



**Plan de Gestión y Resultados
2018 - 2019**

INDICE

1. Resolución CRA 201 de 2001: Condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los Planes de Gestión y Resultados.
2. Planeación estratégica de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
3. Indicadores: Información histórica y metas propuestas
4. Indicadores: Logros alcanzados en cumplimiento de las metas definidas para el año 2018
5. Inversiones ejecutadas en los últimos cuatro (4) años.
6. Indicadores: Metas propuestas para el año 2019.
7. Información contable y financiera, correspondiente al año 2018 y las proyecciones de los cuatro años siguientes

1. Resolución CRA 201 de 2001

Diario Oficial No. 44.681, de 19 de enero de 2002

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO.

Por la cual se establecen las condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los Planes de Gestión y Resultados.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico,

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo 7º. De la Ley 689 de 2001, los Decretos 1524 de 1995 y 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo con el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, las Comisiones de Regulación definirán los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios;

Que la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución CRA número 12 de 1995 “Por la cual se establecen criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo”;

Que el párrafo único del artículo 7º de la resolución CRA número 12 de 1995 determina la obligatoriedad de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, de actualizar anualmente su plan de Gestión y Resultados (PGR) y realizar los ajustes que aseguren su cumplimiento en el horizonte establecido;

Que la Resolución CRA número 18 de 1996 establece los “criterios para la aprobación de los PGR de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo”,

Que mediante la Resolución 74 de 1999 se establecieron las condiciones para la presentación y actualización de los Planes de Gestión y Resultados (PGR) del año 1999;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo de la Resolución CRA 74 de 1999, los PGR deberían contener la información correspondiente al año 1998 y las proyecciones de los cuatro (4) años siguientes;

Que en la resolución CRA 16 de 1997 se determinaron los criterios para la evaluación del cumplimiento del primer Plan de Gestión y Resultados de las entidades que prestarán los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo;

Que la Resolución CRA 74 de 1999 determinó, en el artículo segundo que el PGR debería contener los formatos incluidos en el Anexo 1 de la Resolución CRA número 16 de 1997 con la información correspondiente al año 1998;

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en la Guía Auditorías Externas de Gestión y Resultados, determinó que dentro de los componentes del informe de los Auditores Externos debería estar la constatación de la existencia y grado de ejecución del PGR, así como el cumplimiento de los indicadores de gestión definidos en las Resoluciones CRA 12 de 1995 y 18 de 1996;

Que el Gobierno Nacional, en ejercicio de las facultades contenidas en la Ley 508 de 1999, expidió el Decreto 1122 de junio de 1999, mediante el cual se suprimió los trámites de presentación, aprobación, evaluación y actualización del PGR;

Que la Sentencia C-923 de 1999, de la Corte Constitucional declaró inexecutable el Decreto 1122 de 1999;

Que con fundamento en el Plan de Desarrollo expedido mediante Decreto 955 de 2000, se profirió el Decreto 266 de febrero de 2000, por el cual se suprimían

nuevamente los trámites de presentación, aprobación, evaluación y actualización del PGR;

Que la Corte Constitucional en Sentencia 1316 de septiembre de 2000 declaró inexecutable el Decreto 266 de 2000;

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 689 de 2001, las Comisiones de Regulación son las encargadas de definir los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

Para el diseño de esta metodología, la CRA tiene plazo de un año contado a partir de la vigencia de la citada Ley, es decir, 28 de octubre de 2001;

Que para cumplir con el mandato legal de la ley 689 de 2001, esta comisión se encuentra adelantando un estudio que permita establecer el nuevo modelo de control de gestión, que deberá desarrollarse en concordancia con el Nuevo Marco Regulatorio;

Que mientras se concluye este estudio, y durante los meses en que los Decretos citados anteriormente no tuvieron vigencia, las personas prestadoras deben actualizar su Plan de Gestión y Resultados de acuerdo con la metodología definida por la Comisión;

Que durante este tiempo, si bien las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo no están obligadas a presentar su Plan de Gestión al ministerio de Desarrollo Económico, sí deben mantener el elaborado de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRA 74 de 1999. Así mismo, deben velar por su adecuada ejecución y el cumplimiento, como mínimo, de los indicadores establecidos en la Resolución CRA 18 de 1996;

Que ninguna de las disposiciones expedidas y declaradas inexecutable, ni la Ley 689 de 2001, han suprimido la facultad conferida a la SSPD para la evaluación de los PGR, de tal manera que ese organismo de control siempre ha ostentado la competencia para tal efecto;

Que debido a que la CRA no expidió durante los lapsos comprendidos por los vacíos legislativos, los instrumentos indispensables para este fin, y en el entendido que el término de los planes es cuatrienal, se debe dar este alcance a las disposiciones vigentes para la evaluación correspondiente;

Que por los motivos expuestos, se hace necesario establecer la metodología de elaboración, actualización y evaluación de los PGR, aplicable únicamente hasta tanto la CRA expida la nueva regulación sobre el tema.

RESUELVE:

ARTICULO 1º. Adoptar, mientras la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico diseña la nueva metodología para el control de gestión y resultados de acuerdo con el plazo fijado en el artículo 7º. De la Ley 689 de 2001, la información contenida en el Plan de Gestión y Resultados del año 1999, para la evaluación que efectúen la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o los Auditores Externos de Gestión y Resultados, de los PGR de los años 2000 y 2001. Para estos efectos, se constatará la existencia y grado de ejecución del PGR, así como el cumplimiento de los indicadores de gestión definidos en las Resoluciones CRA 12 de 1995 y 18 de 1996.

