

**REPORTE DE COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO
PACTO GLOBAL 2.009**

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA



INTRODUCCIÓN

El año 2009 además de ser el año de la consolidación empresarial es el año de planificación de la empresa donde se construyó el nuevo Plan Estratégico para la vigencia 2010-2014 en el cuál se define el tema de Responsabilidad Social Empresarial como un pilar primordial de la organización, de su razón de ser y el que nos brindará un norte en la organización y a los grupos de interés.

Es por ello que la empresa de Aguas y Aguas de Pereira reconoce la importancia de trabajar para convertirse en una empresa socialmente responsable con el fortalecimiento de relaciones con sus partes interesadas, capaz de generar resultados económicos, sociales y ambientales que contribuyan al desarrollo sostenible de su entorno, fundamentados en los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Porque comprendemos la importancia de nuestro compromiso con la vida y salud de nuestros usuarios, establecemos como premisa de nuestro quehacer diario llevar a los hogares Pereiranos no es solo agua, es también bienestar.

A lo largo del 2009, cumplimos con ofrecer a nuestros accionistas resultados en términos de crecimiento empresarial, lo que redundará en beneficios futuros que maximizan el valor de la organización.

En cuanto al trato con nuestros usuarios, suscriptores y clientes, los niveles de satisfacción permitieron verificar que manejamos niveles de excelencia en el servicio.

Con nuestros empleados, pensionados y familiares, se desarrollaron actividades encaminadas a mejorar su calidad de vida con el desarrollo de actividades de capacitación de competencias laborales, programas de bienestar y de prevención de salud para hacer de Aguas y Aguas de Pereira un gran lugar para trabajar.

En el informe de progreso del pacto global se podrán analizar los esfuerzos de la empresa, sus acciones y resultados en la gestión de los principios del Pacto Mundial. La presentación de esta información es voluntaria y permite la consolidación empresarial.

NUEVO PLAN ESTRATEGICO 2010 - 2014

La empresa formuló y estructuró el nuevo Plan Estratégico para la vigencia 2010-2014 mediante la realización de trece comités y la participación de 15 personas en promedio por comité de las diferentes áreas. Fue aprobado por la Junta Directiva y socializado al grupo de interés empleados a través de los descansos pantalla de los computadores.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Integridad 	<p>Hacemos lo correcto, SIEMPRE.</p>
Preferencia por el cliente 	<p>Nos anticipamos a las necesidades de las personas con el fin de superar sus expectativas, lograr su fidelidad y mantener su confianza.</p>
Responsabilidad Social 	<p>Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida basados en el respeto hacia los empleados, la comunidad y el ambiente.</p>
Mejoramiento Continuo 	<p>Buscamos la excelencia.</p>
Interés Público 	<p>Actuamos con objetividad y responsabilidad en nuestras acciones, garantizando beneficios sociales.</p>
Pensamiento Positivo 	<p>Mantenemos una actitud hacia el cambio y logro de los objetivos, alcanzando una dinámica empresarial permanente.</p>
Solidez Empresarial 	<p>Generamos riqueza para beneficio de todos.</p>

Misión	Gestionamos el Recurso Hídrico como bien social, generando rentabilidad económica, social y ambiental
Visión	Ser líderes en la gestión integral del agua a nivel Nacional y competir exitosamente en Latino América en servicios de Operación, Comercialización y Consultoría.

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

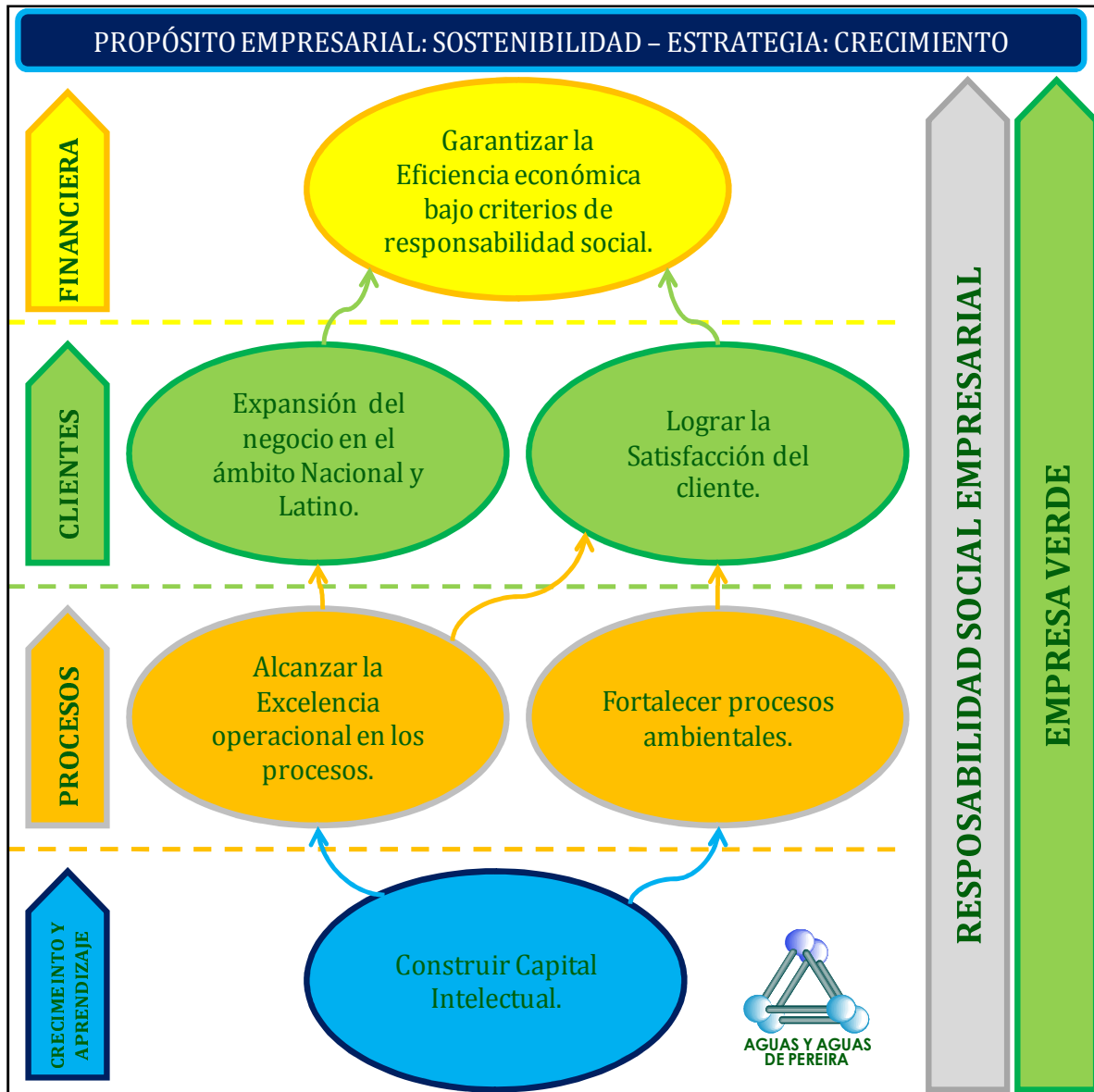
Los ejes estratégicos son aquellas áreas o actividades que se consideran claves para el cumplimiento de la misión. Los objetivos estratégicos, estructurados en función de los ejes, son los fines que se han de conseguir para poder alcanzar la visión de futuro de la institución. Los objetivos estratégicos se concretan en objetivos operativos, que son las actuaciones generales orientadas a conseguir cada uno de los objetivos estratégicos. Se han planificado una serie de acciones o pasos a dar para el logro de los objetivos, así como unos instrumentos de medida (indicadores y metas) que nos van a permitir el seguimiento y la evaluación del plan estratégico.

