



INFORME COP

COMUNICACIÓN DE PROGRESO

2020



11000-974

Manizales 13 de diciembre del 2021

Señores: Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Asunto: renovación Pacto Global: COP 2020

Dentro de los desafíos que la humanidad ha venido afrontando se encuentra la emergencia sanitaria por el COVID-19, que ha obligado a que se replanteen nuevas formas de percibir el mundo y por ende que las empresas se ajusten a una nueva realidad que amerita resignificar el valor que tiene el contacto con los diferentes grupos de interés.

Los retos a nivel social se convirtieron en un pilar fundamental para que las organizaciones llevaran a cabo el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, no obstante, estos se asumieron por parte de nuestros colaboradores con un sentido de productividad, buen servicio y el mantener los altos estándares que nos caracterizan, ligado a la implementación de modelos de relacionamiento que permitan la creación de valor compartido con nuestras partes interesadas.

Para ello, el año 2020 fue el tiempo en el cual nos enfocamos en seguir contribuyendo con el reconocimiento y puesta en marcha de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y también en la implementación de los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU dentro de los cuales se enmarca el presente informe, dado que nuestro compromiso social, ambiental y económico sigue vigente y permea a todos los Stakeholders con los cuales nos relacionamos.

Dentro de este informe destacamos datos positivos desde las 4 gestiones que enmarcan el reporte de Comunicación del Progreso (Derechos Humanos, Estándares Laborales, Dimensión Ambiental, Transparencia y Anticorrupción); entre ellos los reconocimientos otorgados por la calidad de nuestro recurso hídrico, la oportunidad en la implementación de programas sociales, la puesta en marcha de la socialización y construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR los Cámbulos la cual generará no solo fuentes de empleo directas (estrategia de reactivación económica de la Administración Municipal) sino que también saneará las aguas residuales del distrito sur de la ciudad de Manizales; las cuales se vierten a la cuenca del río Chinchiná. Con lo anterior será una realidad el poder llevar a feliz término nuestro Pacto por la Sostenibilidad.

Por último, nos complace comunicarle que Aguas de Manizales S.A E.S.P, apoya los 10 principios del Pacto Mundial, a través de esta comunicación, seguros de que estamos listos para seguir afrontando grandes retos y compromisos con la participación y relacionamiento de nuestras partes interesadas.

Cordialmente

Omar Elud Nova Henao
Gerente

Aguas de Manizales S.A E.S.P oenova@aguasdemanizales.com.co
Avenida Kevin Ángel N° 59-181 Manizales – Caldas – Colombia
PBX 8799770 exte 72009

Reviso: Claudia M.G



INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO AÑO 2020

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

Durante 25 años de gestión nuestros esfuerzos institucionales han sido orientados a la conservación de las fuentes hídricas, garantizar la calidad, cobertura y 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 generar una cultura de desarrollo sostenible con nuestras partes interesadas.

El éxito de una empresa depende en buena parte de cómo esta se relaciona con su entorno, puesto que el contexto en el que se mueve puede ayudar o dificultar la toma de decisiones estratégicas y desde luego, su operación, desde Aguas de Manizales S.A. E.S.P. buscamos que estos factores que rodean a la organización generen los mínimos impactos posibles, evitando la pérdida de esfuerzo, tiempo y recursos.

Así mismo, se tiene una articulación con 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 (ODS): fin de la pobreza, salud y bienestar, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura, ciudades y comunidades sostenibles, acción por el clima, vida de ecosistemas terrestres, paz, justicia e instituciones sólidas.

Para dar cumplimiento a los anteriores OSD, nos apoyamos incondicionalmente en los intereses sociales, medioambientales, derechos humanos, relaciones laborales y la lucha contra la corrupción, que sin duda no son ajenos a nuestro actuar empresarial y que están articulados a los 4 ejes temáticos contemplados en Pacto Mundial: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Dimensión Ambiental, Transparencia y Anticorrupción.



