

INFORME DE GESTION AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P 2008 Æ 2011

Gestión Administrativa y Financiera

Durante estos años la empresa ha venido recibiendo del ente certificador INCONTEC las auditorias de seguimiento y renovación del certificado al sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001:2008; igualmente el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC realizo el seguimiento a la acreditación otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio a los laboratorios de Medidores y Control de Calidad del Agua. En estos años la empresa redefinió su Direccionamiento Estratégico definiéndola como una empresa moderna enfocada a la mejora continua y a la internacionalización de las operaciones y los negocios. Para Aguas de Manizales el Talento Humano es su principal activo, por lo que es permanente la implementación de actividades que buscan el bienestar, la capacitación y el fortalecimiento de las competencias de todos los colaboradores, contándose hoy con un equipo de las mejores calidades en todas las disciplinas que requiere la Empresa.

Con respecto a la planta de personal Aguas de Manizales cuenta a octubre 31 de 2011 con 279 empleados directos de los cuales 245 corresponden a la operación de acueducto y alcantarillado, 19 al Plan Departamental de Magdalena y 15 al Plan Departamental de Caldas. Entre los indirectos contamos con 17 empleados temporales, 132 outsourcing y 17 aprendices SENA.

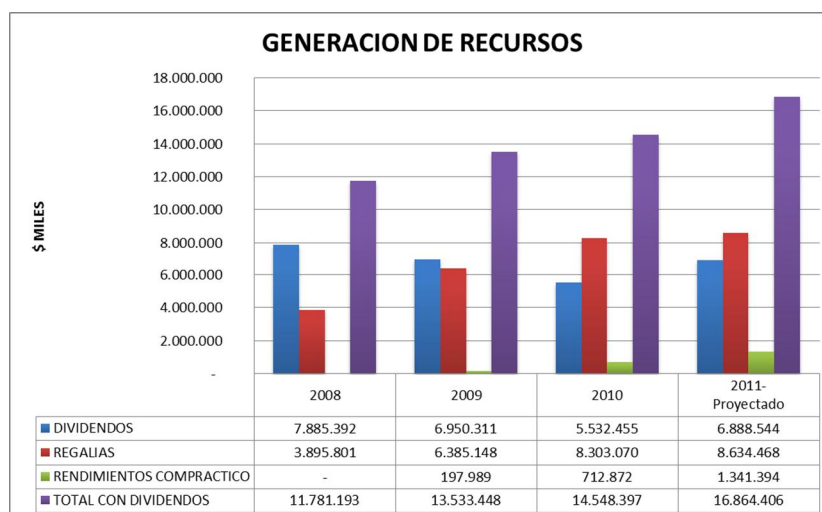
Gestión Financiera

Durante el año 2010 se inició el desarrollo de un importante proyecto en lo referente a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera . NIIF que cambia sustancialmente el manejo de este tipo de información por parte de la empresa y la ubica a nivel de estándares internacionales que permiten un acceso más adecuado en mercados externos además de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia. Es un proyecto cuyo desarrollo se estima estará terminando hacia el año 2013, tiempo en el cual finaliza el período de transición del uso de la metodología tradicional, generando que la contabilidad ya sea manejada con los nuevos estándares de categoría mundial.

Teniendo en cuenta las condiciones económicas del año 2010 y el comportamiento de las tasas de interés en el mercado financiero nacional, la administración emprendió gestiones tendientes a mejorar las condiciones pactadas de los créditos tomados en los últimos años a fin de mejorar el desempeño a nivel financiero y de paso mejorar las condiciones de caja de la empresa, logrando disminuir tasas de interés y mejorar las condiciones de pago, lo

cual contribuye en la disminución de los desembolsos que por concepto de servicio de la deuda se efectuará.

Durante los años 2008 a 2011 la empresa ha incrementado la generación de recursos en cuanto a las utilidades, las regalías y los rendimientos aportados por el programa Compráctico, lo cual se constituye en un resultado muy satisfactorio que respalda a la administración municipal en la implementación de sus proyectos de inversión social y de infraestructura para el desarrollo de Manizales. En la gráfica siguiente se muestra la evolución de esta generación de recursos.



A continuación se muestra la evolución de los principales indicadores financieros de la empresa durante los años 2008, 2009, 2010 y a septiembre de 2011.