ARTICULO 2º. Las entidades que atienden más de 2.400 suscriptores deben elaborar o actualizar anualmente el Plan de Gestión y resultados, mientras la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico diseña la nueva metodología para el control de gestión y resultados de acuerdo con el plazo fijado en el artículo 7º. De la Ley 689 de 2001, durante los primeros tres meses del año, con la descripción detallada de:

- a) Los logros alcanzados en el cumplimiento de las metas de los indicadores cuantitativos definidas para el año anterior;
- b) Las inversiones ejecutadas en el año anterior comparadas con lo programado en el PGR, diferenciándolas entre expansión y reposición;
- c) Las actividades y metas de los indicadores cuantitativos que se requieren reprogramar, con su correspondiente justificación;
- d) La información histórica correspondiente a los tres (3) años anteriores y las proyecciones de los cuatro (4) años siguientes;
- e) Los formatos incluidos en el Anexo 1 de la Resolución CRA 16 de 1997 para el año anterior.

PARAGRAFO 1º. La información a la que se refiere este artículo deberá ser diligenciada en los formatos que para tal efecto determinó el Ministerio de Desarrollo Económico en el año 1999. No es necesario que dicha información sea enviada a ninguna entidad, pero deberá estar disponible cualquier entidad facultada que la solicite.

PARÁGRAFO 2º. Las personas prestadoras a las que se refiere este artículo, que no cuenten con información histórica o cuando dicha información sea

insuficiente, deberán adjuntar al PGR una certificación del auditor externo, o de quien haga sus veces en los términos de las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, en que se haga constar que la entidad no dispone de la información histórica y las razones de ello.

ARTÍCULO 3º. En concordancia con lo establecido en la Resolución 74 de 1999, para la elaboración o actualización del PGR no será obligatorio presentar los diagnósticos de las áreas funcionales, los compromisos de la entidad referente a objetivos, estrategias y actividades, los indicadores de proceso, el cálculo y las metas de los indicadores de “Continuidad del Servicio” y de “Rotación de Cartera”. En su reemplazo, las personas prestadoras que atienden más de 2.400 suscriptores, deberán informar sobre los recursos financieros disponibles y proyectados que se van a ejecutar por concepto de reposición de activos (VRA) y para inversiones futuras (VPI), por cada uno de los servicios, presentando las metas anuales durante el periodo de proyección establecido en la Resolución CRA número 12 de 1995.

ARTICULO 4º. Las personas prestadoras de servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo que atienden menos de 2.400 suscriptores deben elaborar o actualizar anualmente el Plan de Gestión y Resultados, mientras la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico diseña la nueva metodología para el control de gestión y resultados con el plazo fijado en el artículo 7º de la Ley 689 de 2001, durante los primeros tres meses del año, con el siguiente contenido:

- a) Información de la Entidad Prestadora: identificación, nombre representante legal, dirección, teléfono, etc.;
- b) Área geográfica de atención;
- c) Situación de los servicios prestados y compromisos para su mejoramiento;
- d) Número de suscriptores, número de empleados, número de horas de prestación del servicio de acueducto, capacidad instalada del sistema, número de medidores instalados y número de conexiones;
- e) Estado de cumplimiento de las obligaciones institucionales establecidas en el marco de la Ley 1422 de 1994;
- f) Monto total de los ingresos recibidos en los tres años anteriores y presupuestados para el año actual por concepto de tarifas, aportes públicos y de terceros, desagregados para cada uno de los servicios que presten;

- g) Monto total de los gastos en los años anteriores y presupuestados para el año actual por concepto de administración, operación y mantenimiento, y de inversión en infraestructura y equipos, desagregados para cada uno de los servicios que se presten.

PARÁGRADO 1º. La información a la que se refiere este artículo deberá ser diligenciada en los formatos que para tal efecto determinó el Ministerio de Desarrollo Económico en el año 1999. No es necesario que dicha información sea enviada a ninguna entidad, pero deberá estar disponible para cualquier entidad facultada que la solicite.

PARÁGRAFO 2º. Las personas prestadoras a las que se refiere este artículo, que no cuenten con información histórica o cuando dicha información sea insuficiente, deberán adjuntar al PGR una certificación del auditor externo, o de quién haga sus veces en los términos de las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, en la que se haga constar que la entidad no dispone de la información histórica y las razones de ello.

ARTÍCULO 5º. En adelante, mientras se diseña la nueva metodología para el control de gestión y resultados de acuerdo con el plazo fijado en el artículo 7º de la Ley 689 de 2001, para efectos de la evaluación del Plan de Gestión y Resultados que efectúen la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o los Auditores Externos de Gestión y Resultados, se constatará la existencia y grado de ejecuciones del PGR, así como el cumplimiento de los indicadores de gestión definidos en las Resoluciones CRA 12 de 1995 y 18 de 1996, para lo cual se utilizarán en especial los formatos de que trata el literal e) del artículo segundo de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase

Dada en Bogotá, D.C., a 21 de diciembre de 2001

El presidente

Eduardo Pizano de Narváez

El Director Ejecutivo,

Jorge Enrique Ángel Gómez

2. Planeación estratégica de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Política General

Aguas de Manizales, S.A. E.S.P. se compromete con la satisfacción de sus diferentes grupos de interés, a través del mejoramiento continuo de los servicios de acueducto, alcantarillado y demás productos y servicios, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, bajo principios de responsabilidad social, ambiental y legal.

Misión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, líderes en la gestión integral del riesgo, que trabaja para garantizarles a sus usuarios la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado, saneamiento y sus derivados.

Estamos comprometidos con la innovación en la gestión de fuentes hídricas, acueductos, alcantarillado, saneamiento hídrico y aprovechamiento de sus recursos en negocios derivados, servicios tecnológicos y de conocimiento, cumpliendo con las normas y leyes que nos regulan.

