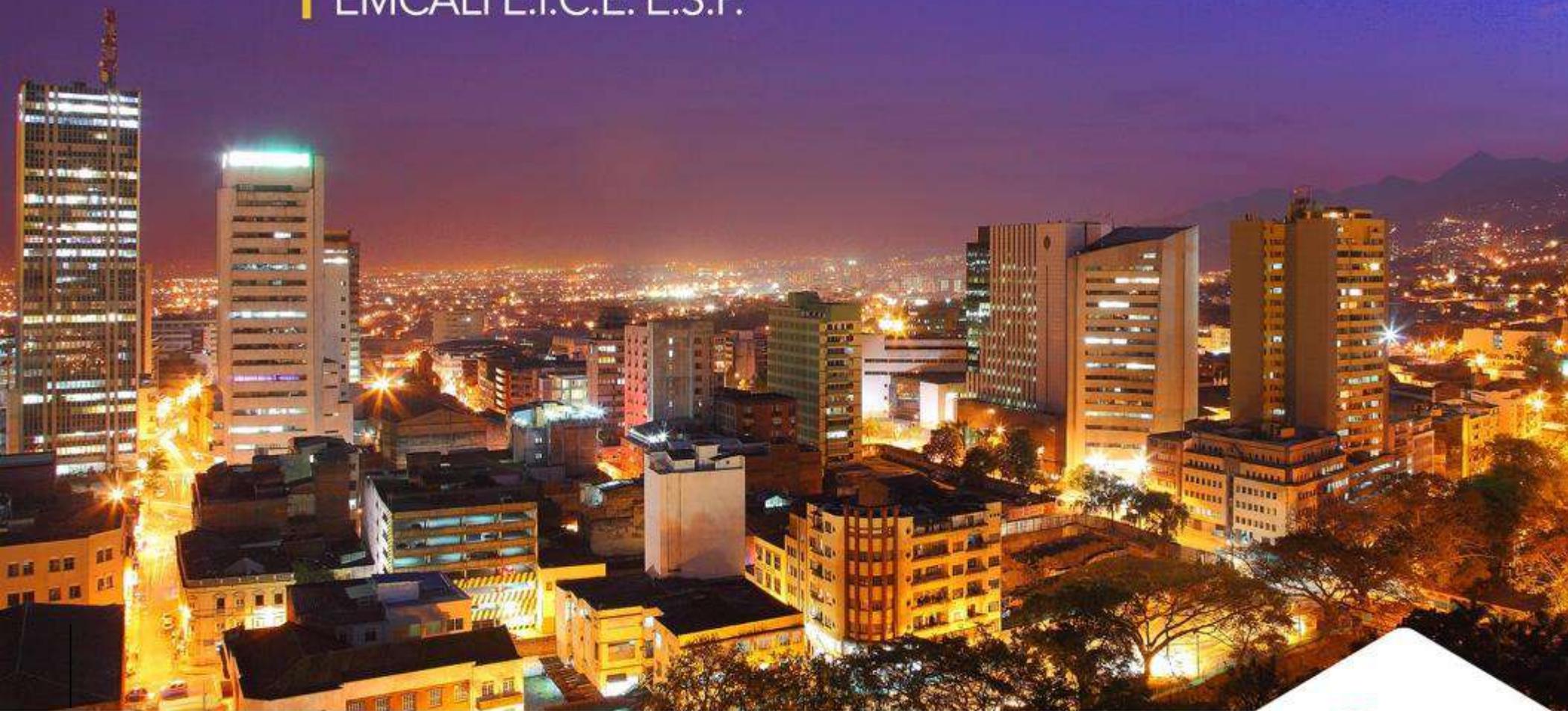


INFORME COP 2017

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI

EMCALI E.I.C.E. E.S.P.



Estamos
progresando
juntos

Contenido

| | |
|--|----|
| Perfil de la organización | 12 |
| 1.1. ¿Quiénes somos? | 12 |
| 1.2. Historia | 12 |
| 1.3. Nuestra Visión..... | 14 |
| 1.4. Nuestra Misión | 14 |
| 1.5. ¿Qué hacemos?..... | 15 |
| 2. Ubicación de la Sede | 16 |
| 2.1 Otras sedes administrativas. | 17 |
| 3. Propiedad y Forma Jurídica | 23 |
| 3.1. Estructura orgánica de la entidad | 23 |
| 3.2 Asuntos económicos..... | 23 |
| 3.3 Asuntos ambientales..... | 24 |
| 3.4 Asuntos sociales. | 24 |
| 4. Productos, servicios, sectores, tipos de clientes | 25 |
| 5. Información sobre colaboradores | 26 |
| 6. Información sobre empleados y trabajadores | 28 |
| 7. Declaración de los altos ejecutivos responsables en la toma de decisiones | 29 |
| 7.1 Participación en la formulación en el Plan de Desarrollo 2016-2019 | 32 |
| 7.2 Recuperación institucional | 33 |



| | |
|---|----|
| 7.3 La Estrategia de Comunicaciones 2016-2017..... | 35 |
| 7.3.1 Resultados del relacionamiento..... | 36 |
| Comunicación externa | 37 |
| 8. Impactos, riesgos y oportunidades | 38 |
| 9. Valores, principios, estándares y normas de conducta | 41 |
| 10. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 42 |
| Función Disciplinaria Preventiva | 42 |
| 10.1 Mecanismos Internos y Externos de Denuncia de Conductas Poco Éticas O Ilícitas y de Asuntos Relativos a la Integridad..... | 45 |
| 11. Gobernanza..... | 46 |
| 11.1 Estructura de Gobierno y su Composición..... | 46 |
| 11.2 Estructura Organizacional de Emcali | 47 |
| 11.3. Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno | 48 |
| 11.4. El Papel del Órgano Superior de Gobierno a la Hora de Establecer los Propósitos..... | 49 |
| 11.5. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia | 52 |
| 11.6 Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales..... | 54 |
| 12. Participación de los grupos de interés | 58 |
| 12.1. Porcentaje de empleados cubiertos en los acuerdos colectivos | 59 |
| 12.2. Identificación y selección de los grupos de interés | 60 |
| 12.3. Enfoque para la participación de los grupos de interés | 65 |
| 12.4. Temas y preocupaciones clave mencionados | 67 |



| | |
|---|----|
| 12.5. Diálogos temáticos y canales de comunicación utilizados en la interacción con los grupos de interés..... | 69 |
| Mesa técnica calidad de agua | 69 |
| Mesa municipal de la primera infancia | 70 |
| Mesa sistema municipal de áreas protegidas – SIMAP | 70 |
| 12.6. Plan estratégico interinstitucional de intervención en sistemas de drenaje - PEISD, para la mitigación del riesgo ambiental y sanitario en la zona oriente de Cali..... | 71 |
| Relacionamiento Con EPS, fondos de pensiones y cesantías administradoras de riesgos laborales | 73 |
| 12.7. Desempeño social..... | 74 |
| Sector comunidad | 76 |
| Atención solicitud de mínimo vital | 77 |
| 12.8. Comunidades locales..... | 78 |
| 12.8.1 Programas Y/O proyectos..... | 78 |
| Municipal. | 78 |
| Plan de expansión de energía | 82 |
| Tratamiento de impactos (negativos) | 84 |
| Recuento situación de retraso obra en trabajo del contrato OBRAS COMUNAS 20 / 1. 399-GAA-CO-1466-2016 | 85 |
| Restauración La Margarita | 87 |
| Rosa La Generosa | 91 |
| Todos Ahorramos Todos Ganamos | 92 |
| Mamás emprendedoras y cumplidas con EMCALI | 95 |
| 13. Prácticas para la elaboración de informes | 97 |



| | |
|---|------------|
| 13.1. Definición de contenidos de los informes y cobertura del tema..... | 97 |
| 13.2. Lista de temas materiales | 98 |
| 13.3. Re expresión de la información..... | 98 |
| Cambios en la elaboración de informes: | 99 |
| Ciclo de elaboración de informes..... | 99 |
| Punto de contacto para preguntas del informe..... | 99 |
| Periodo objeto del informe | 99 |
| Índice de contenido..... | 99 |
| Estándar Asociado GRI 102-55..... | 99 |
| Fecha del último informe | 99 |
| Verificación externa | 99 |
| 14. Enfoque de gestión..... | 100 |
| El enfoque de gestión y sus componentes..... | 100 |
| 14.1. Evaluación del enfoque de gestión..... | 101 |
| 15. Contenidos temáticos | 102 |
| 15.1. Valor económico directo generado y distribuido | 102 |
| 15.2. Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales..... | 107 |
| 16. Anticorrupción | 110 |
| 17. Estándares ambientales..... | 112 |
| 17.1. Materiales | 112 |
| Materiales por peso – volumen..... | 112 |



| | |
|--|-----|
| Insumos reciclados | 113 |
| 17.2. Energía | 114 |
| Consumo energético interno | 115 |
| (Dentro de la organización) | 115 |
| Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios. | 115 |
| Consumo energético externo | 115 |
| (Fuera de la organización) | 115 |
| Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios. | 115 |
| Estándar Asociado GRI 302-5 | 115 |
| 17.3. Agua | 116 |
| Captación total de agua según la fuente | 116 |
| Agua Suministrada Plantas 2017 | 118 |
| Resultados. | 119 |
| Acciones de mitigación. | 119 |
| Acciones implementadas en las plantas de potabilización | 120 |
| Planta de potabilización Rio Cali. | 120 |
| Subestación Meléndez. | 121 |
| Almacén central..... | 121 |
| Estación de bombeo Floralia. | 121 |
| Planta Rio Cauca. | 121 |
| PTAR..... | 121 |



| | |
|--|------------|
| Edificio Boulevard..... | 121 |
| 17.4. Telecomunicaciones..... | 125 |
| Objetivo..... | 125 |
| Materiales utilizados por peso y volumen..... | 125 |
| Materiales renovables..... | 125 |
| Materiales no renovables..... | 125 |
| 17.5. Biodiversidad..... | 127 |
| 17.6. Hábitats protegidas o restaurados..... | 135 |
| 17.7. Emisiones..... | 137 |
| Análisis a los aceites dieléctricos..... | 137 |
| 17.8. Vertidos y residuos..... | 139 |
| 17.9. Incumplimiento de la legislación ambiental..... | 143 |
| 17.10. Evaluación ambiental de los proveedores..... | 144 |
| Mantenimiento para garantizar la Sostenibilidad del sistema de drenaje de la ciudad con inclusión social..... | 145 |
| 17.11. Intervención en los predios de propiedad de EMCALI, ubicados en cuencas abastecedoras..... | 147 |
| 18. Empleo..... | 148 |
| Número de Contratistas: 785 Contratistas..... | 148 |
| Principales Logros de la Gestión Humana..... | 149 |
| Convenios Colectivos..... | 149 |
| 18.1. Relaciones entre los trabajadores –empresa..... | 150 |



| | |
|--|-----|
| 18.2. Salud y seguridad en el trabajo..... | 151 |
| El personal contratado a través de la compañía de Seguridad Atlas, también recibieron dicha capacitación el 100% del personal que presta los servicios para Emcali, para un total de 672 personas..... | 151 |
| 18.3. Lesiones y Enfermedades Profesionales, Ausentismo | 152 |
| 18.4. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos..... | 153 |
| 18.5. Formación y Enseñanza..... | 154 |
| 18.6. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional. | 155 |
| 19. Derechos Humanos..... | 156 |
| 20. Salud y seguridad de los clientes..... | 158 |
| 20.1. Falla en la prestación del servicio por calidad..... | 159 |
| 20.2. Plan estratégico interinstitucional de intervención en sistemas de drenaje - PEISD, para la mitigación del riesgo ambiental y sanitario en la zona oriente de Cali..... | 160 |
| 21. Marketing etiquetado..... | 161 |
| 21.1. Estrategia en las comunicaciones | 161 |
| Uso seguro de los servicios. | 163 |
| Servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado y energía). | 169 |
| Información en canal telefónico y virtual..... | 171 |
| 21.2. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de los productos y servicios. | 173 |
| 21.3. Privacidad del Cliente | 176 |



Emcali recibe Premio ANDESCO “Mejor Entorno Ambiental”



Nuestro trabajo de conservación de predios es fundamental para los ecosistemas de la región y ejemplo para el país.



Carta Gerente General



Presento en nombre de todo el equipo directivo y trabajadores de EMCALI EICE ESP este informe de Cooperación para el Progreso (COP), el cual nos permite abordar desde un contexto social, ambiental y económico los momentos más representativos de la empresa durante el año 2017.

Agradezco a la Junta Directiva, por la dirección y acompañamiento durante este año y a los integrantes del comité de gerencia general, a los colaboradores en todos los niveles, a los contratistas, a la comunidad y a nuestros grupos de interés que con su confianza han hecho posible la gestión de Empresas Municipales de Cali, EMCALI.

La consolidación de este informe COP nos abre un espacio para continuar discutiendo sobre las formas de encontrar los caminos hacia el desarrollo sostenible, sobre la mejor manera de implementar la responsabilidad social en la cadena de valor y sobre cómo evaluar y medir la sostenibilidad.

En este sentido, el rol que como empresas tenemos en el desarrollo económico de nuestra región y nuestro país exige que este quehacer trascienda la búsqueda de la riqueza e incluya pilares para la sostenibilidad como son la inclusión social, la protección de los recursos naturales, la defensa y protección de los derechos humanos, entre otros, pero también exige un compromiso y una decisión ética de transparencia, que consolide un capital social y proteja los recursos naturales y la biodiversidad de nuestras regiones en busca de la sostenibilidad.



Respondiendo a este enfoque, nuestro objetivo ha sido comprometer a todas las Unidades Estratégicas de Negocio (Acueducto-Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones) en un ambiente de sostenibilidad, bienestar de las comunidades, reducción del impacto ambiental y generación de valor en los sitios donde hacemos presencia. Adicionalmente, nos focalizamos en la recuperación institucional, emprendiendo una revisión ordenada de los procesos internos de la empresa; implementando políticas y proyectos para mejorar el clima organizacional, incrementando la competitividad mediante optimización de las prácticas operativas y poniendo en marcha el Modelo de Abastecimiento Estratégico. Avanzamos en la formulación del Programa de Gobierno Corporativo en el marco de la transparencia y la eficiencia, promoviendo la competitividad y garantizando la calidad y continuidad de los servicios públicos prestados.

Este año tuvimos un importante reconocimiento en el ámbito ambiental y social, la empresa se hizo acreedora del premio a la Responsabilidad Social 2017, otorgado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones, ANDESCO, gracias a la gestión ambiental adelantada durante los últimos años.

A nivel social, el desarrollo del proyecto Conexión Pacífico permitió llevar la conexión de internet a más de 800 familias del Pacífico colombiano pertenecientes a minorías étnicas; contribuyendo también a la sostenibilidad económica.



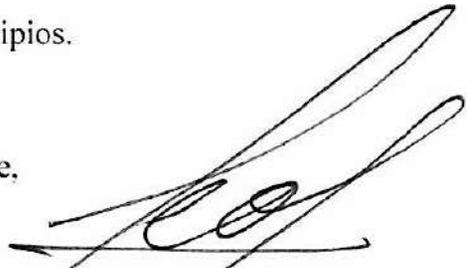
En cuanto a la estrategia económica, estuvimos enfocados en mejorar los indicadores financieros y en la adopción de los estándares internacionales para el reporte de la información financiera. Como resultado de esta gestión, el EBITDA de la compañía se incrementó en el año 2017 frente al 2016 en \$28.510 millones (8.7%).

Exploramos nuevas alternativas de captación de agua, siendo priorizada la Filtración de Lecho de Río, un método natural, eficiente y económico que permite obtener agua de los lechos laterales y centrales del río Cauca.

Estamos encaminados en la transformación de paradigmas de producción, queremos que las buenas prácticas de responsabilidad social se conviertan en algo natural y valioso para la empresa y la sociedad, pero sobretodo que se transformen en un foco de acción.

En este contexto, renovamos la voluntad de adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas convencidos del espíritu de sus principios.

Atentamente,


GUSTAVO ADOLFO JARAMILLO VELAZQUEZ
Gerente General

Perfil de la organización

Estándar Asociado GRI 102-1

1.1. ¿Quiénes somos?

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. – EMCALI, es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios con 87 años de experiencia, creada en Cali en el año de 1.931. Emcali es la Empresa de los caleños y la más grande del suroccidente colombiano, que participa en todas las labores en la cadena de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, energía, y telecomunicaciones. También presta los servicios de energía en los municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada; el servicio de acueducto y alcantarillado en el casco urbano del Municipio de Yumbo.



1.2. Historia

A través del acuerdo 9 del 11 de Marzo de 1930, el Concejo determinó que las empresas del acueducto municipal, la plaza de mercado y el matadero quedarán a cargo del Gerente General de las Empresas Municipales de Cali, que en esa época era nombrado año a año, en tanto que el alcantarillado fue adscrito al departamento de obras de la Alcaldía Municipal.



En el mes de agosto de 1931, por acuerdo No.13 del Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, firmó la escritura pública No.534, que constituyó las Empresas Municipales de Cali, para ofrecer los servicios de acueducto, alcantarillado, organización de plazas de mercado, matadero y recaudo de algunos impuestos (espectáculos). En ese entonces la dirección fue delegada en una Junta Administradora cuyos integrantes serían elegidos cada dos años, entre los cuales figuraban representantes de los bancos nacionales, acreedores del municipio, la cual manejaría la empresa durante doce años.

Luego, mediante acuerdo No. 36 del 7 de Noviembre de 1981, se constituyó el establecimiento Empresas Municipales de Cali EMCALI , como un organismo autónomo mediante el acuerdo 50 del 10 de Diciembre de 1961, quedando encargada de prestar los servicios públicos de acueducto, energía eléctrica, teléfonos , plaza de mercado y de ferias , matadero y alcantarillado. Además, EMCALI se convirtió en el distribuidor de la energía para Cali, Yumbo y Puerto Tejada. En marzo del 2.000, la empresa fue intervenida por el gobierno Nacional hasta julio del 2013.

Desde el 2009, EMCALI está reportando el informe COP. A partir del 2013, EMCALI vuelve a ser administrado por el Municipio de Cali e inicia un proceso fuerte de consolidación de los proceso de operación desde una perspectiva de transparencia y lucha contra la corrupción con el fin de recupera la dignidad de la empresa y avanzar hacia la sostenibilidad de la misma.



1.3. Nuestra Visión

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad.

1.4. Nuestra Misión

EMCALI contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región.



1.5. ¿Qué hacemos?

Nuestra principal actividad es la prestación de servicios públicos incluyendo:

- Comercialización y distribución de energía eléctrica.
- Captación, potabilización y distribución de agua y su vertimiento en alcantarillado.
- Servicios relacionados con telecomunicaciones: Telefonía, internet y televisión.

Todos los servicios se prestan bajo un solo nombre: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. –EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Se prestan otros servicios derivados de las actividades principales, como el servicio de laboratorios de energía y acueducto.



2. Ubicación de la Sede Estándar Asociado GRI 102-3

Sede principal ubicada en:

DIRECCIÓN

- Av. 2N entre Calles 10 y 11 CAM Torre EMCALI

TELEFONO

- (57(2)899 9999.

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 177 - Desde Teléfono Fijo: (2)5240177.

CIUDAD

- Cali - Valle del Cauca, Colombia, Sur América.

PAGINA WEB

- www.emcali.com.co



Imagen 1. Torre Emcali CAM



2.1 Otras sedes administrativas.
Estándar Asociado GRI 102-4

| SEDE | DIRECCIÓN |
|---|---|
| ATENCIÓN SERVICIO YUMBO | Carrera 6 # 15-03 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUA POTABLE PUERTO ISAAC YUMBO | Calle 16 # 15-146 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUA POTABLE ALTO Y BAJO MENGA | Avenida 7 N # 56 N 130 |
| TANQUE DE AGUA POTABLE 1 Y 2 LA CAMPIÑA | Calle 42 AN # 9 N 00 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES LOS GUADUALES | Carrera 9 N # 72-00 |
| PLANTA UASB | |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES BRISAS DE LOS ÁLAMOS | Calle 75 C # 2-46 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES FLORALIA | Calle 84 # 9 N 00 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES PASO DEL COMERCIO | Carrera 1 Calle 84 Vía A Palmira |
| ESTACIÓN DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES CAÑAVERALEJO | Calle 81 # 7-05 |
| BOCATOMA RIO CALI | Carrera 1 Oeste # 121 -126 (Por Referencia) |
| BOCATOMA LA REFORMA | Sector La Fonda |



| | |
|---|---|
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE LA REFORMA | Vereda La Luisa , Carretera La Fonda |
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE RIO CALI | Avenida Circunvalar Calle 4 Oeste # 9-00, San Antonio |
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE LA ELVIRA | Sin Nomenclatura, Patio Bonito |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE TERRÓN 3 | Calle 25 Oeste # 4 A 23 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE TERRÓN 1 | Avenida 4 Oeste # 6-130 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE TERRÓN 4 | Avenida 5 Oeste # 30-30 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE TERRÓN 2 | Avenida 5 Oeste # 13-66 |
| CASA TERRÓN | Avenida 5 Oeste # 26-04 |
| TANQUE 40 | Avenida 4 Oeste Con 19 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL CALIPSO | Calle 72 Carrera 28 Esquina Comuneros II |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL NAVARRO | Calle 72 U # 28 J 00 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL AGUABLANCA | Carrera 26 A 2 # 78-83 |
| POZO PROFUNDO MOJICA | Avenida Ciudad De Cali # 28 E 71 |



| | |
|---|--|
| CASITA ROJA- DPTO. BOMBEO AGUAS RESIDUALES | Calle 59 # 12 C 00 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CAÑAVERALEJO | Calle 73 A # 2 E 97 |
| TANQUE CIUDAD JARDÍN - AGUA POTABLE | Carrera 114 # 9-01 |
| TANQUE METÁLICO VILLAS DEL LILI - AGUA POTABLE | Altos De La Colina Carrera 119 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE LA RIVERA | Vía A Pance |
| TANQUE ALTO NÁPOLES - AGUA POTABLE | Carrera 80 # 2-1 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE NÁPOLES | Calle 5 # 80-00 |
| TANQUE SILOÉ 1- AGUA POTABLE | Avenida Circunvalar # 32 D 34 |
| TANQUE SILOÉ 2 | Carrera 41 A # 3-51 |
| TANQUE SILOÉ 3 | |
| CENTRO OPERATIVO BODEGAS NAVARRO | Transversal 25 # 27 A 40, Primitivo Crespo |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE LA NORMAL | Carrera 22 Oeste # 2-59 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE RIO CAUCA | Calle 59 # 12 B 45 |
| ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL PUERTO MALLARINO | Carrera 15 Calle 75 Esquina |



| | |
|---|-------------------------------|
| ÁREA FUNCIONAL SUPERVISIÓN ACTIVIDADES OPERATIVO- COMERCIALES TERCERIZADAS- CAES | Carrera 80 # 18-121 |
| PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PUERTO MALLARINO | Carrera 15 Calle 75 Esquina |
| POZO PROFUNDO DESEPAZ I | Carrera 23 Calle 99 |
| ALCANTARILLADO DPTO. DE RECOLECCIÓN | Carrera 15 # 59-85 |
| | Piso 2 |
| EDIFICIO BOULEVARD DEL RIO AVENIDA 2 N # 7 N 45 | Piso 7 |
| | Piso 10 |
| POZO PROFUNDO LOS NARANJOS | Diagonal 103 Calle 84 |
| POZO PROFUNDO DESEPAZ II | Carrera 120 Calle 26 |
| | Dirección Técnica, Piso 1 |
| | Laboratorio Medidores, Piso 1 |
| PLANTA CALLE 13 | Dpto. Interventoría Piso 2 |
| CALLE 13 18 A 10 | Dpto. Ingeniería Piso 3 |
| | Dpto. Interventoría Piso 4 |
| CENTRAL TELEFÓNICA TERRÓN | |
| CENTRAL TELEFÓNICA COLON | Calle 14 N° 33-40 |
| CENTRAL TELEFÓNICA PEÑÓN | Cra 3 Oeste N° 1-24 |
| CENTRAL TELEFÓNICA UNIÓN DE VIVIENDA | Cra 41d # 45-01 |
| CENTRAL TELEFÓNICA CENTRO | Cra 7 N° 13-122 |



| | |
|--|------------------------------|
| CENTRAL TELEFÓNICA PARCELACIONES | Cra 122 # 18-100 |
| CENTRAL TELEFÓNICA TEQUENDAMA | Calle 6 # 46-00 |
| CENTRAL TELEFÓNICA SAN FERNANDO | Cra 25 N° 5-70 |
| CENTRAL TELEFÓNICA LIMONAR | Cra 75 Con Calle 15 |
| CENTRAL TELEFÓNICA PRADOS DEL SUR | Cra 81 # 2-00 |
| CENTRAL TELEFÓNICA JAMUNDÍ | Carrera 10 No.12-28 |
| CENTRAL TELEFÓNICA SALOMIA | Cra 1d N° 52-05 |
| CENTRAL TELEFÓNICA SAN LUIS | Cra 1a 5 N° 72-00 |
| CENTRAL TELEFÓNICA ALFONSO LÓPEZ | Calle 73 # 7m-00 |
| CENTRAL TELEFÓNICA POBLADO | Calle 72t # 28d-4 00 |
| CENTRAL TELEFÓNICA MARROQUÍN | Cra 27 # 96-00 |
| CENTRAL TELEFÓNICA DESEPAZ | Cra. 25 #123-00 |
| CODE | Calle 62 #8-29 |
| CENTRAL TELEFÓNICA GUABITO | Calle 34 N° 8ª-165 |
| CENTRAL TELEFÓNICA VERSALLES | Av. 5an # 23d-41 |
| CENTRAL TELEFÓNICA LA FLORA | Av. 3n # 53n-11 |
| CENTRAL TELEFÓNICA YUMBO | Calle 15 # 6-00 |
| CENTRO CONTROL EPSA | Cll 15 Cr 32 Acopi |
| SAN ANTONIO | Carrera 10 Con Calle 1 Oeste |
| CHIPICHAPE | Avenida 7 Norte Np 27n-15 |
| SAN LUIS | Carrera 1 A 5 No72-50 |



| | |
|------------------------------|--|
| MENGA | Carrera 38 No 11a-119 Acopi |
| ARROYO HONDO | |
| GUACHICONA | Carrera 6 No 15-07 Yumbo |
| DIÉSEL I | Vial Al Aeropuerto Carretera Cali- Yumbo |
| CENTRO | Carrera 6 No 27-125 Y Calle 15 No 11-70 |
| DIÉSEL II | Calle 14 No 11-103 |
| MELÉNDEZ | Transversal 25 No 18-62 |
| AGUABLANCA | Calle 98 No 28 E-5 |
| JUANCHITO | Calle 73 No 19-51 Andrés Sanín |
| PUERTO TEJADA CEDELCA | Carrera 26 Calle 7 |
| PUERTO TEJADA | Carrera 25 Con Calle 24a Puerto Tejada |
| CAMPIÑA | Calle 47 Norte No 9n-02 |



3. Propiedad y Forma Jurídica

Estándar Asociado GRI 102-5

3.1. Estructura orgánica de la entidad

La estructura orgánica de la empresa incorpora instancias de decisión como lo es la Junta Directiva, la Gerencia General y las Gerencias de Apoyo y Área; a su vez la Junta Directiva como órgano colegiado dirige la empresa, ajustándose a la normatividad vigente. Ello significa que la estructura de gobierno es aquella que contempla la reglamentación mencionada en la que se da la posibilidad de crear los comités de carácter accidental o transitorio (Resolución JD No. 005 de 1999 Artículo 13) a que haya lugar. La estructura organizacional de EMCALI EICE ESP incorpora dependencias que atienden de manera exclusiva asuntos económicos, ambientales y sociales así:

3.2 Asuntos económicos.

Conformación de la Gerencia de Área Financiera

Conforme a la Resolución GG No. 000951 del 16 de mayo de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten, la Gerencia Financiera está integrada por: Dirección de Contabilidad, Dirección de Presupuesto y Dirección de Tesorería.



3.3 Asuntos ambientales.

Conformación de la Dirección de Gestión Ambiental

Creada mediante Resolución JD No. 00008 del 26 de enero de 2017 y aprobada mediante resuelve No. 005 del acta de Junta Directiva del 26 de enero de 2017 donde se aprueba la modificación de la estructura organizacional del Departamento de Gestión Ambiental por Dirección de Gestión Ambiental Corporativa. La Dirección Ambiental Corporativa se encuentra adscrita a la Gerencia General.

3.4 Asuntos sociales.

Conformación de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa

Conforme a la Resolución GG No. 000951 del 16 de mayo de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten, la Dirección de Responsabilidad se encuentra adscrita a la Gerencia General y está integrada por el Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Cliente.

Las dependencias mencionadas, cuentan con un titular nombrado por el Gerente General según el Acuerdo 034 de 1999 “Estatuto Orgánico”, Artículo Quince. Así mismo, través del Comité de Gerencia General rinden cuentas de sus actuaciones y ejecuciones al Gerente General y este a su vez a la Junta Directiva.



4. Productos, servicios, sectores, tipos de clientes

Estándar Asociado GRI 102-6

Tenemos cobertura en los municipios de Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada, Dagua y área rural de Candelaria y Palmira.

- Comercialización y distribución de energía.
- Captación, potabilización, distribución de agua y alcantarillado.
- Telecomunicaciones.

Nuestros clientes

Número de clientes de EMCALI por unidad de negocios

- El servicio de energía ofrecido por EMCALI cuenta con un número de 654.975 clientes.
- El servicio de acueducto cuenta con un número de 610.099 clientes.
- El servicio de alcantarillado cuenta con un número de 588.964 clientes.
- El servicio de telecomunicaciones en el cual se incluye internet banda ancha, IPTV y línea básica cuenta con un número de 311.655 clientes.



5. Información sobre colaboradores

Estándar Asociado GRI 102-7

Somos una gran empresa que cuenta con 3.219 colaboradores, integrados por 2.319 empleados oficiales, 120 empleados públicos y 780 Contratistas.

Número de suscriptores y valor de ingresos generados en el año 2017 por venta de servicios

Servicio de Telecomunicaciones

Con 311.655 suscriptores que generaron ingresos por \$164.136 millones de pesos, repartidos entre ingresos por Televisión, Telecomunicaciones y servicios informáticos.