GESTIÓN REALIZADA EN TORNO A

LOS DERECHOS HUMANOS

2020



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 no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

GESTIÓN REALIZADA

La empresa tiene definido un programa anual de bienestar según las necesidades de los colaboradores en el cual se realizan actividades sociales, recreativas y culturales, con una cobertura del 100% de los colaboradores de la organización.

De acuerdo al objetivo del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, la empresa Aguas de Manizales S.A E.S.P, busca proteger la seguridad y salud de todos sus colaboradores (directos, temporales, contratistas), para lo cual enmarca el desarrollo de SG-SST en la mejora continua, implementado los programas y procedimientos en sus diferentes procesos, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente, cubriendo al 100% de los colaboradores directos, temporales y contratistas, que desempeñan sus labores en la sede administrativa, plantas de tratamiento, bocatomas, Reserva Natural Río Blanco, Parque del Agua.

Teniendo en cuenta la importancia de la participación de todos los colaboradores (directos, temporales, contratistas) en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y en busca de la mejora continua, Aguas de Manizales S.A E.S.P, tiene establecidos los siguientes espacios de participación y garantía de los Derechos Humanos.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: (Resolución 2013 de 1986): proceso de investigación de incidentes y accidentes se realiza con la participación del trabajador involucrado en el evento, el jefe inmediato y representantes del COPASST, se identifican las causas de dicho incidente y se propone un plan de acción que busca prevenir la ocurrencia de nuevos eventos por la misma causa. No se buscan culpables, sino causas inmediatas y básicas y de esta manera se establecen controles en la fuente, medio y trabajador.

Comité de Convivencia Laboral (Resolución 652 de 2012): Se reúne 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 la difusión de tips informativos para conocimiento general de todos los colaboradores de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

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, En el año 2020, se observa una disminución de la accidentalidad (9 casos a comparación del año anterior 26), lo que evidencia efectividad en los planes de acción y medidas ejecutadas, de acuerdo con el análisis de riesgos y causalidad de los accidentes, Aguas de Manizales S.A E.S.P, tuvo dos enfermedades laborales diagnosticadas por Covid-19, y no se reportaron casos de fallecimiento de colaboradores, derivados de dolencias ni enfermedades laborales, tampoco se cuenta con reporte de enfermedades laborales o casos de muerte en contratistas por dicha razón.

Comité Operativo de Emergencias: Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por COVID-19 y con el objetivo de garantizar la continuidad en el servicio, cuidando al mismo tiempo nuestro personal, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Desde el inicio de la emergencia sanitaria se activó el Comité Operativo de Emergencias (COE) de la empresa como equipo de apoyo y para la toma de decisiones propias del momento.

Se realizó seguimiento continuo al personal de la empresa para conocer sus condiciones de salud y la de sus familias, haciendo presencia constante para conocer las necesidades que pudieran tener los colaboradores de índole laboral o personal y de esta manera revisar la posibilidad de apoyarlos. .

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente: El objetivo de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. no sólo es cumplir con la normatividad en protección de datos personales, sino que busca el equilibrio entre vigilar los derechos de los titulares de la información y blindar la empresa de multas/sanciones; por lo tanto, en el desarrollo del programa de Protección de Datos Personales En la vigencia del año 2020 no se presentaron reclamaciones por parte de titulares asociadas a violaciones de la privacidad.

De otro lado y de conformidad con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Aguas de Manizales S.A E.S.P que tiene como finalidad crear valor compartido con sus grupos de interés; desde la participación comunitaria, la educación ambiental, la construcción de ciudad y el reconocimiento de la diferencia; la empresa se enfoca en tres objetivos estratégicos:

- Contribuir al desarrollo de una sociedad ambientalmente responsable.
- Visibilizar la empresa a través de la interacción con proyectos de ciudad.
- Contribuir con la materialización de las apuestas sectoriales en torno al enfoque diferencial (discapacidad y género) con diferentes programas y proyectos.