Contribuimos con el desarrollo sostenible, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés y la región.

Mega

En el año 2022 Aguas de Manizales S.A. E.S.P. estará atendiendo a 120.000 suscriptores, cerrando la brecha en un 90% entre la cobertura de acueducto y alcantarillado, habrá aumentado a 5.570 hectáreas el área de protección y conservación de los bosques para garantizar la calidad y cantidad del agua, se estará saneando y tratando el 80% de los vertimientos de la Cuenca del Río Chinchiná, se habrá cumplido con los compromisos de inversión del cuatrenio por valor de \$77.000.000.000, se logrará el cumplimiento de costos y gastos acorde a lo estipulado por el regulador y generando \$36.000.000.000 de EBITDA, contará con un capital humano competente que contribuirá con la satisfacción del cliente en la prestación de un servicio con calidad, siendo actor fundamental en la consolidación de los índices de calidad de vida y en el desarrollo regional.

Valores Corporativos

- Nuestro talento humano trabaja con **Pasión**, entusiasmo, valentía y coraje, haciendo su trabajo con amor y orgullo.
- Asumimos **Compromiso** con los objetivos y metas de desarrollo sostenible, el cambio climático, la protección del medio ambiente y el progreso de la región.
- Procedemos con **Integridad** en todas nuestras gestiones empresariales, comerciales y laborales dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, tenemos entereza moral y rectitud en la conducta y el comportamiento.
- Apropiamos la **innovación** para incrementar la conectividad de toda la operación de la cadena de valor del agua, investigando y desarrollando nuevas tecnologías, apoyados en el conocimiento y experiencia de nuestro talento humano y de expertos nacionales e internacionales.
- Tenemos una decidida orientación al **Servicio de los demás**, partiendo del reconocimiento del otro, siendo amables, respetuosos, oportunos y eficientes.
- Construimos **Confianza** con los diferentes grupos de interés el respaldo y aprobación de las actuaciones de la empresa en función del cumplimiento de su misión.
- Actuamos con **Honestidad** para ganar credibilidad entre los diferentes grupos de interés y para comunicar responsablemente la información.
- Asumimos la **Responsabilidad** para asegurar el acceso al agua, el saneamiento hídrico y la gestión del riesgo.

Árbol Estratégico

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PACTOS		
	 PROSPERIDAD	 PLANETA	 PAZ Y PERSONAS
PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS	ECONÓMICA	AMBIENTAL	SOCIAL
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INCREMENTAR LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA	GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA Y SU GESTIÓN SOSTENIBLE Y EL SANEAMIENTO PARA TODOS	GENERAR VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
INDICADORES ESTRATÉGICOS	<p>Inversión cuatrienio POIR \$77.000 millones</p> <p>Costos y gastos acordes a lo estipulado por el Regulador</p> <p>\$36.000 millones de EBITDA</p>	<p>120.000 suscriptores</p> <p>Brecha de cobertura entre acueducto y alcantarillado en un 90%</p> <p>5.570 Ha el área de protección y conservación de bosques</p> <p>80% de los vertimientos de la Cuenca del Rio Chinchiná saneados</p>	<p>90% del capital humano con la competencia esperada</p> <p>Satisfacción del cliente ≥95% en la prestación del servicio</p> <p>Favorabilidad ≥95% de la imagen corporativa</p>
COMPONENTES ESTRATÉGICOS	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p> <p>PRODUCTOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS</p> <p>NEGOCIOS DERIVADOS</p> <p>GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN</p>	<p>PROTECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO</p> <p>POTABILIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO</p> <p>DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO</p> <p>COMERCIALIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO</p> <p>SANEAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO</p> <p>CONECTIVIDAD - CONTROL TELEMÁTICO - TRANSFORMACIÓN DIGITAL</p> <p>GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS</p> <p>GESTIÓN AMBIENTAL</p>	<p>GESTIÓN HUMANA</p> <p>GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</p> <p>SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA</p>

Principios de gestión

Enfoque al cliente

Para Aguas de Manizales S.A. E.S.P., la satisfacción de las necesidades y expectativas de servicio de sus grupos de interés es uno de los pilares fundamentales de su gestión.

Para lograrlo, el personal desempeña su labor con un alto grado de calidad, eficiencia y compromiso; estandariza, controla y mejora permanentemente los procesos y utiliza herramientas tecnológicas y aplicaciones informáticas que agilizan las operaciones relacionadas con la atención de los clientes.

Con el fin de determinar el grado de satisfacción de las partes interesadas, se realizan diferentes encuestas de percepción de los servicios prestados.

Liderazgo

La Alta dirección de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., ha considerado que para logro de su estrategia es imprescindible el desarrollo del liderazgo de las personas, con el fin de garantizar la mejora continua del sistema de gestión, con una orientación marcada hacia a la competitividad y al logro de los objetivos propuestos.

Compromiso de las personas

Con el objetivo de aumentar la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos propuestos y general valor, la Alta dirección proporciona al personal espacios de formación y bienestar, que generan mayor participación, compromiso y sentido de pertenencia hacia la empresa y el Sistema de gestión.

Enfoque a procesos

La gestión de los procesos interrelacionados como un sistema es la herramienta que permite a la organización alcanzar los resultados deseados en materia de prestación de los servicios que ofrece, agregando valor a sus grupos de interés. Los resultados se alcanzan con mayor eficacia y eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



Para lograr los objetivos, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. identifica, entiende y gestiona los procesos y su interrelación, integrando en ellos las actividades y las personas que los desarrollan, los recursos utilizados y los controles necesarios. Ello es lo que denominamos visión sistémica de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Mejora

La mejora continua del sistema de gestión está orientada al incremento de la satisfacción y expectativas de sus grupos de interés. Es un pilar esencial cuyo objetivo es mantener o mejorar los niveles de desempeño del sistema aprovechando las oportunidades que el entorno interno y externo le proporcionan. Para lograrlo, la Alta Dirección motiva al personal en la búsqueda de oportunidades para mejorar el desempeño de los procesos, las actividades y los servicios prestados, que se estructuran utilizando el ciclo PHVA.

