norma, sobre la protección de datos personales, confidencialidad y no divulgación de información reservada. Igualmente se actualizó y se socializó la política, el aviso de privacidad y el manual de políticas internas para la protección de datos personales.

De conformidad con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Aguas de Manizales S.A E.S.P., la cual tiene como finalidad crear valor compartido con sus grupos de interés, mediante la participación comunitaria, la educación ambiental, la construcción de ciudad y el reconocimiento a la diferencia; se beneficiaron directamente 29.635 personas, a través de los siguientes programas:

PROGRAMAS DE RSE EN EL 2019

Estrategia	Proyecto / Programa	Propósito / Objetivo	Población Total
Estrategia 1: Desarrollo Rural Promover la organización comunitaria, a partir de espacios de participación, educación y autogestión.	Conexiones Nuevas Rurales	Facilitar el acceso al servicio de Acueducto de la población rural, de los corregimientos Remanso, Panorama y Agroturístico el Tablazo; a partir del apoyo con los diferentes trámites requeridos.	**769**
	Gestores del Agua Rurales	Construir espacios de interlocución directa entre la empresa y la ciudadanía representada por líderes comunitarios de la zona urbana y rural del Municipio, fortaleciendo la comunicación e información de la Gestión empresarial y las necesidades de la comunidad para fortalecer proyectos de ciudad	
Estrategia 2. Educación Ambiental Fortalecer una cultura del cuidado y conservación del recurso hídrico y la infraestructura de Acueducto y Alcantarillado.	Amigos del Acueducto	Fomentar y fortalecer en los usuarios y clientes de Aguas de Manizales S.A E.S.P., las prácticas adecuadas en el manejo del agua potable, la infraestructura de los sistemas de acueducto, el alcantarillado y el medio ambiente en atención a las solicitudes de educación ambiental que hacen los diferentes grupos y entidades a la organización.	**7.104**
	Gestores del Agua urbano	Construir espacios de interlocución directa entre la empresa y la ciudadanía representada por líderes comunitarios de la zona urbana y rural del Municipio, fortaleciendo la comunicación e información de la Gestión empresarial y las necesidades de la comunidad para fortalecer proyectos de ciudad	

	Guardianes del Agua	Desarrollar un proceso de formación con la comunidad escolar que permita el fortalecimiento de las competencias personales y técnicas en la facilitación de procesos de educación ambiental y en el uso responsable del acueducto, el alcantarillado y la infraestructura". a través del desarrollo de tres módulos: humano, ambiental y de multiplicación comunitaria	
Estrategia 3. Participación y Cultura Ciudadana Fortalecer las relaciones de confianza y sentido de pertenencia por la institucionalidad, el equipamiento comunitario y la sociedad.	Jornadas lúdicas pedagógicas: Limpieza de sumideros y la Ruta del agua	Promover y fortalecer una cultura de cuidado y protección de los cuerpos de agua y la infraestructura de acueducto y alcantarillado, con diferentes actores ciudadanos a través de estrategias de limpieza, lúdico pedagógicas y de sensibilización ambiental, bajo principios de corresponsabilidad entre la institucionalidad y la comunidad.	**18.370**
	Aguas Toca su Puerta y Fontanero amigo	Acercar la empresa a los usuarios con el fin de conocer las inquietudes y necesidades que tiene la comunidad frente a la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, a través del contacto directo con los directivos de estas empresas y la ciudadanía en general.	
	BARRIO MÍO: La Ruta del Color	Intervenir un sector de la ciudad, para generar nuevas formas de apropiación del espacio familiar y colectivo que posibilite el desarrollo del turismo social y cultural en la ciudad, así como el mejoramiento de la infraestructura del servicio domiciliario prestado por Aguas de Manizales e incorporación de los programas y servicios derivados del mismo.	
	Gestión Social en Obras Civiles	Brindar un acompañamiento y seguimiento social con las comunidades beneficiadas de las obras civiles, a través de metodologías de trabajo participativo, para lograr una comunidad empoderada, con sentido de pertenencia, que garantice la sostenibilidad de las obras, a partir de su inclusión en el desarrollo de las actividades planeadas antes, durante y finalizada la obra civil.	
Estrategia 4. Atención a Población Vulnerable Incluir a los Grupos de interés menos favorecidos, en los programas y servicios de Aguas de Manizales	Pedagogía Mínimo Vital	Capacitar a toda la comunidad de estrato 1 y 2 del municipio de Manizales sobre los requisitos para acceder al programa Mínimo Vital de la Alcaldía de Manizales, como también dar a conocer los servicios de la empresa de Aguas de Manizales y sensibilizar a la población sobre el cuidado del agua y la infraestructura.	**3.392**
	Diplomado socio ambiental cárcel de mujeres	Orientar un Diplomado Socio Ambiental de 40 horas en la Cárcel de Mujeres de Manizales, que promueva la protección de los recursos naturales y el cuidado del Agua; mediante un voluntariado corporativo de los colaboradores de la Empresa Aguas de Manizales S.A E.S.P.	
	Catedra ambiental INPEC	Brindar elementos socioambientales a los jóvenes bachilleres del INPEC, como complemento a su formación militar, mediante un voluntariado corporativo de Aguas de Manizales.	
	Capacitación en Lecto escritura Braille	Diseñar, elaborar y ejecutar capacitación en conocimientos en sistema braille en los siguientes niveles: 1. braille: básico (entregándole a cada participante la pizarra y el punzón), avanzado y estenografía.	