Servicio de Energía

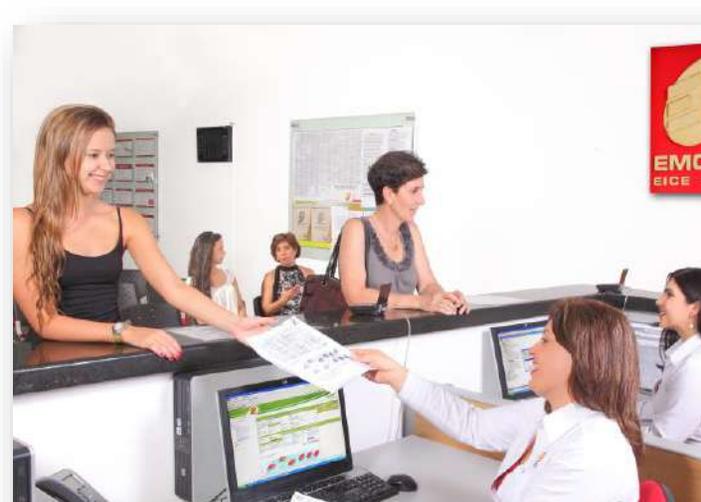
Con 654.975 suscriptores que generaron ingresos por \$1.145.706 millones de pesos.

Servicio de Alcantarillado

Con 588.964 suscriptores que generaron ingresos por \$267.401 millones de pesos.

Servicio de Acueducto

Con 610.099 suscriptores que generaron ingresos por \$303.127 millones de pesos.



Para un total de ingresos por concepto de venta de Servicios en el año 2017 de \$1.880.371 Millones de pesos, con un incremento del 4,5% sobre los ingresos de 2016 (\$1.798.598 millones.)



Adicionalmente se generaron otros ingresos

Valor del patrimonio 2017

\$3.342.678 millones de pesos, presentando un incremento del 2,3% con relación a los activos del 2016 (\$3.265.145 millones de pesos).

Valor de activos totales

\$7.559.232 millones de pesos, presentando un incremento del 14,6% sobre los activos de 2016 (\$6.596.875 millones de pesos).

Valor de pasivos totales 2017

\$4.216.554 millones de pesos, presentando un incremento del 25% con relación a los pasivos del 2016 (\$3.371.730 millones de pesos).

Otros servicios

- Asistencia técnica, publicidad en facturación, publicar, servicio de facturación, generaron ingresos por \$17.000 millones de pesos.
- Venta de bienes por \$7.421 millones de pesos.
- Ingresos por Transferencias y Subvenciones: \$2.678 millones de pesos.
- Otros Ingresos: \$947.171 millones de pesos.
- Para un total de ingresos de \$2.854.641 millones de pesos, antes de devoluciones y descuentos.



6. Información sobre empleados y trabajadores

Estándar Asociado 102-8

La totalidad de empleados de la empresa, se muestra desglosado en la siguiente tabla:

| TOTAL DE EMPLEADOS | |
|------------------------|------|
| TRABAJADORES OFICIALES | 2319 |
| EMPLEADOS PUBLICOS | 120 |
| TOTAL DE FUNCIONARIOS | 2439 |

Fecha de Corte. Diciembre 5-17

| | |
|--|-------|
| Año: | 2017 |
| N° de trabajadores en toda la entidad | 2439 |
| N° de contratistas | 780 |
| Total de colaboradores | 3.219 |



7. Declaración de los altos ejecutivos responsables en la toma de decisiones

Estándar Asociado 102-14 - 102-26



Estrategia

EMCALI ha venido consolidándose como la principal empresa de servicios públicos domiciliarios de la región, prestando sus servicios a los municipios de Cali, Yumbo, Puerto Tejada, Jamundí, Palmira y Candelaria; atiende a 654.975 suscriptores en el componente de Energía, 610.099 suscriptores de Acueducto, 588.964 suscriptores de Alcantarillado y 311.655 suscriptores de los servicios de Telecomunicaciones.

La gestión realizada en el año 2017, muestra como el desempeño de la empresa comienza a caminar por la senda de la sostenibilidad, mediante la implementación de estrategias organizacionales centrales: una estrategia económica para garantizar la sostenibilidad de la empresa, la estrategia de fortalecimiento institucional, una estrategia dirigida al fortalecimiento de la gestión ambiental enfocada en la recuperación institucional y una estrategia de comunicaciones transversal a toda la organización.



Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de la empresa, la actual administración y todo el equipo están trabajando sobre las siguientes estrategias:

Estrategia económica

Enfocada en mejorar los indicadores financieros y en la adopción de los estándares internacionales para el reporte de la información financiera. Sus objetivos y programas están encaminados hacia la sostenibilidad y transparencia. Esta ruta hacia la sostenibilidad está enfocada en dos aspectos: una estrategia económica para garantizar la sostenibilidad de la empresa y la segunda estrategia enfocada en la recuperación institucional.

La estrategia económica se ha dirigido a mejorar los indicadores financieros y en la adopción de los estándares internacionales para el reporte de la información financiera.

La estrategia de fortalecimiento institucional está focalizada en la recuperación institucional de la empresa, en la cual se realizó primero una revisión ordenada de los procesos internos; con base en ello se implementaron políticas y proyectos para mejorar el clima organizacional, incrementar la competitividad mediante optimización de las prácticas operativas, se puso en marcha el Modelo de Abastecimiento Estratégico y se inició con la formulación del Programa de Gobierno Corporativo. Lo anterior, en el marco de la transparencia y eficiencia, para promover la competitividad, garantizar la calidad y continuidad de los servicios públicos prestados.

De otra parte, es importante mencionar los esfuerzos dirigidos hacia la implementación y desarrollo de estrategias para medir y evaluar los resultados de la sostenibilidad. En este sentido, uno de los propósitos del próximo año será la inclusión de los estándares



internacionales de Responsabilidad Social al Sistema de Gestión de EMCALI. En este marco de esfuerzos, se suman los logros en el ámbito ambiental y social.

Resultados

La estrategia económica se enfocó en mejorar los indicadores financieros y en la adopción de los estándares internacionales para el reporte de la información financiera. Así pues, los resultados de los indicadores financieros para EMCALI en 2017 son destacables: los ingresos operacionales crecieron \$ 104.331 millones frente a los ingresos del 2016, representando un crecimiento del 5.5%.

A nivel ambiental, EMCALI ha sido merecedora del premio a la Responsabilidad Social 2017, por la gestión ambiental adelantada durante el 2016 y a nivel social el desarrollo del proyecto Conexión Pacífico que permitió llevar la conexión de internet a más de 800 familias del Pacífico colombiano pertenecientes a minorías étnicas; contribuyendo también a la sostenibilidad económica.



7.1 Participación en la formulación en el Plan de Desarrollo 2016-2019

Logros

- Proteger y reducir en un 25% la vulnerabilidad en la infraestructura indispensable, de EMCALI, ubicada en el Jarillón.
- Realizar la reposición de 11,158 ml de redes de acueducto en el área de prestación de servicio de EMCALI.
- Disminuir las Pérdidas de agua alcanzando un porcentaje de 55.43%. Realizar la reposición de 10.740 ml redes de alcantarillado en el área de prestación de servicio de EMCALI.
- Disminuir las pérdidas de energía (Balance Energético) a 10.90% en el SDL de EMCALI.
- Aumentar la Disponibilidad del Servicio (Continuidad del Servicio) en el área urbana de Cali, al 99,78%.
- Lograr el 96,36% de cobertura legal del servicio de energía para la ciudad de Cali.
- Construir 3.90 Km de red subterránea de media tensión en SDL de EMCALI.
- Adoptar e implementar en un 40% el Gobierno Corporativo en EMCALI EICE ESP.
- Apoyar técnicamente en la formulación e implementación del proyecto piloto de iluminación pública inteligente, que gestiona el Departamento Administrativo de Planeación Municipal -DAPM para la ciudad de Cali.
- Apoyar técnicamente en la implementación de 20 zonas de espacio público con accesibilidad a internet de manera gratuita, que gestiona la Secretaria General de la alcaldía de Santiago de Cali.
- Participación en la formulación de Unidades de Planeación Urbana –UPU -EMCALI apoyo técnicamente al Departamento Administrativo de Planeación Municipal –DAPM, en la formulación de la UPU 7 Versalles, UPU 9 Manzana del Saber y UPU 10 Estadio, las cuales se adoptaron mediante acuerdo 0423 del 27 septiembre de 2017. También se presentó proyecto de acuerdo al Concejo Municipal de Santiago de Cali, para la adopción de las UPU 3, 4, 6, 8, 11, 12 y 13.
- Seguimiento del POT.



7.2 Recuperación institucional

La segunda estrategia ha estado focalizada en la recuperación institucional, partiendo de una revisión ordenada de los procesos internos de la empresa; con base en ello se han implementado políticas y proyectos para mejorar el clima organizacional, incrementando la competitividad mediante optimización de las prácticas operativas.

También se ha puesto en marcha el Modelo de Abastecimiento Estratégico, iniciando con la formulación del Programa de Gobierno Corporativo. Lo anterior, en el marco de la transparencia y eficiencia, para promover la competitividad y garantizar la calidad y continuidad de los servicios públicos prestados.

En este marco de esfuerzos, se suman los logros en el ámbito ambiental y social. A nivel ambiental, la empresa se hizo acreedora del premio a la Responsabilidad Social 2017, por la gestión ambiental adelantada durante los últimos años.

A nivel social el desarrollo del proyecto Conexión pacífico permitió llevar la conexión de internet a más de 800 familias del pacífico colombiano pertenecientes a minorías étnicas; contribuyendo también a la sostenibilidad económica.

Adicionalmente se están implementando y desarrollando estrategias para mediar y evaluar los resultados de la sostenibilidad; vinculando la inclusión de los estándares internacionales de Responsabilidad Social al sistema de gestión de EMCALI.

Sostenibilidad del sistema de drenaje de la ciudad.

Este proyecto va en doble vía, ya que desde la parte ambiental EMCALI contribuye a la sostenibilidad del sistema de drenaje mejorando la calidad del recurso hídrico; y desde la parte social el aporte de la empresa se da en la medida que el proyecto se ejecuta con la inclusión de organizaciones sociales que apoyan con las actividades de mantenimiento y educación ambiental. Implementación del *Plan de Manejo Ambiental* en el marco del proyecto de recuperación de las lagunas El Pondaje y Charco Azul, lo anterior con el fin de generar medidas de conservación y protección al medio natural como también compensación de aquellas actividades que modificaron el entorno en la ejecución del proyecto. Recuperación de 21.5 hectáreas de espejo de agua del humedal, lo que contribuyó a la conservación de la estructura ecológica.



Continuación de dos proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio MDL, los cuales generan bonos producto de la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero GEI (CERs). Producción de BIO gas para la generación de energía que consume la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Cañaveralejo. Por último, se implementó el Proyecto Plan Estratégico Interinstitucional de Intervención en Sistemas de Drenaje (PEISD), el cual contempla la construcción de corredores ambientales en la zona urbana del municipio de Santiago de Cali.

Es importante señalar nuestra política de Responsabilidad Social que establece la institucionalización como el compromiso de actuación ética para la toma de decisiones en beneficio de la sociedad, mediante la prestación de los servicios públicos, la administración responsable de los recursos y la interlocución permanente y constructiva con las partes interesadas. Resolución No. 000411 G.G. del 7 de abril de 2010.

La política de Sustentabilidad en EMCALI EICE – ESP se adopta como el propósito superior de la organización de crecer y perdurar exitosamente mediante estrategias y actividades gestionando con responsabilidad social, decididas por la misma empresa de forma autónoma, en lo cual se cumplan los objetivos estratégicos de la empresa y la realización de las expectativas de sus grupos de valor. (Resolución GG No. 002002 de 30 Dic. 2014).



Imagen 2. Planta PTAR Cañaveralejo



7.3 La Estrategia de Comunicaciones 2016-2017.

La comunicación empresarial deberá tener un enfoque integral, medible y ser transversal en la organización; a fin de generar confianza al interior y exterior, lo cual permitirá la disminución del riesgo reputacional y del rumor. Para lograr implementar esta línea de trabajo en la comunicación, se contará con insumos fundamentales como los planes de comunicación de las unidades estratégicas de negocio y la definición de parámetros y criterios para el uso y manejo de la comunicación interna y externa.

De esta manera, se trabajará teniendo en cuenta cuatro líneas estratégicas; **Planear y evaluar la comunicación empresarial**, cuyo objetivo es el de diseñar y hacer seguimiento al Plan Estratégico de Comunicación Empresarial, el cual soportará la plataforma integrada de Comunicaciones; incluyendo las mejoras correspondientes. **La Comunicación Externa**, se orientará al desarrollo de la plataforma integrada de comunicación empresarial con alto valor agregado para EMCALI EICE ESP, por medio de la divulgación de contenidos corporativos y comerciales, adicionalmente realizar el monitoreo de medios para analizar el posicionamiento de la marca, lo cual facilitará la toma de decisiones de la alta dirección. Desarrollando **la Comunicación Organizacional**, se avanzará en la producción de campañas institucionales, así como en la divulgación de contenidos informativos, la administración de carteleras físicas y digitales y la administración de buzones de sugerencia digital. Finalmente, se implementará un plan de **Relaciones Públicas y Protocolo**, con el que se busca diseñar estrategias institucionales, que agreguen valor a la marca, la reputación y la imagen corporativa.



7.3.1 Resultados del relacionamiento

Facebook

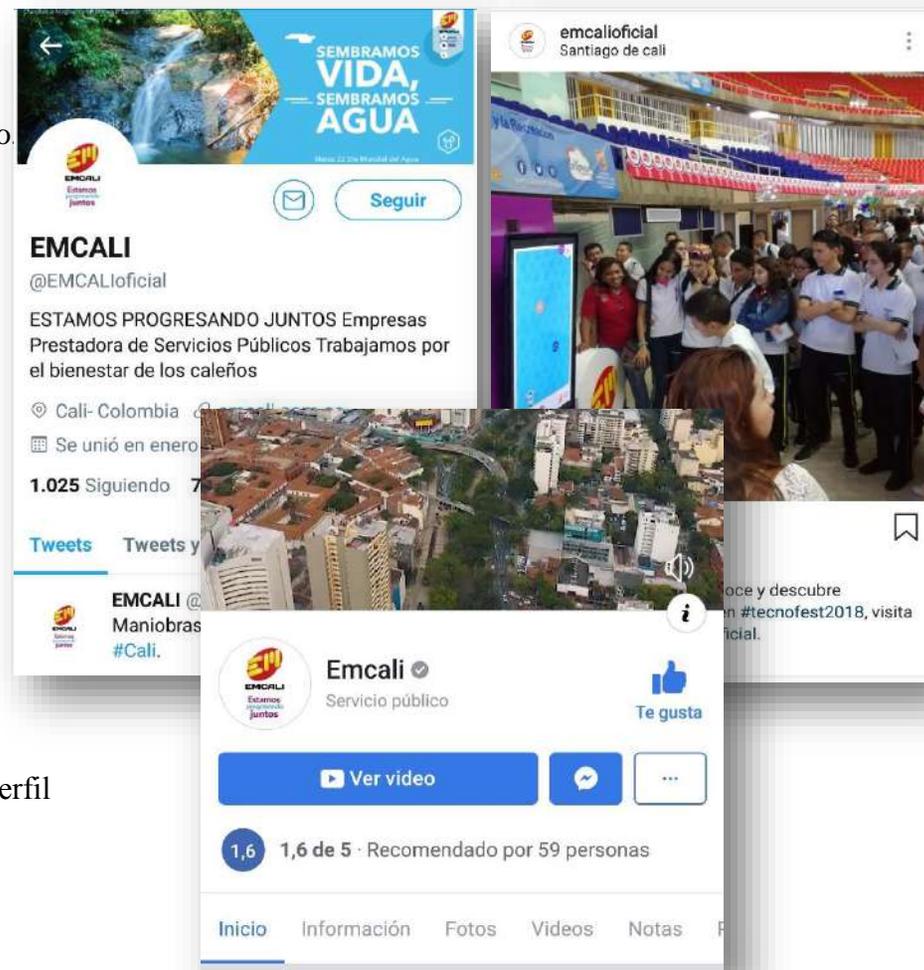
- 82 reportes diarios trabajos energía-acueducto.
- 720 publicaciones por mes
- Alcance de Facebook
Publicaciones orgánicas: 16.859

Instagram

- No. Seguidores Instagram: 543
- Publicaciones: 103
- Alcance Instagram: 1431

Twitter

- Alcance de Twitter: 968.700.
- Visitas a la página de Facebook. 2550
- Visitas al perfil. 79.100
- N°. “Me gusta” Facebook (No. Usuarios en perfil corporativo). 19.621
- N°. De “Me gustas” en Twitter. 1.500.000
- Retweets. 1.100.000
- N° respuestas. 1.300.000



Comunicación externa

Producción y publicación de contenidos periodísticos para medios tradicionales y digitales



Resultados



- 194 contenidos periodísticos, 27 Informes especiales, 167 comunicados de prensa externa, 123 programas emitidos por el Canal Regional Telepacífico de EMCALI TE CUENTA.
- Página Web
- Actualizaciones constantes en Pagina Web durante el último Trimestre
- Noticias: 171
- Informe cuatrimestral SCI
- Rut EMCALI
- Organigramas 2017
- Gobierno Corporativo
- Trámites y Requisitos para eventos temporales (Energía-Acueducto-Telecomunicaciones)
- Estados Financieros
- Certificados SIUST
- Tarifas de Energía y Acueducto
- Plan de Recuperación Agua
- Autos de Apertura y Procesos Administrativos
- Eventos en Pagina Web



8. Impactos, riesgos y oportunidades

Estándar Asociado GRI 102-15

Desde la dirección de Planeación Corporativa se viene gestionando un plan de trabajo acorde a la mitigación de riesgos implementado el cual se mostrará a continuación:

Plan de Mitigación de Riesgos Implementado por la Gerencia General y la Dirección de Planeación Corporativa

| PROGRAMA ESTRATÉGICO | INDICADOR ESTRATÉGICO ó TÁCTICO | META 2017 | Periodicidad | Responsable |
|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------------|
| Plan de Mitigación de Riesgos | CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA | Cumplir el 90% del cronograma | Mensual | Planeación Corporativa |
| Plan de Mitigación de Riesgos | Riesgos evaluados de EMCALI | Evaluar el 100% de los riesgos a | Mensual | Planeación Corporativa |
| Plan de Mitigación de Riesgos | CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA | Cumplimiento del reporte del 2015 | Mensual | Planeación Corporativa |

Grafico 1. Plan de mitigación de riesgos

¹ Elaboración propia de la Dirección de Planeación Corporativa 2017



| ACCION | ACTIVIDADES | MESAS DE TRABAJO | RESPONSABLE | PRODUCTO | FECHA |
|------------|---|------------------|--|---|---------------------------|
| EJECUTADOS | Construcción del Contexto de Riesgos a partir del PEC y sus Focos | 2 | Gerencia General Dirección de Planeación Corporativa | Programa de Gestión Estratégica del Riesgo | AGOSTO 2016 MARZO 2017 |
| | Definición de Escenarios de Riesgos Estratégicos | 4 | Comité Gerencia General | Escenario de Riesgos Estratégicos | AGOSTO 2016 MARZO 2017 |
| | Definición de Escenarios de Riesgos de Negocio | 8 | Secretaría General y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos Secretaría General | AGOSTO 2016 MARZO 2017 |
| | | 5 | Gerencia UEN Telecomunicaciones y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la GUENT | |
| | | 5 | Gerencia UEN Energía y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la GUENE | |
| | | 5 | Gerencia UEN Acueducto y Alcantarillado y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la GUENAA | |
| | | 4 | Gerencia Comercial y Atención al Cliente y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la Gerencia Comercial y Atención al Cliente | |
| | | 5 | Gerencia Area Gestión Humana y Activos y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la Gerencia Area Gestión Humana y Activos | |
| | | 5 | Gerencia Financiera y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la Gerencia Financiera | |
| | | 3 | Gerencia de Abastecimiento Empresarial y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la Gerencia de Abastecimiento Empresarial | |
| | | 3 | Gerencia Area Tecnología de la Información y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la Gerencia Area Tecnología de la Información | |
| | | 4 | Dirección de Responsabilidad Social y Dirección de Planeación Corporativa | Escenario de Riesgos de los Procesos de la Dirección de Responsabilidad Social | |
| | Construcción de Métricas | 5 | Secretario General Gerente Financiero y Dirección de Planeación Corporativa | Evaluación Métricas de Escenarios de Riesgos | ABRIL- MAYO 2017 |

Tabla 1. Plan de mitigación de riesgos



| ACCION | ACTIVIDADES | MESAS DE TRABAJO | RESPONSABLE | PRODUCTO | FECHA | |
|--------------|--|------------------|--|---|--|-----------------|
| POR EJECUTAR | Revalidar Métricas | Indefinido | Secretario General Gerente Financiero y Dirección de Planeacion Corporativa | Escenarios de Riesgos con su Valoración de Métricas | Septiembre | |
| | Validación Escenarios de Riesgos Estratégicos | | Gerencias y sus Equipos Directivos y Dirección de Planeación Corporativa | Escenarios de Riesgos Validados | Septiembre / Octubre | |
| | Evaluar los Escenarios de Riesgos Estratégicos y de Procesos | | | Escenarios de Riesgos Evaluados | Octubre / Noviembre | |
| | Capacitar a los Líderes de Riesgos de toda la Empresa | | Líderes de Riesgos EMCALI | Corredor de Seguros | Líderes capacitados en PGER | Noviembre |
| | Acompañamiento a los Líderes en la alimentación del sistema de información | | | | Sistema de EMCALI actualizado en Riesgos | Diciembre |
| | Consolidación de los Perfiles de Riesgos Estratégicos y de Procesos | | | | Perfiles Consolidados | Enero de 2018 |
| | Definición de Indicadores de Desempeño para el PGER | | | | Indicadores | Febrero de 2018 |
| | Ajustes finales al PGER | | | Documento Final | Marzo de 2018 | |

Tabla 2. Plan de mitigación de riesgos



9. Valores, principios, estándares y normas de conducta

Estándar Asociado GRI 102-16

Ética e Integridad

Mediante la resolución No. GG-000243 de 5 de abril de 2016, EMCALI EICE ESP actualiza el código de ética y establece los valores estratégicos, principios corporativos, valores éticos, y principios éticos que regirán el código de ética.

El código de ética fue socializado y entregado a todos los servidores públicos de la empresa. Los valores son: solidaridad, respeto, responsabilidad, honestidad, equidad, efectividad, lealtad. Por medio de la Gerencia de área Gestión Humana y Administrativa se ha desarrollado la gestión ética de la empresa mediante la adopción de Código de ética cuya última actualización se realizó en el año 2016 mediante Resolución GG No. 00243 del 05 de abril de 2016. En esta se adoptan los principios y valores por los cuales se rigen los servidores públicos de nuestra empresa.

EMCALI EICE ESP en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 147 de 2011 y del decreto 124 de Enero de 2016 mediante los cuales la secretaría de transparencia de la Republica en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de trámites y el Programa Nacional de Servicio al ciudadano de la Dirección Nacional de Planeación, acogió la actualización de la metodología en su versión 2 para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la cual contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal.



Su objetivo General es dar cumplimiento a las estrategias en los cinco componentes del Plan Anticorrupción definidas por la Gerencia General para la vigencia 2016, donde se debe garantizar la transparencia, no corrupción y buena imagen de la empresa para la continuidad de los negocios de EMCALI EICE ESP.



10. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Estándar Asociado GRI 102-17

La gestión ética en la empresa ha implicado desde el año 2003 el desarrollo de varias estrategias que de acuerdo con el tipo de empresa, han permitido elevar gradualmente el nivel de interiorización del mismo. En el año 2008 se formaliza el código de ética bajo el Modelo Estándar de Control Interno - MECI. Lo anterior implicó definir un gestor ético empresarial, conformar comité de ética, diseñar e implementar código de ética empresarial, establecer acta de cumplimiento de compromisos éticos, alineación con el Plan Estratégico Corporativo, realizar las jornadas de socialización, sensibilización e interiorización.

En el año 2016 la estrategia estuvo enfocada en.

Fomentar cultura de gestión de riesgos de corrupción, dinamizando el conocimiento y aplicación del código de ética, lo anterior de acuerdo con el plan de trabajo definido el cual en su fase de socialización e interiorización.

Función Disciplinaria Preventiva.

Se diseñó y aplicó a 334 Servidores Públicos una herramienta para la medición del impacto de la gestión ética, bajo la base conceptual del DAFP, adaptada a las necesidades y características de la empresa.

Adicionalmente, se realizó la socialización de los valores éticos y estratégicos mediante las jornadas de capacitación y vivencia de los valores en el Taller "El valor lo pones Tú", dirigido a servidores públicos de todos los niveles jerárquicos de la empresa y de las diferentes áreas, al cual con corte a junio asistieron un total de 199 servidores de todos los niveles jerárquicos de la empresa y de las diferentes áreas.



El 85% de los trabajadores encuestados reconocen que han sido impactados de manera positiva por los valores y principios éticos de la empresa, y son necesarios para el óptimo desempeño de sus funciones.

Se diseñó y formuló el “Curso virtual de Control Disciplinario” a fin de socializar en los servidores públicos de la empresa los aspectos disciplinarios de mayor relevancia que deben interiorizarse. A partir del segundo semestre de 2017, se ha subido a la intranet y será obligación de todo el personal realizarlo. “Se está diseñando campaña de prevención por Intranet – a través de “tips” que llamen al cumplimiento de los deberes de los servidores públicos –, se iniciará con lo atinente al tema contractual / gestión de los supervisores designados por la empresa como tema obligatorio en las charlas preventivas se coloca átono la Reforma de la Ley Disciplinaria”.

Se ilustró al personal de Servidores Públicos de EMCALI E.I.C.E. EPS. en la Ley disciplinaria 734 de 2002

Ley de Acoso laboral - Comité de Convivencia y en lo pertinente en anticorrupción.

Las capacitaciones se realizaron de la siguiente manera.

| No. Funcionarios | Gerencia | Fecha |
|------------------|----------------|------------|
| 6 | Alcantarillado | 03/02/2017 |
| 11 | Comercial | 24/02/2017 |
| 114 | Comercial PQRS | 28/02/2017 |
| 13 | Comercial | 01/03/2017 |
| 10 | Comercial | 08/03/2017 |
| 29 | Comercial | 31/03/2017 |
| 14 | Alcantarillado | 03/04/2017 |
| 11 | Alcantarillado | 05/04/2017 |
| 19 | Alcantarillado | 05/04/2017 |
| 6 | Inducción | 26/04/2017 |



| | | | |
|--|------------|----------------|--|
| | 27 | Acueducto | 03/05/2017 |
| | 32 | Comercial | 04/05/2017 |
| | 37 | Teléfonos | 09/05/2017 |
| | 8 | Alcantarillado | 17/05/2017 |
| | 19 | Acueducto | 23/06/2017 |
| | 22 | Teléfonos | 12/09/2017 |
| | 14 | Alcantarillado | 19/09/2017 |
| | 8 | Acueducto | 21/09/2017 |
| | 4 | Inducción | 26/10/2017 |
| | 27 | Interventoría | 22/09/2017 |
| | 431 | TOTAL | 17,24% del total de servidores públicos |

Tabla 3. N° de funcionarios capacitados



10.1 Mecanismos Internos y Externos de Denuncia de Conductas Poco Éticas O Ilícitas y de Asuntos Relativos a la Integridad

| # | Mecanismo | JUNIO 2017 | DICIEMBRE 2017 |
|---|-----------------------------|------------|----------------|
| 1 | AUTOS VARIOS | 371 | 278 |
| 2 | INDAGACIÓN PRELIMINAR | 92 | 57 |
| 3 | INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA | 45 | 31 |
| 4 | ARCHIV. INDA. PRELIMINAR | 47 | 34 |
| 5 | ARCH. INVEST. DISCIPLINARIA | 46 | 37 |
| 6 | INHIBITORIOS | 5 | 5 |
| 7 | PLIEGO DE CARGOS | 18 | 32 |
| 8 | FALLOS | 15 | 22 |

Tabla 4. Mecanismos internos de denuncia

Gestionar Cultura ética en EMCALI EICE ESP

Durante el año 2017, se diseñó un instrumento que permite identificar el estado actual de las prácticas éticas en la apropiación, adopción y vivencia de los valores éticos y estratégicos en el ejercicio de las funciones y en la toma de decisiones, así como en el tipo de conductas que efectivamente se siguen por parte de los directivos y demás servidores públicos en las interacciones con los diversos grupos, sistemas o partes interesadas con los que se relaciona e interactúa.

En reunión del Comité de ética del día 13 de diciembre de 2017 se revisó el informe final de la medición de la gestión ética de la empresa y se acordó, conforme los resultados encontrados que, para la vigencia 2018, se realizaría un análisis detallado de los resultados obtenidos en cada categoría y se recomienda que la información recolectada a partir de la aplicación del instrumento quede constituida como línea base para la elaboración del plan de trabajo de la vigencia 2018, orientado a la mejora de la gestión ética en EMCALI EICE ESP y como insumo fundamental para el fortalecimiento ético de la empresa y en la implementación de actividades de mejora de la cultura organizacional, soportada en el análisis de la práctica de los valores éticos y estratégicos en la gestión ética de la empresa con los diferentes grupos de valor.



11. Gobernanza

Estándar Asociado GRI 102-18

11.1 Estructura de Gobierno y su Composición



EMCALI EICE ESP opera la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones bajo los presupuestos de las leyes 142, 143 de 1994 y 1341 de 2009 y su Estatuto Orgánico contenido en el Acuerdo 034 de 1999, desarrollado por la Resolución JD No.003 de 1999 “*Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP* y Resolución JD No. 005 de 1999 “*Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de la Junta Directiva de la empresa Industrial y Comercial del Estado, y del orden Municipal EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EICE ESP*”, en donde se establecen los órganos de dirección y administración de la empresa con sus funciones y responsabilidades. La estructura orgánica de la empresa incorpora instancias de decisión como lo es la Junta Directiva, la Gerencia General y las Gerencias de apoyo y área; a su vez la Junta Directiva como órgano colegiado el cual dirige la empresa, ajustándose a la normatividad vigente.