Toma de decisiones basada en la evidencia

El análisis y evaluación de los datos y de la información que arroja el sistema de gestión, permite a la organización tomar decisiones adecuadas para el logro de los objetivos propuestos.

Gestión de las relaciones

Para Aguas de Manizales S.A. E.S.P., es muy importante que las necesidades de sus grupos de interés sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional, de forma que contribuya al desarrollo sostenible del entorno y que le permita a la organización alcanzar sus metas de desarrollo social, ambiental, económico y financiero.

Coordinación, cooperación y articulación

El trabajo en equipo, la cooperación, la interrelación entre los procesos y el compromiso de todos los trabajadores garantizan un producto y servicio de excelente calidad que a su vez se ve reflejado en la satisfacción del cliente y los grupos de interés.

Transparencia

La Empresa ha generado diferentes mecanismos que garantizan la transparencia en las actuaciones del personal, como son: el código de ética y políticas y directrices (general, anticorrupción, riesgos, seguridad y salud, seguridad vial, responsabilidad social, laboratorios), entre otros.

ESPACIO EN BLANCO

3. Indicadores: Información histórica y metas propuestas.

CONCEPTO	RESULTADOS HISTÓRICOS				METAS PROPUESTAS				META S
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Res. 18/96
1.Indicadores Financieros									
1.1 Eficiencia de recaudo	97.04 %	96,67 %	97,30 %	96,00%	97,00 %	97%	97,50%	97,50%	85.00%
1.2 Ejecución de inversión	98,22 %	94,94 %	99,68 %	96,80 %	100 %	100 %	100 %	100%	100 %
2.Indicadores Operacionales									
2.1 Eficiencia laboral Acu \$ corrientes (\$/m3)	749	862	552	973	574	612	653	697	
3.Calidad del servicio									
3.1 Cobertura acueducto									
3.1.1 Urbana	99,98 %	99,98%	99,98%	99,98%	98% - 99,9%	99,98%	99,98%	98% - 99.9%	Mantener nivel
3.1.2 Rural	71,78 %	77,69%	81,10%	84,51 %	80%-82%	81,31%	81.31%	80%-82%	
3.2 Cobertura alcantarillado									
3.2.1 Urbana	98,99 %	98,94%	98,93%	99,04%	98%-99.9%	99,26%	99,32%	98% - 99.9%	Mantener nivel
3.2.2 Rural	19,71 %	20,59%	21,35%	22,57%	20%-22%	21,35%	21,35%	20%-22%	
4.Otros indicadores									
4.1 Cobertura de medición	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%
4.2 IRCA	0.66%	0,14 %	0,06 %	0,14%	Menor al 5%	Menor al 5%	Menor al 5%	Menor al 5%	Cumplir la norma
4.3 Índice de agua no contabilizada	28,14%	29,09%	28,90 %	26,82 %	< 30,00 %	< 30,00%	< 30,00%	<30,00%	<30,00 %
4.4 Continuidad del Servicio	100%	100%	100 %	100 %	100%	100 %	100%	100%	100 %

4. Indicadores: Logros alcanzados en cumplimiento de las metas definidas para el año 2018.

El siguiente cuadro muestra el resultado de los principales indicadores solicitados por la CRA correspondientes al año 2018, con las respectivas metas fijadas en el Plan de Gestión y Resultados.

INDICADOR	LOGRO 2018	META 2018
EFICIENCIA DE RECAUDO	96%	97%
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	96,80%	100%
EFICIENCIA LABORAL	973	1.002
COBERTURA DE ACUEDUCTO		
C. URBANA	99,98%	98,90% - 99,9%
C. RURAL	84,51%	80% - 82%
COBERTURA DE ALCANTARILLADO		
C. URBANA	99,04%	98% - 99%
C. RURAL	22,57%	20% - 22%
COBERTURA DE MEDICIÓN	100%	100%
CALIDAD DEL AGUA	0,14%	< o = 0.9%
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA	26,82%	< 30%
CONTINUIDAD DEL SERVICIO	100%	100%

ESPACIO EN BLANCO

5. Inversiones ejecutadas en los últimos (4) años.

Éste es el cuadro resumen de las inversiones realizadas por AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2018. Los valores mostrados de cada uno de los rubros se encuentran en pesos constantes del año 2018.

RUBROS	2015	2016	2017	2018
RECURSOS NATURALES (Ejecución Pptal)	92,285,803	0	0	0
Reforestación e Infraestructura de Hoyas	0	0	0	0
Compra de terrenos				
Hidrometría	0	0	0	0
Embalse la Aurora				
Fundación Gabriel Arango Restrepo	0	0	0	0
Ordenamiento Cuenca Río Chinchina				
Parque Ecológico				
Estaciones Hidrometeorológicas				
Optimización aducciones	92,285,803	0	0	0
PRODUCCIÓN (Ejecución Pptal)	283,532,057	1,580,249	990,883,428	3.176.537.407
Desarenador Planta Luis Prieto				
Diseño Tanque Luis Prieto Gomez				
Tanque Almacenamiento Planta Luis Prieto				
Proyecto Conducción Olivares				
Conducción Río Blanco - Planta Niza				
Proyecto Aguas termales				
Conducción Bocatoma Romerales				
Macromedición				
Automatización de valvulas y compuertas				
Optimización Salas Dosificación de Cloro				
Equipos Planta de Tratamiento	0			
Compra de Equipo de Laboratorio	116,941,632			
Otimización Plantas de Tratamiento	166,590,425			
Protección de viaducto Gallinazo - Niza				
Captación/Bocatoma Superficial		427,959,085	0	0
Aducción/ Tubería Flujo Libre o Presión		471,193,530	23,939,511	10.499.304
Aducción/Canales Abiertos - Cerrados				0
Tratamiento/Plantas		681.097.186	966.943.917	3.166.038.103