		2. manejo de las tecnologías: niveles básico y avanzado a 30 personas con discapacidad visual, que reciben la factura informativa en braille, durante 4 meses	
Población Total Impactada			**29.635**

A fin de garantizar los Derechos Humanos, la empresa tiene en cuenta que en la cadena de valor de la prestación del servicio, todos los eslabones se convierten en columnas vertebrales para hacer del consumo de agua en Manizales, una práctica basada en la confianza, saludable y segura para sus habitantes, razón por la cual, Aguas de Manizales S.A.E.S.P, tiene instalados en la ciudad 13 puntos de hidratación gratuita a disposición de todos sus habitantes, ofreciendo agua de excelente calidad e incentivando el consumo de agua, por encima de las bebidas gaseosas o azucaradas y motivando la reutilización de botellas, contribuyendo así, al cuidado y protección del medio ambiente.

OTROS LOGROS

- La estructuración, aprobación y puesta en marcha del Plan Estratégico 2019-2022 “Nuestro Pacto por la Sostenibilidad”.
- La instalación de colectores e interceptores para el Plan de Saneamiento de la cuenca rio Chinchiná. - Box Coulvert Villa Carmenza.
- La construcción de la red de conducción a la Cristalina en la zona rural.
- La recertificación de la empresa por parte del ICONTEC de la norma técnica colombiana ISO 9001 en la versión 2015 y la acreditación del Laboratorio de Medidores y el Laboratorio de Aguas en la norma ISO-IEC 17025, por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

- Se realizó la construcción de un escenario cultural para el aprovechamiento de los programas de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, con los diferentes grupos de interés en temas relacionados con la naturaleza y la prestación del servicio.

- Se financió la escultura como homenaje a nuestros colaboradores que trabajan con pasión para garantizar la calidad y continuidad del servicio.

- Se culminó una de las obras más relevantes para la Mitigación del Riesgo de desabastecimiento de agua de la ciudad, la cual soporta las conducciones de 28” y 30“provenientes de la planta de tratamiento Luis Prieto Gómez – Niza.

- Terminación fase I y construcción Fase II de la Infraestructura para el tratamiento de lodos generados en el proceso de potabilización.

- Terminación de la instalación del sistema de generación en el sitio de Oxidantes mixtos, que permite reemplazar el uso de cloro gaseoso en la Planta de Niza, mitigando el riesgo de fugas al ser este producto de alta toxicidad.

- Se logró la viabilidad técnica del proyecto, el otorgamiento de la licencia ambiental y el apoyo financiero por parte del Gobierno Nacional, lo que derivó en contar con los recursos para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales Los Cambulos.

- Premios ANDESCO 2019: En el mes de junio del año 2019, en el marco del XXI Congreso Nacional de Servicios Públicos, TIC y TV de Andesco, en el cual se reconocieron a las empresas que le apuestan a la sostenibilidad y al equilibrio entre el crecimiento económico, la inclusión social, el manejo ambiental, de mercado y al buen gobierno corporativo, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., obtuvo los siguientes premios: Mejor empresa mediana de servicios públicos del país; Mejor proyecto entorno ambiental con la iniciativa “El cuidado de la vida, no solo una concepción biótica, sino simbiótica” y Mejor proyecto entorno de mercado con “El cuidado del equipamiento público y los recursos naturales”.

- Monde Selection: Aguas de Manizales S.A. E.S.P. fue la primera empresa de acueducto y alcantarillado de Colombia en obtener el sello de calidad “Monde Selection” en Bruselas (Bélgica). La empresa fue merecedora del “Sello de Plata” en la categoría de “Cervezas, Aguas y Bebidas sin alcohol”. En el mundo hay 4 acueductos que cuentan con agua certificada por el Instituto de Calidad Monde Selection: Toyama, Fukushima y Osaka (Japón) y Aguas de Manizales S.A E.S.P.

- Reconocimiento por la innovación en su estrategia de responsabilidad social empresarial entregado por Superservicios: La empresa obtuvo, por parte de la Superservicios, el reconocimiento por la innovación en su estrategia de responsabilidad social empresarial, gracias al proyecto denominado “Estrategias diferenciadas para la atención de población vulnerable en condición de discapacidad visual con la implementación de la Factura Braille y la capacitación en Sistema Braille”.

- FENALCO: En la “Noche de los Mejores” realizada por Fenalco (Federación Nacional de Comerciantes) el pasado 3 de diciembre de 2019, Aguas de Manizales S.A E.S.P. obtuvo el reconocimiento de “Mejor Empresa” en la categoría de “Impacto en el Territorio”, siendo reconocida por su liderazgo y por ser un referente en el desarrollo local y regional.

aguas de Manizales

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **1**: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

- **3**: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

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

GESTIÓN REALIZADA

Aguas de Manizales S.A E.S.P. Cuenta con:

trabajadores directos	trabajadores temporales	total
294	22	316

De estos, 123 son mujeres y 193 son hombres, que tienen definido un programa anual de bienestar según sus necesidades, el cual contempla la realización de actividades sociales, recreativas y culturales, impactando la esfera física, emocional, espiritual e intelectual con una cobertura del 100%.

