

COMUNICACIÓN DE PROGRESO – RED PACTO GLOBAL

General

Periodo cubierto por su Comunicación de Progreso (COP)

De:

2011

A:

2012



Cartagena de Indias, 16 de agosto del 2012

Señores
Pacto Mundial

Asunto: Renovación Del Compromiso con el Pacto Mundial

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se adhirió al Pacto Mundial en el año 2011 como muestra visible de su compromiso con los principios de respeto a los derechos humanos, a las condiciones laborales, al medio ambiente y al buen gobierno de sus actividades. Un año más tarde, nos complace adjuntar nuestro primer Informe de Progreso 2012 que guían a este Pacto, el cual nos ha permitido realizar un autoanálisis de nuestras operaciones desde el punto de vista de los principios del Pacto, así como un mejor alineamiento de los objetivos de la organización con los mismos.

Por eso, y porque queremos seguir avanzando en la implementación efectiva de los diez principios del Pacto Mundial, reafirmamos nuestro compromiso y renovamos de forma expresa nuestra adhesión a esta iniciativa, con el objetivo de seguir avanzando como hasta ahora en el cumplimiento de estos principios.

FRANCISCO PEREZ TENA
Gerente General

Datos generales de la comunicación

1. **Tipo de Informe:** Básico/Principiante.
2. **Información general de la entidad**

Datos Generales Empresa

Tipo de Organización: Empresa de composición Mixta (Público-privado)

Empresa: Aguas de Cartagena S.A E.S.P

Nit:800.252.396-4

Dirección:Carrera 13 B N° 26 – 78 Sector Papayal - Torices -Edificio Chambacú 2º Piso. Oficina 201

Departamento: Bolívar

Ciudad: Cartagena de Indias D, T y C.

Teléfono: PBX: 6504100

Fax: 6504108

Representante Legal: Francisco Pérez Tena

Email: fperez@acuacar.co

Teléfono de contacto: 6504100 ext. 310

Persona de Contacto: Angélica Curi

Cargo: Asistente de Responsabilidad Social

E-mail de contacto:Acuri@acuacar.com

Número de empleados: 466 empleados

Tipo de actividad económica: Empresa prestadora de Servicios públicos Domiciliarios

Página web: <http://www.acuacar.com>

Países en los que está presente la empresa

Aguas de Cartagena S. A E.S.P, cuenta con presencia en la ciudad de Cartagena, Departamento de Bolívar, Colombia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Al tomar la decisión la empresa de adherirse al pacto, se trabajó con los responsables de procesos el formato de diagnóstico aportado, el cual nos mostró un mapeo real, de la situación de la empresa frente a los principios que rigen el proceso.

La fase siguiente, consistió en elaborar una línea de base, que permitiera mirar la empresa de forma general e identificar ámbitos de acción y grupos de interés, todo esto alineado con el proceso de gestión de la Responsabilidad Social, el cual se comenzó a implementar de forma paralela a la intención de ser parte del PACTO GLOBAL.

Esta fase fue totalmente participativa y la co- construcción de la misma de forma aleatoria en todos los niveles de la empresa, permitió, no solo difundir la información, también generar apropiación y culturización de la estrategia.

La fase 2, nos llevó a implementar al interior de la empresa, los mecanismos de recolección de información, priorización y clasificación de actividades, establecimiento de la operatividad de la estrategia y planeación de la elaboración de este primer informe

Los informes de progreso se difunden en un primer nivel en las reuniones gerenciales, en la cual participan hasta subgerentes y se irriga a toda la organización, a través de los canales de comunicación internos, como son: La Intranet, Reuniones de grupos por procesos, Carteleros, publicación interna El Medidor, Carteleros, Buzón de correo electrónico entre otros.

Interacción con grupos de interés de ACUACAR

Criterios de selección de los grupos de interés

- Identificación de grupos de Interés

Según los ejercicios de identificación de grupos de interés, se han enumerado los cinco (5) grandes grupos de interés, los cuales se han calificado teniendo en cuenta su clasificación y su atributo.

Para efectuar la identificación de los grupos de interés se debe tener en cuenta 3 variables:

Poder: Es la facultad de imponer a otro su voluntad o la habilidad de crear un efecto en la empresa.

Legitimidad: Es cuando las acciones de un grupo que son deseables, adecuadas o apropiadas dentro de un sistema social de normas, valores y creencias.

Urgencia: Es la sensibilidad que los grupos tienen ante los retrasos de atención de sus exigencias y la importancia que este concede a estas relaciones.

Se invitaron a grupos de interés identificados como clientes, proveedores, contratistas, miembros de la comunidad, directivos y representantes de los empleados, a los cuales se les sensibilizo sobre la responsabilidad social empresarial, se les presento el proceso y sus etapas así como la importancia de identificar un mapa de grupos de interés. Seguidamente se planteó la metodología de trabajo de la reunión desde la perspectiva de los 6 ámbitos que contempla la RSE, las expectativas frente al proceso y las interacciones actuales con la organización, clasificando cada uno de sus conceptos en tema latente, tema emergente, tema en consolidación, tema institucionalizado y decisión frente a objetivos estratégicos y luego durante el análisis del ejercicio se correlacionaron los temas con el impacto frente a los objetivos estratégicos.

Grupos de Interés más significativos



GRUPO		CLASIFICACIÓN
1. CLIENTES INTERNOS	Gerentes, subgerentes, Accionistas y minoritarios	Definitivo
	Jefes de departamento, Organización sindical ACUACAR	Expectante-dominante
	Mandos medios	Expectante-dependiente
	Administrativos, operativos	Latentes-discrecionales
2. CLIENTES EXTERNOS	Ecopetrol, Usuarios en general	Definitivo
	Entidades de seguridad social y jurídica	Latentes-discrecionales

2. CLIENTES EXTERNOS	Ministerio de trabajo	Expectante-dominante
	Proveedores equipos pesados y tratamiento de agua	Definitivos
	Proveedores metalmecánicos y obra civil.	Dependiente
	Entidades certificadora	Expectante-dominante
	Universidades, bancos y proveedores de personal	Latentes-discrecionales
	Comunidad/agremiaciones: ONG, JAL, Asociaciones gremiales, prensa, veedores, colegios y universidades	Definitivo
	Comunidad/agremiaciones: organizaciones sindicales nacionales	Expectante-dominante
	Comunidad/agremiaciones: Familia trabajadores	Latentes – discrecionales
	Gobierno: Autoridades Ambientales y Sanitarias, Ejecutivo, Legislativo, Entes de Control, Entes Acreditadores, CRA, SSPD, Capitanía de Puertos y Dimar.	Definitivo

DIAGNÓSTICO POR PRINCIPIOS

1. Principios de derechos humanos

Además de que Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia, Estas también deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos y replicar el modelo.

Aguas de Cartagena – ACUACAR, para el cumplimiento de los principios de derechos humanos aplica algunos mecanismos de evaluación y vigilancia periódica con el fin de velar por el respeto de los derechos humanos de los 466 trabajadores directos e indirectos que tiene la empresa. Existe una política general, que contempla las normativas para la protección de los derechos, en este documento se adoptaron las normas y las leyes y se reformaron de tal manera que generaran normativas y mecanismos de protección de los derechos humanos.