EJES ESTRATÉGICOS

- Empresa Verde
- Responsabilidad Social Empresarial

• MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICO

MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Y CONTROL

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

<p>Política Financiera</p>	<p>Aguas y Aguas de Pereira se compromete a administrar los recursos esenciales de manera eficiente y eficaz garantizando su correcta asignación mediante una planeación estratégica y una adecuada gestión del riesgo, con el propósito de mantener y generar rentabilidad para la organización y sus partes interesadas.</p>
<p>Política Ambiental</p>	<p>Aguas y Aguas de Pereira se compromete a la valoración de los servicios ecosistémicos para el equilibrio ambiental y la creación de sinergias de mutuo beneficio entre la empresa y su entorno</p>
<p>Política de Responsabilidad Social Empresarial</p>	<p>Aguas y Aguas de Pereira se compromete con la RSE voluntariamente y promueve la protección del medio ambiente y el crecimiento económico para el desarrollo social y sostenible.</p>
<p>Política de excelencia operacional</p>	<p>Aguas y Aguas de Pereira se compromete a investigar y aplicar las mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios. La excelencia y la acreditación o certificación de las actividades de la cadena de valor, serán la prueba del cumplimiento de este objetivo.</p>
<p>Política de satisfacción del cliente</p>	<p>Aguas y Aguas de Pereira se compromete a lograr la satisfacción de nuestros clientes con la prestación de servicios que ofrezcan valor agregado y superen sus expectativas, mejorando continuamente nuestra empresa y, de esta manera, generar beneficios a la comunidad.</p>
<p>Política de capital intelectual</p>	<p>Aguas y Aguas de Pereira se compromete a generar Capital Intelectual gestionando el conocimiento en el desarrollo de sus actividades misionales: conocimientos, competencias, capacidades, procesos, procedimientos, organización, información, clientes, proveedores y colaboradores.</p>

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El modelo de responsabilidad social empresarial en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira se definió en el 2009, bajo una Directriz 2010-2014 así:

Aguas y Aguas establece su compromiso voluntario con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde tiene presencia, a partir de la prestación de servicios públicos domiciliarios con calidad y oportunidad; fortaleciendo de manera permanente su capacidad empresarial, para generar relaciones armónicas y equitativas con sus grupos de interés y para promover el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental de los territorios donde opere.

La esencia del modelo de responsabilidad social empresarial en Aguas y Aguas de Pereira tiene como finalidad contribuir al logro de los objetivos estratégicos, mejorando la confianza en el mediano y largo plazo y respondiendo a los intereses de los diferentes grupos de interés que están reflejados en:

IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. Empleados
2. Accionistas
3. Proveedores
4. Familia de Empleados
5. Sindicato
6. Pensionados
7. Contratistas
8. Entes de Control
9. Comunidad

Lo anterior implica un cambio de cultura organizacional que le apunte al desarrollo de habilidades empresariales enfocadas al liderazgo socialmente responsable que se refleje en el actuar diario en la coherencia entre el pensar decir y actuar. Como primera muestra del interés de nuestra organización en la aplicación formal de la responsabilidad social empresarial la empresa se ha vinculado al cumplimiento del pacto global en sus principios:

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Derechos Humanos



Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.



Principio 2: No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Estándares Laborales



Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.



Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.



Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.



Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente



Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.



Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.



Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anti-Corrupción



Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

A continuación se relaciona las acciones realizadas por la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que le apuntan al cumplimiento del Pacto Global en:

DERECHOS HUMANOS

Aguas y Aguas de Pereira busca en su día a día la protección de los derechos humanos para contribuir a mejorar las condiciones laborales, la eficiencia laboral de los empleados que se ve reflejado en un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de las empresas y la economía de las regiones.



Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.



Principio 2: No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Ser una empresa socialmente responsable representa velar por el respeto de los derechos humanos de sus trabajadores, para lo cual se define:

- El Reglamento Interno de Trabajo,
- La Convención Colectiva de Trabajo
- El Código de Ética

Proporcionan el marco de comportamiento, el estilo gerencial y de gestión de la empresa de Aguas y Aguas de Pereira, velando cada día por el cumplimiento de los derechos de

los empleados y a la no vulneración de los mismos.

Los Derechos Humanos en Aguas y Aguas de Pereira están contemplados y regulados directamente por la convención colectiva de trabajo, con el objetivo de propiciar una convivencia armónica las acciones están dirigidas a la protección de la calidad de vida de los trabajadores.

Prácticas para evitar el acoso laboral:

La empresa aplica mediante la convención colectiva de trabajo comités obrero patronales y comités de conciliación, durante el año 2.009 se realizaron 5 comités obrero patronal con el fin de llegar a una conciliación entre el jefe inmediato-sindicato y trabajador. Así mismo hace una modificación al Reglamento Interno de Trabajo en el cual incluye el capítulo XX Procedimiento en Caso de Acoso laboral en el artículo 79 al 84 en los cuales se define el acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral.
2. Persecución laboral
3. Discriminación laboral
4. Entorpecimiento laboral
5. Inequidad laboral
6. Desprotección laboral

Mejorar la salud ocupacional de los empleados: durante el 2009 se documentan los procedimientos para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional:

- Identificación de peligros, evaluación y control del riesgo.
- Identificación, actualización y evaluación de requisitos legales.
- Estadísticas de ausentismo y accidentabilidad.
- Intervención de riesgos higiénicos e intervención de riesgos de seguridad.

Aguas y Aguas de Pereira durante el año 2009 se encuentra en proceso de documentación de para la implementación del modelo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma OSHAS: 18001:2007.

Levantamiento de indicadores de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional: Cada año la empresa hace el levantamiento de los

Indicadores Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Indicador	Año			
	2007	2008	2009	Meta 2010
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	2.27	0.09	0.65	0.09
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	120.79	20.33	81.44	20.33
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	18.80	4.19	8.00	4.19
Número de primeros auxilios atendidos	27	16	17	15
Número de accidentes de trabajo reportados	27	16	19	12
Número de incidentes de trabajo reportados	0	0	0	0
Número de siniestros (muerte por causa del trabajo)	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0	0

indicadores que reflejan la gestión de los indicadores de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.

Elaboración de diagnósticos de salud de los empleados

En la valoración de los empleados se identificaron tres principales enfermedades que afectan a la población de Aguas y Aguas y la forma de subsanar dicha enfermedad. El manejo de la información diagnóstica de salud de los empleados se realiza con acceso restringido y mediante la separación física de la historia clínica.

Enfermedad	Programa o campaña implementado
Hipertensión Arterial	Controles médicos periódicos, control de perfil lipídico anual y charlas a la población hipertensa sobre factores de riesgo.
Diabetes Mellitus	Controles médicos cada tres meses, glicemias de control cada tres meses, valoración por nutricionista y hábitos de vida saludable.
Lumbalgias Crónicas	Valoraciones antropométricas, chequeo médico cada tres meses, valoración de posturas y utilización de implementos de seguridad.