DE IGUAL MANERA DENTRO DE LA EMPRESA SE CUENTA CON

- **Reglamento interno de trabajo**: El cual forma parte integral de todos los contratos individuales de trabajos verbales o escritos que tiene Aguas de Manizales S.A E.S.P. y los criterios que comprende para el correcto funcionamiento de la organización.

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

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

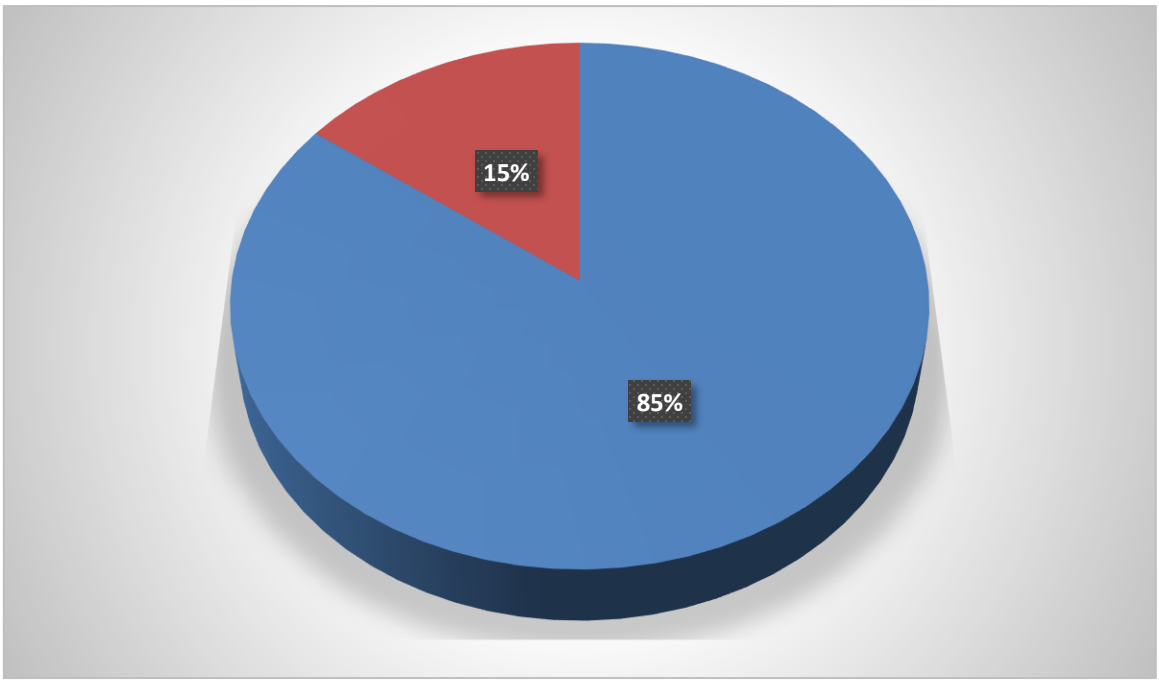
- **Políticas generales de gestión de talento humano:** Comprende criterios de importancia para el accionar de la empresa y estos se traducen en: selección, contratación, inducción, entrenamiento, valoración del desempeño, provisión y promoción del personal, normas, procedimientos, cargos nuevos, vacaciones,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

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

Además, el comité paritario de Salud y seguridad en el trabajo, reporto para el año 2019 el siguiente índice de accidentalidad.

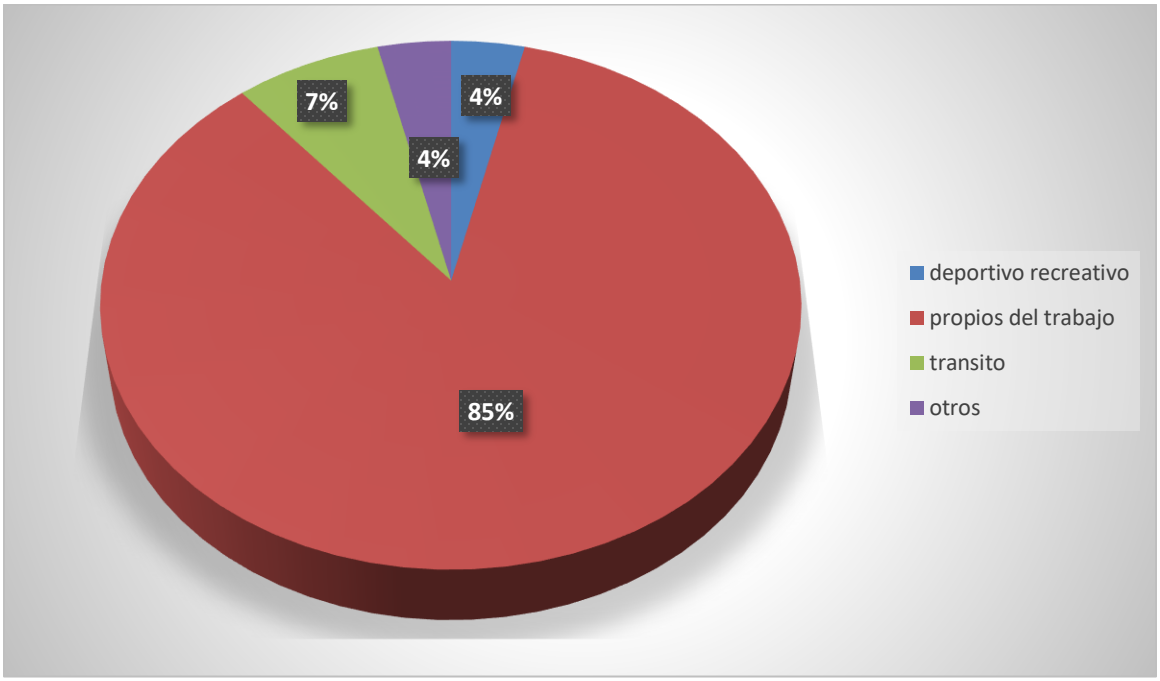
Eventos registrados por genero

Hombres	Mujeres
23	4



Tipo de accidentalidad

Tipo de accidente	Numero de eventos
Deportivo recreativo	1
Propios del trabajo	23
Transito	2
Otros	1