11.2 Estructura Organizacional de Emcali Estándar Asociado GRI 102-19

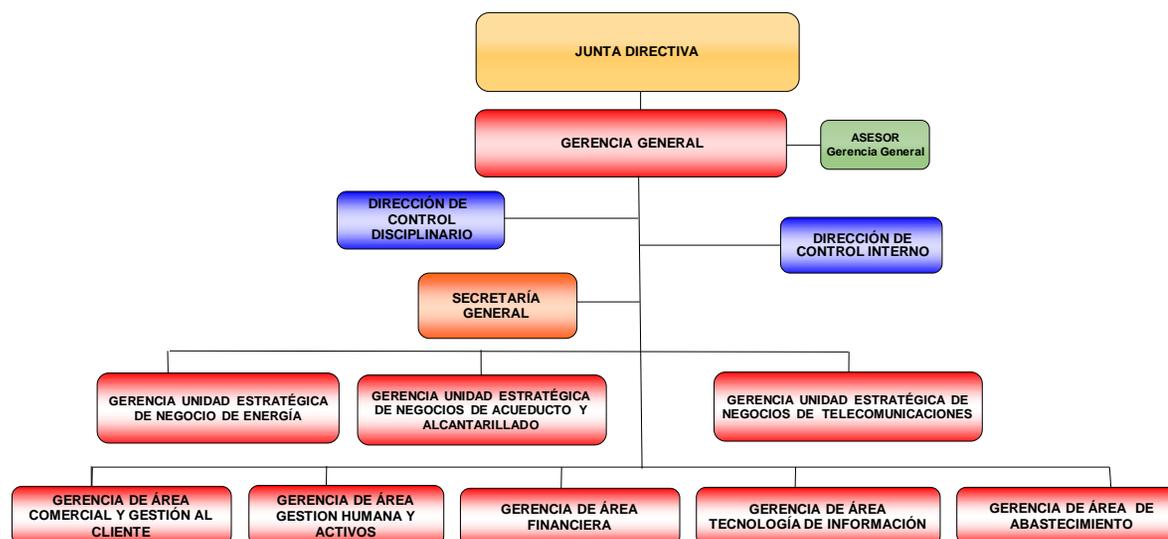


Grafico 2. Estructura organizacional

La Junta Directiva dirige, administra y delega la responsabilidad legal de la empresa en la estructura organizacional de la misma, como lo indica el artículo 12 del Acuerdo 034 de 1999 “Estatuto Orgánico”. Para ello, una vez al mes sesiona de manera ordinaria la Junta Directiva, las directrices y solicitudes de la misma quedan consignadas en las acta levantada por la secretaria general de la empresa, como lo dispone la Resolución 005 de 1999 Reglamento Interno Junta Directiva.

Conforme a lo mencionado, la Junta Directiva delega en el Gerente General las funciones que le atribuyen los estatutos. Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa” en el Artículo noveno: Funciones de la Junta Directiva. Numeral 15: *“Delegar en el Gerente aquellas funciones que le atribuyen los estatutos y que considere pertinente para el buen funcionamiento de la empresa.*



Estándar Asociado GRI 102-20 – 102-26

Para los temas específicos de índole económica, ambiental y social, la empresa dentro de su estructura organizacional cuenta con: la Gerencia Financiera, la Dirección Ambiental Corporativa y la Dirección de Responsabilidad Social. La estructura organizacional de EMCALI EICE ESP incorpora dependencias que atienden de manera exclusiva asuntos económicos, ambientales y sociales así:

Asuntos Económicos - Gerencia de Área Financiera

Conforme a la Resolución GG No. 000951 del 16 de mayo de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten, la Gerencia Financiera está integrada por: Dirección de Contabilidad, Dirección de Presupuesto y Dirección de Tesorería.

Asuntos Ambientales- Dirección Ambiental Corporativa

Creada mediante Resolución JD No. 00008 del 26 de enero de 2017 y aprobada mediante resuelve No. 005 del acta de Junta Directiva del 26 de enero de 2017 donde se aprueba la modificación de la estructura organizacional del Departamento de Gestión Ambiental por Dirección de Gestión Ambiental Corporativa. La Dirección Ambiental Corporativa se encuentra adscrita a la Gerencia General.

Asuntos Sociales- Dirección de Responsabilidad Social

Conforme a la Resolución GG No. 000951 del 16 de mayo de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten, la Dirección de Responsabilidad se encuentra adscrita a la Gerencia General y está integrada por el Departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Cliente y de acuerdo al mapa de operaciones y procesos vigente, tiene la responsabilidad de gestionar la sustentabilidad.

Todas las dependencias mencionadas, cuentan con un titular nombrado por el Gerente General según el Acuerdo 034 de 1999 “Estatuto Orgánico” Artículo Quince. Así mismo través del Comité de Gerencia General rinden cuentas de sus actuaciones y ejecuciones al Gerente General y este a su vez a la Junta Directiva.

11.3. Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno

Estándar Asociado GRI 102-21

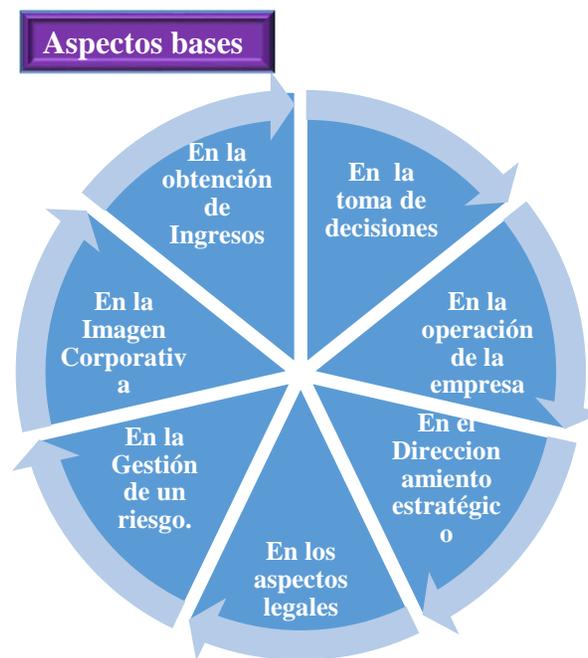


La caracterización de los grupos de interés por parte del órgano superior de gobierno se hizo a través de la Secretaria General y las áreas de Regulación y Calidad de Emcali, mediante la conformación de grupos de trabajo que valoraron la capacidad que tiene cada grupo de Interés en influir en las cuestiones económicas, ambientales y sociales.

El trabajo se hizo en base a los siguientes criterios, teniendo en cuenta la capacidad de influencia que tiene cada grupo de interés en los siguientes aspectos:

Posteriormente, en plenaria se presentaron y analizaron los resultados y las valoraciones y se sacaron promedios de cada grupo, dándoles una calificación según su importancia.

Dentro del grupo de gobernanza, la Junta Directiva de EMCALI se calificó como “Imprescindible” con calificación de 4,29 (sobre base 5), teniendo en cuenta el alto grado de importancia en sus directrices y lineamientos para todos y cada uno de los grupos de interés.



11.4. El Papel del Órgano Superior de Gobierno a la Hora de Establecer los Propósitos.

Estándar Asociado GRI 102-22



Según el Acuerdo 034 de 1999 y Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP la composición de la Junta Directiva está conformada por nueve (9) miembros así: El Alcalde o su delegado quien la presidirá; cinco (5) miembros designados libremente por el Alcalde y tres (3) escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.

Actualmente como estructura formal de gobierno, no se tienen conformados Comités al interior de Junta Directiva. Se están adelantando acciones para la conformación de los Comités necesarios.

Se adjunta la estructura organizacional de la Alta Gerencia, establecida en la Resolución GG No. 0951 de 2011 y demás que la modifiquen o ajusten y la Resolución JD 0009 de 2015 *“Por la cual se crea la Gerencia de Abastecimiento Empresarial, la Dirección de Nuevos Negocios, se modifica la Dirección de Planeación Corporativa de la Gerencia General, y se crean unas casillas de Empleados Públicos en la Planta de Personal de EMCALI EICE ESP”*.

Estándar Asociado GRI 102-23



Quien preside la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP es el Alcalde Municipal en virtud del Acuerdo 034 de 1999 *“Por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la empresa industrial y comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el Acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al Señor Alcalde y se dictan otras disposiciones”* que en su artículo 13 determina conforme a la ley la composición de la Junta Directiva, la cual estará conformada por nueve miembros, entre los cuales está el Alcalde Municipal de Santiago de Cali o su delegado quien la presidirá.

Estándar asociado 102-24

Las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP por ser una empresa industrial y comercial del estado, prestadora de servicios públicos, se rige respecto a la composición de la Junta Directiva por las Leyes 142 de 1994 y 489 de 1998 .La Ley 142 de 1994 **“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios”** en su artículo 27 numeral 6, establece que: *“Los miembros de las juntas directivas de las empresas oficiales de los servicios públicos domiciliarios serán escogidos por el Presidente, el gobernador o el alcalde, según se trate de empresas nacionales, departamentales o municipales de servicios públicos domiciliarios. En el caso de las Juntas Directivas de las Empresas oficiales de los Servicios Públicos Domiciliarios del orden municipal, estos serán designados así: dos terceras partes serán designados libremente por el alcalde y la otra tercera parte escogida entre los Vocales de Control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos domiciliarios”.*

La Ley 489 de 1998 a su vez regula en el artículo 89 *“Juntas Directivas de las empresas estatales. La integración de las juntas directivas de las empresas industriales y comerciales del Estado, la calidad y los deberes de sus miembros, su remuneración y el régimen de sus*



inhabilidades e incompatibilidades se registrarán por las disposiciones aplicables a los establecimientos públicos conforme a la presente ley”.

Así mismo, el Acuerdo 034 de 1999 “*Por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la empresa industrial y comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el Acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al Señor Alcalde y se dictan otras disposiciones*”, artículo 13 y, Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 “*Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP: **Composición de la Junta Directiva:** Está conformada por nueve (9) miembros así: El Alcalde o su delegado quien la presidirá; cinco (5) miembros designados libremente por el Alcalde y tres (3) escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.*

11.5. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia Estándar Asociado GRI 102-26



Dentro de las funciones de la Junta Directiva según Resolución de JD 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP están:

Artículo Noveno

Formular la política general de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. fijando los objetivos y metas de crecimiento, rentabilidad y cobertura. Aprobar los planes y programas de desarrollo de la empresa y velar por su cumplimiento. Dichos planes y programas deben ser acordes con el plan de desarrollo del Municipio de Santiago de Cali. Así mismo, se establecen las funciones del representante legal (Gerente General) mediante Resolución de Junta Directiva 003 de 1999 “Estatutos Internos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, Empresas Municipales de Cali EICE ESP”.

Artículo Décimo Noveno

Dirigir, coordinar, supervisar y controlar los procesos y actividades que garanticen la ejecución del objeto, los programas y el cumplimiento de las funciones generales de la empresa.

Someter a la aprobación de la Junta Directiva el proyecto del presupuesto de ingresos y gastos y las iniciativas que estime convenientes para el buen funcionamiento de EMCALI EICE ESP. Delegar en los funcionarios de dirección, confianza y manejo de la empresa las funciones que según su criterio se requieran para garantizar el normal funcionamiento de la empresa.



11.6 Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales

Estándar Asociado GRI 102-29

EMCALI cuenta con 11 riesgos institucionales los cuales son evaluados, monitoreados, por medio de los indicadores estratégicos y están alineados al plan estratégico corporativo, los cuales miden los impactos. Es la Junta Directiva quien da directrices para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y por directriz de la Gerencia General en el año 2016 se ajusta la política de Riesgos desde la gestión integral de los riesgos en EMCALI para garantizar la continuidad de los negocios.

La Gerencia General como representante legal de la organización cumple con lo requerido por la Ley 1474 del año 2011, Estatuto anticorrupción, dando los lineamientos estratégicos al Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano donde se tienen definidos y valorados los posibles riesgos de corrupción en la organización.



Análisis del órgano superior de gobierno en los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

Estándar Asociado GRI 102-30

Mensualmente, la Junta Directiva analiza los impactos y los riesgos de la empresa. También se realizan monitoreo de control por parte de las entidades externas como Contraloría General Municipal, Superintendencia de Industria y Comercio y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización

102-31 (Estándar asociado 102-31)

Actualmente, la empresa no cuenta con memoria de sostenibilidad. Se están adelantando acciones tendientes a adoptar *buenas prácticas de gobierno corporativo* entre las cuales se contempla la construcción del informe anual de rendición de cuenta de Gobierno Corporativo. Es importante aclarar dos aspectos: el Informe COP, que estamos reportando, utiliza los estándares GRI como guía para reportar la gestión de la Responsabilidad Social y de la sustentabilidad de la empresa y el informe COP es revisado y aprobado por la alta gerencia.

Comunicaciones de preocupaciones críticas.

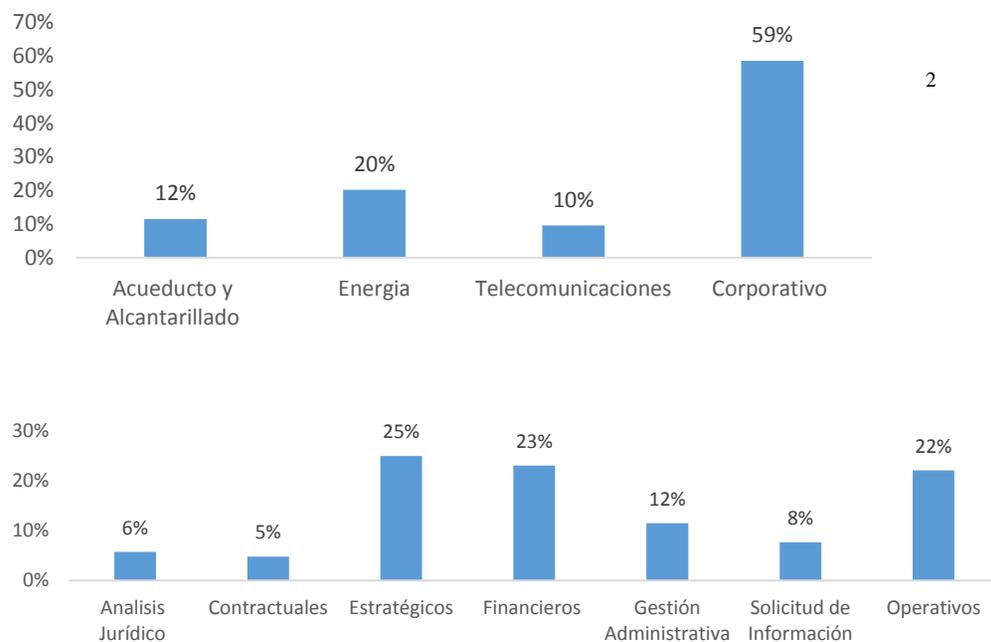
102-33 (Estándar GRI asociado 102-33)

La Secretaria Técnica de la Junta Directiva, en cabeza de la Secretaria General de la empresa realiza el seguimiento de las preocupaciones y solicitudes que se llevan a las sesiones de la Junta Directiva, por medio de un “Cuadro de control”. En el 2017 el 59% de las inquietudes estaban relacionados con temas del ámbito Corporativo de la empresa, mientras las unidades de negocio tuvieron una participación del 41%.



Naturaleza y número total de preocupaciones críticas

Estándar Asociado GRI 102-34)



Realizando un análisis por naturaleza de los temas, en el 2016 las inquietudes o preocupaciones se concentraron en los siguientes temas: el 25% estratégicos, el 23% financieros y el 22% operativos.

Grafico 3. “Cuadro de Control a seguimiento 2017 consolidado por Gerencias”

² Fuente: EMCALI – Secretaria General – Secretaria Técnica JD



Estándares Asociados GRI 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39.

La alta dirección de EMCALI EICE ESP, conformada por el Gerente General, Gerentes de Área, Asesor de Gerencia y Gerentes de Unidad Estratégica de Negocio tienen una retribución fija que oscila entre 17 y 25 SMLMV y las siguientes prestaciones sociales: Prima anual de servicio de 15 días, vacaciones de 15 días hábiles, prima de vacaciones de 15 días, bonificación recreación de dos días, prima de navidad de 30 días, bonificación por servicios prestados 35% del salario básico, intereses de cesantía y cesantías no retroactivas. Actualmente, no se tiene un sistema de evaluación para la alta dirección.

Los salarios se establecieron en la Resolución de Gerencia General No. 824 de 2004 y estos se incrementan anualmente de acuerdo a los decretos del Departamento Administrativo de la Función pública. No se realiza consulta a los grupos de interés en el tema retributivo. La relación que hay entre la retribución anual del funcionario mejor pagado y el promedio del resto de funcionarios es 3,42.

La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización, con relación al incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla es igual a 1 por cuanto en el año 2016 el incremento porcentual fue igual para todo el personal de EMCALI, tanto de alta dirección como el resto de empleados públicos y los trabajadores oficiales.



12. Participación de los grupos de interés

Estándar Asociado GRI 102-40

La naturaleza social del objeto de la empresa, ha generado un relacionamiento natural con los diferentes grupos de interés especialmente con la comunidad y los usuarios. En este mismo sentido, podemos decir que en los últimos años se ha establecido procedimientos y métodos para que el relacionamiento con los grupos de interés responda a los intereses estratégicos de la empresa y a los intereses de las partes interesadas.

Lista de grupos de interés



12.1. Porcentaje de empleados cubiertos en los acuerdos colectivos

Estándar Asociado GRI 102-41



El 100% de los trabajadores oficiales de conformidad con las convenciones colectivas, están cobijados con los beneficios convencionales pactados con las organizaciones sindicales SINTRAEMCALI, USE y SINTRASERVIP.

Convenios colectivos

- Convención SINTRAEMCALI 2011-2014
- Convención USE 2015-2020
- Acta final de negociación de SINTRASERVIP de abril 26 de 2016
- Laudo Arbitral de diciembre 1 de 2016 SINTRASERVIP
- Sentencia de anulación de laudo de junio 14 de 2017 SINTRASERVIP



Los empleados públicos que hacen parte del nivel directivo de la empresa no son beneficiarios de las convenciones colectivas por disposición de la ley.



12.2. Identificación y selección de los grupos de interés

Estándar Asociado GRI 102-42

Relacionamiento con grupos de interés.

Caracterización de grupos de interés priorizados

| Grupo de valor | Caracterización | Subgrupos | Dimensión de la sustentabilidad | Ámbito de la gestión |
|-------------------|---|--|---------------------------------|-------------------------|
| Clientes/usuarios | Personas naturales y jurídicas a quienes EMCALI presta sus servicios con criterios de eficiencia, eficacia, calidad y oportunidad. Son la razón de ser de la Organización. | Residenciales | Económica | Prácticas con clientes |
| | | No residenciales | | |
| | | Otros prestadores de servicios de Acueducto, Energía, Telecomunicaciones | | |
| Gobernanza | Órganos de dirección de EMCALI; instituciones de gobierno local y nacional; entidades de regulación; de control, vigilancia y fiscalización determinantes en el gobierno de la Organización y el crecimiento sustentable de EMCALI, al incidir en su estrategia de negocio; en el desempeño competitivo de la Organización y en la definición de políticas, lineamientos y marcos | Alcaldías Municipales | Económica | Prácticas de gobernanza |
| | | Junta Directiva | | |
| | | Organismos de control y vigilancia: fiscal, disciplinario, defensorial, de constitucionalidad, jurisdiccional, regulatorio, gubernativo, político, interno, policivo o administrativo. | | |
| | | Gobierno nacional y local | | |



| | | | | |
|---------------------------------------|---|---|-----------|--|
| | normativos y regulatorios para la prestación de los servicios públicos. | | | |
| Entidades y corporaciones financieras | Entidades comerciales, de apoyo, del sector solidario, que bajo los lineamientos de EMCALI recaudan y salvaguardan los recursos financieros para la operación del negocio y el desarrollo de la Organización. | Acreedores nacionales | Económica | Prácticas de gobernanza |
| | | Asociaciones de empleados y jubilados | | |
| | | Banca | | |
| | | Cooperativas: internas, externas | | |
| | | Fiducia | | |
| Competidores | Personas naturales y/o jurídicas que prestan servicios iguales, sustitutos o complementarios a los suministrados por EMCALI. | Competidores Acueducto: captación, tratamiento, distribución y comercialización de agua; acueductos propios, y operadores regionales. | Económica | Prácticas de gobernanza |
| | | Competidores Alcantarillado: plantas de tratamiento de aguas residuales privadas | | |
| | | Competidores Energía: generación, distribución y comercialización | | |
| | | Competidores Telecomunicaciones: servicios de TIC y televisión | | |
| | | Otros Servicios | | |
| Colaboradores (as) | Personas que integran la organización y hacen posible el crecimiento y la consolidación del negocio de EMCALI, contribuyendo con su | Empleados y trabajadores | Social | Prácticas laborales y de derechos humanos. |
| | | Contratistas | | |
| | | Aprendices | | |
| | | Practicantes | | |



| | | | | |
|----------------------|--|--|--------|--|
| | gestión y desempeño a la competitividad empresarial con una mirada estratégica. | | | |
| | | Jubilados, Pensionados, Sustitutos y Sustitutas | | |
| Sindicatos | Asociación de trabajadores cuyo objetivo es la defensa de los intereses profesionales, económicos y laborales de los asociados. | Sindicatos de empleados públicos Sindicatos empleados oficiales | Social | Prácticas laborales y de derechos humanos. |
| Comunidad (sociedad) | Individuos, grupos organizados y actores comunitarios que hacen parte activa del desarrollo local, que contribuyen a establecer y fortalecer una relación adecuada empresa-sociedad. | Actores de la comunidad | Social | Prácticas con la comunidad y la sociedad. |
| | | Comités ambientales | | |
| | | Emprendedores | | |
| | | Fundaciones | | |
| | | Jueces de Paz | | |
| | | ONG | | |
| | | Organizaciones de base: JAC, JAL | | |
| | | Personas naturales y jurídicas | | |
| | | Usufructuarios irregulares de los servicios públicos | | |
| | | Veedores | | |
| | | Vocales de control | | |
| Sector académico | Aliado para la formación de conocimiento, innovación e investigación que contribuye a la competitividad y | Instituciones educativas formales y no formales | Social | Prácticas con la comunidad y la sociedad. |
| | | Instituciones de educación superior | | |



| | | | | |
|------------------------|---|---|-----------|---|
| | productividad para EMCALI. | | | |
| Medios de Comunicación | Personas naturales o jurídicas movilizadoras de opinión pública que impactan la imagen de la Organización, inciden en la socialización, difusión y visibilización de EMCALI y sus actividades; demandan de la Empresa interacción oportuna y suministro de información (de negocio y del comportamiento organizacional) bajo criterios de veracidad, confiabilidad y oportunidad. | Prensa | Social | Prácticas con la comunidad y la sociedad. |
| | | Publicidad | | |
| | | Radio | | |
| | | Redes sociales | | |
| | | Televisión | | |
| Ambiental | Instancias, entidades y organizaciones determinantes que contribuyen desde el marco normativo, regulatorio y social a la sustentabilidad de EMCALI, en la generación del valor ambiental de la Organización. | Corporación Autónoma del Valle del Cauca (CVC) | Ambiental | Prácticas ambientales |
| | | Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (DAGMA) | | |
| | | Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible | | |
| | | Ministerio de Salud y Protección Social | | |
| | | Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | | |
| | | ONG ambientales | | |



| | | | | |
|-------------|--|---|-----------|---------------------------|
| | | Proveedores Servicios de Certificación y Acreditación: ICONTEC, IDEAM, ONAC | | |
| Proveedores | | | Económica | Prácticas con proveedores |
| | | | | |



12.3. Enfoque para la participación de los grupos de interés Estándar Asociado GRI 102-43

La consulta a los grupos de interés se realiza mediante la participación que tienen los representantes de los grupos de valor en la Junta Directiva, dando cumplimiento al artículo 13 acuerdo 034 del 1990 el cual contempla los participantes del órgano superior así : El Alcalde o su delegado, quien presidirá la Junta Directiva , designa libremente 5 miembros : actualmente los designados son del sector empresarial y sindicatos, tres miembros escogidos entre los vocales de control registrados por los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, los cuales dan directrices a La Alta Gerencia para las oportunidades presentadas en todos los escenarios de la organización. También es importante destacar la manera como EMCALI, ha mantenido diálogos y relaciones con sus grupos de Interés, a través de un trabajo permanente y continuo, que a continuación se relacionan.

Criterios de priorización

En este sentido el criterio para priorizar los grupos, se refiere **a la capacidad de influencia** que tiene cada grupo de interés en los siguientes aspectos:

- En la toma de decisiones.
- En la obtención de ingresos
- En la operación de la empresa
- En el direccionamiento estratégico
- En los aspectos legales
- En la gestión de un riesgo.
- En la imagen corporativa

Escala de valoración

La capacidad de influencia se valora con la siguiente escala de valoración:

- 1: No tiene influencia
- 2: Baja influencia
- 3: Mediana influencia
- 4: Alta influencia
- 5: Muy alta influencia



Priorización de los grupos de interés

Para priorizar los grupos de interés se tuvieron en cuenta las siguientes categorías:



Resultados

Posteriormente, se hacen grupos de trabajo para valorar la capacidad que tienen los grupos de influir en los diferentes aspectos.

Los grupos estuvieron conformados de la siguiente manera:

- 1. “Priorización de Grupos de Valor de EMCALI.”
- 2. “Caracterización de Grupos de Interés”



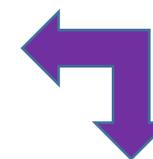
12.4. Temas y preocupaciones clave mencionados
Estándar asociado GRI 102-44

Tipo de relación con los grupos de valor

Se analizaron 8 grupos de valor con los cuales se relaciona EMCALI, estos grupos son: Clientes, Gobernanza, Ambiental, Medios de Comunicación, Proveedores, Competidores, Colaboradores y Comunidad. En todos los grupos se identifican relaciones formales y estables. Solamente en dos subgrupos se encuentran relaciones informales. Estos subgrupos son persona naturales del grupo de la comunidad y gremios de grupos de gobernanza.

Intereses de los grupos de valor

En cuanto a los intereses de los grupos de valor, observamos que los intereses que se identifican están relacionados principalmente con el cumplimiento de la norma, la prestación adecuada de los servicios y el interés económico, de la siguiente manera:



| Grupo de valor | Interés |
|----------------------|--|
| Cliente | Cumplimiento del contrato |
| Gobernanza | Cumplimiento de la norma, control y direccionamiento |
| Ambiental | Cumplimiento de la norma |
| Comunidad | Prestación adecuada del servicio |
| Proveedores | Económico |
| Colaboradores | Cumplimiento de condiciones laborales |
| Academia | Formación |
| Sindicato | Derechos laborales |



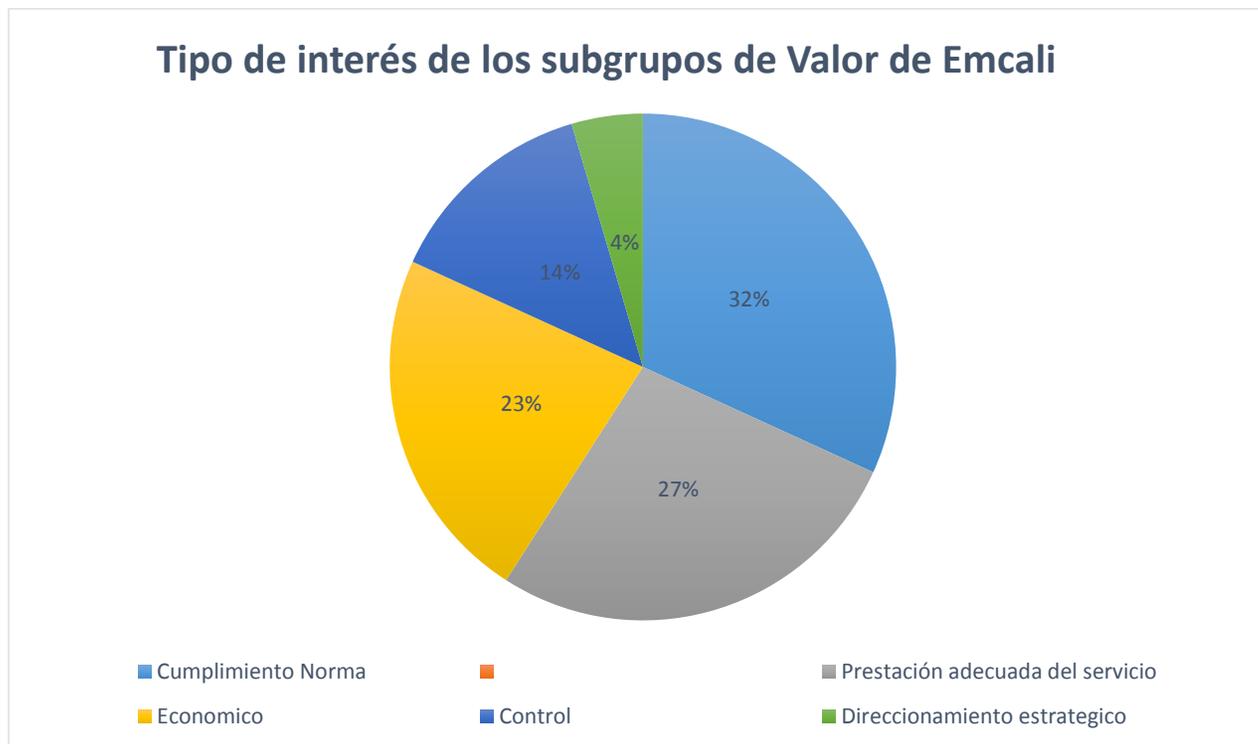


Gráfico 4. Interés de los subgrupos de valor

3

³ Fuente: Gráfica elaborada con los datos de la Matriz de caracterización de grupos de valor de Emcali, 2017



12.5. Diálogos temáticos y canales de comunicación utilizados en la interacción con los grupos de interés.

Participación en políticas públicas

EMCALI ha mantenido con sus grupos de valor, como las autoridades ambientales, entidades municipales y departamentales, fundaciones, empresa privada y comunidad, entre otros, un trabajo permanente y continuo, enfocado a la gestión integral de los recursos naturales, a través de las mesas que a continuación se relacionan.

Mesa técnica calidad de agua

- Participación en las diferentes reuniones convocadas por el coordinador de la mesa técnica y el presidente del COTSA municipal.
- Documento técnico, pronunciamiento de la mesa técnica por el tema de sequía a las entidades y a la comunidad.
- Elaboración documento de lineamientos en educación ambiental frente a la gestión del recurso hídrico, para aportarle a los procedas a ejecutar en las zonas de laderas de Cali.
- Documento técnico elaborado por la mesa, recorrido “quebradas de la comuna 18”.
- Documento técnico elaborado por la mesa Técnica Calidad del Agua, frente al concepto de no entamboramiento de los canales de aguas lluvias, teniendo como soporte los conceptos ambientales de cada dependencia del municipio.