Definición de programas de comunicación externa:

Durante el 2.009 la empresa de Aguas y Aguas de Pereira diseña 3 programas para la difusión y administración de información bajo una directiva de gerencia:

AGUAS Y AGUAS se compromete a la administración de información, de una manera veraz y oportuna, acerca de la gestión y los servicios de la Empresa, para formar, informar y facilitar la toma de decisiones que afectan los públicos externos y fomentar el sentido de pertenencia entre los públicos internos, con criterio ético, en cumplimiento de los objetivos y las metas empresariales

A continuación se relaciona los proyectos de comunicación externa:

Proyecto Ríos de Agua Pura:

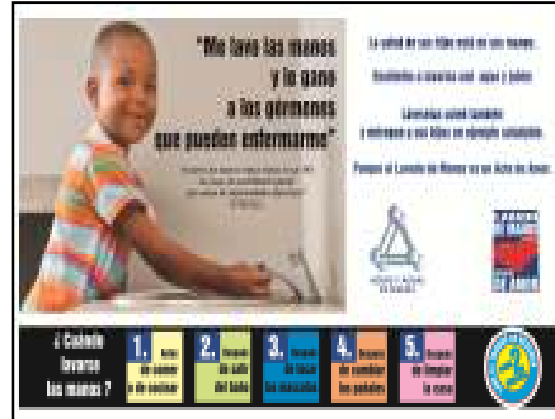
Fortalecimiento de la participación y gestión ambiental comunitaria para la recuperación, conservación y protección de las cuencas y microcuencas urbanas del municipio de Pereira

Cultura del Agua

Construir y consolidar con la comunidad educativa, líderes, madres comunitarias y demás usuarios de los servicios públicos, una cultura ciudadana que propenda por la valoración, cuidado y uso racional del agua, tanto en su estado natural como potable, que asegure su disponibilidad y calidad para las generaciones presentes y futuras.

Campaña Institucional “LAVADO DE MANOS, UN ACTO DE AMOR”

Promocionar hábitos saludables para la prevención de enfermedades, asociadas al lavado de manos, entre los habitantes de Pereira. Fomentar el consumo de agua en actividades físicas y domésticas, para la promoción de la calidad del agua ofrecida por la Empresa.



Campaña La Medida Si Importa

Con esta campaña se pretende socializar y sensibilizar a la comunidad sobre el trabajo social de los programas de la empresa:

- a. **Socialización cambio de medidores.** En cumplimiento del objetivo de articulación del proceso comercial, el DAC participó de manera importante en los procesos de socialización para cambio de medidores por clase metrológica, medidores frenados y por vida útil, mediante el cual se efectuaron 6.714 visitas de socialización y se logró el cambio de 4.700 medidores, es decir, una efectividad del 70%.
- b. **Convenio para calibración de medidores.** Cumpliendo con las disposiciones legales, en convenio con Centro Aguas Tuluá S.A. E.S.P., se efectuó la verificación de 2.500 medidores, de los cuales el 99% presentaban niveles de submedición, situación que permite legalmente al

prestador proceder con el cambio de medidores de la clase metrológica sometida a prueba de calibración.

c. **Apoyo al grupo de cartera para normalización de cartera de las pilas públicas y poblaciones subnormales.**

En consideración a la necesidad de normalizar la cartera de las pilas públicas y sectores subnormales, el DAC proyectó lo que hoy en día es la directiva de normalización de cartera de tales usuarios, la cual se encuentra en aplicación.

d. **Materialización del II Encuentro de Usuarios Multiusuarios:**

Durante el mes de noviembre de 2.009, se llevó a cabo el Segundo Encuentro de Usuarios Multiusuarios, al cual asistieron alrededor de 60 administradores y representantes legales de varias de las propiedades horizontales de la ciudad. De tal encuentro se espera derivar, para el primer semestre de 2.010, un trabajo de campo que permita el levantamiento de un catastro real de este tipo de usuarios y su composición, con el ánimo de mejorar el sistema de atención de los mismos.

e. **Desarrollo del estudio de la encuesta de percepción del cliente 2.009:**

Esta encuesta se desarrolló durante los últimos dos meses del año 2.009, se puede concluir la existencia de mejoras significativas en la mayoría de los elementos

evaluados: el mejoramiento en la calidad del agua, la continuidad del servicio, en los niveles de presión, en la

atención de los usuarios, entre otros

Programa de Agua, fuente de cultura ciudadana

Impulsar la transformación del espacio público de Pereira, mediante el desarrollo de proyectos urbanísticos que tengan como principal actor el agua, y la formulación e implementación de un ambicioso programa de cultura ciudadana en ese sentido.

La necesidad de fomentar entre los habitantes de Pereira una cultura de uso racional y cuidado del agua, llevó a la Empresa a decidirse por la intervención del espacios públicos ubicados en zonas céntricas de la ciudad, que no solo sirvan para ubicar allí imágenes y mensajes alusivos al agua, sino que permitan también la interacción entre los ciudadanos, incrementando el porcentaje efectivo de espacio público por habitante, en el área urbana del municipio.

Para comenzar, se decidió la adecuación de los remanentes obra dejados por el Sistema de Transporte Masivo MEGABUS, generadores de percepción de inseguridad y que se han convertido en depósito de residuos.

Un propósito adicional para concebir las obras, es darle prelación al

desarrollo de actividades comerciales sostenibles y similares a las existentes en estas zonas, que garanticen la creación de fuentes de empleo para población "vulnerable", como madres cabeza de hogar y discapacitados.

ESPACIOS CONSTRUIDOS (AÑO 2009):

Calle 24 con carrera 6 (ÁREA: 112 m²)
Calle 14 con carrera 6 (ÁREA: 203 m²)
Sendero Ecológico Caño Condina (1) Kilómetro

Calle 24 con carrera 6



Calle 14 con carrera 6



Un café al paso, una fuente de agua y un moderno inmobiliario urbano pueden ahora ser disfrutados por propios y turistas.

Definición programas para la mejorar la satisfacción del cliente:

Para mejorar la satisfacción del

cliente se crean programas destinados mejorar la calidad en los procesos de atención así:

La Oficina Se Mueve: Consiste en Atender de manera descentralizada e integral a usuarios, a través de la presencia institucional en los barrios, comunas y corregimientos donde se presta el servicio de acueducto y alcantarillado. A través de visitas programadas a los barrios, comunas donde se realiza una comunicación directa con la comunidad, se resuelven inquietudes, se da información y se tramitan soluciones a posibles problemas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, evitando así que los usuarios deban trasladarse hasta las oficinas para interponer reclamos que pueden solucionarse en el campo.

El resultado de la oficina se mueve durante el 2.009 es la realización de 23 jornadas de atención con un promedio de consultas y/o asesorías a los clientes de 28 por jornada, logrando una disminución del 22% de quejas y reclamos con respecto al 2008



Agilizar el Proceso de Reclamación: La Empresa se planteó como principal estrategia disminuir la cantidad recibida de peticiones, quejas y reclamos (PQRs), a partir de lograr una optimización significativa de los procesos que implican reclamación y por medio de la implementación de acciones puntuales inscritas en la política de “**más atención, menos reclamos**”.

Como resultado, se presenta que de una proyección de 9.691 reclamos a recibir en el año, se recepcionaron sólo 7.734, un 20% menos de lo esperado. En consecuencia, también se presenta una mejora significativa en indicadores como el porcentaje de reclamos por facturación (el 0,56% frente a una meta de 0,70%) y el indicador de eficiencia de atención de reclamos (el 99,09% frente a una meta de 98,84%).

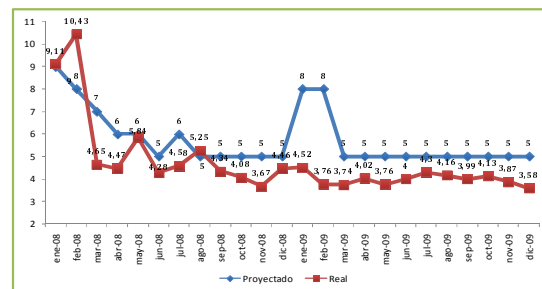
Solicitud Interna del Predio desocupado: Siendo esto la causal de mayor porcentaje de reclamación, 54%. Esta estrategia consiste en un proceso de atención rápida en el centro integrado de servicios (un término de 2 a 3 días

máximo), donde por medio de verificación de la información en el sistema comercial, se determina si es procedente hacer reliquidación de la factura o si por el contrario se ingresa como una reclamación.