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	DICIEMBRE 2008	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	SEPTIEMBRE 2011
Razón Corriente	1,36	1,73	1,85	1,69
Prueba Acida	1,31	1,67	1,74	1,64
Nivel de Endeudamiento	23,26%	24,51%	24,04%	26,65%
Nivel de Endeudamiento Financiero	25,26%	29,91%	28,87%	29,55%
Margen Ebitda	25,14%	24,02%	29,68%	27,64%
Margen Operacional de Utilidad	17,73%	18,20%	24,65%	22,14%
Margen Neto de Utilidad	14,47%	10,61%	13,91%	13,63%
Rendimiento del Patrimonio	8,22%	8,05%	10,92%	8,36%

Se han emprendido programas de gestión en costos y gastos mediante la conformación de grupos interdisciplinarios y gracias a las oportunidades de mejora detectadas por cada uno de los grupos, estas se fueron implementando en el corto y en el mediano plazo, lo que ha permitido la disminución en los costos y gastos en algunos rubros como complemento para la mejora de los resultados económicos de la empresa. Es así como se puede visualizar en el siguiente cuadro comparativo con corte al mes de Septiembre algunos logros en reducción de costos y gastos durante las últimas vigencias.

RUBROS		Sept 2009	Sept 2010	Var %	Sept 2011	Var %
ADMINISTRATIVOS	HORAS EXTRAS Y FESTIVOS	7.529	7.371	-2%	7.267	-1%
ADMINISTRATIVOS	VIATICOS	42.652	29.364	-31%	37.725	28%
ADMINISTRATIVOS	PASAJES AEREOS	44.737	34.194	-24%	37.359	9%
ADMINISTRATIVOS	IMPRESOS Y PUBLICACIONES	3.410	1.216	-64%	1.417	17%
ADMINISTRATIVOS	FOTOCOPIAS	433	237	-45%	61	-74%
ADMINISTRATIVOS	UTILES Y PAPELERIA	48.607	44.819	-8%	18.977	-58%
ADMINISTRATIVOS	BANCA DE FOMENTO	35.349	15.393	-56%	7.695	-50%
ADMINISTRATIVOS	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO INTERNAS DE L.P	1.072.858	657.639	-39%	494.840	-25%
ADMINISTRATIVOS	OTRAS COMISIONES	285.177	235.865	-17%	218.158	-8%
OPERATIVOS	AUXILIO DE VEHICULOS	203.911	192.291	-6%	191.827	0%
OPERATIVOS	SUSCRIPCIONES	2.500	1.925	-23%	1.425	-26%
OPERATIVOS	FOTOCOPIAS Y PAPELERIA	46.677	33.774	-28%	17.848	-47%
OPERATIVOS	PASAJES AEREOS	133.438	90.187	-32%	81.343	-10%
OPERATIVOS	HOTEL Y RESTAURANTE	49.535	28.875	-42%	35.881	24%
OPERATIVOS	Arrendamientos (COLECTORES)	6.059.861	2.651.746	-56%	2.699.539	2%
OPERATIVOS	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	60.035	33.673	-44%	25.933	-23%

Gestión Técnica

Durante este cuatrenio se alcanzaron coberturas de acueducto en la zona urbana del 99,81% y 64,08% en la zona rural. Comparativamente en zona urbana la cifra se mantuvo estable al partir en el año 2007 de 99,94%; mientras que en la zona rural se logró un incremento en la cobertura de 5,83 puntos, con un crecimiento absoluto del 10%. Así mismo, en alcantarillado se logró una cobertura urbana del 98,84% comparado con un 98,6% registrado en el año 2007 y una cobertura rural del 17,57% a la fecha, respecto del 2,44% con el que se cerró a diciembre 31 de 2007.

Se mantuvo una continuidad del 100% en el servicio, con fecha de corte a septiembre 30 del presente año y con un indicador IRCA inferior al 5% lo que indica agua sin ningún riesgo para el consumo humano.

En las cuencas se ha mejorado la cobertura de los predios de la parte alta del Rio Blanco mediante convenios con Procuencia y se ha podido concluir que mediante las acciones tomadas a los inicios de Aguas de Manizales S.A E.S.P mediante la adquisición y cambio de uso del suelo de la finca la Fe, el caudal de la fuente que

recorre éste predio ha aumentado en un 32% el caudal promedio y la calidad del agua también ha mejorado significativamente.