TRANSPORTE DE AGUA POTABLE (Ejecución Pptal)	0	994,394,864	5,138,759,274	10.580.979.096
Conducción/Estación de bombeo				
Conducción/Centro de Control Acueducto				
Conducción/Tubería y Accesorios		994,394,864	5,138,759,274	10.580.979.096
DISTRIBUCIÓN (Ejecución Pptal)	129,884,429	4,555,659,755	6,031,248,774	2.917.412.621
Optimización redes Sector Nororiental				
Optimización Redes Sector Enea				
Alimentación Hospitales y Hospitalito				
Conducción Plan Maestro El prado				
Conducciones Secundarias Carrera 23. Av. Santander				
Variación Acueducto Sector Batallón				
Redes Sectores Subnormales				
Densificadores Hidrantes				
Instalación Válvulas de Cierre en las Conducciones Ppales				
Optimización Redes Sector Rural	129,884,429	0	0	0
Optimización Redes Sector Geriatrico				
Conducción Morrogorido La Cabaña				
Ampliación Conducción La Francia El Aventino				
Alimentación La Florida				
Conducción San José - La Linda				
Conducción alto y Bajo Tablazo				
Construcción Conducción Vereda La Divisa				
Conducción San Peregrino - La trinidad				
Construcción Redes de Distribución San Peregrino - La Divisa				
Construcción redes Nuevas				
Ampliación de la Cobertura B. Tablazo - A. del Naranjo - S. Mateo				
Construcción Redes de Distribución Bajo rosario				
Construcción Tanque Alto Tablazo				
Optimización de Tanques Urbanos y Rurales				
Tanque San José				
Tanque La Isabela				
Tanque Enea III				
Interventorías				
Equipos				
Obras Varias				
S.I.G.				
Distribución/Tubería y accesorios		4,555,659,755	6,031,248,774	2.917.412.621

Distribución/ Tanque de Compensación, Almacenamiento, Distribución				
Distribución/Tubería y accesorios				
Distribución/ Macromedición				
Distribución/ Estadicon reudctora de presión				
Distribución/ Laboratorio de medidores				
Distribución/ Laboratorio Calidad del agua				
CONTROL PÉRDIDAS (Ejecución Pptal)	358,236,736	0	0	0
Control Pérdidas (Macromedición)				
Válvulas de Control y reductoras de Presión				
Automatización de Válvulas				
Telemetría, Telegestión y Telecontrol (Puntos PIER)	358,236,736	0	0	0
Sextorización				
Certificación Taller de Medidores				
Optimización de Micromedición				
AGUAS RESIDUALES (Ejecución Pptal)	14,192,992	3,054,549,347	8,106,418,823	6.068.379.932
Optimización Sumideros Tipo Sifón				
Optimización Redes de Alcantarillado				
Construcción Redes Urbanas Nuevas				
Obras Nuevo Fátima				
Construcción Redes Zonas Subnormales				
Construcción Redes Rurales	14,192,992	0	0	0
Diseño Alcantarillado				
Interventorías				
Equipos				
Cámara de Vídeo				
Obras Varias				
Recolección y Transp/Tuberías y accesorios				3.226.387.285
Recolección y Transp/Colectores		3,054,549,347	8,106,418,823	0
Tratamiento/Plantas FQ y biológicas				
Tratamiento/ Manejo de Lodos y Vertimiento				2.841.992.647
PSMV/interceptores				
SANEAMIENTO HÍDRICO (Ejecución Pptal)	7,114,291,117	3,969,086,609	8,425,629,180	14.569.471.507
Colector Barrio Colón				
Colector Minitas				
Colector Olivares				
Colector Unica				
Colector Río Chinchina				
Colectores Quebradas Palermo-San Luis y Guamal				

Colector Quebrada La Francia				
Colector Terminal de Transportes				
Construcción y Prolongación Colectores Río Chinchiná				
construcción de Colectores e Interceptores	2,353,862,918	1,382,404,114	2,191,784,599	8.190.846.172
Diseños para Pasos de Colectores				
Diseños de Colectores				
Interceptor Quebrada La Enea - Los Cambulos				
Interceptor Chinchiná Oeste hasta la Camra 21				
Saneamiento Quebrada Manizales				
Saneamiento Quebrada Minitas				
Saneamiento Hídrico	4,750,978,199	2,586,682,495	6,233,844,582	6.378.625.335
Compra de Terrenos	9,450,000	0	0	0
Compra Lote Los Cámbulos				
Lote Los Cámbulos				
Plantas de Tratamiento				
Saneamiento Rural	0	0	0	0
Estudio Impacto Ambiental				
Preinversión: Estudios y Diseños Planta PTAR, Colect. Y otros.				
SISTEMAS DE INFORMACIÓN (Ejecución Pptal)	207,013,307	2,917,025	663,381,367	0
Equipos Varios e Informáticos	43,592,526	2,917,025	663,381,367	0
Fibra Optica Comunicación Entre Sedes				
Ampliación Disco Duro AS-400				
Adquisición Hardware-Routers-Hubs-Modems-Micros				
Equipos Comunicación Centros Atención Al Cliente				
Compras Licencia Antivirus				
Comunicaciones				
Optimización y Compra de Radioteléfonos				
Adquisición Hardware				
Taller de Mantenimiento				
Adquisición de software				
Adquisición de Software de manejo en Red del SIG	163,420,781	0	0	0
Adquisición de Software Plantas de Tratamiento				
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL (Ejecución Pptal)	0	0	0	0
Adecuaciones, Ajustes Locativos e Infraestructura				
Compras y Construcción de Inmuebles				
Sede Operativa				
Fondo Empleados (Vivienda)				