Con la implementación de este procedimiento se realizaron liquidaciones a 120 solicitudes mediante el sistema de nota crédito, por valor de \$5,94 millones, lo que en su defecto se vio reflejado en una disminución de la reclamación procedente, además de mejorar el desempeño administrativo en el trámite de las PQR, optimizando el recurso humano y logístico del DAC.

Disminución del tiempo promedio de atención de PQR: Como resultado se pasó de tener tiempos promedio de respuesta de 5,63 días en 2.008, a tiempos promedio de respuesta de 3,98 días para 2.009. De igual manera, se logra superar en 1,57 días la meta promedio proyectada de 5,55 días para el 2.009.

Gráfico 29. Comportamiento tiempos de respuesta a reclamos. 2.008 vs. 2.009



Call Center: Durante el año 2009 se desarrolla un programa de Chat en

línea entre la Empresa y el Call Center (CC- Línea 116-Contratista), que se comunica en tiempo real con personal del área comercial y operativa asignados como soporte.

Las solicitudes recibidas por el CC – Línea 116, son direccionadas de manera inmediata al área operativa, pero pueden ser monitoreadas permanentemente por el área comercial. Todas las llamadas además son grabadas y por este medio se verifica, no sólo el reporte a operaciones para la solución efectiva a clientes, si no también, se audita la calidad de la atención al cliente, en sus diferentes componentes:

inmediatez, amabilidad, seguridad en el trámite y/o en la información suministrada, entre otros.

Para el mejoramiento de la atención al cliente a través del Call Center se realizaron capacitaciones constantes a los funcionarios de línea 116 en temas como sistema comercial y componente básicos de la Ley 142 de 1994, para lo que se realizaron dos jornadas en el área de Operaciones con el fin de que los funcionarios obtengan un mayor conocimiento sobre el trabajo que se realiza después de que la solicitud ingresa al sistema.

ESTANDARES LABORALES

El desarrollo del talento humano de Aguas y Aguas de Pereira busca crear condiciones organizacionales para motivar, capacitar, desarrollar y mantener el personal idóneo, y a la vez de garantizar de manera continua el conocimiento y competencia necesarias para asegurar la calidad en la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.



Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.



Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.



Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.



Principio 6 Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ser una empresa socialmente responsable representa brindar condiciones de bienestar que contribuyan a la satisfacción y calidad de vida de los trabajadores, pensionados y familias.

Composición laboral de la empresa de Aguas y Aguas de Pereira

Trabajadores por modalidad de contrato

Modalidad de contrato	Año 2.009
Jubilados	265
Personal de Planta	267
Contrato a termino fijo (contratistas)	122
Aprendices	11
Total de Trabajadores	665

**Trabajadores vinculados al Sindicato
Beneficiarias de Convención
Colectiva**

Personal vinculado al sindicato	Año 2.009
Número de personas afiliadas al sindicato	229

Personal beneficiarias Convención Colectiva de Trabajo	Año 2.009
Número beneficiarios de Convención Colectiva de Trabajo	250

Composición laboral de la empresa de Aguas y Aguas de Pereira por género.

El total de trabajadores de la Empresa son 267, de los cuales el 22% son mujeres y el 78% hombres.

Trabajadores en Cargos Directivos (Nivel 1 al 3)	Cantidad (Número)	Porcentaje (%)
Hombres	9	64%
Mujeres	5	36%
TOTALES	14	100 %

Certificar la totalidad de los empleados en competencias laborales: Definida la competencia laboral como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada y partiendo de la base de que la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, sino una capacidad real y demostrada, se realizaron las siguientes certificaciones en competencias laborales.

SUB PROCESO	NORMA		#
FACTURACIÓN, CARTERA Y RECAUDO, CONTROL DE PERDIDAS NO TÉCNICAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	280201124	Utilizar las normas de salud y seguridad en el puesto de trabajo.	40
	280201079	Realizar los procesos de crítica de consumo de acuerdo a las políticas empresariales.	23
	280201122	Procesar información para apoyar la toma de decisiones en los procesos.	17
	280201081	Realizar las actividades para control de fraudes de acuerdo con la normatividad y las políticas de la Entidad.	23
ATENCIÓN AL CLIENTE	280201082	Realizar labores para brindar atención al cliente de acuerdo con la normatividad y las políticas de la Entidad	23

SUB PROCESO	NORMA		#
POTABILIZACIÓN DE AGUA	280201139	Captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes	13
	280201139	Captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes	
CONSERVACIÓN DE LA CUENCA	280201124	Emplear condiciones de salud y seguridad en los ambientes laborales	23
	280201122	Procesar información para apoyar la toma de decisiones en los procesos	
	280201122	Procesar información para apoyar la toma de decisiones en los procesos	

Evaluación del desempeño: Lo que se busca con la evaluación del desempeño es establecer por niveles de cargos, una serie de competencias laborales, identificadas por la empresa como claves, para el logro de los objetivos y metas propuestas. Con la aplicación del nuevo instrumento para evaluar el desempeño de los trabajadores del período comprendido entre junio de 2008 y julio de 2009, se tuvieron en cuenta aspectos como: El nivel Jerárquico, Las conductas asociadas a las competencias, de acuerdo con el nivel jerárquico. En total se aplicaron 238 evaluaciones al 89% de los trabajadores.

SUB PROCESO	NORMA		#
LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD	280201122	Procesar información para apoyar la toma de decisiones en los procesos	4
	280201124	Emplear condiciones de salud y seguridad en los ambientes laborales	
	280201030	Realizar los procedimientos de muestreo del agua de acuerdo con los protocolos de la Entidad	
	280201034	Procesar las muestras de agua de acuerdo con las técnicas y métodos establecidos	

Diseñar e implementar plan de capacitación: Durante el año se realizaron actividades encaminadas a entregar conocimientos técnicos, teóricos y prácticos a los trabajadores con ocasión de mantenerlos en circunstancias de competencia en su ambiente de trabajo. Las actividades se desarrollaron a través de cursos, seminarios y apoyos económicos para estudios de postgrado de carácter formal y no formal.

En total se invirtieron \$113 millones de pesos en capacitación distribuidas en las diferentes áreas. En promedio persona por área, el mayor valor estuvo destinado a capacitación del área de Gerencia, seguido de las Direcciones de de Control de Gestión y Planeación y Sistemas.

Tipo de formación	Inversión	Porcentaje
Educación Formal	\$ 42.000.000	37%
Educación no Formal	\$ 71.397.686	63%
TOTALES	\$ 113.397.686	100%

AREA	# TRABAJADORES	COSTO
GERENCIA	2	\$ 5.986.114
DIRECCION DE CONTROL DE GESTION	13	\$ 24.476.980
DIRECCION DE PLANEACION Y SISTEMAS	8	\$ 11.208.354
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	36	\$ 31.025.203
SECRETARIA GENERAL	7	\$ 5.352.877
SUBGERENCIA COMERCIAL	36	\$ 9.747.314
SUBGERENCIA DE INGENIERIA	165	\$ 25.600.844
TOTAL	267	\$ 113.397.686

Implementar y adoptar el Modelo Estándar de Control Interno:

La Empresa, tomó como referencia el MECI - 2005 para optimizar el sistema de gestión de control integral existente, e integró todos los procedimientos de la Empresa basados en la norma ISO 9001 a este modelo, el cual denominó Sistema Integrado de Calidad y Control.