- Tasa de Accidentalidad (TA): Los de 27 accidentes trabajo durante el año 2019, representaron una tasa de 0,922 por cada 100 trabajadores expuestos.
- Índice de Frecuencia (IF): De 296 trabajadores en Aguas de Manizales S.A. E.S.P., se presentaron 27 eventos con incapacidad, lo que equivale a 8.02 accidentes de trabajo con incapacidad en la vigencia 2019.
- Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP): En el año 2019, en la organización se presentaron cero (0) eventos de enfermedad Laboral.
- Índice de Severidad de AT (ISAT): Los 27 eventos de accidentalidad en el año 2019, generaron 185 días de incapacidad, lo que significa que, por 349,6 horas trabajadas en el año, se pierden por accidente de trabajo 55,35 horas.
- Índice de Severidad del Ausentismo (ISA): En la vigencia se generaron 1.461 días por incapacidad relacionada con enfermedad común; es decir que por 67.124 horas hombre trabajadas en el año, se pierden 34,17 horas.
- Muertes por Accidente Laboral o Enfermedad Profesional: 0 reporte de casos por estos eventos.

Parámetros de control para el reporte de los indicadores de accidentalidad de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Nombre del Indicador	Nombre del Parámetro de Control	Nombre de la Variable
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo	Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	IFAT = (N° total de AT en el periodo / N° HHT periodo) * K
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad	Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad (IFIAT)	IFIAT= (N° de AT en el año periodo con incapacidad / N° HHT año periodo) *K
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo	Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	ISAT= (N° días perdidos y cargados por AT en el periodo / N° HHT periodo) *K
Índice de Lesiones Incapacitantes por A. T	Índice de Lesiones Incapacitantes por A.T (ILIAT)	ILIAT= (IFIAT *ISAT) /1000
Tasa Accidentalidad	Tasa Accidentalidad (TA)	TA = N° AT / N° promedio de trabajadores * 100
Índice de Frecuencia de Ausentismo	Índice de Frecuencia de Ausentismo (IFA)	IFA= N° de eventos de ausencia por causa de salud (laboral, común, consulta) en el periodo * K / HHT en el periodo
Índice de Severidad del Ausentismo	Índice de Severidad del Ausentismo (ISA)	ISA=N° días de ausencia por causa de salud en el periodo* 240.000 (horas hombre programadas en el año) / HHT

TRABAJADORES CON ALTA INCIDENCIA O ALTO RIESGO DE ENFERMEDADES RELACIONADAS CON SU ACTIVIDAD

En la identificación de peligros, valoración y control de los riesgos de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. se contemplan riesgos con probabilidad de producir a futuro enfermedades de tipo laboral, ello en caso de no aplicarse los controles administrativos y operativos documentados en las matrices de peligros y riesgos de cada proceso. Estos riesgos son:

- Físicos: por exposición a ruido, radiaciones U.V y vibraciones.
- Químicos: por exposición a gases y vapores, así como humos metálicos.
- Biológicos: por exposición a virus, bacterias y hongos.
- Biomecánicos: por sobre esfuerzos, movimientos repetitivos, manipulación de cargas y posturas prolongadas.