Estas políticas se encuentran descritas en el código ético institucional y de conducta de los empleados de aguas de Cartagena, la convención colectiva de trabajo, reglamento interno de trabajo, de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P

De igual manera la empresa ha identificado algunos canales que le sirvan para difundir los derechos humanos para el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y todas las partes que de una u otra manera se interrelacionan con ACUACAR.. Los más usados a nivel interno son: la intranet, el buzón de sugerencias para empleados, circulares, el buzón del código de ética y el documento de la convención colectiva de asuntos laborales para empleados.

ACUACAR busca establecer mecanismo que permitan evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas, actualmente los únicos mecanismos utilizados son el buzón de sugerencia, buzón de código de ética y los instrumentos utilizados para la medición de clima organizacional.

Por otro lado, ACUACAR posee un centro de atención al usuario, en el cual se busca que mediante la asesoría personalizada o telefónica no sólo se atiendan las inquietudes y se escuchen las sugerencias, sino que se le dé al usuarios elementos y tiempos de respuesta solucionándoles o aclarando las necesidades del usuario. Adicionalmente, posee un área especializada de salud ocupacional y administración del Talento Humano, a partir de los cuales pueden denunciarse las violaciones a los derechos humanos, en su Reglamento Interno de Trabajo estipula como obligación especial de Aguas de Cartagena “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajado, sus creencias y sentimientos” .art 85

Así mismo la ***"la relación con los accionistas está regida por el principio general de transparencia"***

Para la eficiencia y competitividad del negocio es esencialmente importante una comunicación eficiente y transparente con los accionistas, de acuerdo con la legislación y normas internas de reporte que resulten de aplicación. Esta regla afectará a cualquier actividad de comunicación interna o externa y en cualquier ámbito del negocio. Asimismo, se guardará expresa confidencialidad sobre toda información de la que tengan conocimiento los empleados, que pueda afectar de cualquier forma el valor de las acciones de la empresa, o de la que puedan obtenerse beneficios económicos a título individual

1.1. Valoración, política y objetivos

Para ACUACAR, es muy importante y de alta relevancia no solo el respeto por los derechos humanos, sino que en cumplimiento a sus artículos, ha generado una serie de estrategias que generan tranquilidad y confianza en sus grupos de interés, en este caso el de colaboradores presenta unas características especiales, tales como, un salario mínimo por encima del salario mínimo legal mensual vigente estipulado por el Gobierno, ya que se encuentra por encima en un 90% (SMLV \$566.700 + \$67.800 aux. de transporte), de igual manera los empleados gozan de

una estabilidad laboral, uncubrimiento de sus derechos como empleados y el cumplimiento del empleador en cuanto a las obligaciones con el mismo.

Variables		2009	2010	2011
Salario Mínimo	#	\$938.300	\$980.600	\$1.026.400
Salario Promedio	#	\$1.863.101	\$1.939.485	\$2.015.068
Número de contratos término indefinido	#	320	211	295
Número contratos Temporales	#	28	57	70
Número de contratos termino fijo	#	150	157	175

Fuente: Variables de Competitividad; Listado de Cheque de Variables y Línea de Base. Proceso de Responsabilidad Social Fase I. Noviembre 2011-Mayo 2012.

La empresa tiene implementado un SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL , el cual responde adecuadamente a las necesidades de formación, protección, prevención y cuidado del bienestar de los empleados, vale la pena destacar que número de accidentes incapacitantes disminuyó en un 4,93% en el último año, La formación en ACUACAR es un proceso sistemático que busca elevar competencias, ,mejorar comportamientos y motivaciones en los empleados para garantizar la sostenibilidad y éxito en la organización , por ello, dentro de su Plan Estratégico invierte de manera asertiva en su gente para garantizar su crecimiento y bienestar, que finalmente se ve reflejado en el retorno de la inversión, las horas de formación han aumentado teniendo en cuenta las necesidades existentes.

Además la empresa viene efectuando campañas, actividades y programas sociales en pro del beneficio de los empleados, para que de esta manera puedan gozar de un bienestar integral.

Adicionalmente, la empresa ha venido adaptando procesos de equidad de género tratando de equilibrar los cargos entre hombres y mujeres, esto se nota a través de los años, aunque hay que tener en cuenta que en algunos campos la ocupación se debe a la inclinación actitudinal y no a cuestiones de género, sin embargo sigue siendo evidente que hay más hombre que mujeres ejecutando las actividades.

EMPLEADOS		2009	2010	2011
Número de Empleados	#	470	468	470
Mujeres	#	112	109	110
Hombres	#	358	359	360
Número de Directivos	#	33	35	39
Hombres	#	27	29	32
Mujeres	#	6	6	7

Fuente: Variables de Competitividad; Listado de Cheque de Variables y Línea de Base. Proceso de Responsabilidad Social Fase I. Noviembre 2011-Mayo 2012.

Por otro lado, dando cumplimiento al derecho de asociación, el cual se encuentra contemplado en la declaración universal de Derechos Humanos, la empresa tiene al interior una organización sindical, con el cual no solo se tienen excelentes relaciones, sino que se encuentran cubiertas las necesidades exigidas por ellos, dentro de las políticas de la Empresa

La Empresa Aguas de Cartagena S. A., E.S.P. reconoce como Representante Legal de sus trabajadores sindicalizados, al Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia - "SINTRAEMSDES", Subdirectiva Cartagena, en especial a su Directiva Nacional y su Subdirectiva Cartagena por ser este un Sindicato de Industria o Rama de Actividad Económica y, en consecuencia, a la Confederación y la Subdirectiva a la que se encuentre afiliada dicha organización sindical. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P respeta el pleno ejercicio de la actividad propia del sindicato, de conformidad con la Ley y la Constitución Política Nacional. (Artículo 3 de la CCT)

ACUACAR, cuenta con documentos que exponen y declaran el respecto no solo por los derechos humanos contemplados en la declaratoria de derechos, clara adaptada a la empresa, sino que ha diseñado políticas y normas que permiten la protección de los mismos y las decisiones a tomar en caso de presentarse abusos y faltas a los mismos. Estos documentos son el Reglamento interno, El código ético y la Convención Colectiva de Trabajo.

A pesar de no existir una política explícita por escrito sobre el respeto por los derechos humanos y la prevención de posibles abusos, Aguas de Cartagena S.A. está comprometida a respetar los derechos humanos de sus empleados, de toda la Comunidad y de todos sus grupos de interés, para ello, reconoce y respeta los estándares internacionales en cuanto a, la Libertad de asociación y reconocimiento de los sindicatos, la Prohibición del trabajo forzado, Prohibición y abolición del trabajo infantil, la Intolerancia a cualquier tipo de discriminación, los Estándares internacionales de Derechos Laborales, a Proveer un ambiente de trabajo seguro y salubre a todos sus empleados, a la Seguridad laboral, a Reconocer el impacto en la comunidad.

Además de la Convención Colectiva de Trabajo y del Reglamento Interno de Trabajo, El Código Ético define la Política de Respeto y Compromisos los derechos humanos en Aguas de Cartagena:

RESPECTO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES:

“ AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. desarrollará sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana”.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se compromete a respetar en todas sus actividades los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución Nacional y en los acuerdos internacionales. Este compromiso se materializa de manera especial en el respeto a la dignidad humana.