Mesa sustancias químicas y residuos peligrosos-COTSA municipal

Se continúa trabajando en temas asociados al manejo adecuado de las sustancias químicas y residuos peligrosos a nivel municipal, con la participación de las dependencias involucradas.

Mesa municipal de la primera infancia

Se participó en el evento que cada año realiza la alcaldía a los niños y niñas de Cali.

Mesa sistema municipal de áreas protegidas – SIMAP

Se continúa trabajando y participando en políticas frente al manejo de las áreas protegidas y de conservación del municipio de Cali.



12.6. Plan estratégico interinstitucional de intervención en sistemas de drenaje - PEISD, para la mitigación del riesgo ambiental y sanitario en la zona oriente de Cali.

Se ejecutaron actividades de educación ambiental con la población de la zona oriente y las campañas de sensibilización en medio televisiva, por el programa EMCALI Te Cuenta y redes sociales, frente a la conservación de los sistemas de drenaje de la ciudad. Estas actividades se han realizado con recursos económicos de la Secretaría de Salud Pública Municipal y el DAGMA.

Se realizaron por parte de EMCALI, tomas de las acciones realizadas para ajustar el video institucional con recursos del año pasado de la empresa, igualmente se entregó a CEDECUR material de apoyo elaborado por EMCALI, Operador del Proyecto; quien continúa el proceso de intervención con la población de la zona oriente de Cali.

| ITEM | Descripción | Logros |
|------|--|---|
| 1 | Campañas de sensibilización: Programa EMCALI TE CUENTA y redes sociales | 2 campañas masivas |
| 2 | Implementación de actividades de educación ambiental. | Aportes económicos por las entidades del municipio |
| 3 | Material de apoyo entregado a CEDECUR | 300 videos del funcionamiento y afectación del sistema de drenaje 56 agendas alusivas a la conservación del recurso hídrico 65 bolsas, pilas con los canales 8 cajas de 45 unidades de escaleras cada una (180 escaleras) y 26 unidades de escaleras más, conservación del recurso hídrico. 68 afiches asociados a los corredores ambientales para los canales Figueroa y Cauquita Sur. |

Tabla 5. Plan estratégico interinstitucional



Relacionamiento con el sector gubernamental

EMCALI realiza visitas a autoridades y líderes municipales, con el objetivo de mantener y fortalecer el relacionamiento, que permitan el apoyo interinstitucional y trabajo coordinado para el logro de objetivos comunes.

Como parte del acompañamiento social que realiza la Dirección de Responsabilidad Social al programa Territorios de Inclusión y oportunidades TIOs liderado por la secretaria de Desarrollo Territorial y Bienestar Social de la alcaldía de Santiago de Cali, se realizan 4 actividades en las cuales participan 114 usuarios. En el marco de estas actividades se realizan mesas de trabajo con los funcionarios adscritos a esta dependencia, reciben los requerimientos de los líderes de las comunas 4, 7 y 10, realizan recorridos por estos sectores para identificar necesidades relacionadas con la prestación del servicio y realiza gestión con las áreas operativas para dar solución a las solicitudes de la comunidad.



Relacionamiento Con EPS, fondos de pensiones y cesantías administradoras de riesgos laborales

La Gerencia de Área Gestión Humana y Activos de EMCALI EICE ESP dentro del subproceso Gestión Compensación y Beneficios, tiene contacto con 15 entidades promotoras de salud evidenciando que la más representativa es Comfenalco Valle, de igual manera se realizan comités para el seguimiento a la gestión de prestación de servicios que se brindan a los funcionarios de la compañía. El principal logro derivado de los comités, ha sido lograr acuerdos para la recuperación de valores por concepto de incapacidades. Por otro lado, la compañía cuenta con asesores de los diferentes fondos de pensión los cuales brindan acompañamiento a los funcionarios en cuanto a temas de solicitudes, quejas o reclamos; a diciembre 31 de 2017 la compañía cuenta con 5 fondos de pensiones obligatorias.



12.7. Desempeño social



En el marco del programa de acompañamiento social que realiza la Dirección de Responsabilidad Social a la Contraloría Municipal, se realizan 8 audiencias ciudadanas, actividades de las cual participan 167 usuarios, donde se realiza el reconocimiento de las necesidades en servicios públicos de estas comunidades y realiza la gestión con las áreas operativas para que dichas solicitudes sean atendidas.



Como parte del acompañamiento social al ejercicio ciudadano que realiza EMCALI en asocio con la administración municipal con el cual se busca atender los requerimientos puntuales de la comunidad, se realizaron cinco jornadas comunitarias en las comunas 5,8, 9, 18 y 19 en las cuales se atendieron 65 usuarios, un ejercicio de participación ciudadana en el corregimiento La Leonera donde se atienden 10 usuarios y otro en el corregimiento del Hormiguero. Estas reuniones se realizan a partir de mesas de trabajo para tratar asuntos relacionados con el programa “Los Territorios Progresan Contigo”, programa bandera de la administración municipal, a través del cual se busca atender los requerimientos de la comunidad.

En el marco del programa Entornos para la vida, liderado por la Secretaria de Salud Municipal, se realizan 12 actividades de las cual participan 309 usuarios. En el cumplimiento de estas actividades se coordina con funcionarios adscritos a esta dependencia la ejecución del programa, atienden requerimientos de usuarios del sector los Lagos, comuneros II, Omar Torrijos y el vergel de la comuna 13, el vallado y las orquídeas de la comuna 15, Manuela Beltrán comuna 14, Alto Jordán comuna 18, los corregimientos de Villa Carmelo y Pance.



Sector educativo

Grupo de interés sector educativo.

En el proceso de acompañamiento que se realiza a escuelas y colegios de la ciudad de Cali se efectuaron cinco jornadas de capacitación en las instituciones educativas Tobías Emmanuel de la comuna 19, Juana de Caicedo y Cuero Comuna 20, Instituto Técnico Intenalco comuna 9 y Simón Rodríguez comuna 5 a las cuales asisten 574 estudiantes y profesores. Durante estas jornadas se trabaja el uso racional de servicios públicos, cuidado y conservación del recurso hídrico y el uso adecuado de los sistemas de alcantarillado.

Como parte de la labor que se adelanta con el sector educativo se realizan 81 jornadas de capacitación ambiental y recorridos por la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR C, las cuales buscan fomentar el cuidado del recurso hídrico y el uso adecuado de los sistemas de alcantarillado. En estas jornadas participan 2374 estudiantes de las instituciones educativas de Santiago de Cali, Universidades de todo el país y estudiantes del Sena.



Sector comunidad

Ejecutar programa de Red de Apoyo Social RAS, buscando el acercamiento con los líderes comunitarios incluidos los vocales de control, de tal forma que permita la apropiación de los conceptos y temas propios de los servicios públicos domiciliarios.

Acompañamiento social a líderes comunitarios de las comunas

En cumplimiento de esta actividad se realizan 193 jornadas comunitarias con vocales de control, miembros de las JAC, las JAL, ligas de usuarios y asociaciones comunitarias para tratar asuntos relacionados con la prestación del servicio y atender requerimientos relacionados con obras de infraestructura que requieren estas comunidades. En estas jornadas participan 4345 líderes a quienes se socializa las acciones que EMCALI viene desarrollando para mejorar el servicio, las obras de acueducto que esta gerencia adelanta en sus territorios, atienden requerimientos de mínimo vital, se hacen recorridos de obra para identificar en terreno situaciones generadoras de conflicto debido a dificultades en la prestación de los servicios públicos, se apoyan jornadas de cartera entre otras acciones tendientes a mejorar el servicio y la atención que reciben los usuarios de EMCALI.



Acompañamiento social a corregimientos

Se realizaron nueve jornadas comunitarias, en los corregimientos de Golondrinas, la Paz, el Saladito, Pance y los municipios de Yumbo y Puerto Tejada. A estas jornadas asisten 186 personas y en ellas se brinda información relacionada con los canales establecidos por la gerencia de telecomunicaciones para que los usuarios puedan acceder al servicio de telefonía básica, internet y televisión.



Acompañamiento a la socialización de obras



Se realizaron 13 socializaciones de obra a las cuales asistieron 428 personas. El departamento de gestión comunitaria en conjunto con la parte técnica del área operativa describe los detalles de las obras y así se minimizan los conflictos con la comunidad beneficiada de

Atención solicitud de mínimo vital

Se realizaron 12 visitas a usuarios que solicitan la protección de su derecho a los servicios públicos. En estas se verifica la validez de la petición y valora la situación socioeconómica de los peticionarios. Durante estas visitas son atendidos 100 usuarios.



12.8. Comunidades locales

Estándares Asociados GRI 413-1, 413-2



EMCALI ha mantenido con sus grupos de valor, como las autoridades ambientales, entidades municipales y departamentales, fundaciones, empresa privada y comunidad, entre otros, un trabajo permanente y continuo, enfocado a la gestión integral de los recursos naturales, a través de las mesas que a continuación se relacionan.

12.8.1 Programas Y/O proyectos.

PTAR-C

Cali y Universidades de Colombia

Objetivo.

Sensibilizar a los visitantes acerca de la importancia de reconocer el papel de cada persona como responsables del cuidado medioambiental, nuestra obligación de entender que somos dueños de nuestros residuos, que debemos aprender a usar bien los recursos, a reciclar, reusar y disponer lo que se deba disponer, actuando conscientemente y con ética ambiental.



Actividades.

- Educar a la población caleña en el adecuado manejo de las aguas residuales al interior de sus viviendas y del sistema de alcantarillado de la ciudad, como parte del cuidado de nuestras fuentes hídricas.
- Contribuir en el proceso de educación ambiental de los grupos estudiantiles (colegios y universidades) que visitan la planta.
- Contribuir al mejoramiento de la imagen de la planta y de EMCALI, mediante la variación en la percepción de olores.
- Coordinación con la población objetivo. sector académico comunidad afectada por olores de la PTAR líderes comunitarios y otros grupos de interés.





¿Cuántas personas asistieron?

3.0 jóvenes lograron cambiar su percepción con respecto a lo que significa tratar las aguas residuales y su beneficio a la sostenibilidad del recurso hídrico, para el abastecimiento tanto para el consumo humano, para la cadena alimenticia, la industria etc.

Poder afianzar la teoría bien definida de que se contribuye al desarrollo sostenible del municipio, el departamento y el país mismo, cuando posibilitamos que unos elementos del medio ambiente como el suelo, el aire y el agua tengan una menor carga contaminante gracias a los procesos que se adelantan en la planta.

Mediante la información técnico científica entregada a los visitantes se aporta a la mayor comprensión, sensibilización y cambio de actitud o comportamiento frente al cuidado del recurso hídrico y/o medio ambiente, caso estudiantes de IE cercanas a los canales y espacios convertidos en receptores de residuo- basuras, hoy muestran una disminución importante mejorando los indicadores de canales y otros respecto al año anterior.



Sector Empresarial

Propiciar espacios de sensibilización sobre el uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios. Como parte del programa fortalecimiento a entidades privadas de la Ciudad de Cali, en relación con los canales de información dispuestos por EMCALI para atender sus usuarios, se realizaron 12 jornadas de capacitación en uso adecuado de los servicios públicos con trabajadores y personal administrativo de los Hoteles Lecrec, Hotel House, Ofi Hotel, Los Ángeles, San Antonio y las clínicas de occidente y Clínica Valles salud IPS ubicadas en la comuna 2 y a las empresas Frutidelicias y a Unidosis de Acopi Yumbo, en las cuales participaron 42 personas.



Plan de expansión de energía

Objetivo.

Orientado a la ampliación y modernización de la infraestructura de distribución de energía, lo que le permitirá afrontar sin mayor dificultad los retos que le impone el desarrollo y crecimiento de su área de cobertura Cali, Yumbo y Puerto Tejada. Este plan cuenta con la aprobación del Ministerio de Minas y Energía en la Unidad de Planeamiento Minero Energético, Upme, y comprende la modernización e instalación de equipos con tecnología de punta y ampliación de las subestaciones Menga, Arroyohondo, Juanchito, Centro, Diésel II, Sur y Meléndez, del sistema de distribución de 34.500 voltios, la construcción de dos nuevas subestaciones (Ladera y Centro II), el cambio de redes para la optimización del suministro y ampliar la capacidad del sistema con el fin de garantizar la cobertura a los nuevos desarrollos urbanos y empresariales.



Actividades.



- Participación y gestión de actividades en coordinación con el Área Ambiental de la Dirección de Distribución y el Dpto. de Desarrollo Estratégico de la UENE, en lo relacionado con el componente social, dentro del Plan de Manejo Ambiental para el cambio en el Nivel de Tensión y la Evaluación de Impacto Ambiental para la construcción de la subestación Ladera.
- Reuniones interinstitucionales, institucionales, socialización de las acciones a desarrollar por parte de los consultores antes y después de la elaboración del documento, con diferentes grupos de interés: Vocales de Control Social, dignatarios JAC, ediles JAL, población de la zona de influencia directa e indirecta a los proyectos comunas 7,8,9,10,11,12,13,17,19,20.



Tratamiento de impactos (negativos)

EMCALI posee como uno de los trabajos objetivo del departamento de Gestión Comunitaria el procedimiento para socialización de obras o proyectos que ejecuta la empresa en su área de cobertura / beneficio. Señalando que siempre las obras o proyectos deberán contar con el acompañamiento de la dirección de Responsabilidad Social la cual cuenta con el apoyo de personal competente en materia de manejo de relaciones con partes interesadas.

Debido a la omisión de involucrar de manera temprana al departamento o a la dirección en la intervención del territorio de las comunidades se han desencadenado serias dificultades para el desarrollo y culminación de obras o proyectos planteados, necesarios para la expansión o mantenimiento de los servicios ofrecidos por EMCALI E.I.C.E E.S.P.



Recuento situación de retraso obra en trabajo del contrato OBRAS COMUNAS 20 / 1. 399-GAA-CO-1466-2016

Objetivo.

- Reposición de redes de alcantarillado tramos críticos comuna 20 en cuatro de sus barrios.

Actividades sociales.

- Socialización de obra mediante reunión comunitaria con convocatoria abierta.
- Beneficiarios directos: cuatro barrios de la comuna 20 de Cali, 76 predios con 4 personas promedio para un total de 304.



Oposiciones de la comunidad hacia el trabajo del contratista

Se cumplió con informar o socializar a la comunidad y sus líderes como requisito .Pero se dejó de lado *el escuchar, acompañar y acordar con la comunidad a intervenir. Debido a una pobre relación entre la interventoría empresarial, el contratista y la Dirección de RS* Desde el inicio de las actividades con la primera reunión de socialización, la comunidad asistente se opuso al contratista en el territorio, cuestionando su nombre por trabajo anteriormente realizado en el territorio, intervención con el tiempo excesivo de la ejecución de la obra, sumado al incumplimiento con el pago a colaboradores procedentes del territorio. Y para rematar estos retrasos en tiempos generaron la declaración de incapacidad financiera para concluir la obra por parte del contratista, situación que se debe redimir con un proceso de validación de póliza de incumplimiento. Entretanto, EMCALI debe hacerse cargo de solucionar los inconvenientes reparar las relaciones con los afectados y concluir con la obra para asegurar la calidad con continuidad del servicio ofrecido a prestar.

Logros

- Establecer relaciones de concertación con la comunidad directamente afectada. Se estima que se realizaron 8 reuniones de diálogo entre formales e informales con la comunidad y sus líderes por parte del área del departamento de Gestión Comunitaria para subsanar la inconformidad comunitaria.
- Se concluye que EMCALI asume ante la comunidad dialogar para acordar soluciones, revisar y dar pronta respuesta a la pronta de la obra, ante la comunidad.
- Así se logra dar libertad al nudo que detenía la obra las labores en la comuna 20.



Restauración La Margarita

El predio La Margarita está localizado al Occidente de la ciudad de Cali en la vereda Peñas Blancas, corregimiento de Pichindé, en jurisdicción del PNN Farallones de Cali. Subcuenca del río Pichindé (uno de los principales afluentes del río Cali). Allí se presenta fragmentación del bosque por presencia de colonos y campesinos en la zona rural del municipio de Santiago de Cali, realizando actividades agrícolas y pecuarias, además de la presencia de infraestructura pesada, como casas de habitación, establos, vías y caminos, en esta zona de PNN que debería tener como uso principal la cobertura boscosa y se han convertido en fincas o parcelas de producción de personas que habitan en la vereda peñas blancas, Corregimiento de Pichindé en la cuenca del río Cali.

Objetivo.

Implementación de acciones de conservación en las aéreas de interés hídrico que han sufrido presiones antrópicas en el predio la Margarita y otros predios priorizados, como estrategia complementaria del proyecto de compensación por servicios ambientales y campaña orgullo de la cuenca río Cali.

Actividades.

- Se realizaron estudios de vegetación (Metodología Gentry), levantamiento de información aérea mediante vehículos aéreos no tripulados (drones), y se hizo un enriquecimiento con especies de la zona en 12 hectáreas.
- Toma de imágenes con drones y cartografía actualizada de los sitios con intervención para generar mecanismo de monitoreo a las actividades desarrolladas.
- Inventario Gentry y obtención de la información de campo se utilizó un diseño de muestreo sistemático con parcelas en fajas continuas
- 10 Fichas de caracterización realizadas. Caracterización predial mediante la metodología que utiliza la unidad de Parques Nacionales Naturales, en el marco de la estrategia de Uso
- Se aislaron 3 grandes zonas de humedales, disminuyendo los tensionantes del paso de equinos y motocicletas por su periferia en una extensión de 2 kilómetros lineales.
- Restauración activa. (Enriquecimiento vegetal). 12 hectáreas
- RESTAURACIÓN PASIVA (Con un km de cerco se aíslan aproximadamente 2.5 hectáreas para restauración pasiva). 2km.



Asistentes.

- 60

Población beneficiada.

- Población beneficiada directamente : 4 Corregimientos de la cuenca Del río Cali Felidia, Leonera, Pichindé, Los Andes, (1500 personas) y 11 Familias de Campesinos – que cambiaron la dedicación a la actividad de minería ilegal en el PNN Farallones de Cali por procesos de restauración de bosques beneficiarios indirectos 600,000 usuarios del agua de la cuenca del río Cali.

Logros.

- Amplia participación de comunidad asociada a la actividad minera en la parte alta de la cuenca Cali, en especial el trabajo se focalizó en dar empleo a personas que se encontraban censados en la lista del plan de choque para disminuir la presión por la actividad minera en el PNN Farallones de Cali, el proceso de selección fue concertado con las entidades y líderes locales se procedió a la selección del personal mediante entrevistas ; de este ejercicio se logró contratar a gente de la vereda peñas blancas
- Un documento línea base de la intervención realizada mediante fotografías con drones y cartografía actualizada de los sitios con intervención para generar mecanismo de monitoreo a las actividades desarrolladas.
- Se realizaron estudios de vegetación (metodología Gentry),
- Levantamiento de 10 fichas de caracterización predial mediante la metodología que utiliza la unidad de Parques Nacionales Naturales, en el marco de la estrategia de Uso Enriquecimiento con especies de la zona en 12 hectáreas.
- Grandes zonas de humedales, disminuyendo los tensionantes del paso de equinos y motocicletas por su periferia en una extensión de 2 kilómetros lineales.



Modelo de Innovación Social Palmas 1

Objetivo.

- Implementar el modelo piloto de innovación social en la población vulnerable de un asentamiento de desarrollo incompleto de la ciudad de Cali.

Actividades.

- Para iniciar el proyecto de innovación social se realiza reunión con el señor alcalde Maurice Armitage, para definir el asentamiento a trabajar y se define que serán los que esté en aumento como los del Alto Aguacatal, se plantea Palmas 1 para iniciar el piloto. Se invita a participar a la líder Lina Osorio de participación ciudadana, encargada de la Comuna 1.
- Encuentro con la comunidad para hablar del proyecto de innovación con la asistencia de más de 40 personas, donde se les informa lo qué es un proyecto de innovación social.
- Toma de imágenes con el dron.
- Definición de los parámetros técnicos que facilitan el diagnóstico de los asentamientos humanos:
- Amenazas y riesgos, Ambiente, Servicios Públicos, Accesibilidad y movilidad, Equipamiento, Espacio Público, Condiciones de la unidad de vivienda, Población.
- Se inicia con las actividades de diagnóstico y encuentro con los líderes.
- Realización de talleres
- Censo poblacional de Palmas (ladera),
- Actividad de cuidado del agua con los niños
- Salida Recreativa: visita al “pesebre más grande del mundo” con los niños de Palmas parte baja.



Beneficiarios.

Palmas 1 se divide en la parte alta donde el 98% son construcciones de casas de ladrillo, pisos cemento, tejas etc., la mayoría de casas su construcción es de 2 a 3 pisos (apto), solo hay 3 casas en madera con una población estimada de 800 a 900 habitantes. Palmas parte baja, construcciones de esterilla, tablas, plástico y pisos en tierra aproximadamente 150 y población estimada de 200 personas.

La implementación del proyecto se inicia en septiembre del 2017, realizando las etapas previas de antecedentes. Se inició con las fases del modelo:

- Fase 1: Diagnostico y análisis
- Fase 2: Ideación y preparación
- Fase 3: Alianzas - Se inicia con los acercamientos al Sena, Comfandi, Comfenalco y la Sub secretaria de equidad de Género, Secretaria de Bienestar.
- Fase 4: Implementación - Se desarrolla el primer emprendimiento de las mujeres de Palmas 1 El Pulguero.



Rosa La Generosa

Objetivo

- Incentivar la cultura de pago oportuno a la factura de Servicios públicos de EMCALI.

Actividades

- Identificación de los barrios con mayor cartera en la ciudad
- Campaña publicitaria y convocatoria,
- Jornada con el equipo de atención al cliente para realizar acuerdos de pago.
- Premiación con mercados a quienes presenten la factura con la cuota inicial del acuerdo.

Asistentes.

- 95 personas / 29 realizan acuerdo de pago.

Beneficiarios.

- 31 familias
- Acercar a la comunidad usuaria de EMCALI para que realice sus acuerdos de pago e incentivar la cultura de pago oportuno.



Todos Ahorramos Todos Ganamos

Objetivo

- Identificar usuarios con cartera para que realicen sus acuerdos de pago normalizando el servicio.

Actividades

- Identificación de los barrios con mayor cartera.
- Campaña publicitaria y convocatoria.
- Jornada con el equipo de atención al cliente para realizar acuerdos de pago.

Asistentes

- 145 personas, 46 realizan acuerdo de pago.

Beneficiados

- 46 familias.
- Acercar a la comunidad usuaria de EMCALI para que realice sus acuerdos de pago e incentivar la cultura de pago oportuno.



Programa de normalización de energía

Situación a resolver

- Baja calidad en la prestación del servicio de energía, dadas las inadecuadas condiciones eléctricas, debido a la ilegalidad de algunos usuarios en distintas zonas de la ciudad tales como Comunas 13, 14, 15, Barrio Bonilla Aragón - Comuna 18 Alto Jordán Etapa 4 y Alto Nápoles - Comuna 54 Buitrera - Comuna 13 Charco Azul - Comuna 4 Guacanda y Trinidad-Yumbo.

Objetivo.

- Construir y adecuar las redes de energía en media y baja tensión; instalar el sistema de medida de los usuarios del servicio de EMCALI EICE ESP, de acuerdo con las condiciones eléctricas y especificaciones existentes.



Actividades.

- Socializar a través de reuniones sectorizadas y visitas domiciliarias con los líderes (Juntas de Acción Comunal) y la comunidad de los diferentes sectores a intervenir en qué consiste el proyecto PRONE, cronograma de actividades, alcance del proyecto.
- Levantamiento de información de usuarios predio a predio, recolección de documentos a través de jornadas y visitas predio a predio para apertura de cuenta de usuarios que no poseen contrato con EMCALI y como soporte de socialización del proyecto.
- Capacitar a la comunidad frente a uso racional de energía, interpretación de la factura y políticas de cartera a clientes con deuda.



Asistentes.

- Con relación al avance en cuanto a las capacitaciones en URE e interpretación de la factura se ha convocado de manera sectorizada hasta el momento a 402 usuarios pertenecientes a 9 transformadores del sector de La Buitrera, 165 usuarios de 1 transformador del sector de Alto Nápoles y 207 usuarios de 4 transformadores del sector de Trinidad en Yumbo. Para un total de 774 usuarios que asistieron a capacitaciones.

Beneficiarios.

- 5.256 USUARIOS

Logros.

- Mejora en la calidad del servicio de energía en los sectores intervenidos con el proyecto.
- Legalización de los usuarios del servicio de energía.
- Reducción de pérdidas por fugas en las redes de conducción.



Mamás emprendedoras y cumplidas con EMCALI.

Objetivo Social.

- Generar una alternativa de trabajo rentable y sostenible para 100 mujeres, que les permita asumir sus gastos básicos familiares, entre ellos los servicios públicos.

Metodología.

- Se trabajó apoyando la creación de trabajo autónomo a 100 mujeres que son mamás y clientes de EMCALI.

Actividades.

- Selección de soñadoras
- Alianzas con terceros
- Entrega de kit para emprendedoras para 50 mujeres madres soñadoras
- Potenciación de las mujeres emprendedoras con capacitación a 100 mujeres.

Desarrollo.

- Se realiza divulgación de la campaña
- Se obtuvo como resultado 398 mamás concursantes
- Con predominio de mamás de los estratos 2 y 3.
- Total registros participantes 49
- Número de participantes 398

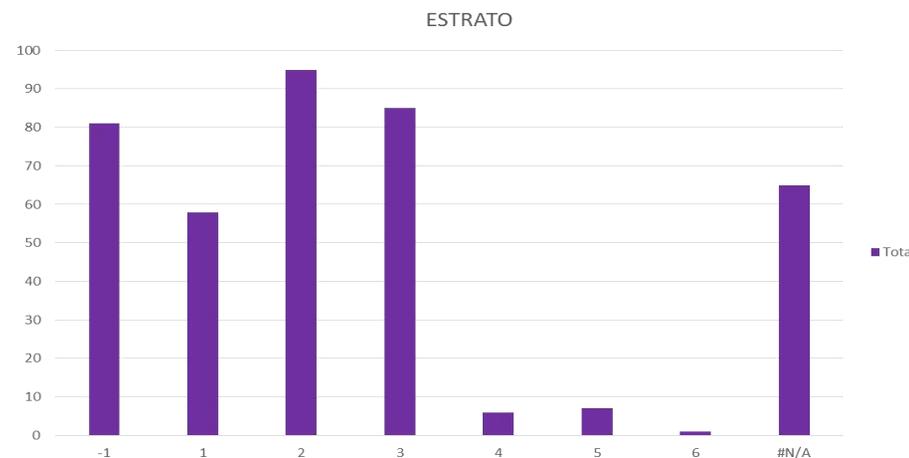


Gráfico 5. Población de mujeres inscritas

Se seleccionaron de las 398 mujeres inscritas en el concurso a 100 ganadoras que recibieron capacitación en emprendimiento dictado por la caja de compensación familiar COMFENALCO como aliado para el desarrollo integral del sueño. Entre las 100 mujeres ganadoras de la capacitación se eligieron 50 mamás a las cuales les entregó la herramienta por ellas soñada para iniciar su emprendimiento EMCALI entregó una herramienta o artículo que le sirvió a la emprendedora para materializar su sueño.



Ejemplos.

- Culinario: una batidora profesional, una licuadora profesional, picatodo, horno etc.
- Peluquería: secador profesional de pelo, plancha profesional, tijeras y accesorios
- Manicure: kit de herramientas metálicas, esmaltes, accesorios
- Estética: camilla móvil, kit para depilación con cera, etc.
- Confección: maquina plana, fileteadora, máquina de coser.
- Oficina: una fotocopiadora, una impresora, un computador.
- Bisutería: kit de herramientas, lupa, lámpara direccionada.
- Tienda: vitrina



13.2. Lista de temas materiales

Estándar Asociado GRI 102-47

El Comité de Responsabilidad Social – RS – trabajó bajo la norma de los Estándares Internacionales de Responsabilidad Social – Estándares GRI.

- Contenidos Generales,
- Contenidos temáticos involucrando toda la estructura interna y externa de Emcali en setenta y nueve estándares GRI.

13.3. Re expresión de la información

Estándar Asociado GRI 102-48

Con la nueva presentación de los Indicadores GRI, se incluyeron los siguientes contenidos:

- Indicadores Generales
- Indicadores Temáticos



Cambios en la elaboración de informes:

Estándar asociado 102-49

- Con la nueva nomenclatura de los Indicadores estándares Internacionales se analizaron los setenta y nueve indicadores correspondientes al tipo de empresas de servicios públicos

Periodo objeto del informe

Estándar asociado GRI 102-50

- Año 2017

Fecha del último informe

Estándar Asociado 102-51

- Año 2016 con la nueva presentación y clasificación de los Estándares Internacionales GRI.

Ciclo de elaboración de informes

Estándar Asociado GRI 102-52

- Anual.

Punto de contacto para preguntas del informe

Estándar asociado GRI 102-53

- Comité de Responsabilidad Social de EMCALI.

Índice de contenido

Estándar Asociado GRI 102-55

- Al inicio del informe se relaciona el índice de contenido.

Verificación externa

Estándar Asociado GRI 102-56

- A cargo de la Gerencia General, quienes deberán definir la firma externa a contratar.



14. Enfoque de gestión

Estándar Asociado GRI 103-1

Explicación del tema material y cobertura

La Gestión del Conocimiento es un campo interdisciplinario conceptual y aplicado relacionado con la creación, organización, transferencia y aplicación de conocimiento, en especial, aquel que contribuya al logro de objetivos institucionales.

El logro de la estrategia de una empresa depende de la alineación entre los conocimientos que requiere para alcanzarla y el grado en el que los trabajadores cuentan con ellos en el nivel requerido.

EMCALI, dentro de su estrategia corporativa para asumir los nuevos retos de la empresa prioriza el talento humano de la compañía como activo importante y fundamental para asumir los nuevos retos y motivar la proyección y sustentabilidad de la empresa.