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA AL AÑO POR EMPLEADO

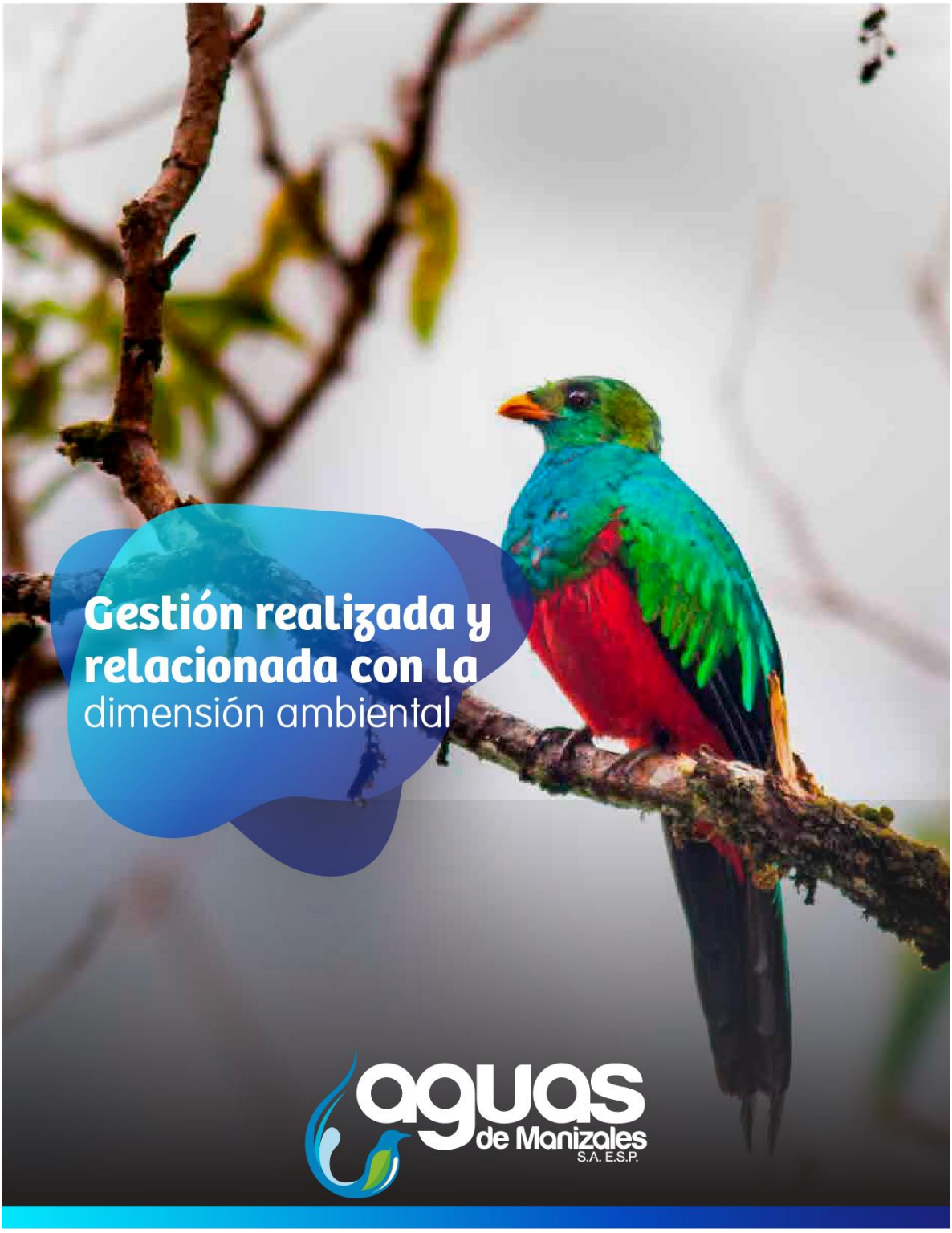
- Número de horas de capacitación: 772
- Número de horas por trabajador: 2,44
- Total, de trabajadores (entre directos y temporales): 316
- 123 mujeres (entre directos y temporales) se capacitaron durante: 300,5 horas
- 193 hombres (entre directos y temporales) se capacitaron durante: 471,5 horas

Cantidad de mujeres (directos) nivel estratégico	2	2,44	8,49	Número de horas nivel estratégico - mujer
Cantidad de mujeres (directos) nivel táctico	30	2,44	37,29	Número de horas nivel táctico mujer
Cantidad de mujeres (directos) nivel operacional	75	2,44	183,23	Número de horas nivel operacional – mujer
Cantidad de hombres (directos) nivel estratégico	3	2,44	7,33	Número de horas nivel estratégico – hombre
Cantidad de hombres (directos) nivel táctico	23	2,44	56,19	Número de horas nivel táctico hombre
Cantidad de hombres (directos) nivel operacional	161	2,44	393,33	Número de horas nivel operacional – hombre
Temporales – mujeres	16	2,44	39,09	Número de horas mujer - temporal
Temporales - hombres	6	2,44	14,65	Número de horas hombre - temporal

La formación de los empleados se basó en:

- Políticas o procedimientos sobre derechos humanos: a través de la Defensoría del Pueblo
- Orientación de temas de capacitación de orden comportamental y técnico a todos sus trabajadores.

aguas de Manizales



Gestión realizada y relacionada con la dimensión ambiental

aguas de Manizales S.A. E.S.P.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **1**: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **2**: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **3**: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

GESTIÓN REALIZADA

EL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Los datos reportados en este informe provienen de mediciones realizadas en los procesos que consumen los distintos equipos energéticos, como son: las máquinas de suministro de combustible, medidores de energía eléctrica y los datos de placa de los equipos de refrigeración. Los valores fueron convertidos de su respectiva unidad de medida a Julios, para unificar y presentar la información, mediante una herramienta de conversión en línea denominada "Converterin" que es de libre acceso y se puede encontrar en el link www.es.converterin.com.

Consumo	Año .2019
El consumo total de combustible líquido procedente de fuentes no renovables (gasolina y A.C.P.M) en procesos operativos y de transporte dentro de la organización	1.638.355.680.000 julios
Consumo de electricidad	2.381.198.400.000 julios
Consumo total de energía dentro de la organización	4.019.554.080.000 julios

INTENSIDAD ENERGÉTICA

La organización calcula su intensidad energética mediante un indicador denominado consumo de energía, el cual está expresado en kWh/m3 de agua potable tratada. El promedio de este indicador para el año 2019 fue de 0.0241 kWh/m3; esta medición abarca el consumo energético en las diferentes sedes de la organización.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO

La organización realiza de manera permanente campañas de sensibilización a sus trabajadores con el fin de fomentar el buen uso de la energía eléctrica. En los proyectos de inversión se contemplan renovaciones tecnológicas y ajustes de proceso, que promueven la mejora en el desempeño energético. Comparando el año anterior con el año 2019, la empresa logró un ahorro de 3,91%, equivalente a 96.941.412.000 julios.