Compra de Terrenos				
OTRAS INVERSIONES (Ejecución Pptal)	222,485,593	774,718,454	1,259,165,527	4.214.884.997
Adecuación Vías las palomas				
Parqueo Vías Ciudad				
Operación Otros Acued. Y Alcantarillado.				
Estudios y Diseños Sector Rural y Subnormal				
Diseños Viaductos				
Vactor y Otros Equipos				
Equipo Pesado		8,293,479	0	0
Adquisición de Maquinaria y Equipo	222,485,593	0	0	0
Herramientas Menores				
Equipo Agua Envasada				
Especificaciones Técnicas y Manual de Interventoría				
Obras Varias		766,424,975	1,259,165,527	4.214.884.997
Obras no previstas y por contingencias				
Estudios de Preinversión				
Cerramiento Lote Barrio La Francia				
Proyecto Cofinanciación Vía Bajo Rosales				
REPOSICIONES ACUEDUCTO (Ejecución Pptal)	2,136,082,361	0	0	0
Reposiciones Redes de Distribución	2,136,082,361	0	0	0
Reposición Plantas de Tratamiento				
RUBROS	2015	2016	2017	2018
REPOSICIONES ALCANTARILLADO (Ejecución Pptal)	2,863,375,498	0	0	0
Reposición Redes Alcantarillado	2,863,375,498	0	0	0
TOTALES	\$13,421,379,893.00	\$14,931,575,855.00	\$20,615,486,373.00	41.527.665.560

ESPACIO EN BLANCO

6. Indicadores: Metas propuestas para el año 2019.

A continuación se muestra un resumen de los indicadores con sus respectivas metas para el año 2019.

METAS PROGRAMADAS EN EL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS PARA EL AÑO 2019	
CONCEPTO	META 2019
1. Indicadores financieros	
1.1 Eficiencia de recaudo	97.00 %
1.2 Ejecución de inversiones	99.70 %
2. Indicadores operacionales	
2.1 Eficiencia laboral \$ Corrientes(\$/m ³)	574
3. Calidad del servicio	
3.1 Cobertura Acueducto	
3.1.1 Urbana	98% - 99,9%
3.1.2 Rural	80% - 82%
3.2 Cobertura Alcantarillado	
3.2.1 Urbana	98% - 99,9%
3.2.2 Rural	20% - 22%
4. Otros indicadores	
4.1 Cobertura de Medición	100 %
4.2 Calidad del Agua	5 %
4.3 Índice de Agua no Contabilizada	30.0 %
4.4 Continuidad del servicio	100 %

7. Información contable y financiera, correspondiente al año 2018 y las proyecciones de los cuatro (4) años siguientes.

En las páginas siguientes aparecen los cuadros de los Estados Financieros Ganancias y Pérdidas, Balance General y el Flujo de Caja Libre, correspondiente al 2018, y las proyecciones definidas para el año 2019 hasta el año 2022.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