En este sentido, el área de RSE, planea, diseña, materializa, verifica y genera acciones de mejora de proyectos en concordancia con los lineamientos empresariales y la creación de valor compartido para sus grupos de interés a partir de procesos de información, comunicación, capacitación y evaluación, de la identificación de sus actores sociales y en particular del grupo de interés comunidad, en un diálogo de necesidades y expectativas que potencien la viabilidad para lograr la sostenibilidad no solo con el recurso hídrico sino en la consolidación de los índices de calidad de vida y en el desarrollo regional.

Dadas las circunstancias actuales generadas por el COVID-19 vale la pena resaltar la gestión del año 2020, ya que le permitió a la organización generar ajustes a la manera en que tradicionalmente se venía relacionando con esta parte interesada, por lo que se logró:

- Movilizar y atender a la Comunidad mediante estrategias virtuales.
- Lograr procesos educativos con los líderes comunitarios (adultos mayores) a través de herramientas virtuales.
- Realizar de forma virtual los programas Gestores del Agua Rurales, Guardianes del agua, Diplomado Socioambiental Cárcel de mujeres y Plan Social PTAR.
- Crear los programas Plan Padrino, Curso Conexión entorno, Cátedra Ambiental con agentes educativos del ICBF Centro Zonal Manizales, inclusión de nuevos usuarios para la factura informativa en Sistema Braille, encuentros comunitarios.
- Fortalecer y aumentar las alianzas interinstitucionales que favorecen la efectividad de los procesos educativos ambientales, entre ellos el primer curso formativo de todas las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y la Alcaldía Municipal, con la asistencia virtual de 85 líderes comunitarios.



Las estrategias de educación dadas desde la virtualidad nos permitieron llegar a nuestros grupos de interés por medio de los siguientes programas y proyectos:

Proyecto / Programa	Propósito / Objetivo	Población atendida
Conexiones rurales nuevas	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.	671
Gestores del Agua Rural	Incorporar la comunidad rural en los programas y proyectos de la organización; así como generar lazos de confianza, haciendo transparente la gestión de la organización y garantizando un ejercicio social de proyección a las comunidades.	55
Curso Conexión Entorno, en alianza empresas de servicios públicos	Fortalecer la dimensión ambiental en los líderes comunitarios de tal forma que les permita ser reconocidos como actores de cambio frente a las diferentes problemáticas socio ambientales, así como multiplicadores de mejores prácticas en el uso y acceso de los Servicios Públicos Domiciliarios en beneficio de la sostenibilidad con el territorio y el planeta	85
Diplomado Guardianes del Agua	Desarrollar un proceso de formación con la comunidad escolar que permita el fortalecimiento de sus habilidades personales y técnicas en la facilitación de procesos de educación ambiental y en el uso responsable del acueducto, el alcantarillado y la infraestructura	1386
Encuentros comunitarios, Aguas Toca su Puerta	Acercar la empresa a los usuarios con el fin de conocer las inquietudes y las necesidades que tiene la comunidad frente a la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.	681
Plan social PTAR	Sensibilizar a la comunidad de Manizales y Villamaría, las condiciones y características del proyecto de saneamiento PTAR.	transversal a los programas del área
Cátedra ambiental agentes educativos del ICFB Manizales	Implementar herramientas de socialización y participación de la población atendida por el ICBF-Centro Zonal Manizales Uno, en el cuidado del recurso hídrico y la infraestructura a través de la movilización de prácticas de cuidado y crianza en el hogar en el marco de la Estrategia Mis Manos te Enseñan.	2401
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	43
Plan Padrino	Cuidar a la Comunidad como grupo de interés que necesita de la solidaridad, empatía, y cercanía de la Empresa	581
Inclusión nuevos usuarios factura informativa en sistema Braille	Actualizar base de datos de usuarios para entrega de factura informativa en sistema Braille	388
Total población atendida		6291

Con el fin de dar cumplimiento a los Derechos Humanos y tener como pilar fundamental la dignidad humana, la organización tiene en cuenta que en la cadena de valor de la prestación del servicio debe existir una práctica saludable y segura basada en los más altos estándares de calidad, para lograr la confianza de sus clientes/usuarios; razón por la cual, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., contempla altos estándares en:

Recurso hídrico: El proceso de recurso hídrico asegura la continuidad, calidad y cantidad de agua cruda necesaria para la operación eficaz del sistema de acueducto, protegiendo las áreas de bosque, gestionando las amenazas naturales, socio naturales y antrópicas.