Este compromiso general de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., estará respaldado a su vez por el compromiso de todos sus empleados. En consecuencia, estos deberán desempeñar sus servicios con pleno respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

- **Compromiso con la formación:**

"El trabajo en AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. será una base de desarrollo personal y social"

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. considera el trabajo como base y fundamento del desarrollo personal y social de sus empleados. Por ello, uno de los compromisos de mayor trascendencia de la empresa es el de proporcionar una adecuada formación a sus empleados en el marco del desarrollo de sus expectativas personales y profesionales. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. considera el desarrollo personal y social de sus empleados como elemento sustancial del éxito empresarial del futuro de su organización y por ello se compromete a ofrecer planes de formación y desarrollo que eleven el nivel de competencia de sus empleados y sus posibilidades de promoción en el futuro.

Asimismo AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. está comprometida con la búsqueda y consecución de un ambiente de trabajo adecuado para captar y retener al mejor talento humano disponible, reforzando la competencia de sus empleados e

impulsa su sentimiento de pertenencia a la empresa como elemento esencial de su relación con ellos.

- **Seguridad y salud en el trabajo:**

"AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados tienen como objetivo y preocupación constante la seguridad y salud en el trabajo"

La seguridad y salud en el trabajo es un reto y preocupación constante de la organización y de todos sus empleados. Cada uno de los empleados debe cumplir debidamente la normativa de prevención de riesgos laborales o de protección de la seguridad y salud en el lugar de trabajo, así como las normas que en este ámbito en cada momento resulten de aplicación.

La política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. es la de prevenir y actuar contra los riesgos que puedan ocasionar un perjuicio a la seguridad o salud de sus empleados y de cualquier persona que se integre en su organización empresarial en un sentido amplio, evitando aquellos riesgos que puedan eliminarse, minimizando los que no se puedan evitar. Es por ello que quiere reafirmar la obligación de los empleados de dar cumplimiento a las normas aplicables sobre protección de la salud en el trabajo, haciendo uso de instrumentos de protección individual adecuados atendiendo las reglas prácticas internas sobre el particular. Asimismo AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se compromete a facilitar a sus colaboradores la formación adecuada, a suministrar los equipos de protección necesarios ya supervisar e informar a los empleados de cualquier situación de riesgo que se encuentre en su centro de trabajo. al objeto de que puedan adoptar las medidas oportunas para hacer frente a tal riesgo.

- **Igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación:**

"La igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación son principios rectores de la actividad de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P."

En AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. la totalidad de sus empleados deben actuar con sometimiento al principio de igualdad y ausencia de discriminación, tanto en materia de empleo y ocupación como en cualquier otro ámbito. En particular, de conformidad con uno de los valores fundamentales de la empresa, no puede prevalecer discriminación alguna por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, edad u orientación sexual.

- **Prevención del acoso o intimidación:**

"Por respeto a la dignidad de toda persona, AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados mantendrán una actitud de prevención del acoso y de la intimidación"

Es compromiso de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta susceptible de ser considerada como acoso o intimidación en el trabajo, ya sea sexual o de cualquier otra naturaleza. Se entiende por acoso o intimidación cualquier comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. La empresa, sus empleados, en especial aquellos empleados que tengan una posición relevante en la compañía, adoptarán una posición de prevención de estas conductas de acoso o intimidación y tratarán con respeto y dignidad a toda persona con la que tengan relación empresarial.

La prevención del acoso y la intimidación debe aplicarse en su integridad, tanto en el centro de trabajo como en viajes de negocios y eventos sociales relacionados con la actividad laboral.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. adoptará las medidas necesarias cuando se conozca cualquier caso de acoso o intimidación, y tomará las medidas legales oportunas para sancionar dicha conducta, si fuera el caso, evitar su repetición en el futuro.

• **Relación entre los empleados:**

“Las relaciones entre los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. estarán basadas en el espíritu de equipo y la colaboración”

Es política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. incentivar el espíritu de equipo y la colaboración entre todos los empleados. En particular la empresa se compromete a fomentar la iniciativa individual y colectiva de los trabajadores para la consecución de los objetivos de la empresa y de las perspectivas individuales de los empleados, conciliándolos entre sí. Especialmente importante es asimismo, en beneficio de la organización, promover la colaboración entre los empleados y conciliar este espíritu de colaboración con la iniciativa creatividad individual de cada uno.

Los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. deben comportarse en su relación con los demás empleados y colaboradores de la empresa en forma correcta y con respeto a la dignidad humana, a los derechos fundamentales y al resto de las normas del presente Código.

- **Relación con proveedores**

"Las relaciones con proveedores estarán regidas por los principios de integridad y honestidad"

Las relaciones con los proveedores deben asimismo regirse por los principios de integridad y honestidad, y de su elección responderá a los principios de mérito capacidad, atendiendo a la relación entre la calidad del producto o servicio y el coste del mismo.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados deben asimismo hacer extensivos sus valores propios a los proveedores de bienes y servicios.

1.2. Implementación

Aguas de Cartagena dispone de los siguientes medios para velar por el cumplimiento de los principios de derechos humanos:

- Línea ética para colaboradores , proveedores y comunidad (correo electrónico)
- Procedimiento de quejas y sugerencias exclusivas para trabajadores. (Buzón de sugerencias)
- Procedimiento de quejas exclusiva para los Usuarios y Comunidad (PQR)
- Procedimiento para intervenir las quejas de Acoso Laboral
- Encuesta de Clima organizacional
- Encuesta de Satisfacción del Usuario
- Diálogo directo y permanente con los Empleados por medio de sus representantes

Aguas de Cartagena en el Reglamento Interno de Trabajo - RIT, la responsabilidad para la proyección de los derechos humanos dentro de la empresa, el cual establece

“Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes”

1.3. Medición de resultados

ACUACAR, Implementa las siguientes herramientas de medición, monitoreo y evaluación de resultados generalizados:

1. Clima Organizacional
2. Evaluación de Desempeño
3. Seguimiento a la Planeación Estratégica
4. Monitoreo al desarrollo de cronograma de actividades

Así como posee herramientas de medición también ha definido indicadores que le permitan no solo mirar los niveles de productividad, sino de consumos de recursos, de accidentalidad, de rentabilidad, en general los indicadores de competitividad de la empresa se relacionan como sigue:

Proceso implementado desde noviembre de 2012

Índices de Competitividad	
Productividad Laboral	Facturación / # de trabajadores
Eficiencia Laboral	Utilidades/# de trabajadores
% inversión en innovación	Gasto en I+D+i/ facturación
Rentabilidad	Utilidad/ facturación
ORGANIZACIÓN INTERNA	
Horas de formación por trabajador	Horas de formación/# de trabajadores
Distribución por género	# de mujeres/# total de empleados
Calidad de los contratos	# de contratos temporales/# de contratos totales
Contratos de inclusión laboral	# de personas discapacitadas + # de madres cabezas de familias + # de reinsertados / # total de empleados
Estabilidad de la nómina	# de despidos+# de bajas/# de empleados
Ausentismo laboral	Horas de ausentismo/ horas trabajadas

Fuente: Variables de Competitividad; Listado de Cheque de Variables y Línea de Base. Proceso de Responsabilidad Social Fase I. Noviembre 2011-Mayo 2012.

La empresa para mantener sus Sistemas de Gestión, realiza Auditorías Internas y recibe las Auditorías por parte del Icontec para seguimiento y certificación de las normas ISO 9000, ISO 14000 Y OHSAS 18000.

