



2021

INFORME COP COMUNICACIÓN DEL PROGRESO



11000-0668

Manizales – Caldas – Colombia 13 de diciembre del 2022

Respetados: Pacto Mundial de la Naciones Unidas

Asunto: Renovación del compromiso de Aguas de Manizales S.A E.S.P con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, año 2021

Una vez superada la emergencia sanitaria mundial ocasionada por el Covid-19 y afrontando las secuelas económicas, sociales y ambientales dejadas por el mismo, son incontables las lecciones aprendidas y sobre todo son grandes los retos que quedan, para la sociedad y las organizaciones, quienes deben estar a la vanguardia de procurar una atención integral para sus stakeholders.

Para el mundo, el año 2021 significó la oportunidad de resurgir a partir de la capacidad de ser resilientes y encontrar el camino para la **reactivación económica y social** optimizando de buena manera los recursos económicos, ambientales y humanos, con una puesta en marcha de la capacidad innata de nuestros colaboradores en beneficio de lograr no solo los altos estándares en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, sino también aportando de manera significativa al logro de los Objetivo de Desarrollo Sostenible y el propósito superior de la organización.

Durante 25 años hemos trabajado de manera ininterrumpida por la **sostenibilidad de la materia prima de la vida** y seguiremos empeñados en buscar una visión a largo plazo que le aporte de manera integral a los 3 pilares de la sostenibilidad. Para ello, hemos dado pasos importantes como, la inversión económica para el mantenimiento y modernización de los sistemas de acueducto y alcantarillado, la implementación de prácticas de buen gobierno corporativo, el diálogo frecuente con los grupos de interés, la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Los Cámbulos y, nos retamos cada vez más para ser reconocidos por la prestación de nuestro servicio y la calidad de nuestro trato con el cliente externo.

Por lo anterior, este informe dará una relación de las gestiones realizadas a nivel de los Derechos Humanos, las relaciones laborales, la dimensión ambiental y, la transparencia y anticorrupción que en el año 2021 se ejecutaron en Aguas de Manizales S.A E.S.P.

Atentamente

Omar Eliud 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 ext 72009

INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO AÑO 2021

TABLA DE CONTENIDO



COP 1: Gestión realizada en torno a los Derechos Humanos



COP 2: Gestión realizada en torno a las relaciones laborales



COP 3: Gestión realizada en torno a la dimensión ambiental



COP 4: Gestión realizada en Transparencia y Anticorrupción



AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P., RENUEVA EL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL AÑO 2021

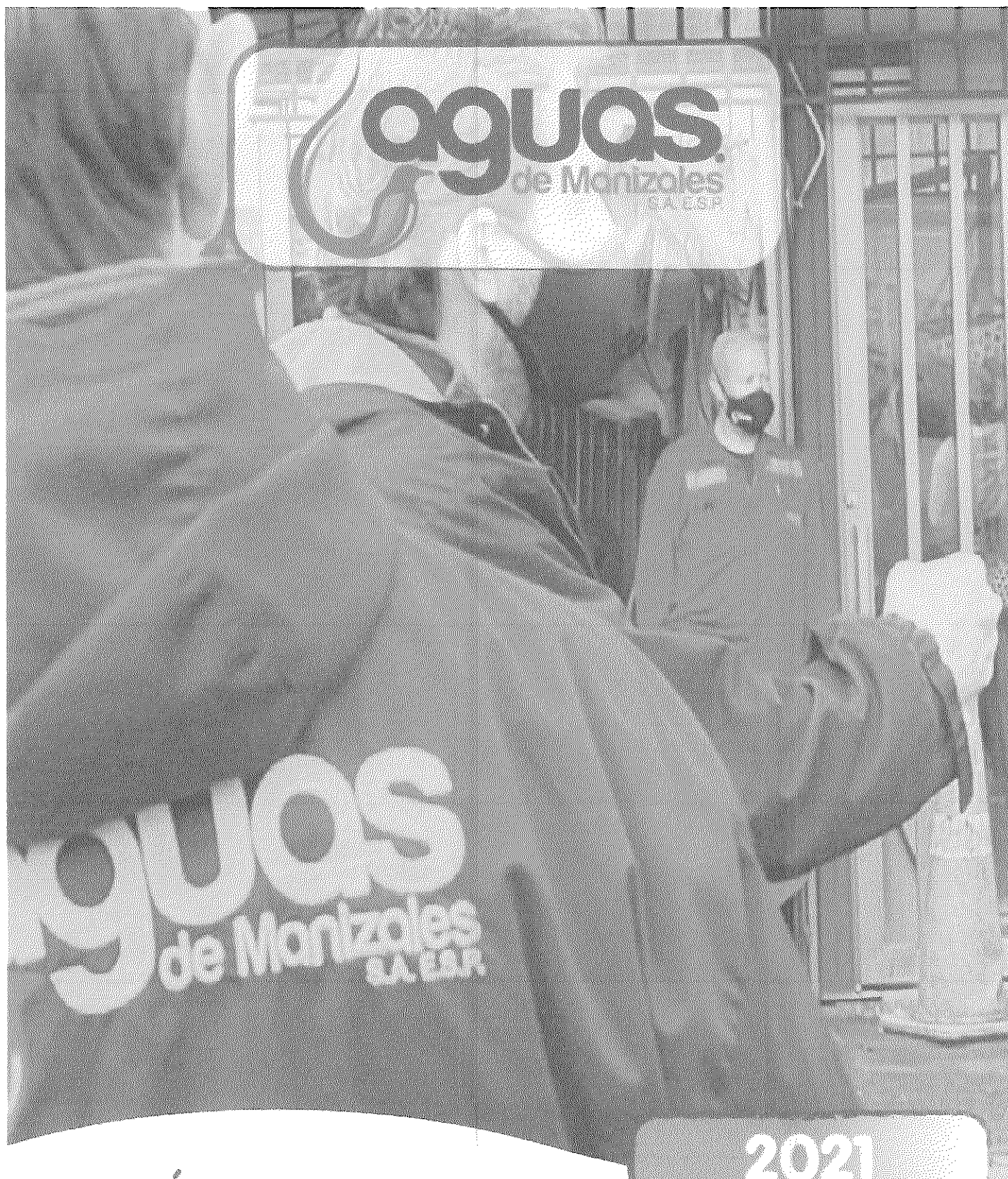
A través de los 25 años de vida administrativa hemos procurado brindar un excelente servicio a nuestros grupos de interés por medio de la continuidad en el suministro de agua potable y la adecuada disposición de los sistemas de alcantarillado en las zonas de influencia del Municipio y el área rural, lo anterior alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para ello es indispensable comprender las necesidades y expectativas del entorno y respetar los lineamientos normativos que en materia social, económica y ambiental rigen las actuaciones de nuestra organización, por lo que deseamos manifestar nuestro interés en ceñirnos a las iniciativas del Pacto Mundial, especialmente en aquellas que están encaminadas a promover los diez principios que rigen el mismo.

Me complace como gerente de Aguas de Manizales S.A E.S.P, comunicarles que apoyamos y nos comprometemos en hacer de los 4 principios (Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción) una parte dinámica de nuestra planeación estratégica que este inmersa dentro de la cultura organizacional y que contribuya a la generación de valor compartido.

Tal y como lo establece la política del COP (Pacto Mundial) esta renovación del compromiso contiene: una carta declaratoria firmada por el representante legal donde se manifiesta la renovación de nuestro compromiso (este documento es independiente al texto de renovación acá descrito) y una descripción de las prácticas (cuantitativas y cualitativas) que entorno a las 4 áreas temáticas del Pacto Global se han implementado en la organización.

Respetuoso saludo y gratitud.



2021

**GESTIÓN REALIZADA
EN TORNO A LOS DERECHOS HUMANOS**



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

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Aguas de Manizales S. A E.S.P cubre al 100% de los empleados (directos temporales y contratistas de obra) teniendo en cuenta que la Seguridad y Salud en el Trabajo es transversal a todos los procesos de la empresa, es objeto de auditorías internas y externas de calidad (ISO 9001) SG-SST (resolución 0312 de 2019) auditoría de ARL, Ministerio de trabajo entre otros.