Potabilización: El proceso de potabilización permite producir agua potable que cumple con las especificaciones de calidad, cantidad y oportunidad, para entregarla al sistema de distribución, lo que garantiza la continuidad del suministro y mejora la eficiencia del proceso.

Distribución: El proceso de distribución garantiza la continuidad, la confiabilidad del suministro y transporte del agua potable. Se cuenta con una atención continua, garantizando las reparaciones, mantenimientos y seguimiento constante a toda la infraestructura.



Recolección: Este proceso permite realizar la recolección y transporte de aguas residuales, realizando reparaciones, mantenimientos y seguimientos constantes a toda la infraestructura, para garantizar la eficiente prestación del servicio.

Canales de atención: Dispuestos para la atención, recepción, gestión, respuesta y solución de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). .

Call Center: Se cuenta con las líneas de atención telefónica 018000511030 y 116 para reporte de daños, financiación de la factura y demás solicitudes de usuarios y clientes, con una cobertura de atención continua, además del PBX de la empresa (57) - (6) - 887-9770.

Atención en sala: Se presta atención personalizada a través de las ventanillas únicas en el Centro de Información al Ciudadano (CIAC), ubicado en la carrera 21 n° 29-29, de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, donde los usuarios pueden acceder de manera ágil a la realización de trámites y el pago de facturas; y en la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Avenida Kevin Ángel No. 59-181, de lunes a jueves 7:30 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua. Recaudo en cajas de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua.



Correo institucional: atencion.cliente@aguasdemanizales.com.co, que de igual forma se usa para todos los trámites que de manera virtual tengan los usuarios y/clientes.

Página web: La página Web de la empresa www.aguasdemanizales.com.co permite llevar a cabo diferentes trámites y servicios, el ingreso de peticiones, quejas y reclamos (PQRS), además del despliegue de información de interés relacionada con la prestación de los servicios para toda la comunidad.

Oficio: Se cuenta con la recepción de solicitudes escritas las cuales son gestionadas de forma ágil y resolutiva garantizando respuestas claras, precisas y de fondo, sin la suspensión de términos.

Peticiones verbales: Reguladas por la Ley 1755 de 2015 con el derecho fundamental de petición, para el derecho de petición verbal en el cual no es indispensable radicar documento alguno simplemente con la manifestación del usuario/cliente.

Buzón: Se cuenta con un buzón físico ubicado en las oficinas de atención presencial, el cual tiene una apertura constante para el trámite oportuno de todas las manifestaciones radicadas allí.

Redes sociales: Se disponen las redes sociales como canales digitales de comunicación y con igual validez para todos los trámites de PQRS.



GESTIÓN REALIZADA EN TORNO A

LOS ESTÁNDARES LABORALES

2020



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.

Aguas de Manizales S.A E.S.P, cuenta con una planta de colaboradores compuesta por 298 personas (278 directos y 20 temporales), quienes tienen inmerso en su actuar laboral valores corporativos como la pasión, el compromiso, la integridad, la innovación, el servicio a los demás, la confianza, la honestidad y la responsabilidad, para entregar a nuestras partes interesadas un servicio basado en la eficacia y la calidad que redunde no solo en el mejoramiento de la calidad de vida, sino también en el aporte al desarrollo sostenible de las comunidades.





DENTRO DE LA EMPRESA SE CUENTA CON

Reglamento interno de trabajo: El cual forma parte integral de todos los contratos individuales de trabajo 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.

Este 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 las partes interesadas de la organización, permitiendo el logro de los objetivos tanto personales como empresariales y hace parte integral del Sistema de Gestión.

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: Con la implementación de este manual la empresa se compromete a cumplir 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.