Indicadores del Sistema con relación a los Derechos Humanos y Laborales:

INDICES DE ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMO

PERIODO	2010	2011
Índice de Frecuencia accidentalidad	7.31	4.6
índice de severidad accidentalidad	46.82	53.4
Índice de lesiones incapacitantes	0.33	0.25
Tasa Accidentalidad	7.1	4.9
Índice de Ausentismo	2.2	2.5



INDICADOR: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE ACTIVIDADES SISO

CÁLCULO: Horas hombre SISO / horas hombre SISO programada

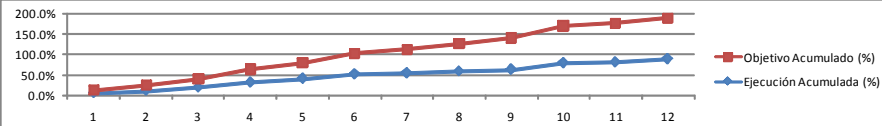
DEFINICIÓN: % de ejecución del programa SISO

ÁREA: Gestión Humana

OBJETIVO: 90% ejecución

UNIDAD: Horas/hombre

PERÍODO	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11
Valor mes (H/h)	547	543	668	1,093	749	1,030	236	388	348	1,443	188	702
Objetivo mes (H/h)	625	523	682	985	649	974	674	825	930	1200	425	313
Ejecución mes (%)	87.5%	103.8%	97.9%	111.0%	115.4%	105.7%	35.0%	47.0%	37.4%	120.3%	44.2%	224.3%
Desviación Mes	-12.5%	3.8%	-2.1%	11.0%	15.4%	5.7%	-65.0%	-53.0%	-62.6%	20.3%	-55.8%	124.3%
Valor Acumulado (H/h)	547	1,090	1,758	2,851	3,600	4,630	4,866	5,254	5,602	7,045	7,233	7,935
Objetivo Acumulado (H/h)	625	1,148	1,830	2,815	3,464	4,438	5,112	5,937	6,867	8,067	8,492	8,805
Desviación Acumulada (h/h)	-78	-58	-72	36	136	192	-246	-683	-1,265	-1,022	-1,259	-870
Ejecución Acumulada (%)	6.2%	12.4%	20.0%	32.4%	40.9%	52.6%	55.3%	59.7%	63.6%	80.0%	82.1%	90.1%
Objetivo Acumulado (%)	7.1%	13.0%	20.8%	32.0%	39.3%	50.4%	58.1%	67.4%	78.0%	91.6%	96.4%	100.0%
Desviación Acumulada (%)	-0.9%	-0.7%	-0.8%	0.4%	1.5%	2.2%	-2.8%	-7.8%	-14.4%	-11.6%	-14.3%	-9.9%



INDICADOR: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE FORMACIÓN POR COMPETENCIAS

CÁLCULO: Horas hombre formación ejecutada / horas hombre formación programada

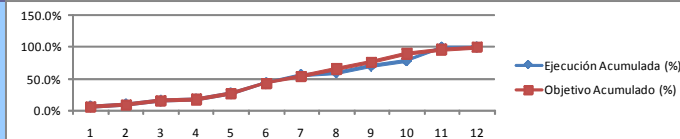
DEFINICIÓN: % de ejecución del programa de capacitación

ÁREA: Gestión Humana

OBJETIVO: 90% ejecución

UNIDAD: Horas/hombre

PERÍODO	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11
Valor mes (H/h)	576	286	501	194	794	1350	1148	309	858	705	1832	0
Objetivo mes (H/h)	576	286	501	194	794	1350	951	1010	898	1118	530	336
Ejecución mes (%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	120.7%	30.6%	95.5%	63.1%	345.7%	0.0%
Desviación Mes	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.7%	-69.4%	-4.5%	-36.9%	245.7%	-100.0%
Valor Acumulado (H/h)	576	862	1,363	1,557	2,351	3,701	4,849	5,158	6,016	6,721	8,553	8,553
Objetivo Acumulado (H/h)	576	862	1,363	1,557	2,351	3,701	4,652	5,662	6,560	7,678	8,208	8,544
Desviación Acumulada (h/h)	0	0	0	0	0	0	197	-504	-544	-957	345	9
Ejecución Acumulada (%)	6.7%	10.1%	16.0%	18.2%	27.5%	43.3%	56.8%	60.4%	70.4%	78.7%	100.1%	100.1%
Objetivo Acumulado (%)	6.7%	10.1%	16.0%	18.2%	27.5%	43.3%	54.4%	66.3%	76.8%	89.9%	96.1%	100.0%
Desviación Acumulada (%)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	-5.9%	-6.4%	-11.2%	4.0%	0.1%



Actualmente, No existe documentación ni indicadores específicos que permitan medir el progreso en el área de Derechos Humanos, desconocimiento de los incidentes cuando surge una infracción de derechos, de la misma manera se desconocen las investigaciones de casos legales, sentencias, multas y otros eventos relevantes relacionados y por último, no existen auditorías externas sobre

el rendimiento en torno a los de Derechos Humanos las sin embargo se está trabajando en ello con el fin de mejorar.

No	Concepto evaluado	Calificación en porcentaje
reconocidos a nivel internacional.		
1	Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores	50%
2	Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas	
3	Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas	
4	Se tienen establecidos los medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones los derechos humanos en la empresa	
5	Se tienen establecidos mecanismos para mejorar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos de los trabajadores y de las partes interesadas	
humanos		
6	Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa	67%
7	Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa)	
8	Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realicen acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)	

Fuente: Diagnóstico basado en lineamientos de Pacto Global

Compromisos para el año que entra:

- Revaluar y actualizar el Código Ético que rige las relaciones entre la empresa y los grupos de interés
- Definir la Política y adoptar principios como guía para velar y proteger los derechos humanos de manera efectiva.
- Diseñar estrategias para la difusión y comprensión de los principios por parte de todos los grupos de interés
- Definir indicadores precisos que nos permita medir el grado de aplicación.
- Establecer mecanismos de revisión periódicos que aseguren la protección de los Derechos Humanos en los diferentes grupos de interés.

2. Principios derechos laborales

La Empresa Aguas de Cartagena S. A., E.S.P. reconoce como Representante Legal de sus trabajadores sindicalizados, al Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia - "SINTRAEMSDES", Subdirectiva Cartagena, con personería jurídica No. 1832 de noviembre 4 de 1.970; en especial a su Directiva Nacional y su Subdirectiva Cartagena por ser este un Sindicato de Industria o Rama de Actividad Económica y, en consecuencia, a la Confederación y la Subdirectiva a la que se encuentre afiliada dicha organización sindical. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P respetará el pleno ejercicio de la actividad propia del sindicato, de conformidad con la Ley y la Constitución Política Nacional. (Artículo 3 CCT) La empresa respeta el libre derecho a la Asociación Sindical de tal manera que en su CCT establece permisos Sindicales, Permisos para todos los trabajadores asistir a Asambleas, mantiene continuo dialogo con los Representantes del Sindicato, las negociaciones de la CCT se desarrollan dentro de los términos de cordialidad y respeto.

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, además de apoyar la erradicación del trabajo infantil, Aguas de Cartagena para apoyar la erradicación del trabajo infantil, no contrata menores de edad, en caso de que llegase a contratar lo haría respetando lo establecido en las normas legales y así lo tiene establecido en el artículo 3 del Reglamento Interno de Trabajo

ARTICULO 3°.- Los menores de diez y ocho (18) años, necesitan para celebrar contrato de trabajo, autorización escrita del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de la primera autoridad política del lugar, a solicitud de los padres y a falta de estos, del defensor de la familia.