En el año 2021 Aguas de Manizales S. A E.S.P recibió reconocimiento por parte de la ARL positiva a nivel regional por el desarrollo del SG-SST, y a nivel nacional recibió reconocimiento por las buenas prácticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. debido a la pandemia por Covid-19 la empresa adquirió un total de 500 dosis de vacunas de la farmacéutica Sinovac a través de la iniciativa empresarial por la vacunación, apoyando de esta manera el Plan Nacional de vacunación propendiendo por la salud de sus de sus trabajadores (directos, temporales, contratistas y sus familias).

Dada la importancia que para la empresa tiene el grupo de interés 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 interacción y garantía plena 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.



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:

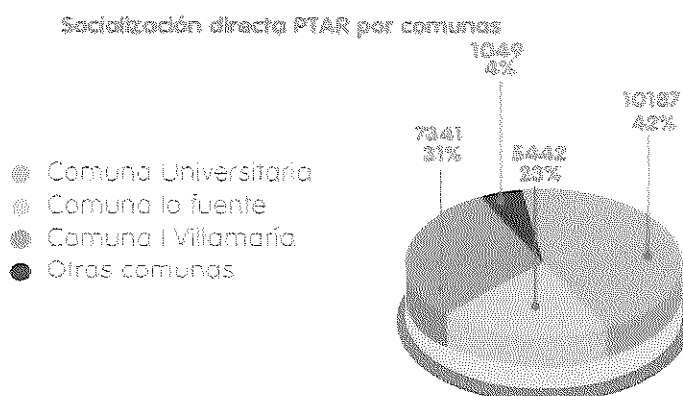
- Desde el inicio de la emergencia sanitaria se activó el Comité Operativo de Emergencias (COE) de la empresa como equipo de apoyo y para la toma de decisiones propias del momento.
- Se realizó seguimiento continuo al los colaboradores de la empresa para conocer sus condiciones de salud y la de sus familias, 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.

Comité Investigador de Incidentes, Accidentes y Enfermedades de origen Laboral: (Resolución 1401 de 2007): para el año 2021 se observó aumento de la accidentalidad lo que se relaciona con reporte de todos los eventos por parte de los colaboradores, estrés por pandemia por causa del Covid-19, falta de atención o exceso de confianza en las actividades realizadas.

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 2021 no se presentaron reclamaciones por parte de titulares asociadas a violaciones de la privacidad.

Aguas de Manizales S.A E.S.P reafirma su compromiso de actuación en el marco de las normas en materia de gestión ambiental, social, de Seguridad y Salud en el Trabajo, los objetivos estratégicos empresariales y la promoción de acciones con impacto social desde la participación comunitaria, la educación ambiental, la construcción de ciudad y el reconocimiento de la diferencia, en este sentido la organización planea, diseña, ejecuta y genera acciones de mejora de proyectos socio ambientales en concordancia con las directrices empresariales y la creación de valor compartido para sus grupos de interés a partir de procesos de socialización, comunicación, capacitación y evaluación, mediante estrategias virtuales y/o presenciales acorde con cada grupo poblacional participante.

Algunos datos estadísticos importantes de este proyecto son los siguientes:

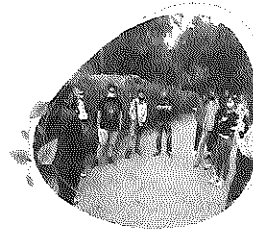
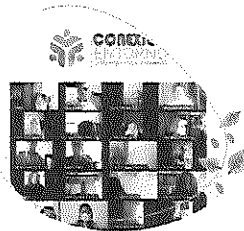


Dentro de los resultados de impacto con los programas de Responsabilidad Social Empresarial presentamos las siguientes cifras, considerando los tres últimos periodos de tiempo.



Algunos programas de Responsabilidad Social Empresarial que permitieron el logro de los objetivos y el acercamiento efectivo con el grupo de interés comunidad fueron:

La alianza estratégica de las empresas de servicios públicos domiciliarios y la Alcaldía de Manizales, conocida como "Conexión Entorno" co-construyó a través de espacios de capacitación acciones alrededor de la dimensión ambiental con y para los líderes comunitarios en beneficio de la sostenibilidad del territorio.



Con formación en tecnología en Instalaciones Hidráulicas, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en alianza con el SENA regional Caldas, genera valor para los jóvenes del campo con reactivación económica, mejorando su calidad de vida.



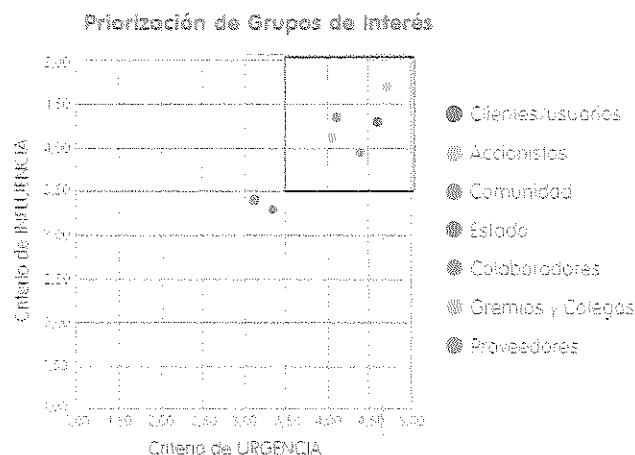
Educación y sensibilización a los jóvenes de las instituciones educativas desde lo humano, lo técnico y lo ambiental, brindando elementos claros que les permita reconocer su papel en la conservación de los recursos naturales, el cuidado de la infraestructura y el uso adecuado del agua.

Comprometidos con la inclusión, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. junto a la Administración Municipal implementó programas socioambientales con población en condición de discapacidad y personas privadas de la libertad, una apuesta a los ODS.



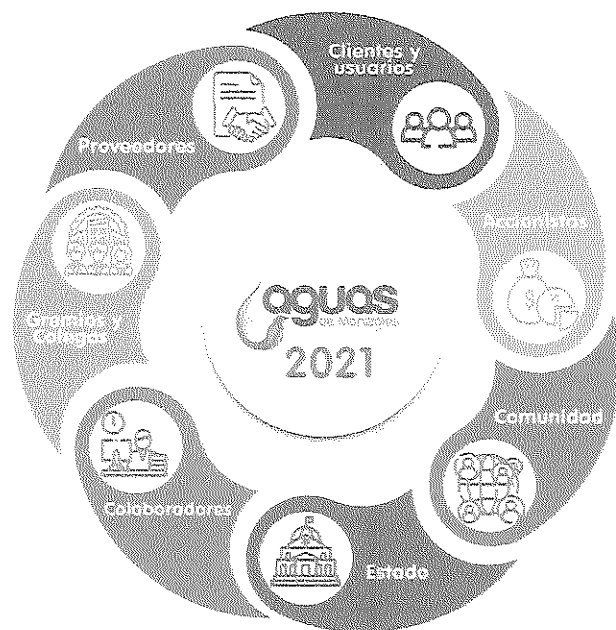
Aguas de Manizales S.A. E.S.P. incorpora dentro de su cultura organizacional un modelo de relacionamiento estratégico que permite un diálogo y una retroalimentación constante con cada una de las partes interesadas con las cuales se relacionan, entendiendo que los stakeholders ejercen influencia y se ven impactados positiva o negativamente con el desarrollo de las diferentes estrategias de intervención llevadas a cabo por la organización, con el fin de mejorar la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés y por medio de una consultoría externa se actualiza y fortalece la gestión estratégica en el relacionamiento con los mismos desarrollando diálogos para priorizar asuntos materiales e identificar las expectativas de estos como insumo fundamental de la estrategia de negocio.