En la planta de tratamiento la Planta Luis Prieto se mejoró la operatividad mediante la comunicación entre los desarenadores y las plantas 1 y 2, permitiendo total flexibilidad en la operatividad y se instaló medición de entrada de alta precisión.

En Redes se destaca el avance en la modelación detallada y calibrada de circuitos hidráulicos, la implementación paulatina del sistema de logística que en estos momentos ya viene trabajando mediante el envío de órdenes de trabajo a terreno vía celular y además permite mejor control sobre todas las actividades.

Se implementó un programa de mantenimiento preventivo en válvulas reductoras, ventosas y de control de tanques.

Buscando la reducción del Índice del Agua no contabilizada, se realizó una inspección de 23 km de redes principales de acueducto mayores a 12+ con la tecnología Sahara. De igual forma, se han efectuado estudios en campo y laboratorio para determinar el funcionamiento de nuevas tecnologías de medición que pueden ayudar a reducir la sub medición.

En compañía de los procesos de Redes, SIG y Facturación se viene revisando la sectorización hidráulica.

Este importante indicador continúa en el promedio de los 12 meses por debajo del 28% siendo la meta legal tolerable 30%. El indicador de agua no contabilizada a 31 de diciembre de 2007 fue de 28,21%.

El Sistema de Información Geográfico sigue avanzando en el mejoramiento de la calidad de la información del catastro de redes. Se desarrolló una nueva aplicación de consulta en WEB y se está desarrollando el sistema de emergencias.

Un proceso importante desarrollado entre Tecnologías de Información, Redes y el SIG, es el sistema de Información de Logística para la atención de daños-SEGROVIA+, el cual viene siendo implementado en sus primeras etapas desde diciembre de 2010, permitiendo optimizar los recursos disponibles para la parte operativa del proceso de Redes.

Durante este período se llevaron a cabo procesos de mantenimientos preventivos y predictivos a los equipos mecánicos y electrónicos con la ayuda de un software especializado que facilita la labor.

En lo que respecta a los laboratorios de medidores y calidad del agua, éstos fueron acreditados bajo la norma ISO NTC 17025 con la Superintendencia de industria y Comercio, se han modernizado en sus procesos y equipos y están en el proceso de acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación ONAC con una ampliación del alcance en ambos laboratorios.

Gestión en la Expansión de Nuevos negocios

En la búsqueda de oportunidades de generación de nuevos ingresos y ampliación de mercado, los principales logros en la estructuración de nuevos negocios durante éstos 4 años, han sido:

- Gerencia del Plan Departamental de Agua del Departamento de Cesar. Septiembre de 2006 a Septiembre de 2009:
 - ✓ Primer Plan Departamental de Agua del País
 - ✓ Impacto: Mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado en la zona urbana del Departamento.
 - ✓ Ingresos generados a octubre de 2011: \$11.846 millones. Utilidad generada a octubre de 2011: \$177.5 millones.

- Gerencia Técnica del Plan de Agua Potable y Alcantarillado del Departamento de Magdalena. Enero de 2007 a enero de 2012:
 - ✓ Plan catalogado por el Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial como modelo para el País.
 - ✓ Impacto: Mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado en la zona urbana del Departamento.
 - ✓ Ingresos generados a octubre de 2011: \$16.303 millones. Utilidad generada a octubre de 2011: \$3.176 millones.

- Gerencia del Plan Departamental de Agua del Departamento de Caldas. Noviembre de 2008 a febrero de 2012:
 - ✓ Impacto: Mejoramiento de los sistemas de agua potable y saneamiento básico (alcantarillado y aseo) en las zonas urbana y rural del Departamento.
 - ✓ Ingresos a octubre de 2011: \$6.475 millones. Utilidad generada a octubre de 2011: \$1.830 millones.

- Participación de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en conjunto con Casa Luker como Industrias en SynBERC (Synthetic Biology Engineering Research Center) y el International Park of Creativity, para el desarrollo de iniciativas de Investigación, Desarrollo e Innovación.
 - ✓ Proyectos de investigación en curso relacionados con el objeto de Aguas de Manizales: a) Desarrollo de nuevas tecnologías de tratamiento de agua potable y residual con capacidad de eliminación de las Biopelículas presentes en tuberías y tanques de acueductos y de plantas industriales. b) Desarrollo de nuevas técnicas de identificación de patógenos en el agua a partir de las secuencias de ADN de los microorganismos presentes en las

muestras. c) Extracción de compuestos de las aguas termales de la región para aplicación en procesos industriales, cosmética y biotecnología.