Para la vigencia 2017 se desarrollan los siguientes elementos:

- Perfil de cargos (Diccionario de competencias; matriz de competencias; Descripción de cargos por competencias (ajuste))
- Diseño selección por competencias (modelo de selección por competencias; instrumentos para selección por competencias)
- Diseño evaluación competencias (Modelo de valoración del desempeño; instrumentos para valoración del desempeño)
- Formulación planes de mejora individual (diagnóstico de Brechas de competencia; planes individuales de mejoramiento; plan maestro de Formación v Desarrollo)



El enfoque de gestión y sus componentes

Estándar Asociado GRI 103-2

- Contribución a la mitigación del riesgo de pérdida de conocimiento clave.
- Preservación de la memoria institucional.
- Direccionamiento apropiado de los recursos de capacitación.
- Recomendación de lineamientos y estrategias para orientar y aprovechar los estudios de educación formal.
- Aprovechamiento de la experticia técnica y profesional del talento humano de EMCALI.
- Cumplimiento del nuevo requisito de la norma NTC-ISO 9001:2015
- Creación de condiciones que favorezcan la materialización de una universidad Corporativa.

Una de las estrategias que se adoptó para facilitar la implementación del Modelo de Gestión del Conocimiento –MGC- fue la creación de un micro sitio para el modelo en la intranet de EMCALI, en la ruta: <http://newintranet.emcali.com.co/group/gestion-del-conocimiento/>.

14.1. Evaluación del enfoque de gestión

Estándar Asociado GRI 103-3

El modelo de gestión por competencias diseñado a la medida de EMCALI, se implementó por fases. Para ello, se desarrolló su primera fase con vigencia año 2016, en la cual se identificó las competencias técnicas y de rol, reconociendo que la gestión del talento humano por competencias es un proceso dispendioso pero necesario para la empresa que espera ver materializada su plataforma estratégica obteniendo resultados óptimos en el mediano y largo plazo, pues es de gran importancia conocer qué tipo de personal se necesita para lograr las metas establecidas.

EMCALI EICE ESP logrará fortalecer una gestión integral de talento humano, mediante la incorporación del modelo de gestión por competencias a los subsistemas de TH, por medio de las competencias con el propósito de buscar la mejor adaptación entre la empresa y las personas, de cara a la consecución de los objetivos empresariales. Es así como se da cumplimiento a la fase II planteada para el año 2017, de lo cual se obtiene el 100% de cumplimiento.

El modelo permitirá

- Incremento de la productividad.
- Equipos de trabajo más eficientes.
- Información objetiva.
- Objetivos definidos.
- Optimización de resultados individuales o por equipo.
- Dinamizar los procesos del potencial humano, sus habilidades y características. Las implicaciones del modelo y sus características deben ser articuladas con la cultura, las políticas y estándares de la empresa.



15. Contenidos temáticos

15.1. Valor económico directo generado y distribuido

Estándar Asociado GRI 201-1.



Gestión Económica y Financiera

Los estados financieros de EMCALI a diciembre de 2017 y su comparación con diciembre de 2016 presentan las siguientes variaciones y estructura:

| Estado de Resultado Integral Consolidado EMCALI | Cifras en Millones | | Var Vs 2016 | % del Ingreso Operacional | |
|--|--------------------|------------------|-----------------|---------------------------|---------------|
| | 2016 | 2017 | % | 2016 | 2017 |
| Ingresos Operacionales | 1.798.598 | 1.880.371 | 4,5% | 100,0% | 100,0% |
| (-) Costo de Ventas | 1.478.659 | 1.527.253 | 3,3% | 82,2% | 81,2% |
| Utilidad Bruta | 319.939 | 353.118 | 10,4% | 17,8% | 18,8% |
| (-) Gastos Operacionales | 254.249 | 260.023 | 2,3% | 14,1% | 13,8% |
| Utilidad Operacional | 65.690 | 93.095 | 41,7% | 3,7% | 5,0% |
| (+) Ingresos (Egresos) No Operacionales | 32.862 | (-43.722) | (233,0%) | 1,8% | (2,3%) |
| Utilidad Antes de Impuestos | 98.552 | 49.373 | (49,9%) | 5,5% | 2,6% |
| (-) Provisión de Renta | 20.709 | 57.104 | 175,7% | 1,2% | 3,0% |
| (-) Impuesto Diferido | (-18.557) | 1.211 | (106,5%) | (1,0%) | 0,1% |
| Utilidad Neta | 96.401 | (-8.942) | (109,3%) | 5,4% | (0,5%) |
| (+) Otros Resultados Integrales | 32.216 | 82.426 | 155,9% | 1,8% | 4,4% |
| (=) Total Resultado Integral | 128.616 | 73.484 | (42,9%) | 7,2% | 3,9% |
| EBITDA | 326.540 | 355.050 | 8,7% | 18,2% | 18,9% |

Tabla 6. Estados financieros 2017



| Estado de Situación Financiera Consolidado EMCALI | Valores en Millones | | Variación | % del Activo Total | |
|---|---------------------|------------------|--------------|--------------------|---------------|
| | 2016 | 2017 | % | 2016 | 2017 |
| Activos | | | | | |
| Activos Corrientes | 1.121.321 | 1.322.208 | 17,9% | 17,0% | 17,5% |
| Activos No Corrientes | 5.475.555 | 6.237.025 | 13,9% | 83,0% | 82,5% |
| Total Activos | 6.596.875 | 7.559.232 | 14,6% | 100,0% | 100,0% |
| Pasivos | | | | | |
| Pasivos Corrientes | 405.517 | 595.611 | 46,9% | 6,1% | 7,9% |
| Pasivos No Corrientes | 2.926.213 | 3.620.943 | 23,7% | 44,4% | 47,9% |
| Total Pasivos | 3.331.730 | 4.216.554 | 26,6% | 50,5% | 55,8% |
| Patrimonio | | | | | |
| Total Patrimonio | 3.265.145 | 3.342.678 | 2,4% | 49,5% | 44,2% |
| Total Pasivos + Patrimonio | 6.596.875 | 7.559.232 | 14,6% | 100,0% | 100,0% |

Tabla 7. Estados financieros 2017

A diciembre de 2017 los Ingresos Operacionales de EMCALI se ubicaron en \$1.880.371 millones, representando un incremento del 4.5% frente al año inmediatamente anterior.

Los costos de venta se incrementaron en el 2017, pero en menor medida que los ingresos; por este motivo el Margen Bruto aumentó un punto porcentual de 17.8% a 18.8%. Por su parte, los gastos operacionales crecieron en 2.3%, llevando así a una Utilidad Operacional en el 2017 por \$93.095 millones, superior en \$27.405 millones (41.7%) a la del 2016.



Ejecución presupuestal a diciembre de 2017 de EMCALI EICE ESP fue la siguiente.

La Utilidad Neta presentó un resultado negativo de -\$8.942 millones, una disminución de \$105.342 millones frente al año anterior. Sin embargo, al sumar los \$82.426 millones correspondientes a Otros Resultados Integrales (ORI), se obtiene un resultado integral en el periodo por valor de \$73.484 millones.

Para el caso de EMCALI, el resultado que se presenta en el ORI corresponde principalmente a los rendimientos financieros obtenidos por el patrimonio autónomo de pensiones, pero que bajo norma internacional no hacen parte de las utilidades de la empresa

| Detallado | 2017 PR | Definitivo | 2017 Eje | % Ejec | Variación Def Vs Ejec |
|---|------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------------|
| Disponibilidad Inicial | 392.471 | 397.846 | 397.846 | 100,00% | - |
| Corrientes | 2.260.442 | 2.317.174 | 2.141.139 | 92,40% | - 176.035 |
| Capital | 88.792 | 142.971 | 122.662 | 85,79% | - 20.310 |
| Total | 2.741.705 | 2.857.991 | 2.661.647 | 93,13% | - 196.344 |
| Funcionamiento | 815.946 | 876.931 | 767.297 | 87,50% | - 109.635 |
| Operación | 1.284.711 | 1.240.743 | 1.215.907 | 98,00% | - 24.836 |
| Deuda | 145.947 | 143.252 | 143.136 | 99,92% | - 117 |
| Inversión | 251.483 | 188.616 | 121.337 | 64,33% | - 67.279 |
| Cuentas por pagar | 184.363 | 161.806 | 161.293 | 99,68% | - 513 |
| Total Gastos | 2.682.451 | 2.611.347 | 2.408.969 | 92,25% | - 202.379 |
| Disponibilidad Final | 59.254 | 246.644 | 252.678 | 102,45% | 6.035 |
| Distribución del Corporativo | | | | | |
| Disponibilidad Final con corporativo | 59.254 | 246.644 | 252.678 | | 6.035 |

Tabla 8. Ejecución presupuestal de Emscali 2017



El total de Ingresos (Corrientes + Capital) de la vigencia, ejecutados al mes de diciembre de 2017, asciende a \$2.263.801 millones. Comparados con los estimados de \$2.349.234 millones, reflejan un menor valor recaudado de \$85.433 millones que representa el -3.64%, dado básicamente por:

- Menor recaudo en ingresos de explotación \$145.417 millones. Entre los valores más significativos de menor recaudo se encuentra el rubro venta del servicio \$165.102 millones (-7,92%)
- Mayor recaudo en otros ingresos corrientes \$26.114.
- Mayor recaudo en ingresos de capital de \$33.870 (38,15%), reflejado en mayor ingreso por rendimientos financieros recursos propios \$22.370 millones, otros rendimientos financieros propios - METROCALI por \$8.217 millones y mayores ingresos por dividendos \$16.726 millones.

El análisis comparativo del presupuesto de gastos estimado contra el gasto real, se realiza con la columna del registro del compromiso.

El total de gastos de apropiación de la vigencia, sin contar cuentas por pagar, que se proyectó ejecutar al mes de diciembre de 2017 fue de \$2'498.088 millones y la ejecución ascendió a \$2.247.676 millones, para un menor compromiso de \$250.413 millones, equivalente a -10,02%; las menores ejecuciones se reflejan en gastos de funcionamiento por \$48.649; en gastos de operación \$68.805 millones; en inversión \$130.146 millones y servicio de la deuda \$2.812 millones.

Con respecto a los gastos de inversión, se presenta una ejecución de 64% frente al presupuesto definitivo.

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático

Estándar Asociado GRI 201-2

El EBITDA de la compañía se incrementó en el año 2017 frente al 2016 en \$28.510 millones (8.7%), para llegar a una cifra acumulada de \$355.050 millones. El aporte al crecimiento del EBITDA por cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) fue el siguiente:

El mayor EBITDA de la UEN Acueducto y Alcantarillado (\$60.543 millones) obedece al crecimiento en sus ingresos en acueducto (\$35.562 millones) y en alcantarillado (\$24.408 millones), dado principalmente por el incremento en la tarifa de los servicios prestados, manteniendo estables sus costos de operación.

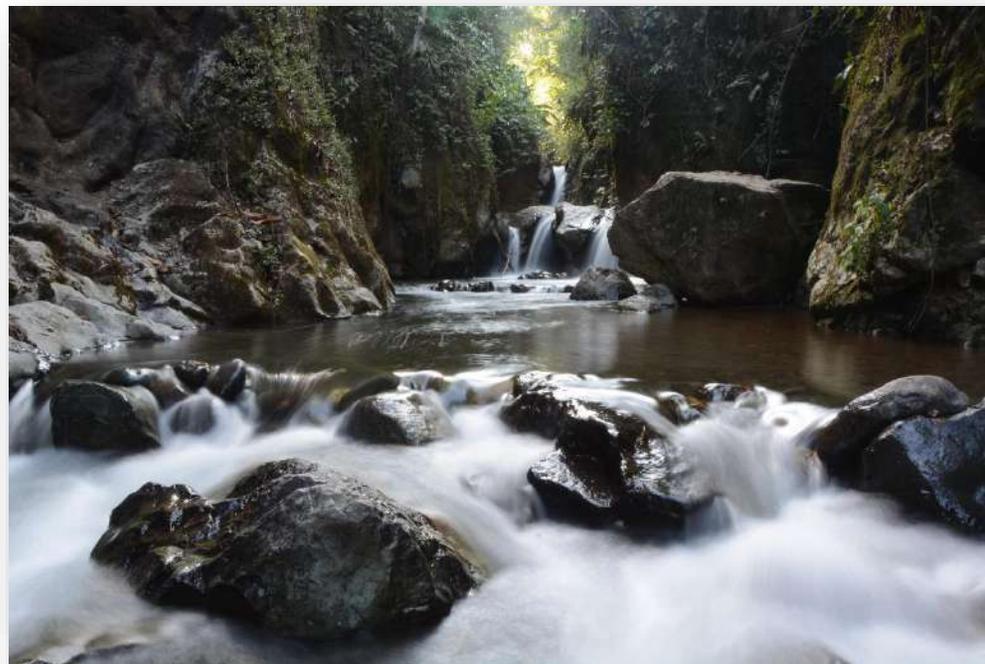
La UEN Telecomunicaciones redujo su EBITDA negativo en \$10.693 millones, pasando de un valor de -\$23.026 millones a una menor pérdida por -\$12.921 millones, impactando positivamente el indicador global para la empresa. Su efecto se debe principalmente a la mayor cobertura del servicio de internet, donde aumentó sus ingresos en \$15.200 millones y a unos menores gastos operacionales por \$4.078 millones

Sin embargo, la UEN Energía presentó una disminución en su EBITDA por valor de \$32.389 millones. Esta variación negativa obedece a diversos factores como la contracción en la demanda por 73 GWh, mayores costos en la compra de energía y mayor ejecución en programas de reducción de pérdidas y mantenimiento.



La incidencia del cambio climático es cada vez un mayor factor de impacto negativo, como resultado de las grandes sequías o por el contrario de las inundaciones, afectando el suministro de energía y del agua en dos sentidos: 1- el aumento de tarifas de los comercializadores de energía por una menor y más costosa oferta, y 2- el cierre intempestivo pero necesario de las bocatomas de los acueductos ante las grandes avalanchas con gran cantidad de sedimentos y contaminación.

Se evidencia que el activo total de la compañía aumentó de \$6.59 billones en 2016 a \$7.56 billones en el 2017, es decir, un incremento de \$962.357 millones. El principal componente de esta variación se refleja en la cuenta de Otros Activos, que aumentó en \$889.057 millones, variación que obedece a un cambio en la contabilización del impuesto diferido de los activos bajo norma internacional; Otros Pasivos presenta igualmente una variación del orden de \$723.790 millones, que representa en gran medida la contraparte de lo explicado anteriormente.



15.2. Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales (Obligaciones del Plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación)

Estándar Asociado GRI 201-3

En esta tabla se muestra las obligaciones de la organización reflejadas en los diferentes planes y beneficios.

| a) obligaciones cubiertas por los recursos ordinarios de la organización. Indique valor estimado de las mismas. | Beneficios a los empleados - Obligaciones | Millones de Pesos | 46.644 |
|---|---|-------------------|-----------|
| | Recursos Beneficios Posempleo | | 1.150.717 |
| | Recursos Fondo de Cesantías | | 66,81 |
| b) Porcentaje de las obligaciones que cubren los activos que se han reservado | Posempleo | 1.154.331,54 | 99,69% |
| | Cesantías | 27.253,05 | 0,25% |
| c) Estrategia que adopta la empresa para avanzar hacia la cobertura total y el plazo. | Pensiones: Fondeos de recursos al Patrimonio Constituido conforme los resultados del cálculo actuarial, por ley EMCALI tiene plazo para fondear hasta el 2024. las Pensiones están cubiertas 100% | | |



| | | | |
|--|---|--|--|
| | Futuras pensiones personal activo, se hacen los aportes de Ley para que obtengan la Jubilaciones establecidas en el Régimen Colombiano. | | |
| | Cesantías, se provisiona recursos para régimen retroactivos conforme a solicitud del trabajador se realizan los anticipos. En cuanto a las obligaciones con trabajadores régimen ley 150, cada año se transfiere al Fondo respectivo. | | |
| | Las Primas legales y extralegales se provisionan en el presupuesto anualmente y se pagan. | | |
| d) Indique que porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. | Pensiones: Los porcentajes establecidos por la Ley Colombiana. Cesantías: 12% anual establecido por la Ley. Empleador. | | |
| e) Indique el nivel de participación de los planes de jubilación. | N.A para la GF, respuesta a suministrar los la Gerencia Gestión Humana | | |

En la vigencia 2017 se realizó pago Deuda (capital e intereses), recursos de la deuda utilizados en vigencias anteriores para proyectos de inversión.



Estándar Asociado GRI 201-4

En el año 2017 se recibieron recursos de convenios como PRONE, FDA, Conpes 3858 y demás ayudas para desarrollar la actividad SPD – SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-por valor de \$32.916 millones de pesos.

Estándar Asociado GRI 203-2

Al comparar el valor proyectado a diciembre de 2017 de \$251.483 millones, versus la ejecución por \$121.337 millones, se observa una menor ejecución de \$130.146 millones, equivalente al -51,75% inferior a lo estimado, es decir se ejecutó el 48.25% de lo proyectado. El menor compromiso se refleja así:

UEN Acueducto y Alcantarillado: Refleja un menor compromiso de \$90.632 millones, equivalente a -63,0% por debajo de lo estimado inicialmente por valor de \$143.927 millones. No se ejecutaron recursos relacionados con el CONPES dado que se encuentra en trámite los convenios entre la alcaldía, ministerio de Vivienda y EMCALI, razón por la cual no se iniciaron procesos contractuales para su ejecución.

| PROYECTOS DE INVERSIÓN 2017 | APROPIACIÓN INICIAL | APROPIACIÓN DEFINITIVA | EJECUCIÓN | % EJECUCION PPTO INICIAL | % EJECUCION PPTO DEFINITIVO |
|-------------------------------------|---------------------|------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------|
| UEN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | 143.927 | 81.059 | 53.295 | 37% | 66% |
| UEN ENERGÍA | 70.431 | 70.431 | 42.641 | 61% | 61% |
| UEN TELECOMUNICACIONES | 37.125 | 37.125 | 25.401 | 68% | 68% |
| TOTAL PROYECTOS DE INVERSIÓN | 251.483 | 188.616 | 121.337 | 48% | 64% |

UEN Energía: Ejecutó el 60.5% (\$42.641 millones) con relación al proyectado inicialmente por \$70.431 millones. El proceso contractual relacionado con el proyecto de inversión plan de expansión 2014-2024 quedó en trámite, por lo que se prevé quede legalizado durante la próxima vigencia.

UEN Telecomunicaciones: Ejecutó el 68,4% (\$25.401 millones) del valor proyectado inicialmente de \$37.125 millones. Presentó menor ejecución en los proyectos de plataforma de tele medida para servicios interactivos.

Otros impactos económicos indirectos:

- Criterios de selección estándares para la selección de proveedores, generando una amplia participación de los interesados en los procesos de prestación de servicios.
- Para la licitación de aseo se logró la participación de 12 proponentes y un ahorro de \$90 millones mensuales aproximadamente.
- Después de casi 8 años se logró sacar con proceso de corredores de seguros, con él logró una amplia participación y mejoras en la prestación del servicio para EMCALI ahorros del 12% respecto a la vigencia a equivalente a\$ 2.456.311.806,00.





16. Anticorrupción

Estándar Asociado GRI 205-1

EMCALI EICE ESP en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 124 de Enero de 2016, mediante los cuales la Secretaría de Transparencia de la República de Colombia, en coordinación con las Direcciones de Control Interno y Racionalización de trámites y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de la Dirección Nacional de Planeación, acogió la actualización de la metodología en su versión 2 para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la cual contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por las entidades de orden nacional, departamental y municipal.

Objetivo General

- La Gerencia General define para la vigencia 2016-2017 replantear la política de riesgos que tendrá como propósito principal el implementar la gestión del riesgo para la continuidad del negocio en EMCALI EICE-ESP unificando y alineando con el plan anticorrupción.

Objetivo Específico

- Replanteamiento del portafolio y metodología de riesgo en EMCALI.
- Informe consolidado de seguimiento riesgos de corrupción EMCALIO.

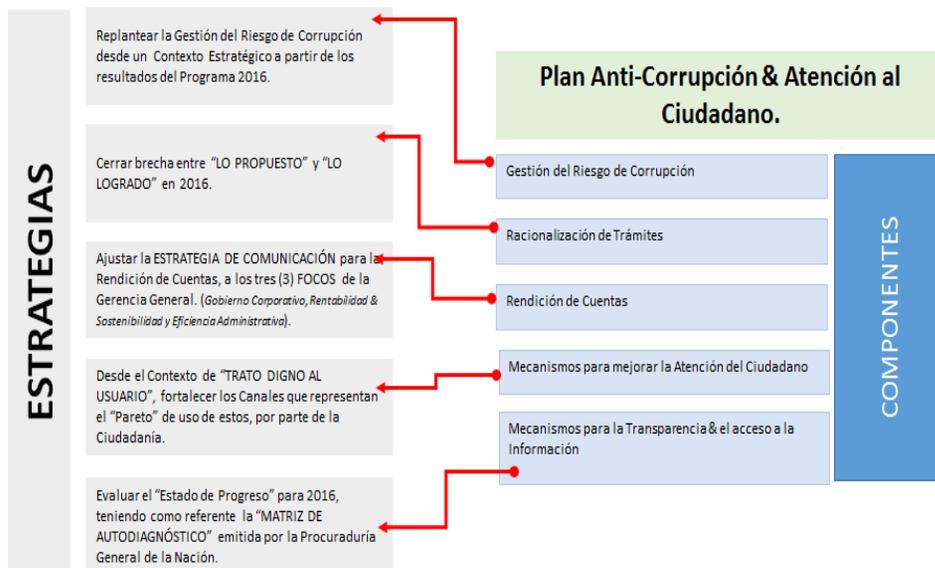


Ilustración 1. Alineación Focos Estratégicos con componentes del Plan Anticorrupción



Estrategias Plan Anticorrupción 2017

Estándar Asociado GRI 205-2



EMCALI E.I.C.E E.S.P en cumplimiento del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, con el liderazgo de la Dirección de Planeación Corporativa realiza el consolidación del seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a abril 30 del 2017 en sus cinco (5) componentes en la organización, con la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que contempla la estrategia para mitigar la corrupción en las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal.

Ilustración 2. Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano



17. Estándares ambientales

17.1. Materiales

Estándar Asociado GRI 301-1

Materiales por peso – volumen

Uso de materiales por peso- volumen.

Es importante decir que el tema de uso de materiales, es un tema que está en proceso de ser sistematizado para poder ser reportado dentro de los estándares internacionales. No obstante, podemos indicar el avance en este tema en el negocio de acueducto. EMCALI, en el proceso de potabilización del agua, utiliza insumos químicos como coagulantes, floculantes y desinfectantes, cuya aplicación se encuentra regulada en el decreto 1575 de 2007.

La empresa utiliza de manera responsable y racional los insumos químicos y permanentemente realiza optimizaciones en las plantas a fin de minimizar su consumo.

Materias primas utilizadas en la potabilización

La tabla muestra la relación de la cantidad de insumos químicos utilizados en los procesos de potabilización en 2017.



| ACTIVIDAD | MATERIA PRIMA | (Kg/año) |
|--|----------------------------|-----------|
| Proceso de potabilización del agua (Insumos químicos) | Cal viva | 1.537.937 |
| | Cloro liquido | 1.706.616 |
| | Carbón Activado | 320.775 |
| | Cloruro férrico | 2.758.278 |
| | Hidroxiclорuro de Aluminio | 2.141.933 |

Tabla 9. Materiales por peso



Disminución en Consumos de Materia Prima, Energía y Agua, en los Procesos de Potabilización.

Como se muestra en los gráficos, las disminuciones en los consumos de materia prima, energía y agua, se debe a las estrategias implementadas por la empresa, entre ellas la sectorización de redes de acueducto y las acciones ejecutadas en las plantas de potabilización como el control de presiones con una óptima operación de bombas de agua tratada en la planta Puerto Mallarino, conformación de sectores hidráulicos en la red de distribución, trasvase de red alta a tanque de Siloé para compensar presiones en horarios de máximo consumo, apertura 100% de la salida transmisión.

Oriente desde la planta puerto Mallarino, sostenibilidad de 4 bombas de tratada durante las 24 horas del día de la planta Cauca, operación regulada de la salida de los tanques de Nápoles hacia la red baja en horario de máximo consumo.

Insumos reciclados
Estándar asociado 301-2

Materias Primas Utilizadas en el Tratamiento de las Aguas Residuales.

Para el tratamiento de las aguas residuales se utilizan de manera racional los insumos químicos, cuyo consumo de detalla en la tabla de indicadores GRI respectiva.

| INDICADOR | ACTIVIDAD | MATERIA PRIMA (Kg/año) |
|-----------|--|----------------------------|
| 301- 1 | Proceso de tratamiento de las aguas residuales | Cloruro férrico |
| | | Polímero TPA |
| | | Polímero de deshidratación |
| | | Control de olores |

Tabla 10. Insumos químicos – Tratamiento de Aguas Residuales



17.2. Energía

Estándar Asociado GRI 302-1

Objetivos.

Uso eficaz del suministro y procesamiento de la energía adquirida a los proveedores y manejo adecuado de la comercialización a los usuarios o clientes, garantizando la permanencia del servicio con la mejor calidad y precios.

Materiales.

La Gerencia de la Unidad de Energía tiene dos negocios activos:

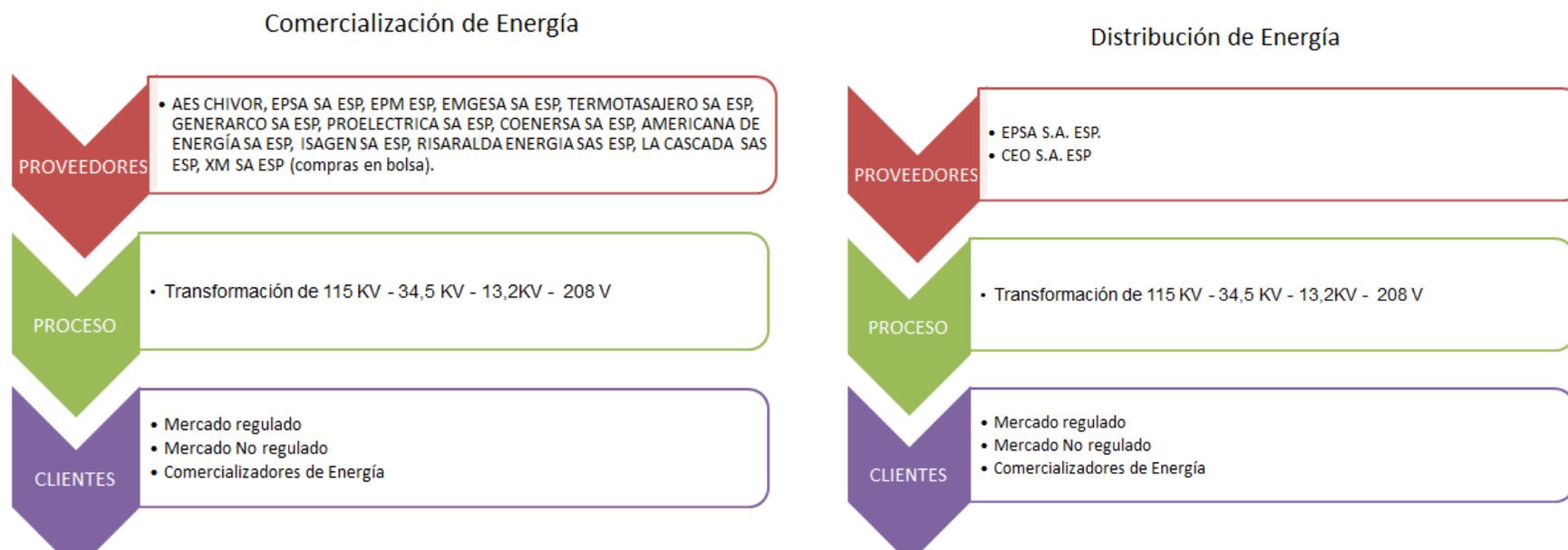


Ilustración 3. Comercialización y distribución de Energía



**Consumo energético interno
(Dentro de la organización).**

- El consumo energético de la GUENE en 2017 ascendió a 134.093.293,50 kWh lo cual asciende a 482.735,86 MJ, un kWh equivale a 3,6 MJ (Mega Julios o millones de Julios).

**Consumo energético externo
(Fuera de la organización).**

- El consumo de energía externo en la GUENE está relacionado con el consumo de energía para el alumbrado público de la ciudad de Santiago de Cali que EMCALI prestó en 2017 a través de la empresa MEGAPROYECTOS.
- El consumo de energía externo ascendió a 132.995.799 KWH lo cual asciende a 478, 79 MJ.

**Reducción del consumo energético
Estándar Asociado GRI 302-4**

- En el año 2017 se presentó una contracción en la demanda por 73 GWH.



Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.

- En el período octubre de 2016 a octubre 2017 se disminuyeron las pérdidas en 8.368.892 KWH (Fuente: planeación de la GUENE), que equivale a 30.128.011M.

Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.

Estándar Asociado GRI 302-5

- En el período Octubre de 2016 a octubre 2017 se disminuyeron las perdidas en 8.368.892 KWH, que equivale a 30.128.011MJ.