Para llevar a cabo un ejercicio de priorización de los grupos de interés se utilizaron diferentes metodologías de acercamiento a cada uno de ellos, en este sentido dicha priorización nos da un escalamiento permitiéndonos priorizar a partir de las variables de influencia y urgencia los siguientes grupos de interés para la organización.



Influencia: poder del grupo de interés para determinar o alterar la gestión empresarial
Urgencia: necesidad de atender con rapidez.

Los líderes de opinión dejan de ser un grupo de interés y se convierten en actores relevantes para gestionar los asuntos materiales de cada una de las partes interesadas de la organización, por lo tanto, el área de comunicación e imagen corporativa se vuelve transversal a cada uno de los grupos de interés, es ella quien soporta y dinamiza los procesos que dan cumplimiento a las necesidades y expectativas enmarcadas dentro de la norma ISO 9001-2015 en su numeral 4.2.



Dicho proceso nos permite entonces priorizar los grupos de interés en 3 niveles específicos.





La empresa contribuye al desarrollo sostenible, generando valor integral para sus grupos de interés y la región, garantizando los mejores estándares de eficiencia en términos de calidad, continuidad y cobertura de sus servicios.

El ciclo del agua que permite llevar agua potable a todos los usuarios y recolectar el agua residual comienza con la captación de agua cruda de las fuentes concesionadas, la cual es transportada hacia las plantas de tratamiento de agua potable y, después de surtir el proceso de potabilización, se distribuye por medio de un sistema de tuberías a los diferentes usuarios. De esta manera se garantiza la continuidad y calidad en la prestación del servicio de acueducto.

Luego el agua residual es recolectada y transportada por medio de colectores e interceptores; próximamente, en el año 2023, se tratará cerca del 50% del agua residual generada en la ciudad para ser devuelta al río en condiciones óptimas y revitalizar este cuerpo de agua.

La empresa aguas de Manizales S.A. E.S.P. tiene establecidos diferentes canales de comunicación con la finalidad de garantizar la retroalimentación oportuna con sus diferentes grupos de interés estos canales de comunicación son:

CANALES PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS

La empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. tiene establecidos diferentes canales de comunicación con la finalidad de garantizar la comunicación oportuna con sus diferentes grupos de interés, estos canales de comunicación son:

CALL CENTER: Se tiene establecidas las líneas de atención 116, 018000511030 y 6068879770 donde se brinda una atención 24/7 a los clientes/usuarios.

Por medio de la línea 116 los usuarios pueden reportar los diferentes daños y emergencias que se presenten.

Las líneas de atención telefónicas 018000511030 y 6068879770 se tienen establecidas para que los usuarios puedan realizar todos los trámites y/o solicitudes de acuerdo con las necesidades que presenten

ATENCIÓN PRESENCIAL SALA SEDE PRINCIPAL Y CIAC

Actualmente la empresa cuenta con dos puntos a través de los cuales se presta atención de manera personal a los usuarios, estos dos puntos se encuentran ubicados en:

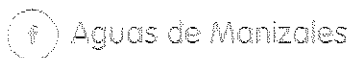
El Centro Integrado de Información al Ciudadano (CIAC), ubicado en la carrera 21 No. 29 – 29, donde se tiene establecido el horario de atención, lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.



La oficina de Atención al Cliente ubicada en la Avenida Kevin Ángel No. 59-181, donde se tiene establecido los horarios de atención. Para Información y reclamos, 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. Para Recaudo en cajas, lunes a jueves de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua.

REDES SOCIALES

Actualmente la empresa dispone de redes sociales en las plataformas Facebook, Instagram, YouTube, Twitter y WhatsApp, medios por los cuales se pueden realizar solicitudes relacionadas con PQRS



CORREO INSTITUCIONAL

El correo que se tiene habilitado por parte de la empresa es atencion.cliente@aguasdemanizales.com.co, por medio del cual se da trámite a las solicitudes ingresadas por parte de los usuarios

PÁGINA WEB

La página Web por la cual los usuarios pueden tener acceso a información de interés de la empresa, además de llevar a cabo las diferentes solicitudes relacionadas con trámites y servicios y PQRS, es www.aguasdemanizales.com.co. En este mismo canal los usuarios pueden tener una interacción directa con la empresa a través del chat.

VENTANILLA ÚNICA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OFICIO)

Se cuenta con la ventanilla única de radicación mediante la cual los usuarios pueden colocar las diferentes solicitudes de manera escrita, garantizando que se les dará el trámite correspondiente por parte de la empresa dentro de los términos de ley

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se tiene un buzón de manifestaciones ubicado en la sede de atención de la Av. Kevin Ángel, mediante la cual el usuario puede radicar las manifestaciones que considere pertinente. Es de aclarar que este buzón es abierto de manera constante lo que permite tomar acciones en pro del mejoramiento continuo.



NOTIFICACIONES JUDICIALES

El correo habilitado por parte de la empresa para dar respuesta a las solicitudes ingresadas para Notificaciones judiciales es notificacionesjudiciales@aguasdemanzales.com.co. Los temas tratados en los diferentes canales se pueden clasificar así:

Petición: es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado solicita a la Empresa cualquier información relacionada con la prestación de los servicios.

Queja: es la manifestación que hace el suscriptor o usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado o contratista.

Reclamo: es la inconformidad presentada por el suscriptor o usuario con el objeto de que la empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación del o los servicios prestados de acueducto y alcantarillado, y tome una decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.

Recurso: recurso de reposición y de apelación contra la decisión a reclamo elevado.

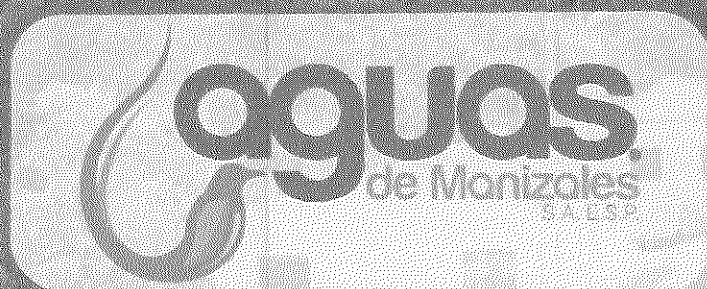
Felicitación: es la expresión favorable y aceptación del resultado obtenido ante el requerimiento solicitado a la empresa por parte del cliente.

Denuncia: poner en conocimiento una conducta irregular, mediante la relación de los hechos sobre los cuales se tiene conocimiento, expresando en lo posible las circunstancias de tiempo, modo y lugar (cuándo, cómo y dónde) en las cuales ocurrieron los hechos, señalando quién o quiénes tuvieron que ver con lo sucedido.

Trámites y servicios: información de los trámites y servicios que ofrecen los diferentes procesos de la empresa, publicados en cumplimiento de la estrategia de Gobierno Digital.

Guía de diligenciamiento de PQRD: Adicionalmente, la empresa identificó la necesidad de fortalecer el servicio que se presta a nuestros clientes/usuarios suscriptores a través de todos nuestros puntos de contacto, con la finalidad de generar en nuestros grupos de interés una experiencia memorable, incrementando la empatía social, reputación corporativa, ingresos, oportunidades de negocio e innovación. Es así como se han venido realizando diferentes acciones en pro de garantizar lo anteriormente dicho, entre las que se encuentran:

Se realizó la implementación de 33 trámites y servicios a través de la página www.aguasdemanzales.com.co, donde los clientes/usuarios pueden realizar sus solicitudes de manera ágil y sencilla.



2021

**GESTIÓN REALIZADA
EN TORNO A LOS ESTÁNDARES LABORALES**

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 diversos recursos que contribuyen a dar cumplimiento a su direccionamiento estratégico, como son la tecnología, la arquitectura organizacional, el conocimiento y el talento humano con un alto compromiso a nivel de sostenibilidad. Con respecto a la arquitectura organizacional la empresa se encuentra estructurada bajo la interrelación colaborativa y trabajo en red de equipos, por lo cual el proceso de Gestión Humana y Organizacional desarrolla sus prácticas bajo un modelo de gestión humana basado en competencias.