Implementar Sistemas Integrados de Gestión (ISO):

Durante el 2009 Aguas y Aguas de Pereira obtiene la renovación del certificado de calidad por tres años más, quedando vigente hasta el 2012, gracias a los siguientes actividades:

- a. La consolidación y operacionalización del Sistema Integrado de Calidad y Control a través de la gestión y el control de los diferentes procesos por medio de la ejecución de 31 auditorías internas entre auditorías de calidad y auditorías de control.
- b. Revisión del sistema por parte de la alta dirección en el Comité de Gerencia del 03 de septiembre de 2009.
- c. Incentivar la cultura de calidad entre los empleados

se realizaron actividades tales como: Concursos, folletos, campaña a través de los medios de comunicación con que cuenta la Empresa entre otros, así mismo se capacitó a los auditores del sistema de calidad en la nueva versión de la norma ISO 9001:2008.

Aguas y Agua comprometidos con la infancia: Desarrolla 2 programas encaminados a abolir el trabajo infantil en cualquiera de sus expresiones:

a. **Clubes defensores del Agua:**

Promover y fortalecer las organizaciones infantiles y juveniles en torno a la defensa del medio ambiente, el uso racional del agua y la recuperación y conservación de cuencas y microcuencas urbanas.

Cada club defensor del agua se articula a los procesos educativos que adelanta cada centro docente, desde su proyecto ambiental escolar PRAE. Así, se busca motivar tanto a maestros como a estudiantes y comunidad educativa, para que desarrollen acciones de formación e intervención frente a problemas ambientales locales, priorizando los identificados en la propia institución. Se logra así que los niños, niñas y jóvenes participen en la identificación de problemas o necesidades y en la solución de los mismos.

A través de los clubes defensores del agua, se desarrollan actividades como: jornadas formativas en agua y saneamiento, campañas educativas con las familias, elaboración de productos comunicativos (afiche, cartelera, volantes, murales), jornadas de siembra y de limpieza, celebración de fechas ambientales, foros y recorridos ecológicos.

Se obtiene como resultado de este programa: Un taller de sistematización de experiencias de educación ambiental ejecutadas con docentes de las instituciones educativas del municipio de Pereira y con el respaldo del Vice-ministerio de Agua potable y Saneamiento Básico, la conformación de 30 clubes defensores del Agua consolidados con un promedio de 1.500 niños, niñas y jóvenes, y por último un encuentro municipal de Clubes Defensores del Agua.

b. **Participación en la estructuración de políticas públicas enfocadas en los niños, niñas y adolescentes de la ciudad de Pereira:** Política de Infancia y Adolescencia de Pereira, Plan de Acción de la plaza minorista en la erradicación del trabajo infantil (niños, niñas y adolescentes), Política Pública de Seguridad Alimentaria para erradicar de la pobreza y desigualdad.

Medio Ambiente



Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.



Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.



Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.



Gestión Ambiental

La Empresa el 22 de octubre de 2008 publicó la Directiva de Gerencia 235, para dar cumplimiento a la ley relacionada con la creación del Departamento de Gestión Ambiental el cual se reglamentó a través del Decreto 1299 del año 2008,

Por lo anterior se constituye durante el 2009 el Grupo Ambiental Empresarial GAE, el cual esta conformado por un grupo de profesionales en las áreas del medio ambiente, las comunicaciones y afines a la gestión ambiental, responsables de asesorar y verificar las actividades tendientes a mitigar, manejar y controlar los aspectos ambientales identificados en la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Misión: Gestionar el desarrollo de procesos para el manejo de impactos sociales y ambientales en todas y cada una de las actividades propias del quehacer de la organización, como un mecanismo de responsabilidad social ambiental.

Visión: Consolidarnos con un grupo gestor de procesos ambientalmente sostenibles tanto dentro como fuera de la organización, en concordancia con la visión empresarial al punto de llegar a ser líderes en la gestión social y ambiental en todos los ámbitos donde opere la empresa.

Política: Valoración de los servicios eco sistémicos para el equilibrio ambiental y creación de sinergias de mutuo beneficio entre la empresa y su entorno

Objetivo General: Propender por el desarrollo organizacional sostenible en aras de garantizar la eficiencia empresarial y el fortalecimiento de los procesos ambientales atendiendo a su vez al sentido de responsabilidad social y ambiental

Objetivos Específicos: Aportar de manera permanente al desarrollo de las siguientes líneas de Gestión: 1. Gestión de Residuos, 2. Gestión del riesgo, 3. Gestión Operacional, 4. Gestión del Agua, 4. Gestión de la investigación, 5. Gestión de la Información, 6. Gestión de la Protección del Habitar y el suelo.

Los principales problemas identificados en las zonas de intervención del proyecto "RIOS DE AGUA PURA" es la inadecuada **disposición de escombros y residuos sólidos, viviendas de invasión, vertimientos de aguas residuales, actividades agropecuarias en zonas de protección forestal, deterioro del sistema para el saneamiento hídrico, ocupación de cauce, entre otras.**

Mantener y Proteger el equilibrio Ambiental: Aguas y Aguas de Perería crea El Proyecto Socio ambiental "RÍOS DE AGUA PURA" en el año 2008, como una iniciativa complementaria al Plan de Saneamiento Hídrico del Municipio; ya que a medida que el plan de saneamiento avanzaba, se hizo evidente que las comunidades cercanas a los ríos y quebradas no tenían una relación favorable con éstas, y las fueron convirtiendo poco a poco en los botaderos de

escombros y residuos sólidos, espacios de delito y consumo de drogas, hábitat para habitantes de la calle, y generalmente en espacios negativos de la ciudad.

Los principales problemas identificados en las zonas de intervención del proyecto "RIOS DE AGUA PURA" es la inadecuada **disposición de escombros y residuos sólidos, viviendas de invasión, vertimientos de aguas residuales, actividades agropecuarias en zonas de protección forestal, deterioro del sistema para el saneamiento hídrico, ocupación de cauce, entre otra.**



Disposición inadecuada de escombros y residuos sólidos

En el año 2009 se priorizaron 15 cuencas y microcuencas para la ejecución del Proyecto Socio ambiental "Ríos de Agua Pura", estas son: Ríos Otún y Consota, y Quebradas El Oso, Condina, Puntaepiedra, Zanjón Hondo, Calvario, La Arenosa, La Dulcera, El Tigre, San José, Bedoya, La Mina y Santa Juana (Caimalito).

Conformación grupos de gestión ambiental comunitaria:

En las zonas de intervención se convocan los líderes comunitarios, organizaciones de base, instituciones educativas y comunidad en general, para conformar los Grupos de Gestión Ambiental Comunitaria; quienes se encargan de planear y ejecutar las acciones de recuperación y conservación de las cuencas y microcuencas, gestión institucional y demás actividades definidas en los planes de acción de cada grupo.

En el año 2009 se crearon 9 grupos nuevos, para un total de 30 grupos, quienes en mayor proporción se encuentran vinculados en la zona urbana del municipio, y en menor proporción en zonas rurales. Estos grupos vienen desarrollando acciones en 15 cuencas y microcuencas entre los que figuran los ríos Otún y Consota y sus afluentes.



Disposición inadecuada de escombros y residuos sólidos



Talleres de formación con grupos de gestión ambiental comunitario:

Con cada uno de los grupos de gestión se programaron actividades de formación en temáticas como Formulación de proyectos, Gestión del riesgo, Gestión de residuos sólidos, Comparendo ambiental, Entornos saludables, etc.