17.3. Agua

Estándar Asociado GRI 303-1



Captación total de agua según la fuente

Valores de agua captada en (m³) para las diferentes PTAP

Teniendo en cuenta las concesiones determinadas por la autoridad ambiental CVC, mediante resoluciones vigentes y en proceso de ampliación de algunas concesiones, EMCALI, se abastece de cuatro fuentes superficiales, río Cali, río Meléndez, río Cauca y río Pance, realizando los respectivos pagos por tasa de uso del recurso.

| Consumo interno de agua potable | Total m ³ /año |
|---|---------------------------|
| Plantas, estaciones de bombeo y/o sedes administrativas de la UENAA | 453.458 |
| Total | 453.458 |

Tabla 11. Consumo interno de agua potable

| Suministro de agua potable a la población | Total m ³ /año |
|--|---------------------------|
| Ciudad de Cali, área de influencia rural, Yumbo, Candelaria y La Dolores (Palmira) | 268.420.865 |
| Total | 268.420.865 |

Tabla 12. Suministro de agua potable a la población



Agua captada por plantas en el 2017

Valores de agua captada en (m³) para las diferentes PTAP

| 2017 | PUERTO MALLARINO | RIO CAUCA | RIO CALI | REFORMA | RIVERA | TOTAL |
|-----------------|------------------|------------|------------|------------|---------|-------------|
| TOTAL | 155,519,595 | 72,415,385 | 37,346,835 | 16,374,092 | 932,407 | 282,588,314 |
| MÁXIMO | 14,039,328 | 6,657,558 | 3,318,451 | 1,588,849 | 86,172 | 24,547,296 |
| MÍNIMO | 11,986,604 | 4,986,242 | 2,838,752 | 1,003,313 | 65,924 | 282,588,314 |
| PROMEDIO | 12,959,966 | 6,034,615 | 3,112,236 | 1,364,508 | 77,701 | 23,549,026 |

Tabla 13. Agua captada por plantas

Agua tratada por plantas en el 2017

| 2017 | PUERTO MALLARINO | RIO CAUCA | RIO CALI | REFORMA | RIVERA | TOTAL |
|-----------------|------------------|------------|------------|------------|---------|-------------|
| TOTAL | 152,452,222 | 69,090,972 | 35,554,998 | 16,238,792 | 932,407 | 274,269,391 |
| MÁXIMO | 13,774,994 | 6,361,427 | 3,160,127 | 1,569,349 | 86,172 | 23,858,926 |
| MÍNIMO | 11,673,809 | 4,728,036 | 2,703,613 | 996,313 | 65,924 | 274,269,391 |
| PROMEDIO | 12,704,352 | 5,757,581 | 2,962,917 | 1,353,233 | 77,701 | 22,855,783 |

Tabla 14. Valores de agua suministrada (m3) por las diferentes PTAP de EMCALI



Agua Suministrada Plantas 2017

| 2017 | PUERTO MALLARINO | RIO CAUCA | RIO CALI | REFORMA | RIVERA | TOTAL |
|-----------------|------------------|------------|------------|------------|---------|-------------|
| <i>TOTAL</i> | 148,731,907 | 67,760,068 | 34,987,177 | 16,023,829 | 917,884 | 268,420,865 |
| <i>MÁXIMO</i> | 13,460,318 | 6,246,630 | 3,109,057 | 1,551,836 | 85,413 | 23,275,159 |
| <i>MÍNIMO</i> | 11,463,723 | 4,609,146 | 2,660,518 | 981,612 | 64,592 | 268,420,865 |
| <i>PROMEDIO</i> | 12,394,326 | 5,646,672 | 2,915,598 | 1,335,319 | 76,490 | 22,368,405 |

Tabla 15. Agua Suministrada 2017

Tamaño de las fuentes.

La fuente del río Cali, en la vigencia 2017, presentó caudales máximos de 26.750 l/s, en el mes de mayo y caudales mínimos de 1.720 l/s, en los meses de agosto y septiembre.

La fuente del río Meléndez, en la vigencia 2017, presentó caudales máximos de 3.201 l/s, en el mes de noviembre y caudales mínimos de 309 l/s, en el mes de septiembre.



Valor o Importancia de la fuente.

La planta río Cali, que se abastece del río Cali, suministra agua potable a la red hospitalaria y barrios antiguos de la ciudad, correspondiente a las comunas 3, 9, 19, entre otras, de estratos 2, 3, 4 y 5.

La planta la reforma, suministra agua potable a las comunidades de la zona urbana de Cali, correspondiente a las comunas 18 y 20, de estratos 1, 2 y 3, algunos barrios ubicados en la ladera.

Proyectos

Para el 2018 se tiene **proyectado** desarrollar las siguientes actividades:

- Identificación de las instalaciones operativas de la GUENAA, ubicadas en zonas protegidas y/o suelos de conservación, en alianza con Planeación Municipal y autoridades ambientales
- Levantamiento línea base en las diferentes instalaciones operativas de la GUENAA – diagnósticos
- Formulación de los respectivos planes de manejo.



Resultados.

Acciones de mitigación.

- Sectorización y acciones en las plantas de potabilización como control de presiones en la red de distribución.
- Trasvase de red alta a tanque de Siloé para compensar presiones en horarios de máximo consumo.
- Apertura 100% de la salida transmisión oriente desde la planta Puerto Mallarino, sostenibilidad de 4 bombas de tratada durante las 24 horas del día de la planta Cauca
- Operación regulada de la salida de los tanques de Nápoles hacia la red baja en horario de máximo consumo.

Acciones implementadas en las plantas de potabilización.

Planta de potabilización Río Cali.

Se realizó estandarización en algunos aspectos operativos en la planta Río Cali, con el propósito de cumplir con el suministro en época de bajos caudales. Durante el año 2017, se prosiguió pasando agua de la red alta a la red baja a través del pase de Siloé a los tanques del mismo nombre, esta operación permitió suministrar agua a la ciudad con menores costos operativos, de insumos químicos y energía, al tratarse de un volumen comparado si se hubiese suministrado desde la planta de puerto Mallarino y Cauca, con el beneficio adicional de tener unas adecuadas presiones de servicio en la parte sur y cola de red.

Planta de potabilización Puerto Mallarino.

En esta vigencia se dio continuidad en la aplicación del protocolo operativo reflejándose positivamente en los indicadores de gestión, como son disminución de los consumos de energía, insumos químicos, eventos por daños en la red, el Índice de Agua No Contabilizada, entre otros, mitigando el impacto sobre el recurso hídrico.



La aplicación del plan de contingencia ante el fenómeno del niño, mediante la interconexión de la red alta con la red baja, llevando agua potable a sectores de ladera permitiendo ofrecer el servicio de manera continua, las zonas intervenidas son: 1) De la red Baja a la red Reforma atendiendo clientes de la Línea Siloé. 2) De la red Reforma a la línea Nápoles atendiendo a los clientes del sector y el hospital Los Chorros. 3) De la red Baja a la red Alta clientes del noroccidente de la ciudad de Cali.

Se optimizó el protocolo de mitigación para la continuidad del servicio ante eventos de calidad del río Cauca, por oxígeno disuelto y turbiedad, garantizando un mayor tiempo de normalidad en el suministro de agua a la población.

Instalación de sistemas y equipos hidrosanitarios ahorradores de agua

En la vigencia 2017 se dio continuidad en el cambio de equipos hidrosanitarios obsoletos y deteriorados por sistemas, equipos y accesorios ahorradores de agua, en las siguientes plantas y sedes

Planta Rio Cauca.

- Cambio de 2 válvulas de fluxómetro para su correcto funcionamiento.

PTAR.

- Cambio de 1 sanitarios antiguos por uno de bajo consumo

Edificio Boulevard.

- Cambio de 14 sanitarios.
- Cambio de 11 lavamanos.

Subestación Meléndez.

- Cambio de 1 sanitario.
- Cambio de 1 lavamanos.

Almacén central.

- Cambio de 4 sanitarios.
- Cambio de 5 lavamanos.
- Cambio de 1 orinal.

Estación de bombeo Floralia.

- Cambio de 1 sanitario
- Total sanitarios = **21**
- Total lavamanos = **17**
- Total orinales = **1**



Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Estándar Asociado GRI 303-2



Imagen 3. Rio Cali



Imagen 4. Rio Meléndez

De las cuatro (4) fuentes abastecedoras de los acueductos de EMCALI, dos de ellas, los ríos Cali y Meléndez, son las que más se impactan significativamente por bajos niveles de caudal en época de sequía.



Porcentaje y volumen total de agua reciclada y utilizada

Estándar Asociado GRI 303-3

Recolección de las aguas residuales y lluvias

EMCALI continúa ejecutando acciones, obras y/o proyectos, a fin de conducir la mayor cantidad de aguas residuales generadas en el municipio de Cali, a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR-C.

Con el fin de garantizar el tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de Cali hasta el año 2030, mediante contrato con Hazen & Sawyer se realizó el diagnóstico del estado actual de la planta de tratamiento de aguas residuales de Cañaveralejo y se proyectó su optimización para pasar de un caudal de diseño de 7.6 m³/s a 8.5 m³/s, modernización tecnológica y reforzamiento estructural, lo que permitirá que EMCALI cuente con la disponibilidad para cubrir el tratamiento de las aguas residuales por proyectos de redensificación de la ciudad y construcción en cerros de la ladera, tal como lo ha ordenado el POT. Cubriendo además un porcentaje de la zona de expansión en el sur de la ciudad.



Manejo de aguas lluvias

Finalización de las obras de mejoramiento hidráulico de la laguna de regulación el Pondaje Sur y obras complementarias – Fase II (Comuna 21), con inversión de \$22.100 millones. La recuperación hidráulica de la laguna El Pondaje beneficia a gran parte de la comunidad caleña, especialmente a las comunas 6, 7, 13, 14 y 21 ya que mejora los aspectos hidráulico, social, ambiental y paisajístico en el sector. Con el mejoramiento o aumento de la capacidad de almacenamiento se mitigarán las inundaciones ocasionadas por altas precipitaciones en épocas lluviosas, afectando positivamente el sistema de drenaje oriental de la ciudad.

Acciones implementadas para el control de los vertimientos de aguas residuales en los canales y demás sistemas de drenaje.

La finalización de las obras de mejoramiento de descargas y protección del dique en la estación Paso del Comercio en el municipio de Santiago de Cali, que con una inversión de \$21.500 millones, permitieron:

- La habilitación del sistema de drenaje por gravedad del canal oriental al río Cauca cuando presenta bajos niveles, sustituyendo la operación de bombeo con el consecuente ahorro energético.
- Con el muro tablestacado, controlar la inestabilidad y servir como protección del dique frente a la estación Paso del Comercio.
- Mejorar la capacidad de evacuación de las aguas del canal oriental de la estación Paso del Comercio, mediante la rehabilitación de las líneas de descarga
- Con las compuertas radiales instaladas, obtener un blindaje seguro y permanente contra posibles inundaciones de la comuna 6 por crecientes del Río Cauca.



17.4. Telecomunicaciones

Objetivo.

Garantizar la eficiencia y continuidad en los servicios de Telecomunicación logrando la satisfacción de los usuarios actuales y potenciales.

Materiales utilizados por peso y volumen.

Con el ánimo de garantizar la continuidad en sus servicios y la satisfacción de sus clientes, la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. de manera constante realiza mantenimientos preventivos y correctivos en sus redes de acceso y transporte, adicionalmente el negocio está en constante expansión atendiendo los requerimientos y necesidades de la prestación del servicio en otras zonas de la región Pacífica derivados de los nuevos proyectos de vivienda y crecimiento empresarial, generando así la necesidad de disponer nueva infraestructura para atender a clientes de manera masiva y corporativa; por lo anterior constantemente se requieren materiales y elementos procesados y suministrados por terceros que se convierten en bienes de consumo como lo son cables, alambre, redes de fibra óptica entre otros.



Materiales renovables.

- Caucho

Materiales no renovables.

- Cobre
- Plástico como polímeros y PVC
- Fibra óptica

Metales como hierro, latón, aluminio, entre otros usados para la producción de acero, los alambres y los tubos galvanizados.



A continuación se describe el consumo de los bienes o insumos principales para la operación adecuada del negocio de telecomunicaciones durante la vigencia 2017.

El autoconsumo de energía eléctrica de la Unidad Estratégica de negocio de Telecomunicaciones para el año 2017 se describe a continuación:

| Descripción | Consumo 2017 | Unidad de Medida |
|---|--------------|------------------|
| ALAMBRE TELEFONICO DIFERENTES DIMENSIONES | 2.323.760,4 | M |
| CABLES DE DIFERENTES DIMENSIONES | 404.178,94 | M |
| MANGUITOS | 2.682 | Unidades |
| TUBERIAS | 5.629.4064 | M |

Tabla 16. Consumo de los bienes

| Año 2017 | Consumo en Kw/h |
|-------------|-----------------|
| Total Anual | 17.375.388.440 |

Tabla 17. Consumo de energía de Telecomunicaciones



En el caso de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones el agua utilizada para su operación por lo general es suministrada por la empresa de servicios públicos de la ciudad, es decir proviene de la misma EMCALI EICE ESP quien es la empresa que los suministra para la ciudad de Cali y parte de los municipios aledaños. Sin embargo, aunque esto sea un autoconsumo, de igual forma se factura y se maneja contablemente.



17.5. Biodiversidad

Estándar asociado 304-1

Instalaciones propias, conservadas y protegidas

En el año 2017 y a la fecha, la administración de las fincas, las cuales se considerarían áreas protegidas de gran valor para la biodiversidad, no son responsabilidad del área de Gestión Bienes Inmuebles, dichas labores están lideradas por la dirección de Gestión Ambiental de la gerencia de Unidad Estratégica de Negocio Acueducto y Alcantarillado.

Dicha dirección, mediante acciones de control y vigilancia cuida las áreas de conservación, ante todo los predios de propiedad de la empresa y las bocatomas de los acueductos que poseen buena cobertura vegetal y por ende existe gran biodiversidad.



Imagen 5. Área protegida

El Plan Estratégico Interinstitucional de Intervención en Sistemas de Drenaje - PEISD, para la mitigación del riesgo ambiental y sanitario en la zona oriente de Cali. La UENAA, en la ejecución de los proyectos, obras y/o actividades de mantenimiento, asociadas a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, contempla los planes de manejo ambiental, que contribuye a minimizar, controlar y/o compensar los impactos generados.

En el siguiente cuadro se relacionan cada una de las obras ejecutadas en la vigencia 2017, donde se muestra los empleos generados, entre directos e indirectos, así mismo el cumplimiento de los planes de manejo en cuanto al impacto, residuos de las obras dispuestos y compensaciones realizadas.



| Contrato | Objeto | Impacto | Plan de Manejo Ambiental -PMA # | Residuos Dispuestos m ³ | Compensaciones Forestales | Empleos | | |
|----------------------|---|---|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------|------------|-------|
| | | | | | | Directos | Indirectos | Total |
| 300-GAA-CO-856-2015 | Ejecutar las obras de reposición de tramos críticos de acueducto barrios Terrón Colorado y Santa Anita | Control de vertimientos de aguas residuales | 1 | 1.082,25 | 0 | 30 | 55 | 85 |
| 300-GAA-CO-599-2014 | Efectuar Obras de Mejoramiento Hidráulico de la Laguna de Regulación el Pondaje Sur y Obras Complementarias - Fase II (Comuna 21). | Mitigar riesgos asociados a inundaciones | 1 | 217.966,50 | 0 | 48 | 90 | 138 |
| 300-GAA-CO-858-2015 | Ejecutar las obras de mejoramiento hidráulico en barrio Santa Mónica, Canal San Fernando y Canal de Salida Planta Río Cali | Mitigar riesgos asociados a inundaciones | 1 | 264,00 | 0 | 12 | 5 | 17 |
| 300-GAA-CO-0772-2015 | Reposición de la red de alcantarillado del barrio Alfonso López (com una 7) en la siguiente dirección: Calle 73 entre carreras 7 y 7B bis y reposición de las redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Alfonso López (com una 7) en la carrera 7D1 entre calles 81 y 73 | Control de vertimientos de aguas residuales | 1 | 3.943,00 | 0 | 12 | 6 | 18 |
| 300-GAA-CO-0855-2015 | Ejecutar las obras (grupo No. 1) de reposición de tramos críticos de acueducto barrios Tequendama, Ciudad Jardín y Aboledas. | Mitigar pérdidas de agua | 1 | 1.339,93 | 0 | 7 | 25 | 32 |
| 300-GAA-CO-0857-2015 | Ejecutar las obras (grupo No. 1) de reposición de tramos críticos de acueducto barrios Tequendama, Ciudad Jardín y Aboledas. | | 1 | 428,83 | 0 | 6 | 25 | 31 |

Tabla 18. Proyectos y obra de interventoría componente ambiental



| | | | | | | | | |
|----------------------|--|---|---|----------|-----------|----|----|----|
| 300-GAA-CO-812-2015 | Grupo 3: ejecutar las obras de reposición de tramos críticos de alcantarillado en los barrios El Trebol, Benjamín Herrera y Ciudad Modelo | Control de vertimientos de aguas residuales | 1 | 420,69 | 0 | 30 | 25 | 55 |
| 300-GAA-CO-813-2015 | Grupo 2: ejecutar las obras de reposición de tramos críticos de alcantarillado en barrios los almendros y guayacanes | | 1 | 436,00 | 0 | 11 | 6 | 17 |
| 300-GAA-CO-815-2015 | Grupo 1: ejecutar las obras de reposición de normalización del alcantarillado en Villa del Campo-Pance carrera 125a entre calles 10a y 12 | | 1 | 123,00 | 0 | 11 | 4 | 15 |
| 300-GAA-CO-906-2015 | EXPANSIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO COMBINADO DE COLINAS DE CHIPICHAPE CALLE 40N ENTRE AV. 7N Y 8N | Control de vertimientos de aguas residuales y manejo de aguas lluvias | 1 | 83,00 | 0 | 8 | 2 | 10 |
| 300-GAA-0770-2015 | Restitución de losas de canales de aguas lluvias reportadas por el área operativa-canal Santa Mónica | Mitigar riesgos asociados a inundaciones | 1 | 366,00 | 0 | 5 | 8 | 13 |
| 300-GAA-CO-0765-2015 | Ejecutar la restitución de andenes y calzadas deterioradas por daños en las acometidas de acueducto | Contribuir a la recuperación del espacio público | 1 | 4.143,35 | 0 | 30 | 3 | 33 |
| 300-GAA-CO-0861-2015 | Ejecutar las obras de reposición de redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Aguablanca, sector calle 26B entre carreras 24 y 28 (Grupo No. 2) y Ejecutar las obras de reposición de redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Porvenir carrera 4ª entre calles 31 y 32 y calle 32 entre carreras 4B y 5 (Grupo No. 3). | Control vertimientos aguas residuales y mitigar perdidas de agua potable | 1 | 2.008,58 | 0 | 27 | 4 | 31 |
| 300-GAA-CO-0915-2015 | Mejoramiento del sistema de alcantarillado para prevención de deslizamientos en la zona de ladera de los barrios Lleras Camargo (comuna 20) y sector Tierrablanca (comuna 20) tramos críticos reportados por el área operativa- comuna 20 y sectores varios. | Control de vertimiento de aguas residuales y mitigar el riesgo de deslizamiento | 1 | 879,42 | 0 | 15 | 5 | 20 |
| 300-GAA-CO-0860-2015 | Reposición de tramos críticos de acueducto y alcantarillado en los Barrios Ciudadela Comfandi, Mario Correa, Los Chorros y Lourdes (Grupo I) y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en barrio Miraflores (Grupo IV) | Control vertimientos aguas residuales y mitigar perdidas de agua potable | 1 | 2.447,90 | 8 arboles | 2 | 7 | 9 |

Tabla 19. Proyectos y obra de interventoría componente ambiental



Estándar Asociado 304-2



Imagen 6 . Predio de Emcali

Construcción de 500 ml de barreras cortafuegos, con plántulas de cabuya y su mantenimiento, establecimiento de 1.000 ml de cercos vivos con balso, nacedero, y/o aislamientos con especies nativas, siembra de 1.210 plántulas de especies nativas como Guayacán, Balsos, Nacederos, 4.183 ml de senderos ecológicos existentes recuperados y con mantenimiento.

Desde el año 2015, EMCALI viene implementando el proyecto Plan Estratégico Interinstitucional de Intervención en Sistemas de Drenaje - PEISD, el cual contempla la construcción de corredores ambientales, como estrategia de conservación de las áreas de protección de los canales, a fin de dar aprovechamiento, su manejo y preservación ambiental, intervención en las áreas mencionadas, que le apuestan a la biodiversidad, conservación de la cobertura vegetal, hábitats para la avifauna y la gestión por el recurso hídrico.

En la zona rural, en los predios de propiedad de la empresa, viene implementando proyectos de restauración mediante la figura de compensación en alianza entre CVC y EMCALI, igualmente realiza actividades de mantenimiento, vigilancia y control, lo cual contribuye a la conservación de la biodiversidad.



| <i>Organización Social</i> | Actividad | Impacto | Inversión | Población Beneficiada |
|---|---|--|------------------------|---|
| <p><i>Fundación Carvajal</i></p> <p><i>Coolimva</i></p> | <p>1. Realizar mantenimiento de sumideros en las diferentes comunas de Cali.</p> <p>2. Mantenimiento manual de 25 km de canales.</p> <p>3. Mantenimiento manual de estructuras de separación de las quebradas El Indio y Guarruz.</p> <p>4. Mantenimiento a la Laguna Charco Azul</p> | <p>AMBIENTAL:</p> <p>Mejoramiento de la calidad del recurso hídrico.</p> <p>Mitigación del riesgo asociado a posibles inundaciones.</p> <p>Recuperación de 21,5 ha. de espejo de agua del humedal.</p> <p>Contribución a la conservación de la estructura ecológica complementaria.</p> <p>Control de aguas residuales en los canales de aguas lluvias.</p> <p>Conservación y aprovechamiento de</p> | <p>\$1.478.100.426</p> | <p>Habitantes de las comunas 1 a 12 y 17 a la 22 de la ciudad de Cali</p> <p>Organizaciones sociales de la ladera, comuna 18 de Cali en el barrio Polvorines y de los asentamientos Las Palmas I y II y la Choclona y del Distrito de Aguablanca, Mojica, Alirio Mora Bertrán, El Retiro, Poblado, Comuneros, Vallado y el Vergel 2, habitantes de los sectores aledaños a la Laguna del Pondaje y Charco Azul.</p> |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>las zonas de rondas y zonas de manejo y preservación ambiental asociadas a río, quebradas, humedales y canales.</p> <p>Beneficios ambientales que oferta este ecosistema:</p> <p>Generar nuevos hábitats para especies vegetales y animales</p> <p>Atraer especies endémicas que regresaron junto con otras aves debido a la recuperación del humedal.</p> <p>Entre las aves se encuentran, el Chamón común, gallinazo negro, gorrión copetón, pellares, tórtola común, periquito de</p> | | |
|--|--|---|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>anteojos, pechirrojos, azulejos, canarios y atrapamoscas de pantano. Mejoramiento en la Salud Ambiental de la población</p> <p>TÉCNICO: Mejoramiento de la capacidad hidráulica de los Pondaje y canales para regular los caudales máximos de 607.990 m³.</p> <p>Garantiza el 45% del drenaje total de la ciudad.</p> <p>SOCIAL:</p> <p>Promoción del empoderamiento de la comunidad por el sistema de drenaje de la ciudad</p> <p>Creación y fortalecimiento de la Cooperativa de</p> | | |
|--|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>Limpieza del Valle - COOLIMVA CTA, Zonas Verdes y Jardines Arleyo S.A.S y Fundación Dinamizadores Ambientales.</p> <p>Generación de ingresos estables para el asociado y su familia como seguridad social (salud, pensión, ARP, caja de compensación familiar), prestaciones sociales, programas de mejoramiento de vivienda y adquisición de vivienda nueva, educación, recreación, entre otros.</p> | | |
|--|--|--|--|--|



17.6. Hábitats protegidas o restaurados.
Estándar Asociado 304-3

Humedal Charco Azul y Pondaje

La Unidad de Negocios de Acueducto y Alcantarillado ha generado una restauración en el Humedal Charco Azul, mediante la recuperación del espejo de agua, con obras civiles y control de aguas residuales, lo que contribuyó como valor agregado la recuperación de hábitats terrestres y acuáticos de flora y fauna allí existente.

La proyección que se tiene frente a este ecosistema a nivel interinstitucional es garantizar su sostenibilidad desde el ámbito ambiental como desde el ámbito de sistema de amortiguación o almacenamiento de agua en épocas picos de lluvias. Se creó una mesa técnica liderada por la autoridad ambiental DAGMA para el Humedal Charco Azul, con el fin de aunar recursos técnicos y económicos. Es así como el DAGMA ha aforado recursos financieros para implementar proyectos ambientales en el humedal y EMCALI continúa ejecutando obras que contribuyen al mejoramiento de la calidad del agua.



Predios de conservación de propiedad de EMCALI

Los predios de propiedad de EMCALI están ubicados en las cuencas de los ríos Cali y Meléndez, los cuales son conservados mediante actividades de mantenimiento, control y vigilancia.

Actualmente, la empresa no afora recursos financieros para implementar proyectos de conservación, siendo así como el área ambiental de la UENAA y la Dirección de Gestión Ambiental Corporativa han gestionado ante las autoridades ambientales proyectos por compensación y acuerdos con la autoridad ambiental DAGMA, con el fin de ejecutar actividades de mantenimiento y reforestación.



Imagen 7. Predio propiedad de Emcali

Min Vivienda y Min Ambiente

Durante el transcurso del vigésimo Congreso Nacional e Internacional de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – Andesco, el Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, Camilo Sánchez Ortega, y el Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Luis Gilberto Murillo, firmaron el Decreto que permitirá aumentar las inversiones para garantizar la adecuada protección de las cuencas y fuentes de agua en Colombia. La nueva norma adiciona costos tarifarios inferiores al 1%, y generará 20 veces más recursos que los que hoy en día destinan las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para así asegurar la oferta de agua a largo plazo.



17.7. Emisiones

Estándar Asociado GRI 305-1

Emisiones directas de gases efecto

Del proceso de tratamiento de los lodos de la PTAR-C se generan gases de efecto invernadero como el Metano y CO₂, los cuales son reducidos con tratamiento y se ha establecido entre el ministerio de Ambiente y EMCALI, compromisos para disminuir la huella de carbono.

Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero

Estándar Asociado GRI 305-5

El 100% de las reducciones GEI son por iniciativas de Mecanismos de Desarrollo Limpio, el valor estimado en los PDD's (Project Desing Document) registrados ante UNFCCC para estas reducciones son:

- Proyecto 2341: 566325 tCO₂
- Proyecto 2285: 25119 tCO₂

Para el cálculo se han considerado los siguientes gases por proyecto:

- Proyecto 2341: Solo se ha considerado CH₄
- Proyecto 2285: Solo se ha considerado CO₂



De otra parte, el área funcional Administración Mantenimiento Parque Automotor en el año 2016 logró dar un alto impacto en beneficio ambiental con la realización de los mantenimientos preventivos (cambio de aceite, filtros y sincronización) de todos los vehículos en estado activo del parque automotor de EMCALI, con lo cual se contribuye a la disminución de emisiones de gases tóxicos al ambiente, ya que al realizarle estos trabajos de manera frecuente a los vehículos se genera una mejor combustión en los mismos evitando la producción de monóxido de carbono a altas cantidades. Se generaron 1540 órdenes de servicio por concepto mantenimientos preventivos y 412 por revisión técnico mecánica.

Análisis a los aceites dieléctricos.

Se realizo toma de cinco (5) muestras de aceite para análisis cromatográfico en la PTAP Puerto Mallarino (3) y EBAR Paso del Comercio (2).

Los proyectos se registraron para iniciar en Septiembre de 2009 con vigencia de 10 años hasta Agosto de 2019.

En la vigencia 2017, el Green House y el calentador estuvieron fuera de operación, igualmente el generador trabajó de manera intermitente, por razones de mantenimiento.

No se realizaron mediciones de emisiones atmosféricas, por no generarse ningún impacto ambiental al aire. La Dirección de Responsabilidad Social de la organización, realizó encuestas, análisis de la información con relación a la percepción de olores, en el área de influencia de la PTAR-C y canales adyacentes

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD m ³ /Año |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| Producción de Biogás en la PTAR-C | 2.028.495,73 |
| TOTAL | 2.028.495,73 |

| No. | PERIODO | CER'S (Ton CO2 e) |
|--------------|---------------------------------------|----------------------|
| IIIH | 01 enero 2017 al 31 diciembre 2020 | 238.180 |
| ID | 01 enero 2017 al 31 diciembre 2020 | 42.400 |
| TOTAL | | 280.580 |

Tabla 20. Volumen de Biogás producido (m3/año) registrado para la PTAR-C

Proyecto de Bonos Verdes

El proyecto de bonos verdes continua vigente hasta el año 2020. Se encuentra en proceso de evaluación la cantidad de CER'S que sean efectivos obtener en el año 2017, esto requiere un análisis estadístico y una validación por una entidad de cambio climático de las naciones unidas (UNFCCC).

Durante el año 2017, EMCALI por recomendación de ICONTEC realizó unos cambios al proyecto que están siendo revisados por LA UNFCCC y que ajustarán convenientemente el proyecto hasta su finalización.

EMCALI, aspira a obtener en el 2018 la certificación de alrededor de 200.000 CER'S, correspondiente, desde los años 2011 hasta el 2014 que permitirán su comercialización (venta).





17.8. Vertidos y residuos

Vertido total de aguas según su calidad y destino
Estándar Asociado GRI 306-1

Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV

Para el año 2017 quedó establecido en el PSMV como meta, la eliminación de seis (6) vertimientos en el sistema de drenaje de la ciudad de Cali, lo cual se cumplió mediante la ejecución de las obras:

“Canal Nápoles Calle 2 Carrera 77 margen derecha//plan de reposiciones: programa de optimización de colectores y canales obras control de vertimiento PSMV sectores varios de la ciudad barrios Nápoles”, con la cual se eliminaron dos (2) vertimientos.

| ITEM | PROYECTO |
|------|---|
| 1 | Reposición De Redes de Alcantarillado. Carrea 93 E Cll 3 Oeste/ 3A Oeste, Calle 3A Oeste Cra 93E/94 y Carrera 93A BIS Cll 1B Oeste, Entre otros. Barrió Alto Melendez. |
| 2 | Tramos críticos Optimización Canales y Colectores comuna 20 |
| 4 | Construcción desarenador Calle 13 Cra 23- Canal Autopista 2. (Se construyó en la Cl 11 con CR 18) |
| 5 | Optimización de colectores y canales Barrio La Flora. |
| 6 | Optimización redes de alcantarillado Barrio Los Guayacanes. |
| 7 | Optimización de colectores y canales Av. 6B entre Cl. 26N y 29N Barrio Santa Mónica |
| 11 | Optimización de Colectores y Canales Barrio Fepicol |



“Canal Menga Calle 67 con AV2n y con AV. 2 en margen derecha obras/plan de reposiciones: programa de optimización de colectores y canales/ control de vertimiento PSMV sectores varios de la ciudad barrio los Álamos”, con la cual se eliminaron dos (2) vertimientos.

“Canal Cañaveralejo 2 Calle 44 Carrera 28F y 28E margen derecha//plan de reposiciones: programa de optimización de colectores y canales obras control de vertimiento PSMV sectores varios de la ciudad barrio 12 de octubre”, con la cual se eliminaron dos (2) vertimientos.

| | |
|----|---|
| 12 | Optimización de Colectores y Canales Cr 7D1 entre Cl 81 y 82.Barrio Alfonso López (Comuna 7, grupo 3) |
| 14 | Optimización de Colectores y Canales. Barrios Siete de Agosto , El Guabal, El Paraíso, El Vergel, Antonio Nariño y Primero de Mayo |
| 18 | Optimización Rejillas Gruesas y Finas PTAR-C |
| 19 | Investigación con circuito cerrado de televisión (CCTV) y evaluación de colectores e interceptores en el sistema de drenaje de la ciudad (incluye limpieza) |
| 20 | Obras Control de Vertimientos PSMV Sectores Varios de la Ciudad Barrios Los Álamos, Nápoles, Doce de Octubre |
| 21 | Optimización de Colectores y Canales Tramos críticos comuna 2 sectores varios |
| 27 | Revisión diseños e interventoría MEGA OBRAS (PS) |
| 28 | Revisión diseños e interventoría SITM MIO |
| | Tramos críticos Optimización Canales y Colectores comuna 20 (Barrios Lleras Camargo, Belén, Siloé y Alameda de Siloé) - Grupo 1 |



Se estima que los seis vertimientos eliminados en la vigencia del año 2017 condujeron un caudal total de 90 l/s, y se eliminó una carga contaminante de 357 kg/día de DBO₅ y 81 kg/día de SST.