La organización está integrada por 333 colaboradores de acuerdo con su género.





CON EL FIN DE VELAR POR LA INTEGRIDAD FÍSICA, PROFESIONAL Y ÉTICA DE LOS COLABORADORES, LA EMPRESA TIENE ESTABLECIDOS

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.

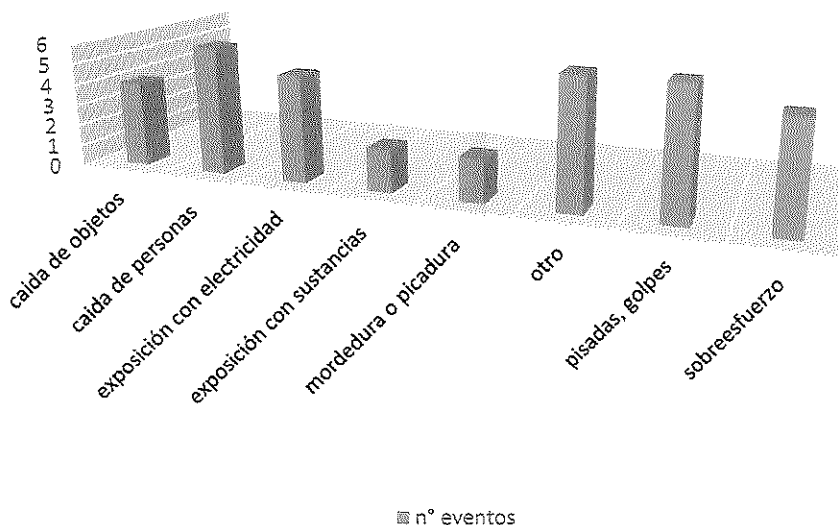
El código aporta y orienta en la toma de decisiones adecuadas, asertivas y eficaces, aplica en todo momento, a todos los trabajadores y las partes interesadas de la organización, permitiendo el logro de los objetivos tanto personales como empresariales y hace parte integral del Sistema de Gestión.

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.

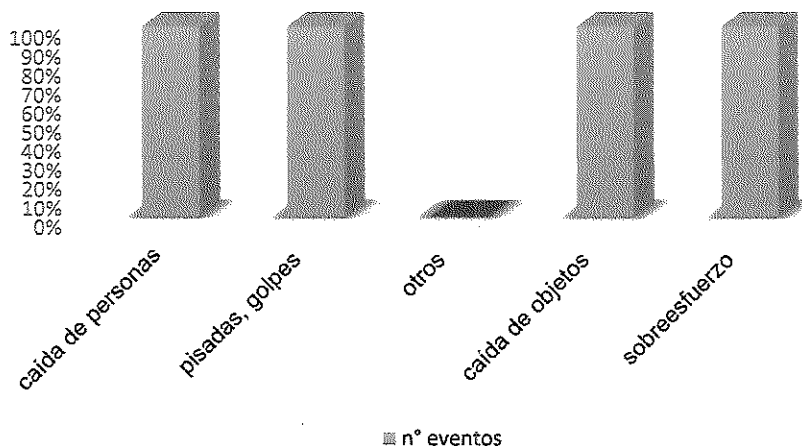
Manual de higiene y seguridad en el trabajo: Con la implementación de este manual la empresa se compromete a cumplir las disposiciones legales vigentes, tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales regidos por el Código Sustantivo del Trabajo.

Para el año 2021 se presentó aumento de la accidentalidad, lo que se relaciona con reporte de todos los eventos por parte de los colaboradores (directos e indirectos), estrés debido a la pandemia por Covid-19, falta de atención o exceso de confianza en las actividades realizadas son algunos de los factores.

motivo de accidentalidad en colaboradores directos



motivo de accidentalidad colaboradores indirectos





PARÁMETROS DE CONTROL

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 QUE REPERCUTEN EN DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

En el 2021 Aguas de Manizales S.A, E.S.P. no tuvo casos de enfermedad laboral diagnosticada por Covid-19, no se reportan casos de fallecimiento de empleados, derivados de dolencias ni enfermedades laborales, tampoco se cuenta con reporte de enfermedades laborales o casos de muerte en contratistas por dicha razón, sin embargo, se tienen identificados los siguientes riesgos y peligros.



Biológico



Físico (ruido)



Biomecánico



Psicosocial

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO HORAS DE FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. trabaja como pilar fundamental el bienestar laboral, brindando escenarios, experiencias y momentos agradables que aporten favorablemente al clima organizacional y sentir de los colaboradores.

En el año 2021 se retomaron capacitaciones presenciales que favorecieron la efectividad y alcance al personal operativo, además se fortalecieron las capacitaciones virtuales adoptando prácticas que permitieron a toda la organización aprovechar estas actividades. Fue inevitable en los años 2020 y 2021 incursionar e incorporar por completo la modalidad virtual para las sesiones de capacitaciones, entrenamientos e inducciones, demostrando la capacidad de la organización para adoptar diferentes prácticas que apalanquen en los momentos críticos diferentes procesos para dar continuidad a las actividades.

Distribución horas de capacitación:

2021

787
Número de horas capacitación

2,46
Número de horas por trabajador

320
Total trabajadores (directos y temporales)

Cantidad de mujeres (directos) nivel estratégico	2	2,46	Número de horas nivel estratégico - mujer
Cantidad de mujeres (directos) nivel táctico	24	2,46	Número de horas nivel táctico - mujer
Cantidad de mujeres (directos) nivel operacional	83	2,46	Número de horas nivel operacional – mujer
Cantidad de hombres (directos) nivel estratégico	4	2,46	Número de horas nivel estratégico – hombre
Cantidad de hombres (directos) nivel táctico	25	2,46	Número de horas nivel táctico – hombre
Cantidad de hombres (directos) nivel operacional	162	2,46	Número de horas nivel operacional – hombre
Temporales – mujeres	8	2,46	Número de horas mujer – temporal
Temporales - hombres	12	2,46	Número de horas hombre - temporal

Los diferentes eventos realizados se orientan a todos los colaboradores sin distinción de nivel organizacional, cargo o género, garantizando así la equidad, el respeto y el desarrollo de las competencias de forma general.

INICIATIVAS, LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

WOP Colombia



En el año 2021, a través del hermanamiento con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. recibió acompañamiento para la elaboración del Plan de Gestión de Activos y el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, lo cual permitirá planificar adecuadamente las futuras inversiones en infraestructura que requiere la empresa para garantizar la prestación del servicio.

Medidas complementarias proyecto PTAR Los Cámbulos



A finales del 2021, el Banco de desarrollo alemán KfW, suscribió con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), un Acuerdo Separado, en el marco del Proyecto PTAR Los Cámbulos, para el financiamiento de medidas complementarias enfocadas a fortalecer a Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en materia de control de vertimientos industriales, tratamiento de biosólidos y gestión del conocimiento para el manejo de laboratorio de aguas residuales.

INSPIRAGUA – Programa Blue Deal Colombia



En materia de cooperación Internacional, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. se encuentra adelantando la firma de un convenio de asistencia técnica para el fortalecimiento de capacidades en temas de saneamiento con las Autoridades del Agua de los Países Bajos – INSPIRAGUA. Este convenio permitirá a la empresa aplicar los conocimientos transferidos para el efectivo gerenciamiento del proyecto PTAR Los Cámbulos, la planeación estratégica del saneamiento, el análisis de alternativas para el trasvase de aguas residuales domésticas desde el distrito sanitario norte hacia la PTAR, y el control y fiscalización de vertimientos industriales.