Para el año 2020 se presenta el siguiente índice de accidentalidad en la organización:

TIPO DE ACCIDENTALIDAD

Tipo de lesión	Número de eventos
Caída de personas	3
Golpes contra objetos	1
Caída de objetos	1
Otros	3
Sobre esfuerzo	1



PARÁMETROS DE CONTROL SST 2020

Los parámetros de control se actualizaron para el año 2020, pasando de 33 parámetros en los años anteriores, determinando para esta vigencia 8 parámetros, de acuerdo con la resolución 0312 de 2019.

De acuerdo con la caracterización de la accidentalidad y la investigación de AT, se definen planes de acción y mecanismos de intervención en la fuente, medio y trabajador, con el fin de prevenir la ocurrencia de nuevos eventos por dicha causa o que puedan generar lesiones graves. Aunque se observa disminución en la accidentalidad, se debe continuar con el desarrollo de los diferentes programas que buscan prevenir la materialización de los riesgos y disminuir la accidentalidad.

PELIGROS LABORALES QUE PRESENTAN UN RIESGO DE DOLENCIA O ENFERMEDAD

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:

- Biológico
- Físico (ruido)
- Biomecánico
- Psicosocial

HORAS DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Enmarcada en el Plan Ser se encuentra la esfera intelectual, la cual tiene como objeto promover permanentemente el desarrollo de las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores, a partir de las necesidades determinadas por las diferentes áreas, los proyectos de la organización y los temas transversales para todos los trabajadores.

Capacitaciones ejecutadas: 121

Número de horas de capacitación: 517

Número de horas por trabajador: 1,80

Cantidad de mujeres(directos) nivel estratégico	2	3,61	Número de horas nivel estratégico - mujer
Cantidad de mujeres (directos) nivel táctico	24	43,27	Número de horas nivel táctico – mujer
Cantidad de mujeres (directos) nivel operacional	74	133,41	Número de horas nivel operacional – mujer
Cantidad de hombres (directos) nivel estratégico	3	5,41	Número de horas nivel estratégico – hombre
Cantidad de hombres (directos) nivel táctico	23	41,46	Número de horas nivel táctico – hombre
Cantidad de hombres (directos) nivel operacional	152	274,02	Número de horas nivel operacional – hombre
Temporales – mujeres	3	5,41	Número de horas mujer – temporal
Temporales - hombres	6	10,82	Número de horas hombre - temporal

Dichas actividades de formación y capacitación se realizan en los procesos de inducción y reinducción, en el marco de la semana de la salud y durante todo el año de manera periódica, y se cuenta con el apoyo de personal propio, personal de la ARL y proveedores externos para el desarrollo de las mismas.

OTROS LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

Implementación de un esquema de Pago por Servicios Ambientales – PSA, el cual es un incentivo económico que se paga a usuarios o propietarios de la tierra para que protejan áreas que favorecen el servicio ambiental.

Identificación de sitios críticos en el sector Sabinas, iniciando el proceso de levantamiento de imágenes con dron logrando un avance del 60%. A partir de estas imágenes se identifican los sitios críticos de deslizamientos para determinar la estrategia de intervención a través de acciones de bioingeniería.

En el año 2020 Aguas de Manizales S.A. E.S.P entra a formar parte de la RED DE EMPRESAS HERMANAS DE COLOMBIA WOP -COLOMBIA. Con esta vinculación se busca el fortalecimiento de las empresas del sector de agua potable y saneamiento a través de intercambios de conocimiento sobre la base de principios de cooperación sin ánimo de lucro con el propósito de mejorar su eficiencia en la gestión y operación, permitiendo de esta manera brindar un mejor servicio y ampliar la cobertura.



Durante el año 2020 se logró llevar a cabo en conjunto con el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio- MVCT y el Municipio de Manizales una reformulación del proyecto para la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Residual - PTAR Los Cámbulos, obteniendo importantes aportes adicionales de la Nación, Municipio de Manizales, y Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Reconocimiento otorgado por el Instituto Monde Selection con la distinción sello de oro, a la calidad del agua que tomamos de la llave.