No se permite el trabajo de los menores de catorce (14) años, con el fin de contribuir al cumplimiento de la obligación que tienen sus padres de enviarlos a los centros de enseñanza.

Excepcionalmente y en atención a circunstancias especiales calificadas por el defensor de familia, los mayores de (12) doce años podrán ser autorizados para trabajar, por las autoridades competentes, con las limitaciones previstas en el Código del Menor.

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación: En Aguas de Cartagena la raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, no afectan la igualdad de oportunidades o de trato en la empresa. El Código Ético así lo expresa:

"La igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación son principios rectores de la actividad de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P."

En AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. la totalidad de sus empleados deben actuar con sometimiento al principio de igualdad y ausencia de discriminación, tanto en materia de empleo y ocupación como en cualquier otro ámbito. En particular, de conformidad con uno de los valores fundamentales de la empresa, no puede prevalecer discriminación alguna por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, edad u orientación sexual.

2.1. Valoración, política y objetivos

En Aguas de Cartagena se practica el libre derecho a la Asociación Sindical, la empresa y trabajadores desarrollan las negociaciones de la Convención Colectiva de Trabajo, con eficacia y respeto, garantizándose resultados justos y equitativos. El inicio y desarrollo de la negociación colectiva se inspira en el principio de la buena fe, implicando la convicción de que las transacciones se cumplen en los términos de Ley. (Art 1 de la CCT).

La finalidad de la Convención Colectiva de Trabajo es el mejoramiento del nivel de la calidad de vida de los trabajadores, obteniendo para estos prerrogativas

económicas y sociales superiores a los que consagra la ley, para su dignificación y un modo de vivir decoroso; la constitución política garantiza el derecho de la negociación colectiva para regular las relaciones laborales, y como un medio para solucionar los conflictos colectivos de trabajo, todo lo cual se hace de común acuerdo entre las partes y según las circunstancias económicas de la empresa. (Artículo 1 de la CCT)

El Reglamento Interno de Trabajo prohíbe explícitamente a Aguas de Cartagena cualquier acción que atente contra los Derechos Humanos o la Dignidad de sus colaboradores:

- Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en ejercicio de sus derechos de asociación.
- Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio al sufragio.
- Hacer, o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
- Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados al adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (C.S.T. art. 59).
- Ejercer o coparticipar de una situación de acoso laboral bajo cualquiera de sus modalidades.
- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los empleados o que ofenda su dignidad.

Los mecanismos previstos por la Empresa para la prevención de las conductas de acoso laboral constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten la vida laboral empresarial y el buen ambiente en la Empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

En desarrollo de este propósito la Empresa ha previsto los siguientes mecanismos preventivos:

- Información a los trabajadores sobre la normativa que regula el acoso laboral en Colombia, mediante la amplia divulgación preventiva, utilizando todos los medios físicos de comunicación que disponga la Empresa.
- Medición periódica del clima organizacional para promover la armonía funcional y fomentar el buen ambiente laboral
- Diseño y aplicación de actividades para la construcción de valores y hábitos que promuevan la vida laboral conviviente.
- Diseño y aplicación de actividades para examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la Empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes. Procedimiento Interno de Solución de Conflictos
Reglamento Interno de Trabajo

2.2. Implementación

La empresa cuenta en la intranet con un Buzón de Sugerencias, mediante el cual los empleados pueden manifestar sugerencias, quejas, o ideas de mejoramiento.

El Sindicato de la Empresa, permanentemente manifiesta en reuniones personales con los directivos, quejas, reclamaciones, o sugerencias para el mejoramiento y para evitar situaciones de riesgo laboral.

.

- La empresa divulgó e hizo partícipe a sus empleados en la propuesta del diseño de los procedimientos para la prevención del acoso laboral.
- La empresa hace partícipe a sus empleados de la identificación y definición de los valores de AGUAS DE CARTAGENA
- La empresa divulga y dicta programas de formación sobre el Código Ético

Las operaciones en Aguas de Cartagena tienen como ejes fundamentales la salud y la seguridad de nuestros colaboradores. Nuestros esfuerzos por reducir los riesgos existentes en las operaciones se evidencian a través de nuestro Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional que adelantamos, en estos damos a nuestros trabajadores las herramientas y conocimientos necesarios para evitar accidentes y enfermedades relacionados con su actividad laboral. Todas nuestras actividades cuentan con la certificación OHSAS 18001, esto demuestra la seriedad de nuestro compromiso con los colaboradores, contribuyendo a su bienestar y productividad. En los asuntos de seguridad hacemos especial énfasis en la cultura del autocuidado a través del programa Seguridad Basada en el Comportamiento, en el que se observan los comportamientos y se analizan los riesgos de cada tarea con el fin de permitir que los trabajadores identifiquen las conductas riesgosas que pueden generar accidentes prevenibles. A pesar de los programas e iniciativas que adelantamos para prevenir accidentes, en diciembre de 2011.

- Aguas de Cartagena garantiza una paga comparable por un trabajo comparable:
El Salario mínimo devengado por los empleados de Aguas de Cartagena está por encima del 90% del salario mínimo legal en Colombia, los empleados cuentan con beneficios extralegales que redundan en su mejor calidad de vida personal y familiar como: auxilio de agua, auxilio de estudios para el empleado y sus hijos, préstamos sin intereses para atender calamidades, préstamos para compra y mejora de vivienda, primas de navidad, junio y vacaciones extralegales, pago del copago y cuotas moderadoras para el empleado y su grupo familiar, seguro de vida, seguro de exequias para el colaborador y su grupo familiar,

2.3. Medición de resultados

Datos demográficos de los altos cargos y empleados por factores de diversidad (por ejemplo, sexo, etnia, edad)

2.4. Planta de Personal

Al término del año 2011, la Planta de Personal de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. estaba conformada por 470 empleados directos, vinculados el 63%, mediante contrato a término indefinido, y el 37% a término fijo.

Distribución por edad y género

La edad promedio de nuestra Planta de Personal, es de 46 años para el género masculino y 40 años para el femenino, ubicándose un 61% de la población entre los 31 y 50 años.

La distribución del personal con relación a su antigüedad es la siguiente: el 19% tiene menos de 5 años en la Compañía, un 39 % lleva más de 5 años y menos de 10, y el 42% restante, labora en la Empresa, desde hace más de 10 años, lo que muestra la alta estabilidad laboral y la baja rotación de personal. El tiempo promedio de antigüedad es de 11 años.

Tipo Contrato 2011

Indefinidos 295

Fijos 175

Total Propia 470

Temporal en Misión 70

DISTRIBUCIÓN POR EDAD 2011

0 – 30 AÑOS 52

31-50 285

51-60 126

Más de 61 7

Total empleados 470

El Reglamento Interno de Trabajo prohíbe explícitamente a Aguas de Cartagena cualquier acción que atente contra los Derechos Humanos o la Dignidad de sus colaboradores:

- Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en ejercicio de sus derechos de asociación.
- Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio al sufragio.
- Hacer, o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
- Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados al adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (C.S.T. art. 59).
- Ejercer o coparticipar de una situación de acoso laboral bajo cualquiera de sus modalidades.
- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los empleados o que ofenda su dignidad

Las demandas de carácter laboral adelantadas contra Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se refieren a (i) solicitud de declaratoria de responsabilidad laboral solidaria de Acucar (ii) demandas aisladas de reclamaciones por despido sin justa causa y (iii) en una menor proporción, cursan demandas de ex trabajadores y pensionados de las antiguas Empresas Públicas Distritales de Cartagena, quienes pretenden sea declarada la sustitución patronal entre esa empresa y Acucar.