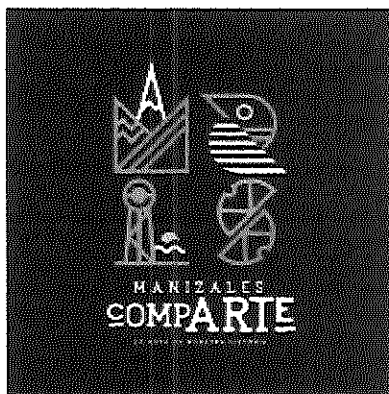
Andesco



Aguas de Manizales S.A. E.S.P. se encuentra colaborando con Andesco en una mesa de discusión sectorial para la reformulación de la normatividad vigente en materia de saneamiento, específicamente en lo que se refiere a la Tasa Retributiva por vertimiento de aguas residuales.

Con este esfuerzo mancomunado se espera que el sector cuente a partir de 2022 con un marco legal que garantice su sostenibilidad y permita el efectivo cumplimiento de la legislación aplicable y de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

Manizales Comparte – La Ruta de Nuestra Historia



Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha participado activamente en compañía de la Fundación Pequeño Corazón, como uno de los fundadores en la estructuración de un proyecto denominado "Manizales Comparte – La Ruta de Nuestra Historia". En desarrollo del mismo, se pretende la intervención artística de algunas de las tapas de la infraestructura de la red de acueducto y alcantarillado de la ciudad de propiedad de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., y desde una perspectiva educativa y de cultura ciudadana, se pretende darle a la ciudad de Manizales y sus alrededores una ruta histórica y referente turístico local, nacional e internacional.

El proyecto se une a toda una campaña de promoción y fortalecimiento de la cultura ciudadana, de cuidado y protección de la infraestructura de acueducto y alcantarillado a través de estrategias de limpieza, lúdico pedagógicas y de sensibilización ambiental, con peatones, residentes y comerciantes, así como el cuidado del agua como elemento vital.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Aguas de Manizales S.A. E.S.P. avanza con su estrategia alineada al aporte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo al fin de la pobreza, a la salud y bienestar, a la igualdad de género, al agua limpia y saneamiento, a la energía asequible y no contaminante, al trabajo decente y crecimiento económico, a la industria, la innovación e infraestructura, a las ciudades y comunidades sostenibles, a la acción por el clima, a la vida de ecosistemas terrestres, a la paz, a la justicia y las instituciones sólidas.

PACTO GLOBAL



La Empresa continúa participando en la iniciativa voluntaria promovida por Naciones Unidas, Pacto Global, comprometiéndose en la alineación de la estrategia y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.



COOPERACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO DE PRESTADORES DE AGUA Y SANEAMIENTO EN COLOMBIA – COMPASS

En el año 2021 en el marco del Programa COMPASS y a través del convenio de Cooperación con Vítens Evides International (VEI), la empresa recibió asesoría profesional para actualizar el Plan de Seguridad del Agua (PSA), elaborando la modelación de la cuenca del río Chinchiná y el cálculo de la oferta y la demanda del sistema, también se dio inicio al acompañamiento en Agua No Contabilizada (ANC) el cual se desarrollará en el año 2022.

ANDESCO

Desde el año 2014 la organización hace parte del “Acuerdo por la sostenibilidad”, iniciativa liderada por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – Andesco, el cual busca promover la gestión empresarial bajo actuaciones que tengan como premisa esencial el equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental para alcanzar un desarrollo sostenible.

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

SELLO DE ORO MONDE SELECTION



Actualmente, la calidad del agua tratada en las plantas de potabilización de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. mantiene vigente la distinción recibida en el año 2020 Monde Selection Sello Oro.

El Sello de Calidad Oro certifica que el producto analizado por el panel de expertos del Monde Selection obtuvo una calificación que resalta el alto nivel de cumplimiento de los estándares y refleja el compromiso de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. de producir un producto de alta calidad, y que seguirá motivando la empresa a alcanzar resultados cada vez más altos que estarán reflejados en el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios.



CALIFICACIÓN FITCH RATINGS AA+

Fitch Ratings

Fitch Ratings afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo en 'AA+ (col)' con Perspectiva Estable y 'F1+(col)', fundamentados en la estabilidad de los flujos operativos, producto de la naturaleza regulada de sus tarifas, y un recaudo elevado a pesar del impacto de la pandemia, con una adecuada liquidez, sustentada en su capacidad de generación de caja operativa y un perfil de amortizaciones de largo plazo. Asimismo, incorporan la exposición a posibles contingencias climáticas y los retos en la ejecución adecuada del plan de inversión asociado a la estructura tarifaria vigente.

RECONOCIMIENTO ARL POSITIVA

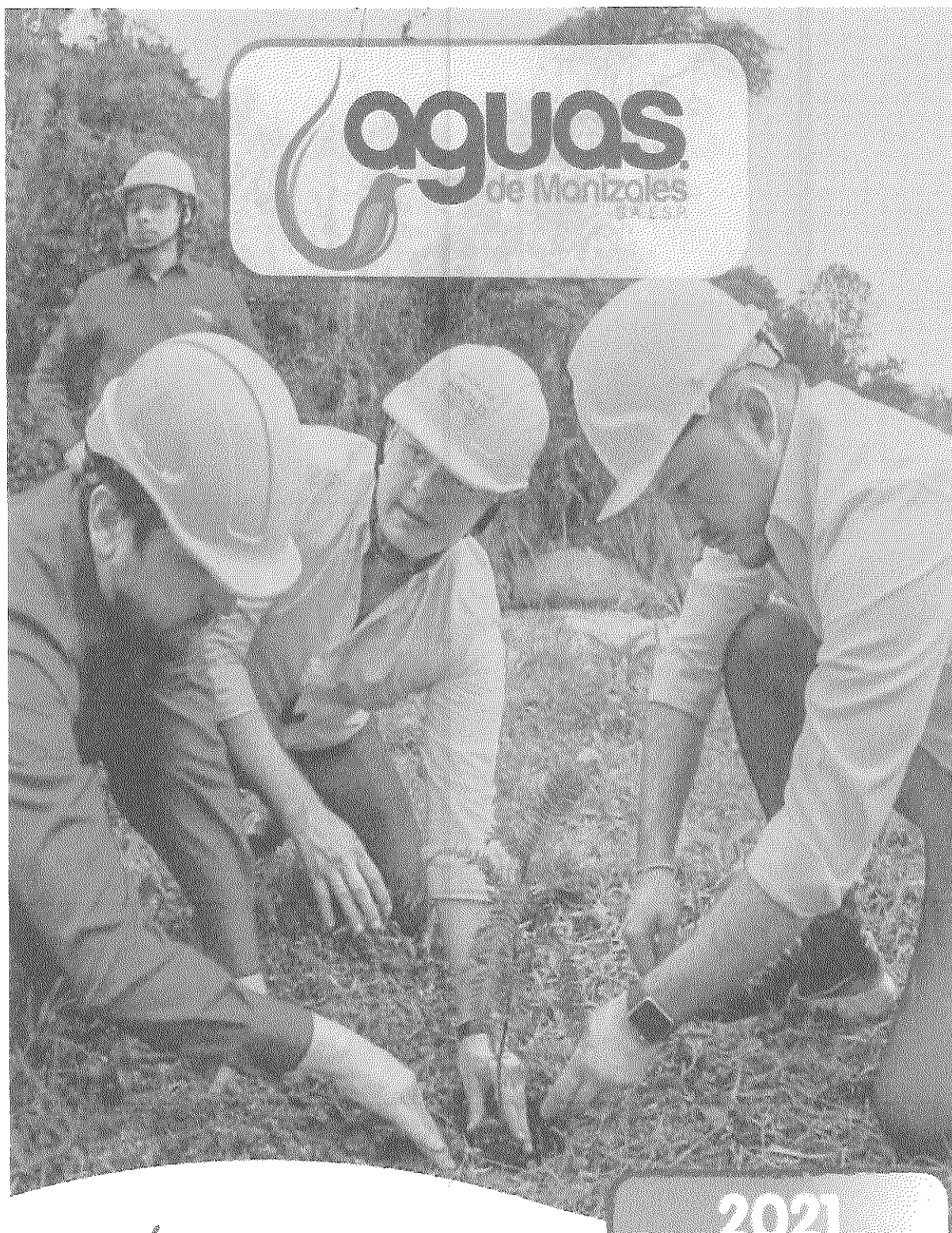


Aguas de Manizales S.A. E.S.P. recibió por parte de la ARL Positiva un reconocimiento por la aplicación del procedimiento de seguridad en el trabajo. Según los resultados de los indicadores reportados por la empresa, se encuentra entre las cinco empresas del departamento y las 12 en Colombia que registraron impecable administración del Sistema de Salud y Trabajo en época de la pandemia.