Apoyo y acompañamiento interinstitucional :

Con el fin de generar una mayor interacción de las comunidades con las instituciones del orden local y regional, se realizó un ciclo de talleres dirigidos a los grupos de gestión, en los que se contó con la participación de las Secretarías de Salud, Planeación, Gobierno y Dopad (Dirección Operativa de Prevención y Atención de Desastres), ATESA de Occidente, CARDER, Policía Ambiental, y de los programas Cultura del Agua y Oficina se Mueve igualmente desarrollado por la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Jornadas con instituciones educativas: Como una actividad

complementaria al programa Cultura del Agua, se realizaron talleres en diferentes instituciones educativas del municipio, especialmente en aquellas que se encuentran cercanas a las fuentes hídricas incluidas en el proyecto. Entre las que se destacan los colegios INEM, Calsanz, Ciudadela Cuba, Rodrigo Arenas Betancour, Byron Gaviria, Hernando Vélez Marulanda, Desgracias Cardona, Sur Oriental, San Fernando, El Dorado y Matecaña.

Elaboración de murales en la bananera y en Caño Condina: A petición de las comunidades se elaboraron dos murales ubicados en el sector de La Bananera (cuenca media río Otún) y la quebrada Caño Condina.

Estos murales fueron pintados por las comunidades entre los que participaban adultos, jóvenes y niños, quienes guiados por maestros, lograron plasmar imágenes propias de las fuentes hídricas



Gestión Integral de Residuos Sólidos:

En el año 2009 se realiza el diagnóstico de generación de residuos sólidos en la Empresa, en el que se mide la cantidad y características de los RS resultantes de la operación normal, con medición de generación durante 15 días de operación, realizando clasificación y pesado de acuerdo con su tipo y el sitio de generación, ya que la Empresa cuenta con cinco (5) sedes en el municipio de Pereira.

Se obtienen los siguientes resultados:

- **Producción de residuos sólidos mensual:** 1472,73kg/mes
- **Proporciones de acuerdo con su tipo:** Reusable 25%, Reciclable 63%, Peligroso 3%, No recuperable 10%

En el año 2009 se realizaron las siguientes actividades de disposición adecuada de residuos sólidos:

Tóner de impresora: Se enviaron a la Fundación del Quemado en la ciudad de Bogotá D.C. quienes realizan actividades de reciclaje, otorgando certificado de disposición final residuos peligrosos.

Recipientes de detergentes: Se reutilizan en la Empresa reenvasando combustible para labores de campo, dichos recipientes no son dispuestos con los demás residuos sólidos generados.

Correo interno y externo: Se implementó un software para que radicar los documentos y evidenciar correctamente su gestión, adicionalmente dicho correo sea enviado en forma digital internamente, permitiendo.

Materiales Metálicos: En el año 2009 se realizó acopio y venta de materiales metálicos para reciclaje mediante la modalidad de subasta, en total se recuperaron 18 toneladas de material metálico en lo que se

incluye material de desecho, bienes dados de baja por obsolescencia y baja rotación.

Nómina: Los desprendibles de pago nómina se realizaron por medio digital para evitar el uso de papel en la impresión de dichos documentos, lo que anualmente equivalía a 1.680 hojas tamaño carta solo para dichos desprendibles, además de la tinta necesaria y la energía utilizada por los equipos de impresión.

Año	Kg de residuos sólidos
2009	17099 kg
Meta 2010	16.928 kg

Consolidación de áreas de

Protección: La Empresa de Aguas y Aguas de Pereira en concordancia con los procesos de preservación de los recursos Naturales, de manera progresiva ha venido consolidado áreas de protección ambiental, buscando restablecer condiciones hidrológicas y ecosistémicas óptimas en la cuenca, para lo cual promueve la regeneración de zonas de humedal y el restablecimiento de coberturas vegetales, mediante procesos diversos entre los que se cuenta la regeneración natural y el enriquecimiento con especies de importancia ecológica, procesos estos que se encuentran bajo observación; basados en una interpretación de carácter ecosistémico de la cuenca.

En la dinámica promovida en la consolidación de un área para la protección del recurso hidrológico, se tiene que:

De un área Total de 29.956 Ha. (100% SIG Carder), Aguas y Aguas es poseedora de 6.032 Ha. (20%); ha realizado gestiones ante el Incora, hoy Incoder, para que 4.695 Ha. (16%) adquiridas por el Estado para la protección de la cuenca, pasen a ser de propiedad del Municipio de Pereira, y a su vez este los entregue en custodia a la Empresa de La Empresa de Aguas y Aguas de Pereira.

En el proceso de conservación y protección de la cuenca, Aguas y Aguas de Pereira trabaja de manera

conjunta con la Unidad de Parques Nacionales haciendo presencia y apoyando las actividades que en el Parque Nacional Natural Los Nevados se realizan.

**Proyecto de “Remoción de Materia Organiza”:**

En las agua del río Otún, mediante Técnicas Avanzadas de Oxidación; éste proyecto está inscrito en Colciencias a través del grupo de investigación de Aguas y Aguas de Pereira.

Con esta investigación se pretende reemplazar, para ciertas condiciones

de turbiedad y color de la fuente de agua superficial, el uso de coagulantes metálicos por el empleo de peróxido de hidrógeno catalizado por UV, generando como beneficios los siguientes: menor consumo de coagulantes, reducción de la producción de lodos en los sistemas de potabilización, los cuales a su vez son generadores de gases de efecto invernadero en su proceso de degradación o estabilización.

De igual forma, la aplicación de esta técnica avanzada permite la reducción de cloro en el proceso de desinfección del agua, el cual también es causante del daño de la capa de ozono.

Los principales logros obtenidos con la técnica han demostrado remociones promedias superiores al 70% del TOC (Carbono Orgánico Total)

Programa de uso eficiente y ahorro del agua: El programas tiene como uno de sus objetivos disminuir los volúmenes de pérdida en el sistema de distribución; paralelamente optimizó procedimientos en el proceso de tratamiento con el propósito de disminuir los volúmenes de agua utilizada en este proceso; producto de estas acciones se han disminuido los volúmenes captados del río Otún y el volumen de producción para atender la demanda del municipio de Pereira.

Pereira ha tenido un crecimiento de suscriptores de acueducto del 7,2% entre 2009 y 2007 (109.080 diciembre

2007, 113.649 diciembre 2008 y 116.953 diciembre 2009) y notable disminución en el consumo promedio residencial.

Volumen captado del río Otún para atender población de Pereira (m³/año)

Año	Consumo Agua (m ³)
2007	43,085.011
2008	43,031.790
2009	41,071,056
Meta 2010	39,650,000
TOTAL	Volumen 2009 / Volumen 2007 = 95,3%

Producción neta Pereira (m³/año)

Año	Consumo Agua (m ³)
2007	40,259,831
2008	36,999,400
2009	35,676,571
Meta para el 2010	34,418,750
TOTAL	Volumen 2009 / Volumen 2007 = 88,6%

Consumo promedio suscriptor residencial (m³/mes)

Año	Consumo Agua (m ³)
2007	17.05
2008	16.18
2009	15.81
Meta 2010	15.62
TOTAL	Volumen 2009 / Volumen 2007 = 92,7%

Índice de Agua No Contabilizada

Año	IANC (%)
2007	35,60%
2008	31,76%
2009	29,96%
Meta para el 2010	29,95%
TOTAL	IANC 2009 / IANC 2007 = 84,2%

Disminución en el consumo de Energía: En la plantas de tratamiento se midió el consumo de energía en forma general, en el segundo semestre del año 2009 se obtuvo ahorros en obras de mejoramiento como cambio de motores estándar por alta eficiencia, montaje de variadores de velocidad e independización de bombes.