Sobre este último punto, es importante precisar que todas las sentencias dictadas en este tipo de procesos en los que se reclama sustitución patronal, han sido enfáticos en rechazar las peticiones formuladas y abstenerse de hacer condenas contra la Empresa, lo cual ha sido vital para la estabilidad de la Empresa, e inclusive, para el modelo económico empresarial del sector.

En el año 2011 fueron notificadas 5 nuevas demandas y se profirió 1 sentencia en firme a favor de Acuacar. Por otro lado, debemos advertir que se surten ante la Corte Suprema de Justicia el trámite de dos recursos extraordinarios de Casación en los cuales se pretende el reintegro de dos extrabajadores.

De otra parte tenemos que AGUAS DE CARTAGENA fue sancionada por el SENA, por el incumplimiento en la cuota de aprendices, de igual forma se dio inicio a investigación administrativa laboral por parte de la Dirección Territorial Bolívar del Ministerio de Protección Social por presunta violación de la Convención Colectiva de Trabajo, en virtud de querrela promovida por la organización sindical a finales de 2011 por temas relativos a los permisos sindicales.

Compromisos para el año que entra:

- Definir por escrito la Política y adoptar principios como guía para velar y proteger los derechos humanos de manera efectiva.
- Diseñar estrategias para la difusión y comprensión de los principios por parte de los colaboradores,
- Diseñar Estrategias para elevar la conciencia de los empleados frente al respeto de los derechos humanos y que están dispuestos a cumplirlos y a aplicarlos.
- Definir indicadores precisos que nos permita medir el grado de aplicación.
- Establecer mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal en cualquiera de sus formas Establecer indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de género, edad, etc

3. Principios medioambientales

Por ser una empresa de servicios públicos cuya actividad económica tiene que ver con el aprovechamiento de un recurso natural no renovable como lo es el agua, ha implementado una serie de políticas y programas que mitiguen cualquier tipo de daño ecológico, como por ejemplo el uso de tecnologías limpias y amigables con el entorno, un laboratorio de calidad que siempre está controlando los niveles de y la producción de desechos u sustancias tóxicas que atenten contra el equilibrio natural.

Por tanto, la empresa cuenta un programa de manejo integral de residuos y un programa de reciclaje.

Aspectos relevantes del ámbito:

En la parte medio ambiental la empresa ha venido realizando procesos de producción limpia, poseen un Sistema Integrado de Gestión Ambiental certificado en calidad bajo la norma ISO 14001:2004. Sin embargo no existe información acerca de las variables de porcentaje de consumo eléctrico, de agua, los residuos generados, el consumo de combustible fósil y el manejo de los artículos de reciclaje, por parte de la empresa en los últimos años que debe ser controlada y medida, a fin de mejorar y controlar los niveles de esos indicadores. En cuanto a las cifras de consumo de agua vs cantidad de dinero gastado se evidencia un aumento progresivo que puede estar ligado al aumento de la capacidad instalada, al mejoramiento de los procesos o a la ampliación de la cobertura para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

3.1. Valoración política y objetivos

3.1.1. POLÍTICA Y GESTION MEDIOAMBIENTAL

La Gerencia General para concretar la responsabilidad que ha adquirido la Organización con respecto al medio ambiente, se ha comprometido mediante la implementación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental basado la Norma NTC-ISO 14001, a generar una mayor conciencia social y ambiental en todos sus trabajadores, con el fin de alcanzar un modelo de desarrollo económico y de progreso solidario con los recursos naturales.

La decisión que tomó Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. de adoptar y mantener un Sistema para la Gestión Ambiental, responde a la estrategia definida por la Alta Dirección para mantener la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas, mediante el mejoramiento continuo de los procesos y servicios que brindamos, en el marco del desarrollo sostenible.

El proyecto se fundamentó en la definición e implementación de acciones de mejoramiento, preventivas y correctivas, ante los riesgos identificados de la prestación del servicio y en procura de alcanzar una mayor atención a nuestros clientes, a las entidades con las que participamos, a la sociedad y al entorno. Con ello demostramos nuestra capacidad para realizar una excelente gestión de los servicios prestados.

Diferentes eventos han marcado los progresos de este proyecto, así como la certificación del Sistema de Calidad por ICONTEC en 1998, cuando nos constituimos en la primera empresa en Colombia, en tener esta certificación en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico; la certificación del Sistema de Gestión Ambiental el 26 de junio de 2003 y la posterior renovación de los certificados según las nuevas versiones de la Normas.

La singularidad de las actividades que la Empresa desarrolla, implica expresamente la responsabilidad de utilizar de manera sostenible los recursos naturales y en

particular el agua. Con el fin de preservar el entorno y minimizar el impacto al medio ambiente, que se pudiese ocasionar por las actuaciones que se ejecutan en desarrollo de la gestión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el Sistema de Gestión Ambiental define las bases para el desarrollo de una política ambiental sostenible.

La política integral que se tiene establecida para Aguas de Cartagena, se describe a continuación:

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es consciente del compromiso social que representa gestionar los recursos naturales asociados con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y por ello, considera que esta gestión debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de ACUACAR es la de ser considerada una Organización de referencia en las actividades en que participa, aplicando para ello la calidad, el comportamiento ético, el buen servicio hacia el cliente, la seguridad y la cultura hacia el desarrollo sostenible, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines ACUACAR ha desarrollado y aplica un modelo de gestión integral, que aporta valor a la Organización y a sus Accionistas, y que incorpora básicamente las siguientes líneas de acción:

- Asegurar que la calidad de los servicios satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las necesidades de la región.
- Optimizar nuestros procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la innovación y la búsqueda de sinergias con otras Compañías.
- Respetar la biodiversidad y adoptar un comportamiento ambiental sostenible, teniendo en cuenta los aspectos en los que impactan nuestras actividades
- Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación, haciendo un uso racional de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.
- Establecer medidas para prevenir lesiones y enfermedades en nuestros empleados, mediante la generación de cultura de la seguridad y la valoración

y control de riesgos para reducir los eventos de patologías osteomusculares, pérdida auditiva y lesiones generadas por los accidentes de tránsito y deportivos

- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables
- Promover un entorno laboral respetuoso y propiciar la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados.
- Promover, entre nuestros proveedores de bienes y servicios, la adecuación de sus actividades con las líneas de acción descritas.
- Asegurar que esta política sea difundida, entendida y aceptada en la Organización para que contribuya al logro de los compromisos mencionados.

Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia apoyará el compromiso de toda la Organización para poder conseguir los objetivos y garantizará los recursos para mantener la infraestructura necesaria para su gestión, comprometiéndose a utilizar acciones de mejoramiento continuo en sus procesos, los cuales estarán adecuados de manera permanente a las Normas NTC_ ISO 9001, NTC_ ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y NTCGP 1000.