RECONOCIMIENTO "AGUAS TOCA SU PUERTA"



Aguas de Manizales S.A. E.S.P. recibió el Premio a las buenas prácticas locales en la categoría transparencia con el programa "Aguas toca su puerta", reconocimiento otorgado por la Unión Iberoamericana de Municipalistas y el Ayuntamiento de Orizaba, Transparencia internacional y la Federación Latinoamericana de Ciudades, Municipios y Asociaciones Municipalistas (FLACMA).



**GESTIÓN REALIZADA
EN TORNO A LA DIMENSIÓN AMBIENTAL**

2021



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 medidores de consumo de los distintos energéticos, como son las máquinas de suministro de combustible en las estaciones de servicio que lo proveen y medidores de energía eléctrica en todas las sedes de la organización.

Estos 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 2021
Consumo de electricidad	3.758.054.400.000,00 julios
Consumo total de energía dentro de la organización	5.307.283.260.000,00 julios

INTENSIDAD ENERGÉTICA

El tipo de energía incluida en la reducción del consumo energético es la electricidad. Los datos para el cálculo provienen de la medición de energía eléctrica que se tiene en cada uno de los puntos de uso. La metodología de cálculo utilizada es la diferencia en el consumo total del año anterior con respecto al año del reporte.

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.

RECURSO HÍDRICO

Para la producción de agua potable, la empresa tiene concesionados 2739 lps de agua de 11 fuentes superficiales, 10 de captación para consumo y 1 de agua termal que se utiliza para el tratamiento en la PTAP Luis Prieto Gómez.

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 LPS	Porcentaje de uso
Río Blanco	143.5	18.9
Pinares	13.9	8.5
La Ye	27.3	21.8
Olivares	13.6	20.3
La Guerra	0	0
La Arenosa	No se capta	-

FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCION DE AGUA SUBCUENCA DE RIO CHINCHINA FUENTES QUE SURTEN LA PLANTA LUIS PRIETO GÓMEZ

Fuente	Caudal promedio captado LPS	Porcentaje de uso
Rio Chinchiná	493.6	36.5
Quebrada Cajones	276.9	62.0
Quebrada Romerales	89.7	12.6
Quebrada California		1.2
Quebrada la Maria	California	-

En todas las fuentes de la Subcuenca Río Blanco se redujo significativamente el porcentaje de uso, el cual no afecta concesiones y se respeta un caudal ecológico muy superior al porcentaje estipulado por cada fuente, pese a continuar con restricciones por infraestructura en el transporte de agua cruda.



Para el caso de la Subcuenca Chinchiná, la fuente que aumentó el porcentaje de uso es Cajones por su calidad de agua al ser una fuente muy protegida, pero con una disminución de porcentaje captado en la fuente de Chinchiná, debido a que el año 2021 fue un año de invierno lo que afecta principalmente la calidad de agua de esta fuente y hace que su captación disminuya. Se mantiene el porcentaje de uso de la fuente de Romerales y se regula el de la fuente de California con respecto a los años anteriores.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. cuenta con un Sistema de Administración Integral del Riesgo (SAIR) el cual se gestiona de manera transversal en toda la organización. Este sistema permite a la empresa realizar una gestión eficiente de todos los riesgos inherentes al desarrollo de sus actividades de negocio, estructurado a partir de su planeación estratégica y acorde con los perfiles y el apetito de riesgo aprobados por la Alta Dirección.

La empresa ha definido una política para la Gestión Integral de sus riesgos, la cual fue actualizada en mayo del año 2021:

“Aguas de Manizales S.A. E.S.P. se compromete a gestionar sus riesgos y oportunidades con el objetivo de contribuir con el cumplimiento de la misión de la organización, el logro de sus objetivos estratégicos y la continuidad del negocio. Sus acciones estarán encaminadas hacia la identificación y administración integral de sus riesgos estableciendo mecanismos tendientes a su prevención, control y/o mitigación.”

Para la vigencia 2021 se han revisado y actualizado las matrices de riesgos. Se realizó un ajuste en la metodología del Sistema de Administración Integral del Riesgo y, de acuerdo con esto, en el último trimestre del año se inició la revisión y actualización de las Matrices de Riesgos de cada uno de los procesos para que se implementen los ajustes, específicamente en lo que respecta a la identificación de Oportunidades y a la verificación de la eficacia de los controles.

A continuación, se presenta el comportamiento de los riesgos.

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 DEL AGUA VIVOCUENCA

Para el año 2021, en convenio realizado con la Alcaldía de Manizales y Vivocuenca, se llevó a cabo el acompañamiento jurídico, técnico y social al proceso de la compra de predios. Para diciembre de 2021, una vez se hicieron visitas de socialización y técnicas, se realizaron las actualizaciones topográficas para tener como producto final los avalúos actualizados e iniciar negociaciones en el 2022.

Predios	Ha del predio	Ha autorizadas a compra
Barcelona	196	137
Playa larga	140	140
El paraíso	483	238



RESERVA FORESTAL PROTECTORA DE LAS CUENCAS DE RÍO 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., constituye una de las regiones más ricas en biodiversidad del mundo y a su vez es una de las más amenazadas y menos estudiadas

Según el Plan de Manejo Ambiental de la Cuenca Río Blanco y Quebrada Olivares de 2010 (en proceso de actualización 2021), se han identificado 372 especies de aves, de las cuales 13 son endémicas, 30 migratorias y 13 especies amenazadas, más de 61 especies de mamíferos registrados y más de 180 especies de mariposas diurnas.

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, 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%).

PRINCIPALES LOGROS DE AGUAS DE MANIZALES S.S E.S.P EN LA GESTIÓN DE LA CUENCA

Para la vigencia 2021, mediante el mismo Corporado Vivo Cuenca, se establecieron en la zona de recarga de Río Blanco Humedal 10.000 árboles nativos, fortaleciendo de esta manera la subcuenca Río Blanco, sistema abastecedor de Planta Niza.

47,3 ya han sido sembradas y/o restauradas con especies nativas en los ecosistemas intervenidos al Interior de los predios administrados por Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en el periodo comprometido entre 2019 y 2021.

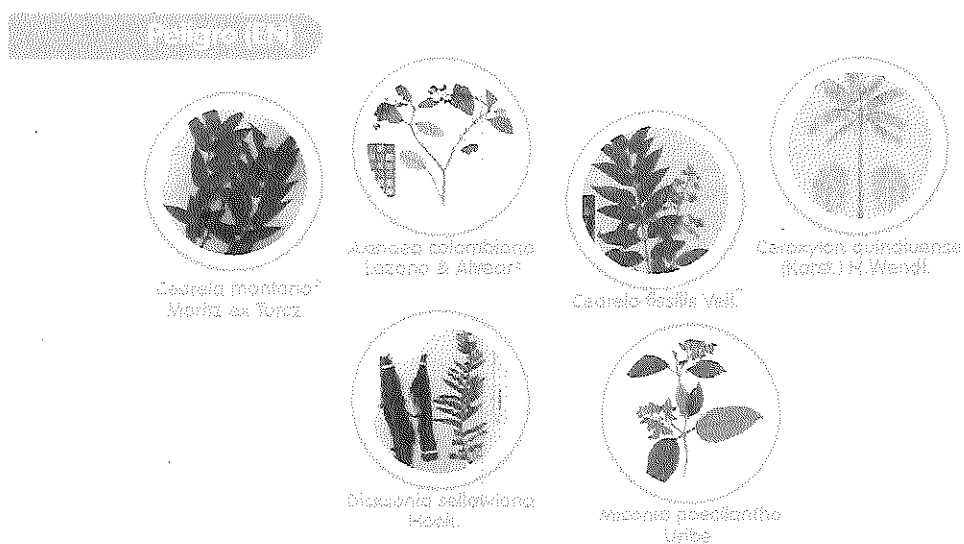
ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LA FLORA

En cuanto al estado de conservación de la flora las especies que presenta categorías de riesgo a la extinción son:

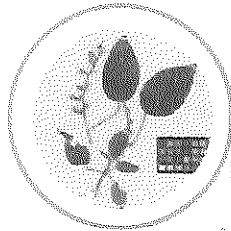


⁴ información contenida en el Plan de Manejo Ambiental de la Reserva Forestal Protectora de Río Blanco y quebrada Olivares, ajustado en el año 2014.