La turbina de generación de energía ubicada en la Planta de Niza, que se instaló en el 2017 para autoconsumo, con una inversión de $630 millones, generó un ahorro de $196.394.951 millones al 31 de diciembre de 2019. Reduciendo las emisiones de CO2 durante el periodo en 154 Toneladas.

AGUA

- El volumen de agua que se captó durante la vigencia 2019, fue de 34.200.792 metros cúbicos.
- El volumen tratado durante la vigencia 2019, fue de 25.274.676 metros cúbicos.

FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCION DE AGUA SUBCUENCA DE RIO BLANCO

FUENTES QUE SURTEN LA PLANTA NIZA			
Fuente	**Caudal promedio captado l/s**	**Q. prom anual l/s**	**Porcentaje de uso**
Río Blanco	174	474	36,7%
Pinares	0	145	0,0%
La Ye	78,9	108	73,1%
Olivares	39,5	42	94,0%
Guerra	0	24	0,0%
Totales	292,4	793	36,9%

En la Sub Cuenca Rio Blanco, la fuente con mayor porcentaje de uso está representada en Olivares. La Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS otorgó 114 L/s como concesión para este tramo de la subcuenca. En septiembre de 2019 se presentó un daño de consideración en la infraestructura de transporte de Rio Blanco, por lo cual el uso de la fuente Olivares aumentó a 39,5 L/s, representado un uso del 94% del caudal promedio anual. Sin embargo, el trayecto de aprovechamiento es corto y en promedio se respeta el caudal ecológico, ya que las fuentes Olivares y la Ye también aportan sus caudales a la planta de Niza; para el caso de la Ye, el porcentaje de uso fue del 73,1% con estándares normales, es decir, respetando un caudal ecológico del 26,9%.

FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCION DE AGUA SUBCUENCA DEL RÍO CHINCHINÁ

Fuentes que surten la Planta Luis Prieto Gómez			
Fuente	**Caudal promedio captado l/s**	**Q. prom anual l/s**	**Porcentaje de uso**
Chinchiná	454	1046	43,4%
Cajones	229	324	70,7%
Romerales	82	426	19,2%
California	27	683	4,0%
Totales	792	2749	31,9%

Para el caso de la Sub Cuenca Chinchiná, la fuente con mayor porcentaje de uso es Cajones. Igualmente, el trayecto de aprovechamiento es corto y en promedio se respeta el caudal ecológico del 29,3%. En 2019 se redujo la extracción de agua en Cajones respecto al año 2018 en un 4,6%, generando un impacto ambientalmente positivo para la cuenca.

BIODIVERSIDAD
IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Existen riesgos derivados del cambio climático que podrían afectar las operaciones de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. A continuación, se relacionan los riesgos identificados por la empresa:

No.	DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO DE RIESGO PARA AGUAS DE MANIZALES	NIVEL DE RIESGO
RE-03	Interrupción del servicio debido a la afectación de la calidad y cantidad del agua asociado a fenómenos naturales, de cambio climático, fenómenos socio naturales y fenómenos antrópicos.	**MODERADO**
RE-04	Disminución de la oferta hídrica asociado a fenómenos naturales, socio naturales y antrópicos.	**MODERADO**
IF-11	Afectación de la infraestructura para el tratamiento, almacenamiento, distribución de agua potable.	**ALTO**
GA-07	Afectación de la infraestructura para la recolección de agua residual.	**ALTO**
RE-08	Afectación del medio ambiente y ecosistema debido a los procesos productivos de la Empresa.	**MODERADO**
RE-13	Interrupción del servicio o no continuidad del negocio.	**MODERADO**

Para reducir los niveles de riesgo en la prestación de los servicios públicos y garantizar la sostenibilidad en la operación en el corto, mediano y largo plazo, la empresa enfoca sus acciones en:

- La incorporación del riesgo en la gestión ambiental y en la adaptación al cambio climático, en las diferentes agendas e instrumentos de planificaciones sectoriales, territoriales y ambientales (POMCA, POT).
- Investigación, conocimiento y monitoreo del riesgo y de variables medioambientales, en el tema de servicios públicos.
- Reducción del riesgo físico y medio ambiental en el sistema de servicios públicos de Manizales, a través de acciones no estructurales (implementación de alertas tempranas, inspección de redes de acueducto y alcantarillado y monitoreo de estaciones hidrometeorológicas).
- Manejo de emergencias derivadas de eventos naturales, socio naturales y medioambientales. Plan de Gestión de Riesgo de Desastres – PGRD (protocolos de actuación).
- Reducción del riesgo físico y medio ambiental a través de acciones estructurales, como la construcción de obras civiles para reducir los niveles de riesgo en el sistema de servicios públicos e
- implementación de nuevas alternativas de abastecimiento que permitan tener un sistema redundante.
- Educación, sensibilización, participación comunitaria y difusión en los temas de prevención de desastres y de recuperación ambiental que tienen que ver con los servicios públicos.
- Administración del riesgo físico y medioambiental en el tema de servicios públicos, destacando las acciones de vigilancia de las cuencas abastecedoras de acueductos.