Original firmado

FRANCISCO PÉREZ TENA

Gerente General

3.1.2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Con base en la anterior política, los objetivos generales medioambientales establecidos por la Alta Dirección para el cumplimiento de la gestión ambiental, son los siguientes:

- Hacer un aprovechamiento sostenible de los recursos naturales
- Eliminar correctamente o reciclar los residuos líquidos y sólidos que se produzcan en cada una de las actividades.
- Desarrollar mecanismos que permitan optimizar el rendimiento de los recursos naturales necesarios para la buena operación de la empresa, principalmente agua y energía.
- Eliminar o minimizar los olores productos de las emisiones gaseosas que se generan en las actividades de la empresa.
- Establecer los métodos de control necesarios tendientes a minimizar el impacto de la disposición de las aguas residuales.
- Lograr que en la ejecución de las obras se cumpla la normativa ambiental vigente.
- Establecer y mantener al día planes de emergencia y procedimientos para responder a situaciones de emergencia y accidentes potenciales.

Estos objetivos generales se concretan mediante el establecimiento de objetivos y metas con carácter anual, en un Programa Medioambiental que es definido por el Comité de Gerencia y que se revisan periódicamente.

3.1.3. ASPECTOS AMBIENTALES.

La Organización ha identificado, evaluado y seleccionado los aspectos ambientales que aplican a sus actividades, productos y servicios, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PM_01 “Identificación de Aspectos Medioambientales”.

El Procedimiento Medioambiental PM_01 “Identificación de aspectos Medioambientales” establece el proceso para la identificación de aspectos Medioambientales significativos en actividades, productos y servicios. De este proceso se derivan los objetivos a desarrollar en un período determinado y que se incluyen en el “Programa”.

Cuando se establecen y revisan los objetivos, se consideran los requisitos legales y de otro tipo, los aspectos ambientales significativos, las opciones tecnológicas, los requisitos financieros y operacionales, los resultados de la revisión gerencial, de las auditorias y de los simulacros, así como la opinión de las partes interesadas. Así los objetivos ambientales para el año 2012 son:

- Disminuir los puntos de vertimientos de aguas residuales a los Cuerpos de agua internos.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en bombeos de acueducto
- Mejorar el rendimiento técnico de la red de distribución: disminuir el agua no contabilizada.
- Contribuir a elevar el nivel de conciencia de la comunidad en general en favor de la conservación del medio ambiente
- Continuar el programa de Control de Vertidos Industriales para evitar la disposición de aguas residuales no domesticas al sistema de alcantarillado
- Contribuir al mantenimiento y conservación del Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores
- Disminuir la generación de olores ofensivos desde el sistema de alcantarillado

IMPLEMENTACIÓN

3.1.4. ESTRUCTURA, RESPONSABILIDADES

Desde el inicio de sus actividades, Aguas de Cartagena se preocupó por resolver los asuntos medioambientales, planteando por ello una gestión integral en sus planes y proyectos. Más adelante y con el propósito de canalizar este interés, fue creada la Gerencia de Medio Ambiente y Calidad, conformada por un grupo interdisciplinario de profesionales encargados de apoyar la gestión ambiental en la Empresa.

Con respecto al Sistema de Gestión Ambiental (SIGA), existe un Comité de Gerencia, que es el máximo organismo institucional para discutir y establecer las decisiones que en materia ambiental se toman en la empresa. Las principales funciones del Comité de Gerencia son:

- Debatir y ampliar la Política Medioambiental de la Organización.
- Realizar el seguimiento general del Sistema, y su revisión periódica.
- Debatir y aclarar todas las incidencias relevantes relacionadas con el Medio Ambiente.
- Estudiar las necesidades de formación detectadas relacionadas con el Medio Ambiente.
- Controlar el grado de implantación del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Plantear nuevos objetivos Ambientales.
- Debatir y proponer futuros proyectos relacionados con el Medio Ambiente.

Todos los miembros de la organización tienen definidas funciones generales y específicas en materia ambiental, de manera que, cada empleado ha asumido un compromiso personal y uno corporativo con la conservación del ambiente. Esto se ha logrado mediante la vinculación activa y consiente de todo el personal en el

proceso de construcción del SIGA, el cual se inició con el diagnóstico participativo de los aspectos ambientales generados por la Compañía y sus impactos asociados.

La planeación, igualmente participativa de las soluciones y su puesta en operación, la detección de puntos de mejoramiento y la ejecución de los planes de acción del programa medioambiental anual.

Con el objeto de apoyar este proceso, se publicó en octubre de 2000, la primera edición del Manual de Gestión Ambiental que con el resto de documentación medioambiental forman el SIGA de la empresa. Este sistema, está totalmente integrado con el Sistema de Calidad y es de aplicación a todas las actividades de la Organización. Las funciones principales y responsabilidades medioambientales están definidas plenamente en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

3.1.5. FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL.

La empresa tiene procedimientos documentados en los que se describe el proceso de identificación de las necesidades de formación. De esta forma el personal cuyas actuaciones tengan incidencia significativa sobre el Medio Ambiente, recibe la formación adecuada de acuerdo con el Plan de Formación vigente.

El Subgerente de Gestión Humana controla que ningún empleado ocupe un cargo en el que potencialmente sus actuaciones pueda causar impacto significativo al Medio Ambiente (lo que se indica en la descripción del puesto) si previamente no tiene la cualificación o experiencia necesaria, lo que deberá constatar en las fichas de cualificación personal.

3.1.6. HACIA UNA GESTION SOSTENIBLE-EL AGUA

La captación sostenible

Las captaciones de aguas del sistema de acueducto, son manejadas con criterios de sostenibilidad con el objetivo de no generar conflictos de uso y garantizar el mantenimiento de la fuente de abastecimiento en sus condiciones naturales.

Con el ánimo de preservar el Sistema Lagunar Juan Gómez -Dolores (conjunto de ciénagas en donde Aguas de Cartagena tiene su principal punto de captación), nos hemos empeñado en cumplir rigurosamente con un plan de manejo ambiental, que para el desarrollo de esta actividad nos hemos trazado.

Este sistema cenagoso constituye, para la región del norte del departamento de Bolívar un factor biótico de gran trascendencia para la cadena de vida que allí se desarrolla. Es un ecosistema de gran complejidad, en que las alteraciones repercuten en los aspectos socioeconómicos, culturales, políticos y ambientales de las comunidades que habitan en sus márgenes.

En el sistema Lagunar se mantiene un monitoreo periódico, para medir la evolución de su comportamiento morfológico y de calidad. En este sentido desde 1998 se lleva una caracterización y un monitoreo topográfico, batimétrico, fisicoquímico y biológico. Esta información servirá para conocer con exactitud y profundidad el funcionamiento y operación del sistema, identificar las amenazas, como también los puntos de interés medioambiental, elaborar propuestas de desarrollo de un sistema de gestión más eficiente y compatible con el medio.

Para hacer eficiente la operación del sistema desde el punto de vista ambiental, se han desarrollado importantes obras de ingeniería. En el trasvase de aguas desde el Canal del Dique hacia el Sistema Lagunar, funciona de manera que se garantiza el abastecimiento de agua para la ciudad de Cartagena y se sostiene el equilibrio ecológico de las especies que requieren niveles permanentes de agua para su subsistencia. La estación está diseñada para minimizar los efectos nocivos que ocasionan los sedimentos en suspensión, mediante una conexión en que el flujo

hace un recorrido en sentido contrario a la dirección de la corriente del Canal, se reduce la velocidad del agua y se produce la sedimentación de las partículas, evitando que ingresen al Sistema Lagunar.