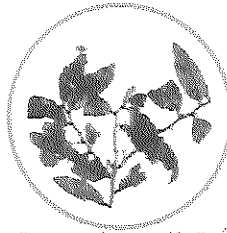
ESPECIES CON CATEGORÍA DE AMENAZA EN LA RESERVA



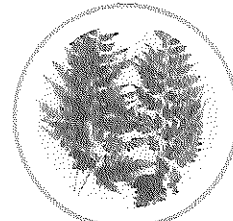
Crítico (CR)



*Croton cupreatus*⁹
Croizat.



*Prunus integrifolia*⁹
(C. Presl) Walp.



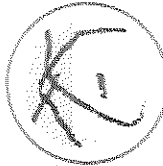
Arachniodes denticulata (Sw.)
Ching.

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

Vulnerables (VU)



Asplenium auritum Sw.



Ceradenia mayalis
(Rosenst.) L.E. Bishop



Ladenbergia magnifolia (Ruiz &



Juglans neotropica
Diles



Persea americana Mill.



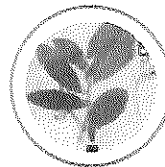
Quercus humboldtii Bonpl.



Styax pseudogyrophyllus
Steumar.

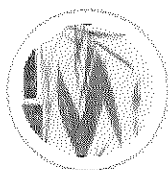


Turpinia occidentalis
(Sw.) G. Don.



Rhodostemonodaphne laxa (Meisn.) Rohwer

Casi amenazadas (NT)



Charaodora linearis
(Ruiz & Pav.) Mart.

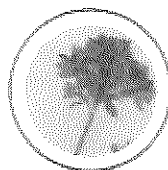


Geopoma aff.
undatum Klotzsch

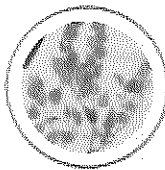


Geopoma
aringeryana Mart.

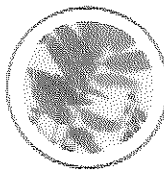
Preocupación menor (LC)



Saccharis prunifolia
Kunth



Begonia foliosa
Kunth



Brunellia
comocladifolia
Bonpl.



Brunellia goudotii
Vul.



Chamaedorea
pinnatifrons (Jacq.) Oerst.



Prestoea acuminata
(Willd.) M. E. Moore.



Saurauia cuneacasana
R. E. Schult.

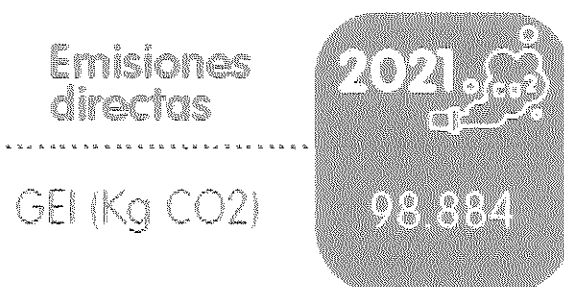
ESTADO Y COMPOSICIÓN DE LAS AVES

En cuanto a Aves se clasifican de acuerdo con su importancia para la preservación, clasificación que se basa en el Libro Rojo de Aves de Colombia del Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt (IAVH) y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2002) y la Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres (CITES) (2013).

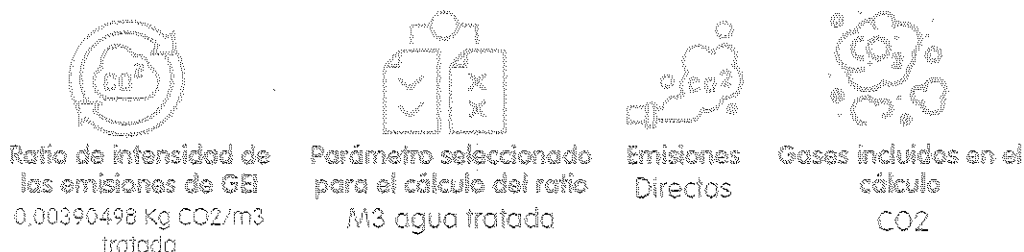
Entre las familias más representativas se encuentran: Tyrannidae (43 sp.), Thraupidae (40 sp.), Trochilidae (37 sp.), Fringillidae (25 sp.) y Furnariidae (21 sp.).

EMISIONES DIRECTAS DE GEI

Las emisiones directas de la empresa se dan por la combustión de líquidos (ACPM y gasolina) en procesos de transporte operativo. Para el año 2021 el valor total de las emisiones es:

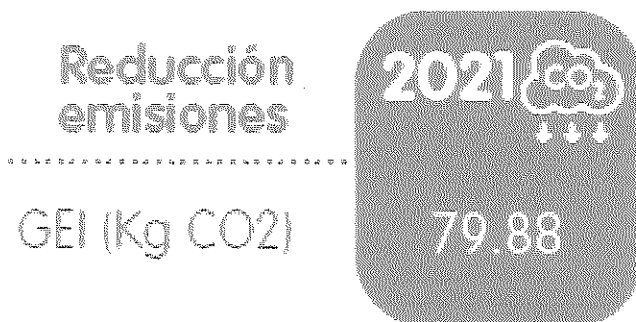


Intensidad de las emisiones GEI



REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI

La reducción de emisiones que se presenta corresponde a la autogeneración de energía eléctrica mediante la turbina de la planta Niza. En el periodo 2021 se muestran los datos de enero a octubre.



RESIDUOS APROVECHABLES

Como estrategia para la gestión de los residuos generados, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. decide unir esfuerzos con EMAS, quienes aportan en el fortalecimiento de conocimiento de los colaboradores para la adecuada selección y disposición de los residuos, los cuales son entregados a la Asociación de Reciclaje Movimiento No es Basura, con quienes se firmó un convenio para que estos sean aprovechados.