Reconocimiento “Mejores Prácticas de servicio a usuarios” otorgado por la Superservicios y Andesco en la categoría Funcionamiento de las oficinas presenciales o virtuales de atención, por su estrategia “Un Contacto Virtual Para Hacer Nuestra Relación Más Real, la cual busca fortalecer los canales virtuales, permitiendo una respuesta oportuna en términos resolutivos, de agilidad y de seguimiento a los requerimientos que realizan los usuarios, al eliminar barreras administrativas, a razón de la pandemia.



Calificación de largo plazo Fitch Ratings AA+: Cumpliendo con lo estipulado en el decreto 610 de 2002, el cual establece el sistema obligatorio de calificación de capacidad de pago para las entidades descentralizadas del orden territorial, la corporación financiera internacional Fitch Ratings, afirmó su calificación a largo y corto plazo con 'AA+ (col)' y 'F1+ (col)', respectivamente en donde ratifica la solidez financiera y capacidad para asumir retos económicos de nuestra empresa.

The Fitch Ratings logo consists of the word "Fitch" in a red, serif font, positioned above the word "Ratings" in a larger, dark blue, serif font. The entire logo is set against a light blue, rounded rectangular background.



GESTIÓN REALIZADA EN TORNO A

LA DIMENSIÓN AMBIENTAL

2020

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

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

Dichos valores fueron convertidos de su respectiva unidad de medida a Julios, para unificar y presentar la información de la manera solicitada 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 2020
Consumo de electricidad	1.754.947.281.529 julios
Consumo total de energía dentro de la organización	3.393.302.961.529 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 2020 fue de 0.0192 kWh/m³; esta medición abarca el consumo energético en las diferentes sedes de la organización.

La organización realiza de manera permanente campañas de sensibilización entre sus colaboradores con el fin de fomentar una cultura de buen uso de la energía eléctrica, además dentro de los proyectos de inversión se contemplan renovaciones tecnológicas y ajustes de proceso que le apuntan a la mejora en el desempeño energético.

AGUA



Durante la vigencia 2020, se captaron un total de 30.108.279 metros cúbicos de agua.

El volumen tratado durante la vigencia 2020, fue de 23.108 megalítros, suministrando de ella un total de 21.216 megalítros.

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

FUENTES QUE SURTEN LA PLANTA DE NIZA			
Fuente	Caudal promedio captado l/s	Caudal concesionado	Porcentaje de uso
Río Blanco	135 LPS	324 LPS	29,1%
Pinares	34 LPS	210 LPS	33,7%
La Ye	21 LPS	114 LPS	23,1%
Olivares	9 LPS	80 LPS	23,1%
La Guerra	0 LPS	20 LPS	0,0 %
La Arenosa	0 LPS	82 LPS	0 %

**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	Caudal concesionado	Porcentaje de uso
Chinchiná	453 LPS	1000 LPS	49,0 %
Cajones	111 LPS	450 LPS	45,3 %
Romerales	55 LPS	480 LPS	13,0 %
California	140 LPS	480 LPS	26,3 %

Para las cuencas del rio Chinchiná y Rio Blanco el volumen total de agua extraído en el año 2020 fue de 29.612,3 megalitros, no se presentaron zonas con estrés hídrico ni se realizó uso excesivo de las fuentes, donde es importante mencionar que siempre se han respetado las concesiones y los caudales ecológicos de cada una de ellas.

ANÁLISIS DE RIESGOS

Partiendo del ejercicio de análisis del entorno y de acuerdo con las mesas de trabajo realizadas para la valoración de los riesgos definidos por el Sistema de Administración Integral de Riesgos SAIR de la empresa, se realizaron ejercicios de identificación y valoración de estos, cada uno con un responsable en las áreas y sus respectivos planes de acción para mitigarlos y evitar la materialización de estos.

Con el fin de gestionar de manera efectiva y organizada las funciones de riesgos y control de la empresa, esta se acoge al modelo de líneas mediante las cuales se asignan roles específicos para que el grupo de profesionales entienda sus responsabilidades, de tal manera que no existan brechas en los controles ni duplicación de funciones.

Para la vigencia 2020, se analizaron y actualizaron el 100% de las matrices de los procesos y los riesgos estratégicos.