(Miles \$)	2018	2019	2020	2021	2022
INGRESOS DIRECTOS					
Cargo Fijo Acueducto.	7.289.794	7.499.278	7.791.732	8.095.592	8.411.301
Consumo Acueducto	36.400.525	35.337.120	36.283.008	37.282.712	38.329.857
Conexión y Reconexión Acueducto	1.278.279	1.323.019	1.369.324	1.417.251	1.466.855
Cargo fijo Alcantarillado.	6.071.117	6.527.488	6.782.045	7.046.529	7.321.328
Consumo Alcantarillado.	26.427.870	26.970.153	27.794.172	28.665.473	29.536.151
TOTAL INGRESOS DIRECTOS	77.467.585	77.657.058	80.020.282	82.507.557	85.065.491
INGRESOS INDIRECTOS					
Ingresos Nuevos Negocios (facturación)	1.144.575	1.163.055	1.203.762	1.245.894	1.289.500
Ingresos Compractico Bienes comercializados	1.341.080	1.388.018	1.436.598	1.486.879	1.538.920
TOTAL INDIRECTOS	2.485.655	2.551.073	2.640.361	2.732.773	2.828.420
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	79.953.240	80.208.131	82.660.643	85.240.331	87.893.912
COSTOS DIRECTOS OPERATIVOS					
INS. Y SERV. PLANTAS DE TRATAMIENTO	1.473.272	1.494.340	1.500.243	1.552.751	1.607.097
INSUMOS Y SERVICIOS RED ACUED.	6.987.233	7.231.786	7.484.899	7.746.870	8.018.011
AMORTIZACION ESTUDIOS Y PROYECTOS	5.323	283.710	283.710	283.710	283.710
INS. Y SERVICIOS RED. ALCANTARILL.	3.544.619	3.668.681	3.797.084	3.929.982	4.067.532
CONTROL PERDIDAS	766.229	793.047	820.804	849.532	879.266
ARRENDAMIENTO LEASING INFRAESTRUCTURA	1.505.618	1.453.302	1.127.678	921.922	763.990
SEGUROS	2.277.310	2.357.016	2.439.511	2.524.894	2.613.265
MANO DE OBRA DIRECTA	9.034.649	9.486.381	9.865.836	10.260.470	10.670.888
MANO DE OBRA INDIRECTA	809.806	850.296	884.308	919.680	956.468
AMORT. INTANGIBLES	997.296	1.273.330	1.322.305	1.375.197	1.432.497
AMORTIZACION PROPIEDAD AJENA	6.070.401	8.114.184	9.232.571	9.942.828	10.699.741
DEPRECIACION	1.134.369	765.762	719.585	676.193	635.418
GASTOS VENTAS	930.310	962.871	996.571	1.031.451	1.067.552
Costos Nuevos Negocios (otros Energia)					
Costos Compractico	986.916	1.021.458	1.057.209	1.094.211	1.132.509
Regalias	6.873.218	7.306.300	7.539.421	7.784.528	8.036.825
TOTAL COSTOS DIRECTOS OPERA	43.396.568	47.062.464	49.071.735	50.894.221	52.864.769
UTILIDAD BRUTA	36.556.672	33.145.667	33.588.907	34.346.110	35.029.143
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
NOMINA ADMINISTRATIVA	5.484.256	5.758.469	5.988.808	6.228.360	6.477.494
GASTOS ADMINISTRATIVOS	6.010.460	6.220.826	6.438.555	6.663.904	6.897.141
AMORTIZACIONES	1.354.219	1.401.616	1.450.673	1.501.446	1.553.997
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	12.848.935	13.380.911	13.878.035	14.393.711	14.928.632
UTILIDAD OPERATIVA DEL NEGOCIO	23.707.738	19.764.756	19.710.872	19.952.399	20.100.510
OTROS INGRESOS	4.168.029	4.313.910	4.464.897	4.621.168	4.782.909
INGRESOS FINANCIEROS	1.698.544	1.757.993	1.819.522	1.883.206	1.949.118
PROVISIONES	2.755.392	2.851.831	2.951.645	3.054.952	3.161.876
OTROS EGRESOS DETERIORO COMISIONES	1.398.349	1.447.291	1.497.946	1.550.375	1.604.638
DIFERENCIA EN CAMBIO	22	22	22	22	22
GASTOS FINANCIEROS CREDITOS	4.723.000	6.152.845	7.515.520	8.084.501	8.867.046
GASTO FINANCIERO COMPRACTICO	461.999	478.169	494.905	512.227	530.155
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS	20.235.548	14.906.500	13.535.252	13.254.696	12.668.800
IMPUESTO RENTA	8.225.364	5.962.600	5.414.101	5.301.878	5.067.520
IMPUESTO DIFERIDO	187.454	187.454	187.454	187.454	187.454
UTILIDAD NETA DESPUES IMPUESTOS	11.822.730	8.756.446	7.933.697	7.765.364	7.413.826



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	OK	OK	OK	OK	OK
ACTIVOS (Miles \$)	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022
ACTIVO CORRIENTE					
Caja y Bancos	9.243.660	6.865.772	7.219.170	7.760.934	8.866.081
Deudores por Servicios	13.184.595	15.150.425	15.613.677	16.100.951	16.602.183
Anticipos y avances	25	25	25	25	25
Anticipos impuestos	1.426.718	1.476.653	1.528.336	1.581.828	1.637.192
Otros deudores	1.970.941	2.039.924	2.111.321	2.185.218	2.261.700
Inventarios materiales.	1.837.894	1.902.220	1.968.798	2.037.706	2.109.026
Gastos pagados por anticipado	460.409	476.523	493.202	510.464	528.330
Inversiones	2.752	2.752	2.752	2.752	2.752
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	28.126.994	27.914.295	28.937.281	30.179.878	32.007.289
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO					
Terrenos	6.393.279	6.393.279	6.393.279	6.393.279	6.393.279
Edificaciones	3.718.661	3.718.661	3.718.661	3.718.661	3.718.661
Redes, Líneas y Cables	286.613	286.613	286.613	286.613	286.613
Maquinaria y Equipo	3.858.169	3.858.169	3.858.169	3.858.169	3.858.169
Equipo Científico	486.561	486.561	486.561	486.561	486.561
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	269.711	269.711	269.711	269.711	269.711
Equipos de Computación y Comunicación	2.467.812	2.467.812	2.467.812	2.467.812	2.467.812
Equipo de Transporte	1.150.143	1.150.143	1.150.143	1.150.143	1.150.143
TOTAL PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	18.630.949	18.630.949	18.630.949	18.630.949	18.630.949
DEPRECIACION ACUMULADA	-5.117.082	-5.931.983	-6.697.744	-7.417.330	-8.093.523
PROVISION PLANTA Y EQUIPO DETERIORO	-1.107.535	-1.107.535	-1.107.535	-1.107.535	-1.107.535
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO NETO	12.406.332	11.591.431	10.825.670	10.106.084	9.429.891
OTROS ACTIVOS					
Cuentas por cobrar no corrientes	748.958	748.958	748.958	748.958	748.958
Mejoras en Propiedad Ajena	219.082.973	240.046.848	248.570.707	256.793.783	270.511.057
Estudios y Proyectos	7.660.179	7.376.469	7.092.758	6.809.048	6.525.338
Otros activos LP VE- Propiedades de inversion	544.123	544.123	544.123	544.123	544.123
Inversiones	269.000	269.000	269.000	269.000	269.000
Intangibles	34.379.920	34.379.920	34.379.920	34.379.920	34.379.920
Amortización Acumulada Intangibles	-70.347.488	-71.620.818	-72.943.123	-74.318.319	-75.750.816
Valorizaciones/ Activos por impto diferidos	2.645.192	2.645.192	2.645.192	2.645.192	2.645.192
Deterioro propiedades de inversión	-61.059	-61.059	-61.059	-61.059	-61.059
OTROS ACTIVOS	194.921.799	214.328.633	221.246.477	227.810.646	239.811.713
TOTAL ACTIVO	235.455.125	253.834.359	261.009.427	268.096.608	281.248.893