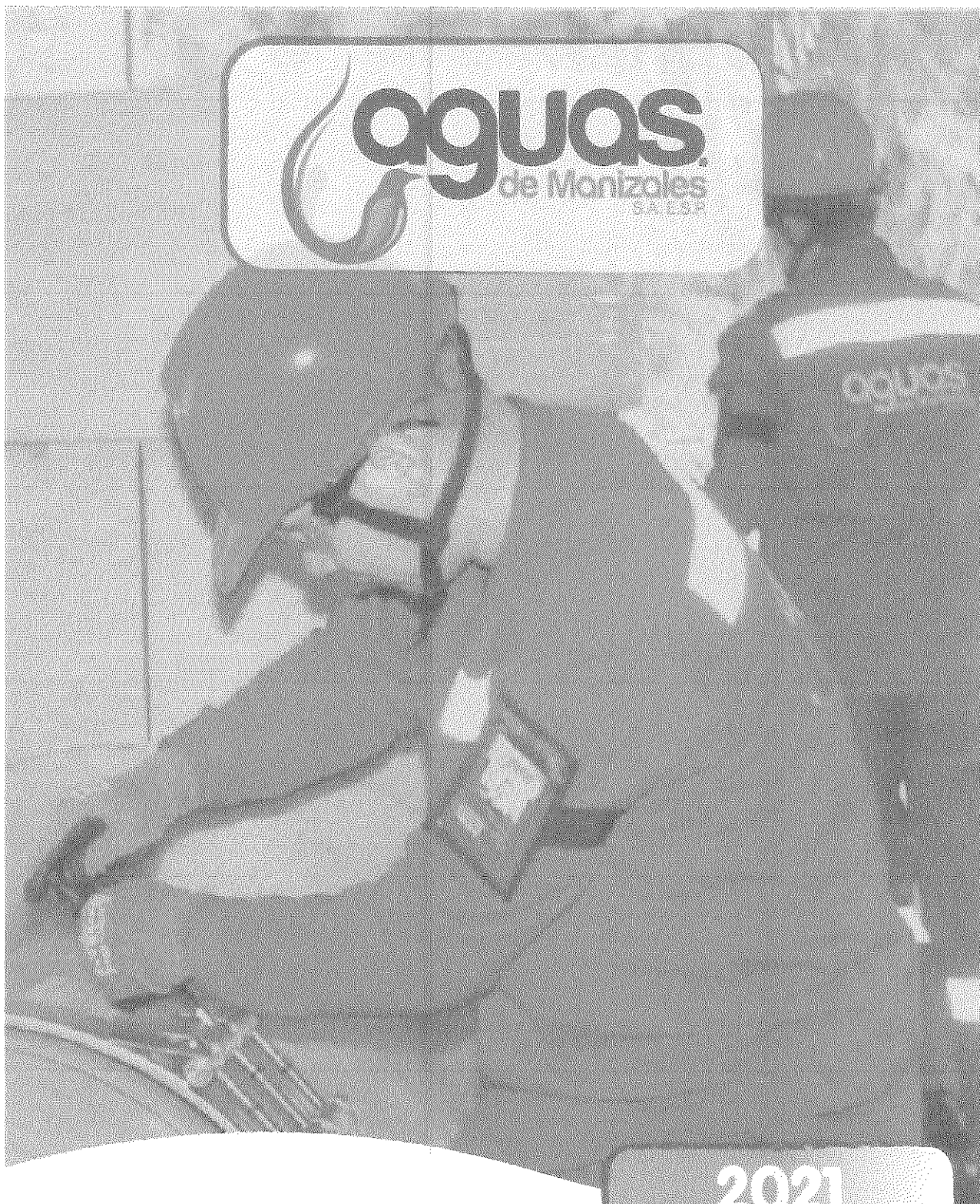
El objetivo de estas alianzas es aportar en la reducción del impacto ambiental, mitigar la generación de gases de efecto invernadero y contribuir a la lucha mundial contra el cambio climático. Además de reconocer y dignificar la labor de los recuperadores ambientales. En el año 2021 se capacitó y se fortalecieron las buenas prácticas ambientales al interior de la empresa, adicionalmente se actualizaron los puntos ecológicos de acuerdo con la resolución 2184 de 2019.

Los residuos aprovechados durante el año 2021 fueron un total de:

Kg Generados
en el año



INDICADOR	UNIDAD	RESULTADO
	KG	
Kilogramos de residuos peligrosos generados: Sumatoria de residuos peligrosos generados por proceso generador	KG	722.33
Porcentaje de disposición de residuos peligrosos: (Cantidad de RESPEL aprovechado, tratado o con disposición final adecuada/cantidad total de RESPEL generados) x 100	%	100



2021

**GESTIÓN REALIZADA
EN TORNO A TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**



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. cuenta con el Comité de Buen Gobierno Corporativo mediante el cual se hace seguimiento a los diferentes aspectos y compromisos de la Empresa sobre la materia.

A la fecha se está trabajando en la construcción del Código de Buen Gobierno Corporativo, para su aprobación e implementación. El objetivo del Código de Buen Gobierno Corporativo es compilar y estructurar prácticas de buen gobierno que se deben cumplir en la empresa y que permitan generar competitividad, transparencia y confianza.

En la Asamblea General de Accionistas de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. llevada a cabo el 25 de marzo de 2021 se aprobó una reforma a los estatutos atendiendo las buenas prácticas del Gobierno Corporativo.

En la vigencia 2021, personal de la Empresa y miembros de la Junta Directiva se capacitaron en temas de gobierno corporativo, participando de los siguientes eventos formativos:

EVENTO	NOMBRE	ENTIDAD ORIENTADORA	MODALIDAD	DURACIÓN
Curso para el personal de Aguas de Manizales S.A. E.S.P	Elementos de gobierno corporativo para empresas de acueducto y alcantarillado.	BID	Virtual	Dos semanas con una dedicación de una hora al día según la disponibilidad de las personas.
Programa de Certificación para Miembros de la Junta Directiva.	- Aspectos estratégicos del sector de agua y	Acción Sectorial Programa Compass	Virtual e Interactivo	Cuatro sesiones de 90 minutos cada una.

	saneamiento básico en Colombia - Efectividad de las Juntas Directivas. - Tendencias del sector de agua y saneamiento básico en Colombia. - Financiación sectorial.			
Conversatorio para Miembros de la Junta Directiva y personal de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Elementos de gobierno corporativo- análisis de casos.	Peter Montes Swanson	Presencial	2 horas

MANDATO DE PROPIEDAD

El mandato de propiedad tiene como objeto establecer el marco general de las relaciones propietario-empresa entre el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales (Infi-Manizales), propietaria del 99,975502% de las acciones, y Aguas de Manizales S.A. E.S.P., definiendo los principios que habrán de regirlas y las obligaciones concretas en las que se manifiesta su efectivo equilibrio.

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La dinámica empresarial determinó en el año 2021 la actualización de las matrices de riesgos, entre ellas la matriz de riesgos de corrupción. La actualización incluyó un análisis de los controles, para los cuales se estableció la frecuencia de aplicación correspondiente a la periodicidad con la cual debe ser activado el control; el responsable, con alusión a la persona, área o proceso que aplica el control; su documentación, considerando si está o no documentado; la clase de control, lo cual hace relación a si es preventivo, correctivo o de detección; el tipo de control, para establecer si es automático, semi automático o manual y la intervención del control sobre la probabilidad de materialización del riesgo o el impacto en caso de ocurrencia.



En el proceso de actualización de los riesgos de corrupción, solo el riesgo "Uso indebido de poder por parte de la Alta Dirección (Codigo del riesgo CR-01) o demás trabajadores de la Empresa", sufrió modificación en su descripción incluyendo como posibles protagonistas de una eventual materialización a todos los trabajadores de la empresa.

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 los años 2019, 2020 y 2021, la empresa no fue objeto de procesos judiciales por competencia desleal, práctica monopolística y/o transgresión a la libre competencia.

CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante los años 2019, 2020 y 2021 la empresa no presentó incumplimientos relativos a la información de productos y/o servicios, razón por la cual no fue objeto de requerimientos, sanción y/o multas.

CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING

En los años 2019, 2020 y 2021 no se presentaron incumplimientos relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio.



INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL

En los años 2019, 2020 y 2021 Aguas de Manizales S.A. E.S.P. no presentó incumplimiento o vulneración a la legislación y normatividad ambiental, razón por la cual no fue objeto de requerimientos, multas y/o sanciones.

RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE

Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en todo momento buscar cumplir con la normatividad en protección de datos personales, protegiendo los derechos de los titulares de la información y evitando que la empresa sea objeto de requerimientos, multas y/o sanciones. Por lo expuesto anteriormente, la empresa realizó varias capacitaciones y asesorías a sus colaboradores, así como sensibilizaciones a los diferentes grupos de interés sobre aspectos relevantes en materia de protección de datos personales.

Es así como, durante los años 2019, 2020 y 2021 no se presentaron incidentes de seguridad en la protección de datos personales.

CONTRIBUCIÓN A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS

En consideración a la naturaleza jurídica y normatividad aplicable a la empresa, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. no puede realizar contribuciones económicas ni en especie a partidos y/o representantes políticos.