- Diseño y construcción del Laboratorio de Investigación, Desarrollo e Innovación en biología molecular y biotecnología.
 - ✓ Construcción de tres (3) laboratorios de nivel de bioseguridad 2 (Con posibilidad de que uno de los laboratorios tenga nivel de bioseguridad 3, en caso de requerirse), cuarto de equipos comunes, zona de incubadoras, cuartos de almacenaje de reactivos, cuarto de desechos, cuartos fríos y área administrativa. Area total en construcción 620 M2.
 - ✓ Dotación de equipos por parte del International Park of Creativity
 - ✓ Puesta a disposición de la industria de un laboratorio de investigación, desarrollo e innovación de última generación, bajo la dirección técnica del International Park of Creativity a través del Dr. Raúl Cuero, y la dirección administrativa de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
- Gerencia de proyectos de preinversión e inversión en el municipio de Yaguará . Huila.
 - ✓ Ingresos generados: \$520 millones. Utilidad generada: \$302,7millones.
- Asesoría para la acreditación del laboratorio de calidad de agua de la empresa Aguas de Buga S.A. E.S.P. bajo la norma ISO NTC 17025. Proyecto en ejecución.
- Gerencia del proyecto Procuenca de Infi-Manizales
 - ✓ Acreditación de la emisión de bonos de captura de carbono bajo el mecanismo de Desarrollo Limpio - MDL por parte de Naciones Unidas.
 - ✓ Acreditación por parte de ICONTEC al proyecto, de la emisión de certificados de captura de carbono para el mercado voluntario.
- Formulación de la prefactibilidad avanzada del proyecto de Termalismo Social a desarrollarse en los municipios de Manizales y Villamaría
- Formulación de la prefactibilidad avanzada del proyecto de suministro de agua potable para la Zona Franca Andina, ubicada en el Municipio de Manizales.
 - ✓ Coordinación de gestiones para la compra del Acueducto Parque Industrial Manizales.

- Compra del 80% de las acciones de Aguas de Tumbes S.A. empresa concesionaria peruana a cargo de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado del Departamento de Tumbes en el Perú.
- ✓ Internacionalización de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
- ✓ Primera y única concesión y empresa privada del Perú
- ✓ Usuarios actuales: 28.000; Usuarios potenciales: 35.000
- ✓ Zona de gran potencial turístico.

Planificación Técnica

El proceso de planificación técnica, es nuevo en Aguas de Manizales S.A. E.S.P. siendo formalizado como parte del sistema de gestión de calidad en el año de 2010.

El proceso tiene como objetivo planificar el aseguramiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el mediano y largo plazo acorde con la dinámica de crecimiento de la ciudad.

Principales logros, programas y proyectos:

- Creación del área en el año 2010, consolidación del equipo de trabajo.
- Estructuración y aprobación de los proyectos emergencia invernal correspondientes al año 2010 por un valor total de \$7.164 millones relacionados directamente con acueducto y alcantarillado. Se presentaron y aprobaron además proyectos relacionados con la estabilidad de la infraestructura por un valor de \$17.636 millones.
- Estructuración proyecto y acompañamiento en la construcción de redes de acueducto y alcantarillado Avenida Colón Fase II
- Estructuración del proyecto Expansión de Infraestructura sector El Rosario
- Desarrollo de estudios técnicos para la adecuación de infraestructura de la zona oriental de la ciudad: alimentación Nueva Zona Franca Andina y doble calzada sector Puente de la Libertad . Maltería.
- Estudio de Prefactibilidad para venta de bonos de MDL con proyectos de generación de energía limpia y captura de metano.

Gestión de Servicio al Cliente

Durante este período se alcanzó un nivel de satisfacción de los clientes del 95% y en promedio menos del 0.3% de los suscriptores presentaron PQRS sobre el servicio. Así mismo, se logró disminuir el tiempo promedio de respuesta a las PQRS presentadas por los usuarios, pasando de 5 a 3 días en el 2011.

Se re diseñaron los puntos de pago para brindar mayor comodidad a los usuarios y se habilitó una tercera ventanilla de atención al cliente en la sala. Se generaron canales de comunicación alternativos y modernos a través de las redes sociales como Facebook, Twitter, Youtube, LiveZilla, y el chat (pandion), que han permitido mejorar la comunicación en doble vía con los usuarios.