BALANCE GENERAL

PASIVOS (Miles \$)	2018	2019	2020	2021	2022
PASIVO CORRIENTE					
Obligaciones financieras	11.467.460	10.002.218	10.634.147	12.756.184	14.334.357
Proveedores	590.120	610.774	632.151	654.277	677.176
Acreedores Varios	2.700.692	2.795.216	2.893.049	2.994.305	3.099.106
Gastos Financieros x pagar		0	0	0	0
Retención en la Fuente por pagar	731.743	757.354	783.861	811.297	839.692
Impuestos y Contribuciones	7.700.833	5.582.365	5.068.844	4.963.778	4.744.365
Impuesto al valor agregado	93.310	93.310	93.310	93.310	93.310
Cuentas por pagar socios	3.754.895	3.754.895	3.754.895	3.754.895	3.754.895
Obligaciones Laborales	1.413.671	1.463.149	1.514.360	1.567.362	1.622.220
CXP costo amortizado /Recursos recibidos en admon	2.439.354	2.439.354	2.439.354	2.439.354	2.439.354
Otros Pasivos	2.755.392	2.851.831	2.951.645	3.054.952	3.161.876
Total Pasivo Capital de Trabajo	33.647.470	30.350.467	30.765.616	33.089.714	34.766.351
TOTAL PASIVO CORRIENTE	33.647.470	30.350.467	30.765.616	33.089.714	34.766.351

PASIVO A LARGO PLAZO					
Obligaciones Financieras L. P	68.136.581	84.212.422	86.334.705	86.744.425	94.327.082
Otras cuentas por pagar	1.557.989	1.557.989	1.557.989	1.557.989	1.557.989
Pasivo por Impuesto diferido	5.871.062	5.871.062	5.871.062	5.871.062	5.871.062
TOTAL PASIVO L. P	75.565.632	91.641.473	93.763.756	94.173.476	101.756.133
TOTAL PASIVO	109.213.102	121.991.940	124.529.372	127.263.190	136.522.484
CAPITAL Y SUPERAVIT					
Capital Pagado	36.494.248	36.494.248	36.494.248	36.494.248	36.494.248
Prima en Colocación de Acciones	32.989.011	32.989.011	32.989.011	32.989.011	32.989.011
Reservas	23.827.653	32.494.332	37.954.718	42.476.414	46.720.942
Resultado Período anterior	-8.081.516	-8.081.516	-8.081.516	-8.081.516	-8.081.516
Utilidad del ejercicio	11.822.730	8.756.446	7.933.697	7.765.364	7.413.826
Impactos por transición a nuevo marco	29.189.897	29.189.897	29.189.897	29.189.897	29.189.897
TOTAL PATRIMONIO NETO	126.242.023	131.842.419	136.480.055	140.833.418	144.726.409
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	235.455.125	253.834.359	261.009.427	268.096.608	281.248.893

ESTADO DE FUENTES Y USOS

(Miles \$)	2018	2019	2020	2021	2022
UTILIDAD OPERATIVA	23.707.738	19.764.756	19.710.872	19.952.399	20.100.510
AMORT. INTANGIBLES	2.351.515	1.557.041	1.606.015	1.658.907	1.716.207
AMORTIZACION PROPIEDAD AJENA	6.070.401	8.114.184	9.232.571	9.942.828	10.699.741
DEPRECIACION	1.134.369	814.901	765.762	719.585	676.193
RECUPERACIÓN PROVIS. PROPIEDAD.	-206.407	0	0	0	0
GENERA. INTER DE FONDOS	33.057.614	30.250.882	31.315.220	32.273.720	33.192.652
FUENTES					
VARIACION DE LA CUENTA DE RESERVAS	2.603.563	8.666.679	5.460.386	4.521.696	4.244.528
VARIACION CUENTAS PASIVAS CONTINGENT	1.678.332	0	0	0	0
VARIACION CUENTAS PASIVAS	1.266.270	-1.831.761	-216.780	202.061	98.463
CREDITOS NUEVOS	17.200.000	26.078.059	12.756.430	13.165.905	21.917.014
OTROS INGRESOS	5.866.572	6.071.902	6.284.419	6.504.374	6.732.027
TOTAL FUENTES	61.672.351	69.235.762	55.599.674	56.667.755	66.184.685
USOS					
INVERSIONES	34.363.911	29.078.059	17.756.430	18.165.905	24.417.014
DIVIDENDOS	3.000.000	3.156.051	3.296.060	3.412.001	3.520.835
RESERVA LEGAL	2.603.564	8.666.679	5.460.386	4.521.696	4.244.528
VAR. CUENTAS ACTIVAS CAPITAL DE TRABA	-1.791.737	2.165.188	669.588	700.832	722.264
AMORTIZ CREDITOS	17.439.369	11.467.460	10.002.218	10.634.147	12.756.184
GASTOS FINAN NUEVOS CREDITOS	4.723.000	6.152.845	7.515.520	8.084.501	8.867.046
GASTO FINANCIERO COMPRACTICO	461.999	478.169	494.905	512.227	530.155
OTROS EGRESOS	4.153.763	4.299.144	4.449.613	4.605.349	4.766.535
IMPUESTOS	8.412.818	6.150.054	5.601.555	5.489.332	5.254.974
TOTAL USOS	75.124.516	71.613.650	55.246.277	56.125.991	65.079.538
SUPERAVIT/DEFICIT	-13.452.165	-2.377.888	353.398	541.765	1.105.147
SALDO ANTERIOR	22.695.825	9.243.660	6.865.772	7.219.170	7.760.934
SALDO FINAL	9.243.660	6.865.772	7.219.170	7.760.934	8.866.081