CORPORACIÓN CUENCA RÍO CHINCHINÁ – VIVOCUENCA

Aguas de Manizales S.A. E.S.P., la Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. (CHEC), la Corporación Autónoma Regional de Caldas (CORPOCALDAS) y la Empresa Metropolitana de Aseo S.A.E.S.P. (EMAS), conformaron la CORPORACIÓN CUENCA RÍO CHINCHINÁ - VivoCuenca, con el fin de "integrar recursos técnicos, logísticos y financieros, para el diseño y desarrollo de un modelo intersectorial de gestión del desarrollo sostenible, que fundamente un proceso de intervención planificado sobre la cuenca del río Chinchiná con perspectiva de corto, mediano y largo plazo". La Corporación VivoCuenca permite continuar con las acciones que se venían desarrollado desde la iniciativa de Pactos por la Cuenca del Río Chinchiná.

RESERVA FORESTAL PROTECTORA DE LAS CUENCAS DE RÍO BLANCO Y QUEBRADA OLIVARES

- La Reserva Río Blanco y quebrada Olivares se encuentra ubicada en la vertiente occidental de la cordillera central por encima de los 2.200 metros de elevación y hasta la línea de páramo a 3.700 m.
- Según el Plan de Manejo Ambiental de la Cuenca Rio Blanco y Quebrada Olivares de 2010 (Solicitud de modificación 2014), se han identificado: 393 especies de aves, 13 son endémicas y30 migratorias, 13 especies amenazadas, más de 61 especies de mamíferos registrados y más de 180 especies de mariposas diurnas.
- También posee 40 especies de orquídeas nativas; y es el hábitat natural del Anturio Negro, la Palma de Cera, los Cartuchos, las Bromelias, el Siete Cueros, las Moras y el Yarumo Blanco, entre otros.

- Su área está compuesta florísticamente por Bosques Nativos (44.3%), vegetación herbácea (37.5%) y plantaciones forestales, especialmente de Alisos (18.2%).

HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

En el año 2019 se contribuyó a la restauración de hábitats en ecosistemas de páramo. A través de la coordinación interinstitucional se logró la siembra de 35,3 hectáreas, contribuyendo con la recuperación de la cuenca Rio Blanco en su zona de recarga.

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

ESTADO DE CONSERVACIÓN DE FLORA

"Las especies que presentan categorías de riesgo a la extinción son: tres en estado crítico (CR), siete en peligro (EN), una con categoría de vulnerable y en peligro (VU/EN), nueve con categoría vulnerable (VU), tres casi amenazadas (NT) y siete en preocupación menor (LC). (Plan de Manejo Ambiental Reserva Forestal Protectora de Rio Blanco y quebrada Olivares.)" Plan de Manejo Ambiental de la Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y quebrada Olivares, el cual fue ajustado en el año 2014**:**

ESPECIES CON CATEGORÍA DE AMENAZA EN LA RESERVA

ESPECIE	FAMILIA	CATEGORÍA	FUENTE
*Cedrela montana Moritz ex Turcz.	Meliaceae	EN	Mancera-S. 2005
**Axinaea colombiana Lozano & Alvear	Melastomataceae	EN	Mancera-S. 2005
*Cedrela fissilis Vell.	Meliaceae	EN	Mancera-S. 2005
*Croton cupreatus Croizat.	Euphorbiaceae	CR	Mancera-S. 2005
*Prunus integrifolia (C. Presl) Walp.	Rosaceae	CR	Mancera-S. 2005
Arachniodes denticulata (Sw.) Ching.	Dryopteridaceae	CR	Sanín et al. 2006
Asplenium auritum Sw.	Aspleniaceae	VU	Rangel, 2000
Baccharis prunifolia Kunth	Asteraceae	LC	I. Humboldt, 2004
Begonia foliosa Kunth	Begoniaceae	LC	I. Humboldt, 2003
Brunellia comocladifolia Bonpl.	Brunelliaceae	LC	I. Humboldt, 2003
Brunellia goudotii Tul.	Brunelliaceae	LC	I. Humboldt, 2003
Cedrela fissilis Vell.	Meliaceae	EN	Sanín et al. 2006
Ceradenia mayoris (Rosenst.) L.E. Bishop	Grammitidaceae	VU	Rangel, 2000

*Registrado por Mancera-S. (2005).
**Distribución restringida (Lozano & Alvear 2001).

ESTADO Y COMPOSICIÓN DE AVES

Con base en trabajos previos de diferentes instituciones y registros de la Sociedad Caldense de Ornitología de los últimos 15 años, producto de actividades de socios y censos navideños, registros de biólogos y observadores de aves que han visitado la zona, a la fecha se confirma la presencia de 393 especies, distribuidas en 32 familias que representan casi el 50% de las aves registradas para el Departamento, y el 20% de las aves de Colombia; siendo este el país más rico en aves en el mundo.

Entre las familias más representativas se encuentran Tyrannidae (43 sp.), Thraupidae (40 sp.), Trochilidae (37 sp.), Fringillidae (25 sp.) y Furnariidae (21 sp.).

EMISIONES 2019

Las emisiones directas de la organización se dan por la combustión de líquidos (ACPM y gasolina) en procesos de transporte operativo. El valor total de las emisiones para el año 2019 fue de 104.634 kg CO2.

La fuente de los factores de emisión, es la Guía metodológica para el cálculo de la huella de carbono corporativa a nivel sectorial de la CAR publicada en el año 2013, en la cual se establecen los factores de emisión para los combustibles colombianos.