CÓDIGO DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
RE-01	Afectación de la viabilidad económica y/o financiera	Alto
RE-02	Incumplimiento de las expectativas de crecimiento	Moderado
RE-03	Interrupción del servicio debido a la afectación de la calidad 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
RE-05	Disminución de la probabilidad de agua para los clientes nuevos y actuales	Moderado
RE-06	Incumplimiento de la meta empresarial de saneamiento hídrico	Alto
RE-07	Vulnerabilidad en la continuidad tecnológica, en la disponibilidad, calidad de la información y en la seguridad empresarial	Alto
RE-08	Afectación del medio ambiente y ecosistema debido a los procesos productivos de la empresa	Moderado
RE-09	Pérdida de conocimiento organizacional	Moderado
RE-10	Pérdida de credibilidad en el sector y en los grupos de interés debido a la disminución de los niveles de servicio	Bajo
RE-11	Disminución del índice de favorabilidad de la empresa	Bajo
RE-12	Incumplimiento del plan estratégico	Moderado
RE-13	Interrupción del servicio o no continuidad del negocio	Moderado

FONDO DE AGUA – VIVO CUENCA

La empresa en conjunto con la Central Hidroeléctrica de caldas - CHEC, EMAS by VEOLIA y la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS, creó la Corporación Vivo Cuenca en el año 2017 como instrumento financiero producto de la plataforma Pactos por la Cuenca Del Río Chinchiná, cuyo objeto es la gestión de recursos técnicos y financieros para contribuir a la recuperación de la cuenca del rio Chinchiná. .

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

La Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y Quebrada Olivares, situada a tres kilómetros al nororiente de la ciudad de Manizales, entre las cotas 2.200 msnm y 3.800 msnm, con un área de 4.943 ha (hectáreas)., constituye una de las regiones más ricas en biodiversidad del mundo, en contraste, es una de las más amenazadas y menos estudiadas.

Según el Plan de Manejo Ambiental de la Cuenca Rio Blanco y Quebrada Olivares se han identificado:

- 372 especies de aves de las cuales 13 son endémicas, 30 migratorias y 13 especies amenazadas.
- 61 especies de mamíferos registrados y más de 180 especies de mariposas diurnas.
- 40 especies de orquídeas nativas (hábitat natural del anturio negro, la Palma de cera, los Cartuchos, las Bromelias, el siete cueros, las moras y el Yarumo blanco).
- Área compuesta por bosques nativos (44,3%), vegetación herbácea (37,5%) y plantaciones forestales – alisos (18,2%).

PRINCIPALES LOGROS EN LA GESTIÓN DE LA CUENCA

Durante el año 2020 se contribuyó a la restauración de los hábitats, a través de la coordinación interinstitucional se adelantó la siembra de árboles nativos en 20.000 m², aportando con la recuperación de la Cuenca Rio Blanco en su zona de amortiguación.

ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LA FLORA

Las especies que presentan categorías de riesgo a la extinción se representan en el siguiente cuadro por medio de las nomenclaturas: estado crítico (CR), en peligro (EN), categoría de vulnerable y en peligro (VU/EN), categoría vulnerable (VU), casi amenazadas (NT) y preocupación menor (LC).



ESPECIES CON CATEGORÍA DE AMENAZA EN LA RESERVA

ESPECIE	CATEGORÍA
CROTON CUPREATUS CROIZAT	CR
PRUNUS INTEGRIFOLIA	CR
ARACHNIODES DENTICULATA	CR
CEDRELA MONTANA	EN
AXINAEA COLOMBIANA	EN
CEDRELA FISSILIS VELL	EN
CEROXYLON QUINDIUENSE	EN
MICONIA POECILANTHA	EN
DICKSONIA SELLOWIANA	EN
YACONIA SPLENIUM AURITUM SW	VU
CERADENIA MAYORIS	VU
JUGLANS NEOTROPICA	VU
LADENBERGIA MAGNIFOLIA	VU
PERSEA AMERICANA	VU
QUERCUS	VU
RHODOSTEMONODAPHNE LAXA	VU
STYRAX PSEUDARGYROPHYLLUS	VU
TURPINIA OCCIDENTALIS	VU
CHAMAEDOREA LINEARIS	NT
GEONOMA UNDATA	NT
GEONOMA ORBIGNYANA	NT
BACCHARIS PRUNIFOLIA	LC
BEGONIA FOLIOSA	LC
BRUNELLIA COMOCLADIFOLIA	LC
BRUNELLIA GOUDOTII	LC
CHAMAEDOREA PINNATIFRONS	LC
PRESTOEIA ACUMINATA	LC
SAURAUIA CUATRECASANA	LC

Registrado por Mancera-S. (2005).