A través de la página web, se implementaron los servicios de expedición de paz y salvos virtuales y certificaciones electrónicas, entre otros.

Evaluación y Análisis de Clientes

Se alcanzó un promedio de efectividad de suspensión al 92%. De igual forma se desarrollaron alianzas con establecimientos de diferentes sectores económicos de la ciudad mediante el programa %Cliente Puntual+, mejorando en un 35% el pago oportuno del servicio.

Facturación

Se implemento el procedimiento para el control y seguimiento a las obras en construcción. Se actualiza los procedimientos de Análisis y crítica, retiro y cambio de medidores para revisión, ajustándolos a los requisitos relacionados con la normatividad en materia del debido proceso. De igual forma se actualizo el catastro de usuarios para mejorar el reporte al Sistema Único de Información (SUI) facilitándose el cruce de información.

El cambio de medidores por deficiente funcionamiento, permitió incrementar la confiabilidad en la medición y la facturación.

Mediante soluciones únicas e innovadoras que permiten ahorrar tiempo y costos para nuestros clientes, se han desarrollado los siguientes proyectos, los cuales se encuentran listos para su implementación:

- Lectura a través de celulares
- Medición PREPAGO
- Factura Electrónica y PSE y pago seguro en línea
- Alianza interadministrativa Alcaldía de Manizales Ventanilla Única.

Responsabilidad Social y Gestión Social

Durante este período se lideraron diferentes programas de Responsabilidad Social Empresarial, dentro de los que se destacan:

Diplomado en educación ambiental Guardianes del Agua: 616 jóvenes del servicio social y 25254 personas de la comunidad escolar fueron sensibilizados sobre el cuidado del medio ambiente, en las comunas atardeceres y la Fuente y en el corregimiento Manantial. **Diplomado en Educación ambiental con Docentes:** 129 participantes.

Empleabilidad con población Vulnerable: se capacitaron 340 mujeres cabeza de familia para el autoempleo. **Amigos del acueducto:** se realizaron talleres y salidas ambientales con 4480 personas entre niños, jóvenes y adultos e instituciones de base comunitaria. **Gestión Social en obras civiles urbanas y rurales:** es un programa de información, comunicación y capacitación a las comunidades beneficiadas con las obras. 716 familias socializadas y 786 capacitadas. **Proyecto Gestión ambiental y ecoturística en Caldas:** 108 operadores turísticos capacitados con la empresa, sena y corpocaldas. **Proyecto de Saneamiento - Río Feliz:** se socializaron 126924 personas. **Ruta del Agua:** con líderes comunitarios, estudiantes universitarios, grupos de base, instituciones del estado, empresas; se desarrollaron 7 jornadas de limpieza en cuatro quebradas de la ciudad. Participaron 530 personas. **Desarrollo de Proveedores:** Se dio inicio al programa piloto de fortalecimiento de proveedores de diferentes sectores, en sus áreas administrativa, de gestión y económica. **Más árboles más vida:** se promovió una campaña de ciudad por medio de la cual las empresas puedan compensar sus emisiones de CO2 asociadas a transporte aéreo y terrestre y el gasto de papel a través de la siembra de árboles Nativos. **Plan Padrino en el Magdalena:** se apoyaron y se acompañaron las empresas de acueducto y alcantarillado en los municipios de Algarrobo y San Angel en el Magdalena.

Gestión Comercial

Compractico

Este programa fue estructurado en el año 2006, con el objetivo de brindar alternativas de financiación de productos y servicios a todos los usuarios de acueducto y alcantarillado a través de la factura; esta importante línea de negocio surge a partir de una identificación en el mercado de las nuevas tendencias de negocios que generan un valor agregado a este tipo de empresas. El decreto 828 del 2007 (Por el cual se modifica el artículo 80o del Decreto 2223 de 1996), establece que las entidades y empresas pueden incluir en las facturas de servicios públicos cobros derivados de servicios de financiación siempre y cuando el usuario autorice realizar dicho cobro. El programa de financiación Compractico nace en el año 2006 con recursos propios y opera con estos hasta julio del 2009, fecha en la cual la empresa realiza un acta de entendimiento con el instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Manizales - Infi Manizales, que tiene como objeto la participación de Infi Manizales en este proyecto ampliando las disponibilidades de caja de Aguas de Manizales para facilitar el proceso de financiación inherente al programa y como resultado de ello, el crecimiento de programa; mediante el cual Aguas de Manizales entrega en garantía los títulos valores del programa Compractico suscritos a favor de Aguas de Manizales por los usuarios y /o suscriptores del programa Compractico. De acuerdo con el acta