Es importante mencionar que los compromisos que tenían estipulados en el PSMV para la vigencia del año 2017 frente a la autoridad ambiental de la ciudad de Santiago de Cali DAGMA, en términos de carga contaminante a verter (parámetros DBO₅ y SST), está siendo evaluado por el área encargada.

| | |
|-----------------------------------|---|
| 28 (AÑO 2016) | Instalación, suministro y puesta en marcha de un sistema de cierre en tubería de impulsión de las estaciones de bombeo Floralia y Bajos Caudales de Paso del Comercio con la utilización de válvulas tipo guillotina y actuadores electromecánicos accionados desde el centro de control de cada estación |
| 27 (AÑO 20 ⁴ 16) | Suministrar, instalar y poner en funcionamiento una válvula tipo guillotina accionada con actuador electromecánico y control desde el centro de control de la estación de bombeo Floralia, en el colector margen izquierdo del río Cali llegando a la estación de bombeo Flo |

Tabla 21. Proyectos ejecutados en el marco del PSMV

El plazo para entregar el informe con la evaluación del cumplimiento de metas de carga contaminante a verter vence en el mes de Marzo de 2017, actualmente se está trabajando en la consolidación de la información para realizar el balance final del cumplimiento.

⁴ Fuente: Dirección de aguas residuales, 2017- Emcali.



Gestión de Pérdidas.

El resultado de la gestión de pérdidas en el año 2017 fue el más importante de la historia de EMCALI y cosecha los resultados de las actividades del año 2016, derivadas del cambio en la estrategia de reducción de pérdidas y el compromiso de la administración. Se puede observar el amplio cumplimiento de la meta establecida en el marco tarifario (resolución CRA 688 de 2014). El IPUF logrado de 19.90 frente a la meta de 20.59 impacta positivamente los objetivos estratégicos de la GUENAA.

Plan de Manejo y Ordenamiento Cuencas - POMCA Cañaveralejo, Meléndez y Lili - CML y POMCA Cali.

- Aportes al documento diagnóstico de la caracterización del medio físico-biótico del POMCA CML.
- Participación en las diferentes socializaciones de avances de la fase diagnóstico del POMCA CML y POMCA Cali y talleres realizados por el consorcio Ecoing – CVC.
- Elaboración y entrega del documento de diagnóstico ambiental de las quebradas de la comuna 18 al consorcio Ecoing, como insumo para el diagnóstico del POMCA, elaborado por el Área Funcional de Gestión Ambiental de la UENAA.



17.9. Incumplimiento de la legislación ambiental

Estándar Asociado GRI 307-15

La Administración y mantenimiento del parque automotor.



Según certificación de aprovechamiento No.SA17CAL-CAP0015 de LITO Gestión integral de excedentes industriales y residuos peligrosos, EMCALI entregó 25.730 Kgs de residuos especiales de llantas que se destinaron a trituración y posterior reciclaje como materia prima dentro del país.



17.10. Evaluación ambiental de los proveedores

Estándares Asociados GRI 308-1, 301-2

Beneficios ambientales.

- Recuperación de 2 ha. más de espejo de agua del humedal, lo que contribuyó a la conservación de la estructura ecológica, conservación y aprovechamiento de las franjas protectoras, de las zonas de manejo o preservación ambiental.
- Oferta de recursos para las comunidades de fauna y flora, asociadas al área de intervención; mejoramiento de habitat para especies bióticas.
- Colonización de especies de importancia para la biodiversidad y conservación locales y migratorias que han ido retornando progresivamente por la recuperación del humedal, entre las aves se encuentran: el Chamón común, gallinazo negro, gorrión, copetón, pellaes, tórtola común, periquito de anteojos, pechirrojos, azulejos, canarios y atrapamoscas de pantano.
- Mejoramiento de la calidad del agua del humedal (comunidades de fauna y flora acuática, vindicadoras de calidad del agua)
- Mejoramiento en la salud ambiental de la población.



Beneficios sociales.

- Promoción del empoderamiento de la comunidad por el sistema de drenaje de la ciudad. Actualmente, se trabaja con población vulnerable de las comunas.
- Organizaciones sociales de la ladera, comuna 18 de Cali en el barrio Polvorines y de los asentamientos Las Palmas I y II y la Choclona y del Distrito de Aguablanca, Mojica, Alirio Mora Bertrán, El Retiro, Poblado, Comuneros, Vallado y el Vergel 2, habitantes de los sectores aledaños a la Laguna del Pondaje y Charco Azul.
- Generación de ingresos estables para el asociado y su familia.



Beneficios técnicos.

- Mejoramiento de la capacidad hidráulica de los Pondaje y canales para regular los caudales máximos de 607.990 m³, que garantiza el 45% del drenaje total de la ciudad.

Mantenimiento para garantizar la Sostenibilidad del sistema de drenaje de la ciudad con inclusión social.

EMCALI, con el propósito de mantener y garantizar la sostenibilidad del sistema de drenaje de la ciudad, continúa ejecutando actividades de mantenimiento manual de sumideros, canales de aguas lluvias, lagunas del Pondaje y Charco Azul; mediante la figura de empresas asociativas de trabajo, conformada por población vulnerable del área de influencia de las lagunas y canales de la ciudad de Cali, a fin de promover alternativas de generación de ingresos a dicha población.

Organización Social, Fundación Carvajal – Coolimva y Dinamizadores Ambientales

El objetivo es efectuar la limpieza por barrido de los sumideros con una frecuencia de dos veces al año en las comunas 1 a la 12 y 17 a la 22 de la ciudad de Cali, limpieza manual de 9,5 km de canales, limpieza manual de las estructuras desarena doras Guarrúz y el Indio y el mantenimiento de la laguna charco azul.

- Inversión: \$ **1.751.712.635**
- Duración 12 meses.

Inició en el mes de noviembre de 2017 y por vigencias futuras va hasta noviembre de 2018.

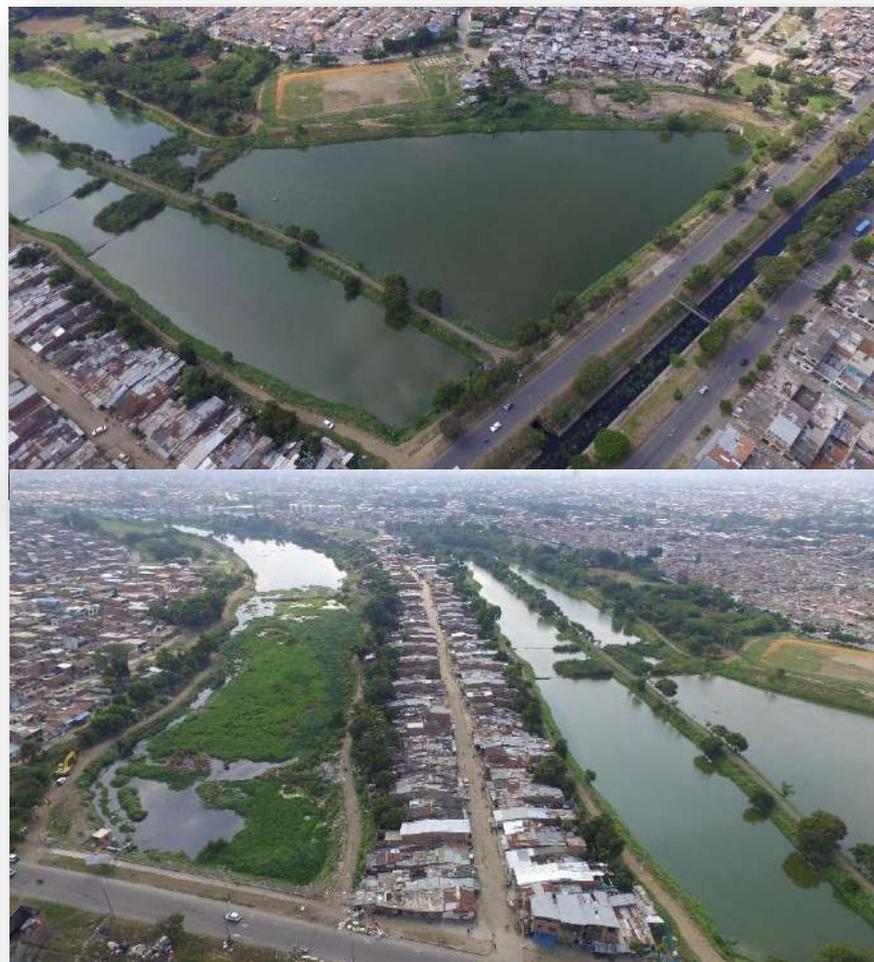
Comunidades beneficiadas.

- Habitantes de las comunas 1 a 12 y 17 a la 22 de la ciudad de Cali.



Propuesta de valoración integral ambiental.

Con el fin de garantizar la sostenibilidad de las intervenciones ejecutadas en la Laguna del Pondaje y Charco Azul, se tiene proyectado para esta vigencia, establecer una metodología que permita cuantificar el beneficio en Bienes y Servicios Ambientales - BSA de manera integral, obtenido a partir de las obras de recuperación, involucrando a los diferentes actores de interés, como la academia, autoridades ambientales y EMCALI. En la gráfica, se puede apreciar el aspecto de la laguna el Pondaje posterior a la ejecución de las actividades de intervención para la recuperación de este elemento ambiental estratégico.



17.11. Intervención en los predios de propiedad de EMCALI, ubicados en cuencas abastecedoras.

EMCALI en los predios de su propiedad, ubicados en las cuencas de los ríos Cali y Meléndez, continúa ejecutando actividades de mantenimiento, control y vigilancia, con el propósito de conservar las fuentes hídricas y la biodiversidad existente en la zona.

Actividades ejecutadas en la vigencia 2017.

- Levantamiento línea base, construcción y mantenimiento del Sistemas de Información Geográfica (SIG), levantamiento topográfico y SIG en los predios de conservación.
- Implementación de acciones de restauración y recuperación ecológica con especial énfasis en las áreas que han sufrido presiones por actividades antrópicas en los predios de EMCALI, en las cuencas abastecedoras.
- MI de adecuaciones de senderos y caminos (instalación de puentes, pasamanos y escaleras)
- 6.220 plántulas sembradas
- 2 km de cercos construidos
- 12 ha. en proceso inicial de restauración con participación de las comunidades locales
- Diseño y elaboración de material divulgativo (audio visual) sobre la importancia de la conservación de los ecosistemas





18. Empleo

Estándar Asociado GRI 401-1

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región / Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.

La totalidad de empleados de la empresa, se muestra desglosado en la siguiente tabla:

| TOTAL DE EMPLEADOS | |
|------------------------|------|
| TRABAJADORES OFICIALES | 2319 |
| EMPLEADOS PUBLICOS | 120 |
| TOTAL DE FUNCIONARIOS | 2439 |

Fecha de Corte. Diciembre 5-17

Tabla 22. Total de empleados

Número de Contratistas: 785 Contratistas



Estándar Asociado GRI 401-2

Las prestaciones se liquidan de acuerdo a cuatro grupos de funcionarios: Oficiales Retroactivos, Oficiales no retroactivos, Públicos Retroactivos y Públicos no Retroactivos.

Los empleados públicos tienen las siguientes prestaciones: Prima anual de servicio de 15 días, vacaciones de 15 días hábiles, prima de vacaciones de 15 días, bonificación recreación de dos días, prima de navidad de 30 días, bonificación por servicios prestados 35% del salario básico, intereses de cesantía y cesantías retroactivas y no retroactivas según su clasificación.

Los trabajadores oficiales tienen las siguientes prestaciones de acuerdo a la Convención Colectiva de Trabajo vigente: Prima de mayo de 11 días, Prima de junio de 15 días; vacaciones de 15 días hábiles, prima de vacaciones de 30 días, bonificación recreación de dos días, prima de antigüedad, prima de navidad de 30 días, prima extralegal de diciembre de 16 días, intereses de cesantía, cesantías no retroactivas según su clasificación.

Convenios Colectivos.

- Convención SINTRAEMCALI 2011-2014
- Convención USE 2015-2020
- Acta final de negociación de SINTRASERVIP de abril 26 de 2016
- Laudo Arbitral de diciembre 1 de 2016 SINTRASERVIP
- Sentencia de anulación de laudo de junio 14 de 2017 SINTRASERVIP

Los empleados públicos que hacen parte del nivel directivo de la empresa no son beneficiarios de las convenciones colectivas por disposición de la ley.

Reincorporación al trabajo y retención tras permiso de maternidad o paternidad: Con índice del 100% en la reincorporación, con 16 licencias en total, 3 fueron por licencia de maternidad y 13 por licencia de paternidad.



Estándar Asociado GRI 401-3

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo/Permiso Parental.

Principales Logros de la Gestión Humana.

En el año 2017, se presentaron un total de 326 traslados y 37 vinculaciones desglosadas por género y grupo etario como se muestra en el siguiente cuadro:

| ROTACIÓN PERSONAL 2017 | | | |
|------------------------|-----------|----------|-------|
| GRUPO ETARIO | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL |
| 18-40 | 35 | 38 | 73 |
| 40-60 | 144 | 82 | 226 |
| 60... | 22 | 5 | 27 |
| TOTAL | 201 | 125 | 326 |

| PROVISIÓN DE PERSONAL 2017 | | | |
|----------------------------|-----------|----------|-------|
| GRUPO ETARIO | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL |
| 18-40 | 11 | 12 | 23 |
| 40-60 | 10 | 3 | 13 |
| 60... | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 22 | 15 | 37 |

Tabla 23. Logros

18.1. Relaciones entre los trabajadores –empresa Estándar Asociado GRI 402-1

- Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.
- Reincorporación al trabajo y retención tras permiso de maternidad o paternidad: Con índice del 100% en la reincorporación, con 16 licencias en total, 3 fueron por licencia de maternidad y 13 por licencia de paternidad.
- Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.



18.2. Salud y seguridad en el trabajo
Estándar Asociado GRI 403-2



Prácticas en materia de seguridad de los empleados

Se conformó el Comité Paritario para Las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP por votación y elección de los servidores públicos, oficializado por acto administrativo en la Resolución GG 000 510 del 27 de junio de 2017 (por medio de la cual se modifica el Artículo 4 de la Resolución No. GG--000480 de julio 7 del 2016 y se constituye el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo "COPASST" 2017-2019). En los cuales se eligieron 9 representantes de los trabajadores.

En el año 2017 se contaba en el Departamento de Seguridad con un total de 86 funcionarios, de los cuales recibieron capacitación en temas de Derechos humanos



71 personas, lo que representa un porcentaje del 82.55% del total de los funcionarios adscritos a esta dependencia como trabajadores oficiales de EMCALI.

El personal contratado a través de la compañía de Seguridad Atlas, también recibieron dicha capacitación el 100% del personal que presta los servicios para EMCALI. para un total de 672 personas



18.3. Lesiones y Enfermedades Profesionales, Ausentismo Estándar asociado 403-3



- En el año 2017 se tuvo un total de 4 casos de lesión por patología osteomuscular, de los cuales 3 se presentaron en hombres.
- En el año 2017 con corte al mes de noviembre, se reportaron un total de 197 accidentes incapacitantes que generaron 2845 días de incapacidad. Adicionalmente, se presentaron 55 accidentes de trabajo no incapacitantes. No se reportaron eventos mortales.
- Dotación de ropa y calzado para aquellos cargos que por sus actividades propias así lo requieran. En cuanto a salud, existen dos planes complementarios de salud definidos convencionalmente (*Sintraemcali* y *USE*).



18.4. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. Estándar Asociado 403-4

La Gerencia de Área Gestión Humana y Activos de EMCALI EICE ESP dentro del subproceso Gestión Compensación y Beneficios, tiene contacto con 15 entidades promotoras de salud evidenciando que la más representativa es Comfenalco Valle, de igual manera se realizan comités para el seguimiento a la gestión de prestación de servicios que se brindan a los funcionarios de la compañía; el principal logro derivado de los comités, ha sido lograr acuerdos para la recuperación de valores por concepto de incapacidades. Por otro lado, la compañía cuenta con asesores de los diferentes fondos de pensión los cuales brindan acompañamiento a los funcionarios en cuanto a temas de solicitudes, quejas o reclamos; a diciembre 31 de 2017 la compañía cuenta con 5 fondos de pensiones obligatorias.



Entidades Promotoras de Salud.

La mayoría de personas se encuentra con la EPS Comfenalco Valle, lo cual corresponde a 1399 – activos afiliados y jubilados afiliados.

Fondos de Pensiones.

La mayoría de las personas están afiliadas a Colpensiones, o sea 1.830 trabajadores activos y 483 jubilados.

ARL.

Todos los funcionarios de Emcali se encuentran inscritos a una única administradora de riesgos laborales “SURA” y se cuenta con 2.577 afiliados entre trabajadores activos y aprendices SENA.



18.5. Formación y Enseñanza

Estándar Asociado GRI 404-1 y 404-2.



El Área Funcional de Gestión del Conocimiento tiene como entradas para su ejecutar las siguientes:

- Necesidades de las Áreas
- Objetivos estratégicos
- Capacitaciones determinadas en planes de mejoramiento

En este sentido en el año 2017 se brindó un total de cinco (5) horas de formación por persona en temas asociados a Derechos Humanos.

El 10% de los servidores públicos recibieron formación en temas de Ética, Valores y Derechos Humanos. La temática que se plantó desarrollar en el Plan Institucional de Formación y Capacitación constituye al fortalecimiento de competencias laborales y comportamentales, bajo las modalidades de Educación para el trabajo y el desarrollo humano y capacitación informal, su ejecución fue del 87%.



18.6. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional.

Estándar asociado 404-3

En el año 2017, se calificó evaluación de desempeño a un total de 2122 -trabajadores de 2319 trabajadores oficiales, equivalente al 90,8% de trabajadores oficiales evaluados en la empresa.

Prácticas en materia de seguridad de los empleados:

- En el año 2017 se contaba en el Departamento de seguridad con un total de 86 funcionarios, de los cuales recibieron capacitación en temas de Derechos humanos 71 personas, lo que representa un porcentaje del 82.55% del total de los funcionarios adscritos a esta dependencia como trabajadores oficiales de EMCALI.
- El personal contratado a través de la compañía de Seguridad Atlas, también recibieron dicha capacitación el 100% del personal que presta los servicios para EMCALI, para un total de 672 personas.



19. Derechos Humanos

Estándar Asociado GRI 412-1

Gestión Humana.

EMCALI EICE E.S.P. y la Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos comprometidos con el pacto global de las Naciones Unidas, desarrolla sus objetivos en las siguientes áreas temáticas:

- Empleo
- Relaciones entre los trabajadores – empresa
- Seguridad y salud en el trabajo
- Capacitación y educación / formación y enseñanza
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Prácticas en materia de seguridad
- Derechos humanos.

EMCALI EICE ESP a través de la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos atendió un total de 82 reclamaciones durante el desarrollo de los concursos internos las mismas fueron abordadas y resueltas de manera formal.



En el desarrollo de este proceso, se tienen dispuestas etapas donde los funcionarios pueden ejercer el derecho de contradicción de conformidad a lo estipulado en normas internas de la empresa, lo anterior en aras de hacer prevalecer los derechos y principios fundamentales del mérito.

Estándar Asociado GRI 412-3

Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.

- En el año 2017, se calificó evaluación de desempeño a un total de 2122 -trabajadores de 2319 trabajadores oficiales, equivalente al 90,8% de trabajadores oficiales evaluados en la empresa.
- Prácticas en materia de seguridad de los empleados:
En el año 2017 se contaba en el Departamento de seguridad con un total de 86 funcionarios, de los cuales recibieron capacitación en temas de Derechos humanos 71 personas, lo que representa un porcentaje del 82.55% del total de los funcionarios adscritos a esta dependencia como trabajadores oficiales de EMCALI.

Estándar Asociado GRI 412-2

El Área Funcional de Gestión del Conocimiento tiene como entradas para su ejecutar las siguientes necesidades de las áreas:

- Objetivos estratégicos
- Capacitaciones determinadas en planes de mejoramiento

En este sentido, en el año 2017 se brindó un total de cinco (5) horas de formación por persona en temas asociados a derechos humanos y se ofreció al 10% de los servidores públicos formación en temas de ética, valores y derechos humanos.

En los programas de gestión de habilidades y formación continua, la temática que se plantó desarrollar en el Plan Institucional de Formación y Capacitación constituye al fortalecimiento de competencias laborales y comportamentales, bajo las modalidades de educación para el trabajo y el desarrollo humano y capacitación informal, su ejecución fue del 87%.



20. Salud y seguridad de los clientes

Estándar Asociado GRI 416-1



En relación con los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios, para la vigencia 2017 a nivel de la gestión de las peticiones quejas y recursos relacionados con la prestación de los servicios y con base en las causales definidas por la Superservicios se tienen las siguientes causales relacionadas:

Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo.

Esta causal para la vigencia 2017, tuvo el siguiente comportamiento:

| Servicio | Valor en reclamo + IVA | Valor aceptado + IVA | Diferencia |
|----------------|------------------------|----------------------|------------|
| Acueducto | \$ 2.718.900 | \$ 316.262 | 12% |
| Alcantarillado | \$ 286.703 | \$ 14.758 | 5% |
| Energía | \$ 2.387.158 | \$ 876.974 | 37% |

Tabla 24. Inconformidad en la atención

Lo anterior, indica que en promedio el 18% de lo reclamado por el usuario por la causal “Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad en riesgo”, es atendido a favor del usuario.

En este causal también se incluyen trámites relacionados con quejas del servicio como:

- Cambio postes y reubicaciones, revisión de postes, tensores.
- Reubicación de acometida.
- Reposición de tapas.
- Retiro escombros.
- Refacciones.
- Podas de ramas.
- Velas caídas (transformador).
- Instalación de pararrayos.
- Reubicación de medidores.



20.1. Falla en la prestación del servicio por calidad.

Estándar Asociado GRI 416- 2

Esta causal para la vigencia 2017, tuvo el siguiente comportamiento:

| Servicio | Valor en reclamo + IVA | Valor aceptado + IVA | Diferencia |
|----------------|------------------------|----------------------|------------|
| Acueducto | \$ 3.593.918 | \$ 3.296.645 | 92% |
| Alcantarillado | \$ 823.732 | \$ 602.687 | 73% |
| Energía | \$ 301.984 | \$ 301.984 | 100% |

Tabla 25. Falla en la prestación del servicio

Estas reclamaciones están relacionadas con las siguientes subcausas:

- Demora en reparaciones.
- Trabajos mal realizados, ejemplo reparan acometida y no dejan el voltaje adecuado.
- Reconexiones (dejan botando agua).
- Demora en la reconexión.
- Calidad del agua (ejemplo unidades residenciales tanques-lavado instalaciones internas).
- Queja contra funcionarios.
- Frente a las causales mencionadas, se tienen los registros (constancias de recepción, notificación de respuesta, decisión administrativa), que evidencian la atención en los términos de ley frente a lo solicitado por el usuario.



20.2. Plan estratégico interinstitucional de intervención en sistemas de drenaje - PEISD, para la mitigación del riesgo ambiental y sanitario en la zona oriente de Cali.

| ITEM | Descripción | Logros |
|------|---|--|
| 1 | Campañas de sensibilización: Programa EMCALI TE CUENTA y redes sociales | 2 campañas masivas |
| 2 | Implementación de actividades de educación ambiental. | Aportes económicos por las entidades del municipio |
| 3 | Material de apoyo entregado a CEDECUR | 300 videos del funcionamiento y afectación del sistema de drenaje 56 agendas alusivas a la conservación del recurso hídrico 65 bolsas, pilas con los canales 8 cajas de 45 unidades de escaleras cada una (180 escaleras) y 26 unidades de escaleras más, conservación del recurso hídrico. 68 afiches asociados a los corredores ambientales para los canales Figueroa y Cauquita Sur. |

Tabla 26. Actividades ejecutadas en temas de conservación de los sistemas de drenaje de la ciudad y mitigación del riesgo ambiental y sanitario.

Se ejecutaron actividades de educación ambiental con la población de la zona oriente y las campañas de sensibilización en medio televisiva, por el programa EMCALI Te Cuenta y redes sociales, frente a la conservación de los sistemas de drenaje de la ciudad. Estas actividades se han realizado con recursos económicos de la Secretaría de Salud Pública Municipal y el DAGMA.

Se realizaron por parte de EMCALI, tomas de las acciones realizadas para ajustar el video institucional con recursos del año pasado de la empresa, igualmente se entregó a CEDECUR material de apoyo elaborado por EMCALI, Operador del Proyecto; quien continúa el proceso de intervención con la población de la zona oriente de Cali.



21. Marketing etiquetado

Estándar Asociado GRI 417-1

21.1. Estrategia en las comunicaciones

La comunicación empresarial deberá tener un enfoque integral, medible y ser transversal en la organización; a fin de generar confianza al interior y exterior, lo cual permitirá la disminución del riesgo reputacional y del rumor. Para lograr implementar esta línea de trabajo en la comunicación, se contará con insumos fundamentales como los planes de comunicación de las unidades estratégicas de negocio y la definición de parámetros y criterios para el uso y manejo de la comunicación interna y externa.

De esta manera, se trabajará teniendo en cuenta cuatro líneas estratégicas; **Planear y evaluar la comunicación empresarial**, cuyo objetivo es el de diseñar y hacer seguimiento al Plan Estratégico de Comunicación Empresarial, el cual soportará la plataforma integrada de comunicaciones; incluyendo las mejoras correspondientes.



La Comunicación Externa, se orientará al desarrollo de la plataforma integrada de comunicación empresarial con alto valor agregado para EMCALI EICE ESP, por medio de la divulgación de contenidos corporativos y comerciales, adicionalmente realizar el monitoreo de medios para analizar el posicionamiento de la marca, lo cual facilitará la toma de decisiones de la Alta Dirección. Desarrollando **la Comunicación Organizacional**, se avanzará en la producción de campañas institucionales, así como en la divulgación de contenidos informativos, la administración de cartelera física y digitales y la administración de buzón de sugerencia digital. Finalmente, se implementará un plan de **Relaciones Públicas y Protocolo**, con el que se busca diseñar estrategias institucionales, que agreguen valor a la marca, la reputación y la imagen corporativa.



EMCALI, como prestador de los servicios públicos domiciliarios (energía, acueducto y alcantarillado) y de TIC's (línea básica, televisión e internet), está obligado al cumplimiento de la normatividad externa relacionada con los servicios que presta, esto incluye garantizarle al usuario sus derechos en relación con la prestación del servicio.

Por lo que la obligación de EMCALI sobre requerimientos de información y etiquetado de productos y servicios, se hace en observancia a:

- Ley 142 de 1994 Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 1341 de 2009 TICs.
- Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición.

Lo mencionado incluye información sobre:

- La prestación de los servicios.
- El uso seguro y racional de los servicios.
- El impacto ambiental y social en la prestación de los servicios.

Para el cumplimiento de lo anterior, utiliza los siguientes canales de información:

- Reverso de la factura.
- Oficinas físicas de atención al usuario.
- Canal Virtual y Canal Telefónico.



Reverso de las facturas.

EMCALI usa el reverso de las facturas de los servicios públicos domiciliarios (energía, acueducto y alcantarillado) y de TIC's (línea básica, televisión e internet), para darle al usuario información accesible y adecuada sobre el uso seguro de los productos y servicios que ofrece y los impactos ambientales y sociales de los mismos.

Reverso de la factura de servicios públicos domiciliarios (energía, acueducto y alcantarillado).

Uso seguro de los servicios.

Los mensajes utilizados son de tipo legal o alusivo a las buenas prácticas del uso de los servicios.



En cumplimiento del Artículo 26, numeral 26,2 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, la Gerencia de EMCALI, recomienda:

Si su vivienda tiene ventanas, terrazas, altillos u otros puntos de fácil acceso que presenten o faciliten el acercamiento a puntos energizados o sin aislamiento pleno, impida que personas se acerquen a dichos sitios.

Mensajes de tipo reglamentario

PARA QUE NADIE INTERRUMPA TUS SERVICIOS

El hurto de infraestructura te puede dejar sin servicio público (Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones) por tiempo indefinido.

Corte con los delincuentes antes de que ellos te corten el servicio.

Resolución SSPD-20071300066525 de 2007

LLAMA LAS 24 HORAS DEL DÍA AL 325 00 00

Buenas prácticas en el uso del servicio

- No conecte más de tres extensiones eléctricas en un mismo tomacorriente.
- Verifique que los tomas de las paredes tengan las tapas secas y limpias.
- Arregle cables que están flojos, sueltos, averiados, oxidados o sucios.
- Aleje a sus hijos de los tomacorrientes.

Revisa periódicamente los empaques de las llaves y los grifos, evita posibles fugas

Impacto ambiental y social.

Use el agua potable de manera prioritaria para alimentación y aseo personal.

No vierta detergentes y contaminantes en las fuentes de agua.

Abra la nevera solo cuando sea necesario y no la deje abierta mientras cocina.

Para las neveras convencionales, mantenga el congelador sin hielo y sin gruesas capas de escarcha.



Consejos para usar racionalmente los servicios de acueducto y energía, apelando a la toma de conciencia para generar comportamientos responsables el uso de los servicios

Use el agua potable de manera prioritaria para alimentación y aseo personal.



TOMA DUCHAS DE MENOS DE 5 MINUTOS, NO DEJES LA LLAVE ABIERTA CUANDO TE ENJABONAS



AHORREMOS AGUA HOY para que no nos falte mañana!

ENSÉÑELE A SUS HIJOS BUENOS HABITOS EN EL MANEJO DEL AGUA



Abre la nevera cuando sea necesario, cuanto más la abras mayor será el consumo.



AHORREMOS ENERGÍA HOY

Pinte sus paredes y cielos rasos preferiblemente de colores claros. Los colores oscuros requieren más iluminación.