Se logro un ahorro en el año 2009 con respecto al 2008 de 393.625 KWh por año

En el año 2009 se estableció que en las sedes central, operaciones, recursos y planta se realizarán talleres en buenas prácticas ambientales en el uso de equipos de ofimática y el cambio de bombillas a ahorradoras.

Para el año 2010 se estableció como meta de reducción el 2% respecto del consumo del 2009.

Consumo de Energía en la Empresa

Año	Consumo de Energía (KW/h)
2007	2.241.562
2008	2.492.540
2009	2.355.214

Consumo de Energía en la Planta de Tratamiento

Año	Consumo de Energía (KW/h)
2007	2.016.820
2008	2.024.112
2009	1.630.487
Meta para el 2010	1.349.328
TOTAL	7.020.747

Implementación del sistema de regeneración natural y regeneración de masas boscosas: A permitido que se restablezcan significativas áreas de bosque montano andino y corredores biológicos entre áreas

conexas, lo cual ha implicado el restablecimiento de poblaciones de animales nativos como: la pava caucana (*Penelope perspicax*); mono aullador (*Alouatta seniculus*); pato de torrente (*Merganetta armata*), marteja (*Eira barbara*), danta de páramo (*Tapirus pinchaque*), entre otras muchas.

Bajo este mismo contexto, la Empresa ha dejado de inducir poblaciones artificiales de truchas arco iris, con lo cual, se están aumentando las poblaciones de organismos autóctonos como macroinvertebrados, peces nativos, pato de torrente entre otras observaciones de carácter macro que se han evidenciado el control de la proliferación de algas.

Con actividades como las relacionadas, no solo se ha reducido la pérdida de diversidad biológica, se han obtenido aumentos reales y significativos de poblaciones que se encontraban amenazadas por los procesos

Instalación de la Red Hidroclimatológica: Suministro, Instalación y puesta en marcha de equipos de instrumentación hidrológica:

La red Hidroclimatológica nace el mes de Diciembre de 2005, para el monitoreo climatológico en tiempo real de la ciudad de Pereira y contar con información veraz, suficiente y oportuna para hacer posible una gestión eficiente al conocer que ocurre con las variables hidrológicas

de una cuenca, fundamental para el manejo de la misma.

Para el año 2009 se realizó la instalación de dos (2) estaciones climatológicas telemétricas, dos (2) estaciones hidroclimatológicas telemétricas y siete (7) sensores de nivel para la medición de caudal.

Tipo de estación	Nombre de la estación	Ubicación
Estaciones climatológicas telemétricas	Cortadera I	Cuenca Río Otún, Parque NN los Nevados
	San José	Finca San José, Municipio Santa Rosa de Cabal
Estaciones Hidroclimatológicas telemétricas	El Cedral	Cuenca Media-Alta Río Otún Estación Hidrobiológica Aguas y Aguas
	San Juan	Río San Juan, Tributario del Río Otún en la cuenca media.

Aguas y Aguas hace reconocimiento al mejor manejo ambiental de obra:

Con este Reconocimiento la empresa busca estimular a los ingenieros de la ciudad, que desarrollan obras con Aguas y Aguas, para que sean cada vez más amables con el medio ambiente durante el desarrollo de sus trabajos, protegiendo los cauces de

los ríos y quebradas, realizando una adecuada disposición de escombros y materiales, entre otros factores que serán calificados por el Grupo de Gestión Ambiental Integral de la Subgerencia de Ingeniería de la empresa. En esta evaluación además serán tenidos en cuenta la percepción del manejo socioambiental de la obra por parte del comité veedor de la misma y el valor agregado que sobre el manejo ambiental aporte el o los ingenieros.

Por destacarse en el manejo ambiental durante el desarrollo de sus obras, realizando un buen uso y almacenamiento de materiales, protegiendo el suelo, previniendo la contaminación del agua y haciendo un óptimo manejo de maquinarias y equipos cumpliendo estrictamente con los parámetros de seguridad industrial y salud ocupacional, la firma Movitierra S.A. es acreedora de este reconocimiento durante el 2.009.



Actualización Estudio de Balance

Hídrico: Los resultados del estudio sobre el estado hidrológico de los ríos que proveen de agua a Pereira, Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas, La Virginia y Cartago fueron presentados a los alcaldes, secretarios de planeación y gerentes de las empresas de acueducto de las citadas ciudades, así como representantes de las autoridades ambientales.

El estudio realizado entre la empresa y la Universidad Nacional con sede en Medellín estuvo dirigido por la profesora María Victoria Vélez, miembro de la facultad de Minas y Doctora en hidrología de la Universidad de la Sorbona en París.

En el estudio se pueden apreciar las cifras que le dan tranquilidad a los pereiranos, garantizando oferta hídrica para la ciudad en el horizonte de tiempo del estudio (50 años). El estudio se adelanta con la herramienta de gestión para la toma de decisiones: HidroSIG 4.0.

Congreso Internacional del Agua:

Con el objetivo de sensibilizar a mandatarios, funcionarios públicos y ciudadanía en general sobre la inmensa responsabilidad que tenemos todos en conservar y cuidar las fuentes hídricas, especialmente a su paso por las ciudades, Aguas y Aguas de Pereira inició la organización del I Congreso Internacional Agua, Ciudad y Vida.

El evento, que se cumplirá entre el 11 y 13 de Agosto del próximo año, espera movilizar la ciudad no solo en torno al tema Agua, Ciudad y Vida, sino de manera masiva a los comerciantes, taxistas, estudiantes, etc, para disponer de las mejores estrategias que permitan enseñarle al país y al mundo el progreso de la Perla del Otún, sus bondades y oportunidades.

Anti-Corrupción



Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Aguas y Aguas de Pereira aseguró sus obligaciones con los entes de control en 2009 atendiendo las solicitudes a través de la Dirección de Control de Gestión y cumpliendo las disposiciones establecidas.

Rendición de Cuentas a los entes de Control: La Empresa de Aguas y Aguas de Pereira presenta los informes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la Contraloría Municipal, Contaduría General de la Nación, durante los meses de febrero y abril, con cortes anuales.

Adopción de Normas Internacionales de Contabilidad: A partir de la publicación de la Resolución SSPD 20091300009995 del 20 de abril de 2009, por la cual se establece “la transición para la aplicación del modelo general de contabilidad pública para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en convergencia con los estándares internacionales de contabilidad”; la empresa conformó un equipo coordinador, a través del cual se desarrolló un cronograma de implementación de las NICs, dentro del cual la fase I, corresponde a la etapa de adaptación y evaluación.

Atendiendo esta disposición y en cumplimiento al Título II de la Resolución mencionada, se enviaron los tres informes de avance, con un resultado satisfactorio.

Según lo descrito en el párrafo anterior, se da cumplimiento a la Ley 1314 del 13 de julio de 2009, por medio de la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información aceptadas en Colombia.

Calificación de la revisión anual de la Capacidad de Pago: El Comité Técnico de Calificación de **Fitch Ratings Colombia S.A.** Sociedad Calificadora de Valores, en reunión del 18 de noviembre de los corrientes, después de efectuar el correspondiente estudio y análisis, con ocasión de la revisión anual de la calificación de la capacidad de pago de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., decidió otorgar la calificación “AA+” (Doble A Más) con perspectiva estable, según consta en el Acta No. 1422 de la misma fecha.