de entendimiento celebrada entre las dos partes se inicia los endosos a partir del 15 de julio del 2009, con una colocación consolidada a la fecha de **\$ 21. 876.660.133**; pasando de un esquema de comercialización y financiación a un esquema de sólo financiación.

Resultados comerciales y financieros del programa Compractico

Financiaciones 2006 - 2011

Año	Total Financiaciones
Año 2006	\$ 545.620.820
Año 2007	\$ 606.190.190
Año 2008	\$ 2.147.952.200
Año 2009	\$ 5.332.669.224
Año 2010	\$ 7.370.133.306
Año 2011	\$ 5.874.094.393
Total	\$ 21.876.660.133

Nota: Los resultados del año 2011 son con corte al 31 de octubre

Financiaciones por estrato 2006 - 2011

Estrato	Total	% participación
Estrato 1	\$ 2.769.187.122	13%
Estrato 2	\$ 7.986.440.257	37%
Estrato 3	\$ 8.191.625.493	37%
Estrato 4	\$ 1.965.193.626	9%
Estrato 5	\$ 456.545.852	2%
Estrato 6	\$ 507.667.782	2%
Total	\$ 21.876.660.133	100%

Utilidad Compractico Año 2010 Æ 2011

Año	Ingresos	Egresos	Utilidad
2.010	\$ 1.653.627.243	\$ 932.343.002	\$ 712.872.446
2.011	\$ 1.916.036.973	\$ 684.632.749	\$ 1.226.135.260
Total	\$ 3.569.664.216	\$ 1.616.975.751	\$ 1.939.007.706

Nota: Utilidad año 2011 con corte al 31 de Octubre

Durante los últimos 3 años la Subgerencia Comercial y el proceso de Tecnologías de Información desarrollaron el sistema de información Web Compractico, el cual soporta la operación comercial del programa, arrojando resultados en línea de la colocación de financiaciones, registro de clientes, verificación de información y suministro de datos de gran importancia para el desarrollo de estrategias de mercadeo y ventas.

Este sistema permite realizar gestión comercial desde la sede operativa o desde terminales remotas, teniendo así una herramienta flexible y dinámica que mejora la eficiencia de la operación.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que la oferta al mercado de un programa de financiación acorde a las necesidades de los clientes contribuye con el desarrollo social, educativo y económico de la ciudad.

Servicios de facturación y recaudo

En la actualidad se tiene un convenio con la empresa Mapfre seguros que consiste en la facturación y recaudo de pólizas de vida y accidentes a través de la factura de acueducto y alcantarillado, Aguas de Manizales recibe una comisión del 12.5% sobre el valor recaudado, en la actualidad se cuenta con más de 18.000 afiliados.

Solicitudes de conexión de acueducto y alcantarillado

Para el año 2011 la Subgerencia Comercial ha logrado incorporar 1.541 suscriptores nuevos que cuentan con el servicio de acueducto y ha realizado la reconexión de 407 suscriptores para un total de 1.948 suscriptores nuevos.

Gestión de Cartera Aguas de Manizales

A partir de enero de 2011 se integró el proceso de **Cartera**, cuyo objetivo es garantizar la normalización en sus franjas de mora, logrando una pronta recuperación garantizando el pago oportuno de acueducto, alcantarillado y otros servicios.

La cartera corriente de Aguas de Manizales al mes de octubre de 2011 asciende a \$ 1.948 millones.

Es importante destacar que la cartera entre el 61 y 180 días tuvo una disminución frente al año 2010 del 18%.

Durante este año se han realizado estrategias de cobro buscando disminuir las alturas de mora brindando alternativas de pago que permitan la normalización de la misma.

A partir del segundo semestre entro en prueba el sistema **SIGCAR** diseñado por la Subgerencia Comercial y el proceso de Tecnologías de Información. Este permitirá realizar una gestión de cobro eficaz y eficiente, con información en línea logrando implementar estrategias de cobro innovadoras.