Marca 177 Centro de Atención al Cliente



Información en las oficinas de atención al cliente.

La administración y operación de las oficinas físicas de atención al usuario, están a cargo de la Dirección de Atención al Cliente de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente. Estas oficinas son:

- Centros de atención personalizada, en adelante CAP's, los cuales son trece (13): Aguablanca, Calima, CAM, CAES, Colón, Cosmocentro, Jamundí, Peñon, Puerto Tejada, Valle del Lili, Yumbo y Versalles, este último desde el mes de diciembre de 2017 empezó a atender de manera exclusiva a clientes de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales, quienes son atendidos con cita previa.
- Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's, los cuales son catorce (14) la administración depende de la Alcaldía de Cali, Emcali solo se encarga de la operación del Recaudo y Atención al Cliente Emcali. (CALI 2,4,5,7,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20).

En estas oficinas por reglamentación externa tiene carteleras en las cuales se da la siguiente información a los usuarios:



SOBRE EL REGIMEN DE PROTECCION AL USUARIO -RPU 3066-

Señor usuario, para conocer el listado de toda la información que usted puede consultar con nosotros, lo sugerimos ingresar a través de la página web www.emcali.com.co/ / Protección al usuario de telecomunicaciones, o dirigirse a cualquier una de las oficinas de servicio.

La información a la que usted puede acceder es la siguiente:

- a) Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- b) Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario.
- c) Número de la línea gratuita de atención al usuario.
- d) Dirección de la página web del proveedor y el nombre de la red social del proveedor.
- e) Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
- f) Alternativas de celebración del contrato.
- g) Tarifas vigentes, incluidos los de todos y cada uno de los planes ofrecidos.
- h) Condiciones y restricciones de todos los promociones y ofertas vigentes.
- i) Modelos de notas y cada uno de los correos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentran vigentes.
- j) Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Web de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k) Indicadores de Atención al usuario.



PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE PQR

- 1 Para presentar una petición, queja o recurso, puede hacerlo a través de los siguientes canales:
 - Línea gratuita de atención al usuario: 177
 - Correo electrónico: atencion@emcali.com.co
 - Página web: www.emcali.com.co
- 2 Su PQR, será radicado y de esto se le entregará una Constancia del Contorno de la Petición.
- 3 Si su PQR, no puede ser atendido de manera inmediata, se le dará respuesta 15 días a partir del día siguiente a la fecha de radicación, transcurrido a 15 días a partir del día en que se suscribió el contrato, en cualquier momento.

Si su PQR, no puede ser atendido de manera inmediata, se le dará respuesta 15 días a partir del día siguiente a la fecha de radicación, transcurrido a 15 días a partir del día en que se suscribió el contrato, en cualquier momento.

Si su PQR, no puede ser atendido de manera inmediata, se le dará respuesta 15 días a partir del día siguiente a la fecha de radicación, transcurrido a 15 días a partir del día en que se suscribió el contrato, en cualquier momento.

Si su PQR, no puede ser atendido de manera inmediata, se le dará respuesta 15 días a partir del día siguiente a la fecha de radicación, transcurrido a 15 días a partir del día en que se suscribió el contrato, en cualquier momento.



Del derecho a interponer los recursos

Sobre la seguridad de las instalaciones

APRECIADO USUARIO

De acuerdo con la Ley 142 de 1994 en su Artículo 155. "Del pago y de los recursos".

Le informamos que ninguna empresa de Servicio Público podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.



CIRCULAR EXTERNA CONJUNTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO No. 011 de Agosto 30 de 2001

Las empresas de EMCALI están en la obligación de informar a nuestros usuarios que se de su responsabilidad garantizar la seguridad de sus instalaciones e instalaciones interiores.

Según la ley 142-94, art. 135 De la propiedad de las instalaciones domiciliarias.

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si en su caso hubiere pagado por adicción, por otro no entra al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a estas redes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

CÓDIGO DE BLOQUEO SECRETO GRATIS

Controla el uso de llamadas a larga distancia y/o celular desde su teléfono fijo o a través por parte de personas, reconocidas de su línea telefónica con el CÓDIGO DE BLOQUEO SECRETO. Para su comodidad solo cambia punto por otro de fácil recordación, adicionalmente la puede activar y desactivar cuando lo desea.

EMCALI entrega el Código de Bloqueo Secreto totalmente gratuito según el Decreto 1732.

Artículo 90. Obligación de suministrar el Servicio de Código Secreto.

Apoyémonos a todos nuestros usuarios activar o desactivar a partir de la factura. En caso omiso de esta comunicación su servicio lo llamados a larga distancia y/o celular.




SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Piso 5 Bogotá - Colombia

Línea Telefónica Nacional: 018000 - 910165

Correo Electrónico: Info@sic.gov.co



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Dirección: Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 Cali

Teléfonos: 653 00 22 - 653 00 58

Línea Gratuita Nacional: 018000 910305

Fax: 667 27 41

Correo Electrónico: sspd@superservicios.gov.co
dtsuroccidente@superservicios.gov.co



Información de Puntos de Pago

Información de Puntos de Atención

PUNTOS DE PAGO




CENTROS DE ATENCIÓN

Horario: Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua

| | | | | |
|---------|-------------------------|-----------------|----------------|--|
| CALI 1 | Av. 6 Oeste No. 19 - 72 | Terrón Colorado | Cali | C.C. La 14 de Cali, Local 211 |
| CALI 2 | Av. 3 CH No. 67 AN - 10 | Vipasa | CAM | Torre EMCALI, primer piso |
| CALI 3 | Cl. 44 No. 14 - 44 | Mazanansa | Cobán | Cl. 14 No. 33 - 40 |
| CALI 4 | Cra. 10 No. 66 - 00 | La Rivera | Comococine | C.C. Comococine C. 5 con Cra 50, Local 238 A |
| CALI 5 | Cra. 8 No. 70 A - 16 | Los Guabales | El Peñón | Cra. 3 Oeste No. 1 - 2A |
| CALI 6 | Cl. 73 con Cra. 7M | Alfonso López | Valle del Lili | C.C. La 14 Valle del Lili, Local 7 |
| CALI 7 | Cl. 39 con Cra. 18 | Las Américas | Nerulles | Av. Colón No. 8 No. - 5A |
| CALI 8 | Cra. 16 No. 15 - 79 | Guayquil | SUR (CAE) | Cra. 80 No. 18 - 12 |
| CALI 9 | Cl. 14 B No. 41A - 25 | Guabál | | |
| CALI 10 | Cra. 33 A No. 31 - 00 | San Celso | | |
| CALI 11 | Cl. 44 con Cra. 24C | Nuevo Floresta | | |
| CALI 12 | Cl. 72 B sin Cra. 28F | Poblado | | |
| CALI 13 | Cra. 27 No. 78A - 18 | Alfonso Bonilla | | |
| CALI 14 | Cra. 418 con Cl. 50 | El Valle | | |
| CALI 15 | Cl. 38 con Cra 41M | La Unión | | |
| CALI 16 | Cl. 230 No. 6A - 00 | El Limonar | | |
| CALI 17 | Cra. 32 No. 8 - 07 | El Cedrón | | |
| CALI 18 | Cra. 33 con Cl. 2 | Sinú | | |
| CALI 19 | Cra. 23 No. 128 - 00 | Detapat | | |
| CALI 20 | | | | |
| CALI 21 | | | | |

Torre: Cra. 16 No. 9 - 40 Pray Peña
Jamundí: Cra. 10 No. 12 - 18
Puerto Tejada: Cra. 20 No. 13 - 75

Sede principal para notificaciones de (PQR)
Av. 3 Norte No. 53 N - 11 La Flora

Línea Gratuita de Atención al Cliente 24 Horas
177

www.emcali.com.co



Atención Preferencial





Información sobre derechos y manera de ejercerlos.

Información sobre indicadores de gestión.

Los indicadores Nivel de Atención y Nivel de Abandono en Sala, son indicadores de tipo regulatorio establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo que su obligatoriedad de medición sería sobre los servicios de comunicaciones, sin embargo, EMCALI siempre en búsqueda de las mejores prácticas incluyó estas mediciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y energía.

Nivel de cumplimiento tiempo de espera en sala.

Con este indicador se busca garantizar que al menos el 80% de los usuarios que toman un turno para ser atendidos en las oficinas físicas de atención al público, permanezcan en espera por un tiempo que debe ser inferior a 15 minutos.

Porcentaje de abandono en sala.

Este indicador calcula la cantidad de usuarios que habiendo recibido un turno deciden abandonarlo, la regulación no estableció una meta, entonces EMCALI por gestión interna la estipuló en un máximo de 2% de turnos abandonados sobre el total de turnos entregados.



Servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado y energía).

Para la vigencia 2017 se atendieron en oficinas físicas de atención al usuario en promedio 16391 usuarios con turno.

A continuación, los indicadores de calidad en la atención:

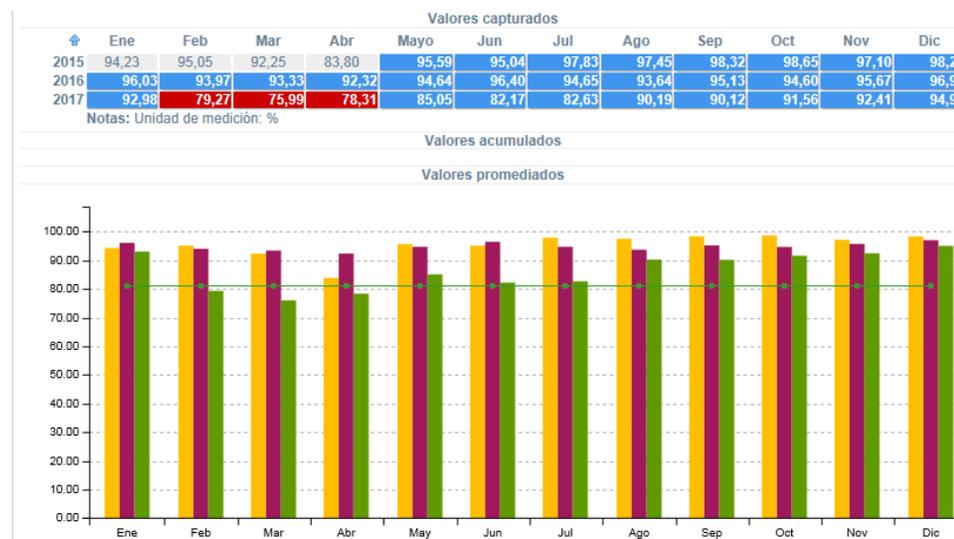


Tabla 27. Valores acumulados

Para las vigencias 2015, 2016 y 2017, EMCALI en promedio recibió en los puntos de atención un promedio mensual de 13 mil usuarios, de los cuales en promedio el 92% es atendido en los siguientes 15 minutos después de entregado el turno.

Lo anterior, indica un cumplimiento sistemático en la meta (80% de usuarios en espera máximo hasta 15 minutos después de recibir el turno). En la vigencia 2017 para los meses de febrero, marzo y abril, se observa un desempeño inferior a la meta establecida. Esto se dio por la implementación a nivel de sistema operativo del Decreto 1166 de 2016 relacionado con la atención de las PQR's verbales.

⁵ Fuente: DARUMA



Eventos de recolección de residuos pos consumo.



Se compartió con los usuarios por medio de la factura que para la vigencia 2017, Empresas Municipales de Cali -EMCALI-, durante el marco de 19° Congreso Andesco de Servicios Públicos, Comunicaciones, TIC y TV, realizado en el Centro de Convenciones Hotel Las Américas de la ciudad de Cartagena del 27 al 29 de junio, entre 233 organizaciones participantes ganó el premio al “Mejor entorno ambiental para empresas de servicios públicos y comunicaciones”, al obtener el mayor puntaje por parte de los 20 jurados.



Imagen 8. Arte de la factura mes agosto compartiendo el Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial:



Impacto social.

Información en canal telefónico y virtual.

En el canal telefónico y virtual, se encuentra la misma información que está disponible en las carteleras de las oficinas físicas de atención al usuario.

Adicionalmente para el canal telefónico también se mide la calidad en la atención y el resultado igualmente queda disponible para el usuario.

Gracias al Cable del Pacífico.

- + Masificación del Internet a nivel local y regional.
- + Internet de EMCALI más estable y veloz.
- + Mayores anchos de banda al mismo precio.
- + Conexión directa a tus contenidos favoritos, música, videos, Apps y películas.

Si estás en **Cali, Yumbo o Jamundí** pregunta por nuestros servicios llamando a la línea **177** o al **524 0177**

*Aplicar condiciones y restricciones, sujeto a disponibilidad y recursos técnicos.




IMPORTANTE
Resolución CRC No. 3066 DE 2011

Señor usuario,

Desde el día 18 de mayo del 2011, existe un nuevo régimen de protección de sus derechos, contenido en la Resolución CRC No. 3066 de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página web a través del siguiente enlace: www.emcali.com.co / botón Nuevo Regimen de Protección de los Usuarios, o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario.

PARA QUE NADIE INTERRUMPA TUS SERVICIOS - DENUNCIA

El hurto de infraestructura te puede dejar sin servicio público (Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones) por tiempo indefinido.

Corta con los delincuentes antes de que ellos te corten el servicio.

Resolución SSPD-20071300006525 de 2007

LLAMA LAS 24 HORAS DEL DÍA AL 325 00 00

Señor usuario,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC en la resolución CRC 3066 de 2011, establece que las facturas deberán ser entregadas por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

RESPONSABILIDAD DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES O ACOMETIDAS INTERNAS.

Se informa a todos nuestros usuarios y suscriptores de Telefonía Pública, Básica Conmutada que como mecanismo antifraude es de su responsabilidad garantizar la seguridad de sus instalaciones o acometidas internas.

Circular Externa Conjunta 011 de Agosto 2001, Numeral 4.4.2.

Si ves trabajadores o vehículos de Emcali realizando alguna obra por tu cuadra

LLAMA Y VERIFICA AL 177 - 325 0000 - 899 53 02

Confirma que es un servicio autorizado por Emcali, de esta manera te protege y Emcali te ofrece mayor seguridad.



Información sobre indicadores de gestión.

Para el canal telefónico se miden los siguientes indicadores sobre la cantidad de llamadas entrantes:

| MES | LLAMADAS RECIBIDAS | El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes. NIVEL DE ATENCIÓN >95% | | Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos. NIVEL DE SERVICIO A 20s >80% | | El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea. NIVEL DE ABANDONO <5% | |
|--------|--------------------|---|------|---|------|---|------|
| | | PORCENTAJE | | PORCENTAJE | | PORCENTAJE | |
| | | RESULTADOS | META | RESULTADOS | META | RESULTADOS | META |
| ene-17 | 23438 | 98% | 95% | 96% | 80% | 2% | 5% |
| feb-17 | 20975 | 99% | 95% | 97% | 80% | 1% | 5% |
| mar-17 | 30313 | 99% | 95% | 94% | 80% | 1% | 5% |
| abr-17 | 29694 | 98% | 95% | 92% | 80% | 2% | 5% |
| may-17 | 30378 | 99% | 95% | 96% | 80% | 1% | 5% |
| jun-17 | 25598 | 98% | 95% | 91% | 80% | 2% | 5% |
| jul-17 | 29658 | 98% | 95% | 90% | 80% | 2% | 5% |
| ago-17 | 30741 | 98% | 95% | 91% | 80% | 2% | 5% |
| sep-17 | 32781 | 99% | 95% | 96% | 80% | 1% | 5% |
| oct-17 | 27677 | 99% | 95% | 94% | 80% | 1% | 5% |
| nov-17 | 37056 | 98% | 95% | 89% | 80% | 2% | 5% |
| dic-17 | 27582 | 99% | 95% | 96% | 80% | 1% | 5% |

Tabla 28. Información sobre indicadores de gestión

Se observa un cumplimiento sistemático de los indicadores en relación con las metas establecidas.



21.2. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de los productos y servicios.

Estándar Asociados GRI 417-2 y 417-3



Teniendo en cuenta que la prestación de los servicios está sujeta a normatividad externa (Ley 142 de 1994 para Servicios Públicos, Ley 1341 para Servicios TIC's), tal y como se mencionó en el indicador 417-1, se tiene que los usuarios de dichos servicios tienen el derecho constitucional de presentar peticiones (Ley 1755 de 2015) relacionadas con la prestación de los servicios.

La clasificación de estas peticiones se hace a través de causales de reclamación a las cuales se les da respuesta con base en el Código Contencioso Administrativo y Ley 1755 de 2015.

Para la vigencia 2017 se recibieron 96.238 reclamos, distribuidos por servicio de la siguiente manera:

| SERVICIO | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septbre | Octubre | Novbre | Dicbre | TOTAL | % Part |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|
| Acueducto | 1304 | 2201 | 2485 | 1583 | 2167 | 2074 | 2984 | 2283 | 2427 | 2208 | 2221 | 1746 | 25683 | 27% |
| Alcantarillado | 1196 | 1598 | 2217 | 1388 | 1607 | 1479 | 2054 | 1478 | 1633 | 1578 | 1577 | 1316 | 19121 | 20% |
| Energía Domiciliario | 931 | 1882 | 1641 | 1324 | 1434 | 1632 | 1930 | 1823 | 1678 | 1645 | 1512 | 1343 | 18775 | 20% |
| Internet Banda Ancha | 919 | 984 | 947 | 992 | 1183 | 1174 | 1156 | 1547 | 1278 | 177 | 994 | 877 | 12228 | 13% |
| IPTv | 285 | 262 | 306 | 474 | 605 | 491 | 359 | 554 | 317 | 394 | 269 | 239 | 4555 | 5% |
| Telecomunicaciones | 1012 | 2096 | 1368 | 1127 | 1293 | 1289 | 1181 | 1379 | 1204 | 2263 | 932 | 732 | 15876 | 16% |
| Total general | 5647 | 9023 | 8964 | 6888 | 8289 | 8139 | 9664 | 9064 | 8537 | 8265 | 7505 | 6253 | 96238 | 100% |
| % Part.Mes | 6% | 9% | 9% | 7% | 9% | 8% | 10% | 9% | 9% | 9% | 8% | 6% | 100% | |

Tabla 29. Distribución de reclamos



Para los servicios públicos domiciliarios las causales de reclamación que conformaron el Pareto durante el 2017, fueron las siguientes:

| CAUSA PADRE | Acueducto | Alcantarilla do | Energía | Total general | % | Paret o |
|---|-----------|--------------------|---------|------------------|-----|------------|
| COBROS POR PROMEDIO | 8686 | 7985 | 6418 | 23089 | 36% | 81% |
| INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA | 5285 | 2929 | 3059 | 11273 | 18% | |
| INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO | 4614 | 4281 | 166 | 9061 | 14% | |
| COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADO/NO POSEE SERVICIO | 1888 | 1633 | 1877 | 5398 | 8% | |
| COBROS INOPORTUNOS - ART. 150/LEY 142 | 910 | 762 | 1167 | 2839 | 4% | |

Tabla 30. Causales de reclamación



Para los servicios de telecomunicaciones las causales de reclamación fueron:

| DESC_CAUSAL_PADRE homologada SIC | Internet | Iptv | Telecomunicaciones | Total general | % | Pareto |
|---|----------|------|--------------------|---------------|-----|--------|
| Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica | 7708 | 2780 | 6004 | 16492 | 50% | 83% |
| Inconformidad con el Plazo para el inicio en la prestación del servicio | 1920 | 59 | 2030 | 4009 | 12% | |
| Inconformidad con la Facturación | 1262 | 860 | 1682 | 3804 | 12% | |
| Inconformidad con el Plan Tarifario | 734 | 211 | 1927 | 2872 | 9% | |

Tabla 31. Causales de reclamación en Telecomunicaciones

Las reclamaciones son atendidas de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 “Derecho fundamental de petición”, en las decisiones administrativas se le estipula al usuario los derechos que tiene a recurrir sobre las decisiones dadas en primera instancia.

El incumplimiento de lo anterior, puede dar origen a sanciones y/o amonestaciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y/o Superintendencia de Industria y Comercio.

Para el caso de EMCALI y para la vigencia 2017 se presentaron las siguientes sanciones:

- Por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, dos (2) sanciones por valor de \$10.341.825 y \$72.392.775, para un total de \$82.734.600
- Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ocho (8) amonestaciones, sin valor pecuniario.



21.3. Privacidad del Cliente Estándar Asociado GRI 418-1

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente.



Se fijaron directrices para cumplir con los derechos de los titulares de los datos durante todo el tratamiento de los mismos así:

- Procedimiento gestionar consultas y reclamos por protección de datos personales 161P09, creado en junio de 2015.
- Instructivo 151P01I001 Gestionar el tratamiento de los datos personales de los usuarios de servicios públicos, creado en noviembre de 2015.

Igualmente, EMCALI estableció los controles para que el usuario conozca sobre sus derechos sobre lo relativo a la protección de sus datos personales.

Para la vigencia 2017 en la página corporativa www.emcali.com.co, en la parte inferior de la página principal está el botón “Protección de Datos Personales”:

En la siguiente imagen se encuentra la ubicación de la información para la vigencia 2017:

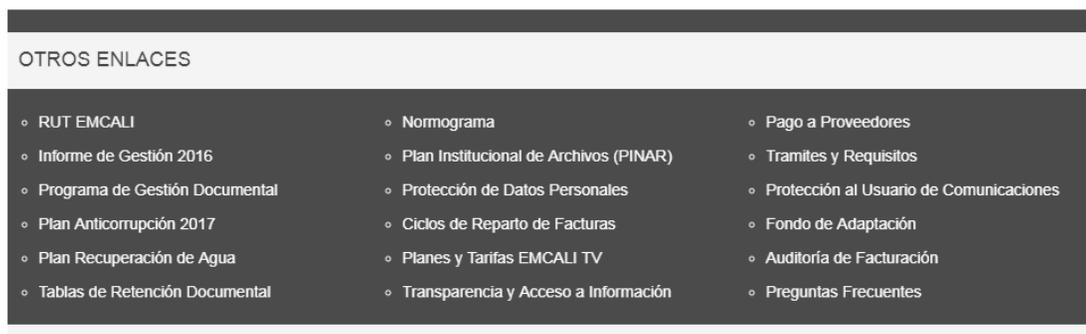


Imagen 9. Otros enlaces de la página.



Este botón despliega la siguiente ventana, donde están las indicaciones para que el usuario pueda ejercer sus derechos relacionados con la “Protección de sus Datos Personales”:

Finalmente, se tiene que para el año 2014 se presentaron y registraron nueve (9) consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales.

En relación con las reclamaciones fundamentadas en violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente, la Superintendencia de Industria y Comercio para los servicios de comunicaciones (línea básica, internet y televisión), ha establecido la causal *“Inconformidad con la utilización de datos personales con fines comerciales publicitarios”*.



Imagen 10. Protección a datos personales

Esta causal en la vigencia 2017 fue utilizada en el registro de 40 reclamos, los cuales una vez analizados se encontró que existió un registro erróneo por parte del funcionario que recepcionó las reclamaciones, las cuales en su mayoría versaban sobre cambios de número o cambios de nombre. Por lo anterior, para los años 2016 y 2017, no se presentaron consultas ni reclamaciones por este concepto.



Cumplimiento económico

Estándar Asociado GRI 419-1

Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación/ Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

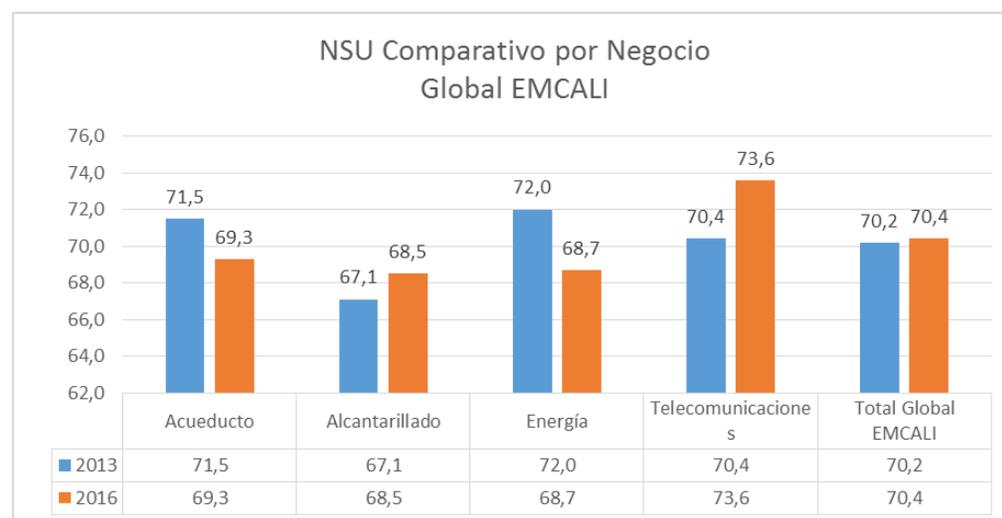


Imagen 11. Comparativo por negocios

En la generalidad de los casos se encuentra que las únicas variables significativas y por ende relevantes en la valoración global de la satisfacción del usuario son calidad del servicio, la tarifa y la factura y esta última variable como una expresión de insatisfacción por los “precios” cobrados vía factura.

Teniendo en cuenta que la tarifa con la cual se facturan los consumos de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía, son producto de la aplicación de una regulación externa, la acción correctiva para mejorar este nivel de satisfacción están orientados a trabajar en visualizar la aplicación de la regulación de servicios públicos en la facturación.



Dentro de la calificación del NSU es destacable la satisfacción manifestada por las siguientes variables:

- La cantidad de centros de pago disponibles.
- El servicio y la atención en los centros de atención personalizada.
- La atención operativa.

| Ubicación | | |
|--------------|----------|------|
| Calificación | Cantidad | % |
| Excelente | 145 | 41% |
| No califica | 98 | 28% |
| Bueno | 63 | 18% |
| Malo | 39 | 11% |
| Regular | 10 | 3% |
| Total | 355 | 100% |

| Tiempo de Espera en Sala | | |
|--------------------------|----------|------|
| Calificación | Cantidad | % |
| Excelente | 123 | 35% |
| No califica | 109 | 31% |
| Bueno | 81 | 23% |
| Malo | 27 | 8% |
| Regular | 14 | 4% |
| Total | 354 | 100% |

| Amabilidad y Cortesía | | |
|-----------------------|----------|------|
| Calificación | Cantidad | % |
| Excelente | 156 | 44% |
| No califica | 95 | 27% |
| Malo | 52 | 15% |
| Bueno | 36 | 10% |
| Regular | 16 | 5% |
| Total | 355 | 100% |

| Credibilidad y Confianza | | |
|--------------------------|----------|------|
| Calificación | Cantidad | % |
| Excelente | 128 | 36% |
| No califica | 96 | 27% |
| Malo | 69 | 19% |
| Bueno | 42 | 12% |
| Regular | 20 | 6% |
| Total | 355 | 100% |

En promedio, el 39% de los usuarios califica como excelente todos los aspectos del servicio, seguidos de un 28% que no califica ninguna de los aspectos. Mientras que las calificaciones malas y regular rondan en promedio el 9%.



Índice de Gráficos

| | |
|---|----|
| Grafico 1. Plan de mitigación de riesgos | 38 |
| Grafico 2. Estructura organizacional | 47 |
| Grafico 3. “Cuadro de Control a seguimiento 2017 consolidado por Gerencias” | 56 |
| Grafico 4. Interés de los subgrupos de valor | 68 |
| Grafico 5. Población de mujeres inscritas | 95 |

Índice de Ilustraciones

| | |
|---|-----|
| Ilustración 1. Alineación Focos Estratégicos con componentes del Plan Anticorrupción..... | 110 |
| Ilustración 2. Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | 111 |
| Ilustración 3. Comercialización y distribución de Energía..... | 114 |

Índice de Imágenes

| | |
|---|-----|
| Imagen 1. Torre Emcali CAM | 16 |
| Imagen 2. Planta PTAR Cañaveralejo | 34 |
| Imagen 3. Rio Cali | 122 |
| Imagen 4. Rio Meléndez | 122 |
| Imagen 5. Área protegida | 127 |
| Imagen 6 . Predio de Emcali | 130 |
| Imagen 7. Predio propiedad de Emcali | 136 |
| Imagen 8. Arte de la factura mes agosto compartiendo el Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial: | 170 |
| Imagen 9. Otros enlaces de la página. | 176 |
| Imagen 10. Protección a datos personales | 177 |



Imagen 11. Comparativo por negocios178

Índice de Tablas

Tabla 1. Plan de mitigación de riesgos39

Tabla 2. Plan de mitigación de riesgos40

Tabla 3. N° de funcionarios capacitados44

Tabla 4. Mecanismos internos de denuncia.....45

Tabla 5. Plan estratégico interinstitucional71

Tabla 6. Estados financieros 2017.....102

Tabla 7. Estados financieros 2017.....103

Tabla 8. Ejecución presupuestal de Emcali 2017104

Tabla 9. Materiales por peso112

Tabla 10. Insumos químicos – Tratamiento de Aguas Residuales113

Tabla 11. Consumo interno de agua potable116

Tabla 12. Suministro de agua potable a la población.....116

Tabla 13. Agua captada por plantas117

Tabla 14. Valores de agua suministrada (m3) por las diferentes PTAP de EMCALI.....117

Tabla 15. Agua Suministrada 2017118

Tabla 16. Consumo de los bienes126

Tabla 17. Consumo de energía de Telecomunicaciones126

Tabla 18. Proyectos y obra de interventoría componente ambiental.....128

Tabla 19. Proyectos y obra de interventoría componente ambiental.....129

Tabla 20. Volumen de Biogás producido (m3/año) registrado para la PTAR-C.....138

Tabla 21. Proyectos ejecutados en el marco del PSMV141

Tabla 22. Total de empleados148

Tabla 23. Logros.....149



| | |
|---|-----|
| Tabla 24. Inconformidad en la atención..... | 158 |
| Tabla 25. Falla en la prestación del servicio..... | 159 |
| Tabla 26. Actividades ejecutadas en temas de conservación de los sistemas de drenaje de la ciudad y mitigación del riesgo ambiental y sanitario. | 160 |
| Tabla 27. Valores acumulados..... | 169 |
| Tabla 28. Información sobre indicadores de gestión..... | 172 |
| Tabla 29. Distribución de reclamos..... | 173 |
| Tabla 30. Causales de reclamación..... | 174 |
| Tabla 31. Causales de reclamación en Telecomunicaciones..... | 175 |