Cuadro 3. Factores de Emisión para los Combustibles Colombianos

TIPO DE COMBUSTIBLE	COMBUSTIBLE	FACTOR DE EMISIÓN	
		CANTIDAD	UNIDAD
Líquido	ACPM	10.15	$kgCO_2$ e/gal
	Combustóleo	11.76	$kgCO_2$ e/gal
	Crudo de Castilla	11.72	$kgCO_2$ e/gal
	Diesel Genérico	10.15	$kgCO_2$ e/gal
	Gasolina Genérico	8.15	$kgCO_2$ e/gal
	Kerosene Col.	9.71	$kgCO_2$ e/gal
	Kerosene Genérico	9.72	$kgCO_2$ e/gal
	Oil Crude	11.54	$kgCO_2$ e/gal
	Biodiesel Genérico	9.44	$kgCO_2$ e/gal
	Biogasolina Genérica	7.17	$kgCO_2$ e/gal
Sólido	Bagazo	1.68	$kgCO_2$ e/kg
	Carbón Genérico	2.45	$kgCO_2$ e/kg
	Fibra Palma de Aceite	1.93	$kgCO_2$ e/kg
	Leña	1.84	$kgCO_2$ e/kg
	Madera – Genérico	1.15	$kgCO_2$ e/kg

Tabla 1 El enfoque de consolidación para las emisiones es por control operacional.

La metodología para el cálculo consiste en consolidar los datos medidos del total de combustible suministrado a los vehículos de la organización y aplicar los factores de emisiones determinados por el documento indicado.

Ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización	0,00413988 kg CO2 / m3 agua tratada
Parámetros específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio	m3 de agua tratada
Emisiones	directas
gases incluidos en el cálculo	CO2

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GAS EFECTO INVERNADERO (GEI)

Producto de la suspensión de la turbina en el año 2019, por los trabajos de la construcción del tanque 23 de planta Niza, en comparación con el año 2018, se presentó un incremento del 56% de las emisiones de GEI en la planta Niza, equivalente a 18,02 toneladas de CO2.
El cálculo se realizó de acuerdo con el documento "Factores de emisión del sistema interconectado Nacional Colombia-sin" de octubre de 2017, emitido por la UPME. El factor para calcular emisiones reducidas en proyectos que produzcan desplazamiento de electricidad generada con plantas de energía renovable en un sistema eléctrico es 0,367 tCO2/MWh.

EFLUENTES Y RESIDUOS 2019

Para la disposición de residuos peligrosos, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., cuenta con el permiso otorgado por la Corporación Autónoma - CORPOCALDAS, los que verifican la gestión de la empresa para la correcta disposición de residuos peligrosos. la empresa trabaja de manera responsable como generadora RESPEL y contribuye directamente con la protección del medio ambiente. La disposición de residuos peligrosos en el año 2019 fue la siguiente:

RESIDUOS PELIGROSOS 2019

Residuos líquidos	88 kg
Residuos sólidos	625,30 kg
Residuos infecciosos	32,280 kg
Reactivos tóxicos	26,246 kg
Cartuchos de impresora	31,5 kg
Lodos	73,070 kg

En la vigencia, producto de la gestión responsable con el medio ambiente, la empresa no recibió sanciones por incumplimiento de la legislación en materia ambiental. Para el caso de la disposición final de los residuos, esta se realiza con empresas debidamente certificadas para el manejo de desechos.

aguas de Manizales

Gestión realizada en transparencia y anticorrupción

aguas de Manizales S.A. E.S.P.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

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

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

GESTIÓN REALIZADA

Aguas de Manizales S.A.E.S.P. en sus riesgos estratégicos identificó el RE-20 “Actuaciones indebidas, abuso de confianza o poder por parte de los colaboradores de la Organización”, el cual está relacionado con los estándares (SGRI 205-1) – (SGRI 205 - 3). El riesgo se encuentra identificado con calificación BAJO y no se materializó durante el año 2019.

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN.

El Sistema de Administración Integral de Riesgos cuenta con un Comité de Riesgos, el cual cumple el rol principal de órgano asesor interno para la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa, mediante la definición de políticas procedimientos y controles a seguir, para mitigar los impactos y tomar decisiones de acuerdo con la tolerancia definida.

El Comité de Riesgos tiene línea directa con el Comité de Gerencia lo que permite estar en permanente comunicación con la Alta Dirección.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 52 de los Estatutos de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. frente al Conflicto de Intereses, establece textualmente: “Sin perjuicio de lo establecido en el literal g) del artículo 17, y de las normas especiales que se establezcan en el Código de Buen Gobierno, es deber de todos los accionistas, administradores, ejecutivos y funcionarios de la sociedad abstenerse de incurrir en prácticas que impliquen conflicto o contraposición de los intereses de la sociedad. Así mismo, los administradores, ejecutivos y funcionarios se abstendrán de utilizar en forma indebida la información privilegiada o confidencial de la sociedad y de recibir o solicitar cualquier tipo de remuneración o compensación por parte de terceros, en razón de los servicios prestados a la sociedad”.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA SOCIEDAD

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 603 de 2000, Aguas de Manizales S.A.E.S.P. ha cumplido con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. En especial los relacionados con los soportes lógicos o Software.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE LA ACTIVIDAD DE FACTORING

De acuerdo con el artículo 87 de la Ley 1676 de agosto de 2013, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. hace constar que durante la vigencia no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESLEAL, LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA.

La organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de competencia desleal.