NOMB ENTIDAD	CALI F.	PERSP.
Ecopetrol	AAA	Estable
ISA	AAA	Estable
TELMEX	AAA	Estable
EPM	AAA	Estable
EAAB	AAA	Estable
ETB	AAA	Estable
-----	---	-----
Aguas y Aguas Pereira	AA+	Estable
Telefónica de Pereira	AA+	Estable
Aguas de Cartagena	AA+	Estable
Aguas de Manizales	AA+	Estable
Empresa Energía Bogotá	AA	Negativa
Acueducto de B/manga	AA-	Estable
Electrificadora Santander	AA-	Estable
Triple A de Barranquilla	AA-	Negativa
-----	---	-----
Municipio de Pereira	A+	Estable
Aeropuerto Matecaña	A+	Estable
-----	---	-----
Multiservicios S.A	BBB	Negativa
Energía de Pereira	BB	Estable

Código de ética o conducta: El comportamiento ético es la base fundamental para el ejercicio de las funciones de cada puesto de trabajo.

El código de Ética o conducta fue formulado desde 2003, actualizado en el 2009 y alineado con el nuevo Plan Estratégico, se incorporan los nuevos valores corporativos.

Gobierno en línea y sistema de información municipal – sisbim: Adherir a iniciativas del orden nacional y municipal para mejorar los procesos de información y atención a la comunidad, que garanticen eficiencia y transparencia en dicho procesos.

El proceso busca generar información pertinente a los trámites

y servicios de la entidad frente al usuario, que sean de consulta permanente, para que a través de la plataforma, se agilicen las consultas y reducir los tiempos de atención a los trámites por parte de los clientes, para garantizar la calidad.

Auditoría Externa de Gestión y Resultados: Este mecanismo garantiza una veeduría permanente sobre las actuaciones de la organización. Se efectúa mínimo dos veces al año y su contratación se realiza mediante convocatoria pública, basada en concurso de méritos. Los miembros de esta Auditoría no pueden tener vínculo legal o parentesco con los administradores. El resultado de esta auditoría deja entrever la siguiente conclusión: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2009, tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones actuales y posee la estructura y solidez financiera suficiente para generar recursos que le permitan realizar las inversiones necesarias para garantizar un nivel adecuado de servicio a sus usuarios finales, se refleja este resultado en los siguientes aspectos:

Plan de Estratégico: De acuerdo a los ocho objetivos definidos en el Plan Estratégico 2005-2009, para el año objeto de esta auditoría, la Administración culmina el periodo de dicho Plan, dejando como resultado final un alto porcentaje de sus objetivos a nivel financiero, servicio al cliente, manejo de procesos y crecimiento y aprendizaje.

Gestión Financiera: En relación con los resultados registrados a diciembre 31 de 2009, la Empresa mostró como balance un incremento del 45% en sus activos, 9% en sus pasivos y 54% en su patrimonio.

Respecto al resultado económico: Sus operaciones se reflejan en un incremento del 3% en sus ingresos operacionales que obedece principalmente al crecimiento del consumo de acueducto y alcantarillado con un 2,6% (equivalentes a \$1.189,32 millones); cargos fijos de acueducto y alcantarillado con el 7,4% (equivalentes a \$887,09 millones) y reconexiones con un 90,2% (equivalentes a \$197,09 millones).

Matriz de Riesgos: En relación a la calificación del riesgo, se determinó que la Empresa a diciembre 31 de 2009, presenta como resultado un rango del Indicador Financiero Agregado – IFA igual a uno (I) y un rango en el Indicador Operativo y de Calidad – IOCA igual a uno (I); lo que significa que la Empresa se encuentra ubicada con un nivel de riesgo bajo.

Resultados Gerenciales

En la gestión empresarial durante el año 2009 se obtuvieron indicadores importantes que permiten la consolidación de la gestión empresarial de Aguas y Aguas de Pereria entre los cuales se encuentran: ingresos operacionales por valor de \$ 62.636 millones, utilidades netas por \$ 10.940 millones cifra record desde su constitución formal como empresa prestadora y alcanzar un EBITDA total de \$26.124 Millones, lo cual le permitirá continuar atendiendo su plan de inversiones y mantener la transferencia de dividendos a socios, tal y como se ha venido realizando durante los últimos años.

Respecto de la gestión Operacional, el nivel de eficiencia alcanzado en la distribución del agua apta para el consumo humano, es manifestado en bajo nivel del índice de agua no contabilizada representa un indicador del 29.96%, de otra parte se destacan indicadores de volumen facturado de 24.051.941 m³, una eficiencia en el recaudo del 99.20%, un rotación de cartera de 49 días y un incremento de 3.887 nuevos usuarios,

En el enfoque financiero se obtuvieron beneficios tributarios por valor de 1.184 millones, además de otras gestiones de recuperación de acueducto por 114 millones, retroactivos ISS por 300 millones,

cuotas partes 40 millones y arrendamientos por 70 millones.

Con miras a la expansión del negocio Aguas y Aguas de Pereira adelantó la gerencia del **Plan Departamental de Aguas del Risaralda**, el cual tenía por objeto adelantar acciones y actividades técnicas, institucionales, legales, ambientales, financieras y administrativas de apoyo y asesorías al Gestor y a los participantes del PDA.

Para fortalecer el trabajo en la atención al cliente, se diseñó una estrategia para disminuir la cantidad recibida de peticiones, quejas y reclamos (PQRs), como resultado, se presenta una mejora significativa en indicadores como porcentaje de reclamos por facturación y el de eficiencia de atención de reclamos.

Como un elemento determinante operación y mantenimiento eficiente en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado se tiene la renovación optimización y expansión de la infraestructura en todos los procesos captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, y en lo que compete a alcantarillado la recolección de aguas servidas y el transporte de aguas residuales a través de la elaboración de 80 términos de referencia o pliegos de condiciones para proyectos de consultoría, interventoría, suministro y construcción de obras civiles en general.

Con respecto a las actuaciones en el entorno ambiental se realizan grandes gestiones con el proyecto de Rios de Agua Pura , proyecto que ha trascendido los limites urbanos, y se está ejecutando igualmente en zonas rurales, logrando la sensibilidad y conciencia ciudadana, que día a día trabaja más arduamente por recuperar estos espacios verdes de la ciudad.

La ejecución de inversiones durante el 2.009 totalizo la suma de \$ 38.607 millones y su ejecución a diciembre fue de \$37.594 millones equivalente al 97.3% del inicial presupuestado, contando con las siguientes fuentes de financiación, **BID, DINDER, NACIÓN-SABER (REGALIAS), MUNICIPIO DE PEREIRA, LA CARDER, LEY 715, RECURSOS RPOPIOS.**

Como resultado del trabajo del Comité Directivo se formuló y estructuró el nuevo Plan Estratégico para la vigencia 2010-2014 mediante la realización de trece comités y la participación de 15 personas en promedio por comité de las diferentes áreas. Fue aprobado por la Junta Directiva y socializado en primera instancia a través de los descansos pantalla de los computadores.

El Plan Estratégico define dos ejes principales de actuación: **Responsabilidad Social Empresarial y Empresa Verde** en los cuales se definen los siguientes objetivos Garantizar la eficiencia económica bajo criterios de responsabilidad

social, **Expansión del negocio** en el ámbito Nacional y Latino, **Lograr la satisfacción del Cliente**, **Alcanzar la excelencia operacional** de los procesos, **Fortalecer procesos ambientales**, **Construir capital intelectual.**

Para Aguas y Aguas de Pereira la Responsabilidad Social Empresarial es una estrategia de negocio que se evidencia en el Plan Estratégico y está dirigida a apalancar los objetivos de la empresa.

El pacto Mundial representa la voz de las Naciones Unidas en materia de desarrollo sostenible y responsabilidad social, lo que constituye en nuestra mejor fórmula para medir el cumplimiento ético y responsable de Aguas y Aguas de Pereira, pues no admite compromisos ideológicos sólo prácticas sociales eficientes.