ESTADO Y COMPOSICIÓN DE LAS AVES

En la Reserva de Río Blanco se registran 10 especies nuevas con relación al listado presentado por la Fundación para la Conservación de la Vida silvestre (F.C.V), en el año 2005, para un total de 355 especies de aves, pertenecientes a 48 familias.

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

EMISIONES DIRECTAS

Las emisiones directas de la empresa se dan por la combustión de líquidos (ACPM y gasolina) en procesos de transporte operativo, cuyo valor para el año 2020 es de 75.337 kg CO₂.

Ratio de intensidad de las emisiones de GEI	0,00298072 agua tratada Kg CO ₂ /m ³
Parámetro seleccionado para el cálculo del ratio	M ³ agua tratada
Emisiones	Directas
Gases incluidos en el cálculo	CO ₂

INSUMOS RECICLADOS

En cuanto a insumos reciclados y disposición de residuos peligrosos se cuenta con la siguiente disposición de residuos peligrosos, para el semestre I del 2020.

INDICADOR	UNIDAD	RESULTADO
Residuos de reciclaje generados	KG	SD
Kilogramos de residuos peligrosos generados: Sumatoria de residuos peligrosos generados por proceso generador	KG	25.680,43
Porcentaje de disposición de residuos peligrosos: (Cantidad de RESPEL aprovechado, tratado o con disposición final adecuada/cantidad total de RESPEL generados) x 100	%	100



GESTIÓN REALIZADA EN

TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

2020



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 los grupos de interés en la gestión de los bienes públicos como lo es el agua.
3. La corrupción y el soborno son, en este sentido, dos males contra los que se debe luchar sin escatimar esfuerzos. Solo en la medida en que la organización realice su gestión de cara a la sociedad, es posible construir comunidades pacíficas y justas.

GESTIÓN REALIZADA

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en el año 2020 inició con la implementación de acciones tendientes a la materialización del Buen Gobierno Corporativo (el cual está pendiente de ser aprobado por la Junta Directiva), identificando las principales necesidades y actividades para su consolidación.

En la vigencia 2020, se realizó un análisis de riesgos de corrupción de acuerdo con conceptos como abuso de poder, abuso de confianza, uso indebido de recursos, actuaciones y uso indebido de la información, permitiendo definir para Aguas de Manizales S.A E.S.P los siguientes riesgos:

- ✓ Uso indebido de poder por parte de la Alta Dirección
- ✓ Abuso de confianza o poder por parte de los colaboradores
- ✓ Uso indebido de los recursos en los procesos financieros de la empresa
- ✓ Actuaciones indebidas por parte de la Alta Dirección y/o los trabajadores
- ✓ Uso indebido de la información, por parte de los procesos y/o áreas
- ✓ Indebidas actuaciones de las personas en los procesos vinculados a trámites y servicios internos y externos

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

De acuerdo con 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 lo relacionado con los soportes tecnológicos 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

Durante la vigencia 2020 no se presentaron acciones jurídicas en los siguientes aspectos:

- ✓ no se presentaron demandas por competencia desleal, práctica monopolística o contra la libre competencia.
- ✓ no se presentaron incumplimientos relativos a la información de productos y servicios.
- ✓ no se presentaron incumplimientos relacionados con las comunicaciones de marketing
- ✓ no se presentaron incumplimientos de las leyes o normativas en materia ambiental.
- ✓ no se presentaron reclamaciones por parte de titulares asociadas a violaciones de la privacidad