Dentro del plan de manejo ambiental para esta zona, se estableció un programa de educación ambiental y de apoyo al desarrollo socioeconómico de estas poblaciones. El cual se ha adelantado mediante diferentes acciones: cursos de capacitación en técnicas de pesca y repoblamiento íctico en la Ciénagas. El proceso de sensibilización ayudó a elevar el nivel de conciencia de los participantes con relación a la necesidad de conservar su entorno y proteger los recursos locales (Manglar, fauna, pesca, agua, suelo) como una estrategia de vida.

De la misma manera, con el objeto de disminuir la carga orgánica y mitigar el proceso de eutrofización a que está sometida la ciénaga de Juan Gómez por factores naturales, se mantiene de manera permanente un proceso de extracción manual de las malezas acuáticas.

Gestión de las aguas residuales

En la actualidad, la disposición de las aguas residuales de la ciudad de Cartagena se realiza en dos vertientes (áreas de drenaje) principales, las cuales son llamadas con el nombre de su cuerpo receptor: Vertiente Bahía de Cartagena y Vertiente Ciénaga de la Virgen.

La calidad de las aguas del primer cuerpo está afectada no solo por los vertimientos de las aguas residuales, sino que también intervienen los sedimentos que descarga el Canal del Dique, las descargas provenientes de la industria, los lixiviados del relleno sanitario, los sedimentos y basuras arrastrados por las escorrentías y las descargas generadas por la actividad portuaria. Por su parte, la Ciénaga de la Virgen recibe el vertimiento de aguas residuales a través de cauces naturales, canales y colectores y al igual que en la Bahía existen otros factores contaminantes, tales como las basuras y los residuos provenientes de la actividad agropecuaria que se desarrolla en su margen derecha.

Los vertidos y descargas sin control a estos cuerpos de agua han causado el creciente deterioro de su calidad y han generado graves problemas ambientales y sanitarios, impactando a las comunidades localizadas en las márgenes aledañas a la Bahía de Cartagena, la Ciénaga y el Sistema de Caños y Lagos, limitando los usos potenciales de ese recurso natural.

Teniendo en cuenta la grave situación de contaminación existente en la Ciudad, desde junio de 1995 se puso en marcha un conjunto de programas e iniciativas para dar solución a esta problemática. De esta manera, el denominado Plan Maestro de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento ambiental, emerge como el proyecto más ambicioso que se haya concebido para mejorar la calidad de vida y mitigar los problemas ambientales de Cartagena. Este proyecto plantea como objetivos básicos, los siguientes:

- Aumentar la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado al 95%.
- Organizar la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas.
- Sanear los cuerpos de agua Ciénaga de la Virgen, Bahía de Cartagena y Canales y Lagunas internas.
- Aumentar la confiabilidad de los sistemas de suministros de agua y alcantarillado.

La fase final de este proyecto es la construcción y entrada en operación del sistema de tratamiento y disposición final de las aguas residuales mediante un emisario submarino, el cual es un sistema que permite aprovechar la capacidad natural del medio marino, para asimilar y transformar las sustancias provenientes de la actividad doméstica.

Rendimiento de la red y las pérdidas de agua en la distribución

El rendimiento técnico de la red de distribución consiste en la proporción de caudal que llega a los usuarios del servicio, con respecto a la cantidad de agua suministrada a la red de distribución. Un objetivo prioritario en la actividad de distribución es incrementar el rendimiento actual disminuyendo las fugas de agua potable. Con este propósito, se creó una gerencia para el control de las pérdidas y la optimización del rendimiento.

Se han logrado obtener reducciones históricas en las cifras de rendimiento y de perdidas debido a la conjunción de una serie de actividades técnico-comerciales, gracias al trabajo en equipo de colaboradores de Acuacar y contratistas de servicios. El año anterior se logró reducir en volumen de agua distribuida, disminuyendo en un 1.9% respecto al total de 2010. En otras palabras, en el 2011 se distribuyeron 1.400.000 m³ menos que en el año 2010.

3.1.7. HACIA UNA GESTION SOSTENIBLE – EL SUELO

Los residuos sólidos y arenas

Los sólidos provenientes de la captación de agua cruda están formados principalmente por arenas, estos residuos son extraídos del agua por sedimentación y enviados a vertederos controlados. El impacto sobre el medio ambiente no se considera significativo pues los residuos sólidos procedentes de la captación son, generalmente material inerte proveniente de la fuente de abastecimiento y que se dispone convenientemente en la recuperación de suelos.

EL Sistema de tratamiento de lodos de la ETAP El Bosque es un proyecto que hizo parte de la optimización y ampliación del sistema de acueducto. Este proyecto está concebido de forma que los vertimientos por aguas de lavado de filtros, tanques,

purgas y lavado general de sedimentadores no sean descargados a ningún cuerpo de agua y con ello evitar la contaminación por el aporte de sólidos.

Paralelo a ello, se encuentra otro beneficio adicional, cual es la recuperación y reutilización de las aguas utilizadas en los lavados de las estructuras del tratamiento, para ser enviadas nuevamente para el proceso de tratamiento. Además que consiste en un ahorro significativo en los costos de bombeo desde los puntos de captación, es un invaluable aporte en la recuperación de las pérdidas en el sistema, contribuye de manera significativa al Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua.

El proyecto inició su funcionamiento a principios del año 2005. El caudal tratado promedio es de 9.500 m³/d, la cantidad de lodos producidos (deshidratados) es aproximadamente de 36 m³/d y el contenido de sólidos en la torta final de lodos es de 24 – 25%. La operación de este sistema de tratamiento de lodos representa un indudable beneficio social a toda la población cartagenera, ya que se contribuye al saneamiento de la Bahía de Cartagena, pues se eliminan los vertimientos de aguas con contenido de lodos a la misma.

Los residuos generados del consumo interno son objeto de una gestión específica, con el objeto de evitar cualquier impacto negativo sobre el entorno natural. La manera cómo se debe gestionar cada uno de ellos se encuentra en el procedimiento y las instrucciones de la gestión integral de residuos.

Dentro del proceso de reciclaje en la fuente que se hace en la empresa, los residuos generados como cartón, papel, vidrio, plástico y chatarra, son separados y posteriormente pesados. En el año 2011 fueron 9 toneladas de papel y cartón, 9,6 toneladas de chatarra, entre otros. Se reciclaron aproximadamente 20 toneladas de material recuperable.

Además del beneficio económico que representa para la empresa la no entrega de ese material a las empresas recolectoras de aseo, se ha continuado apoyando organizaciones a favor de los desprotegidos, tal es el caso de El Refugio La Milagrosa, el cual es un hogar para ancianos abandonados, a ellos, a través del convenio de venta de papel para reciclaje realizado con Colombiana Kimberly

Colpapel, se les entrega el producto de esa venta, a manera de donación. y la Fundación del Quemado a quienes se les donan los cartuchos y tóner.

3.1.8. HACIA UNA GESTION SOSTENIBLE- EL AIRE

Olores

Los procesos de Aguas de Cartagena, no generan problemas mayores en cuanto a las emisiones a la atmósfera. Sin embargo, las aguas residuales son la causa de la generación de olores desagradables, estos gases se forman debido a la presencia de compuestos fácilmente biodegradables. Esta problemática es especialmente relevante cuando existen núcleos urbanos en las proximidades de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR).

Para mitigar este efecto, se ha implementado un programa para la colocación de un sistema de desodorización, que consiste en la extracción de gases y su posterior tratamiento mediante un filtro compuesto por un lecho de carbón activado y cal viva, cuyo efluente se inyecta posteriormente en un lecho biológico.

Contaminación acústica

Al igual que en el caso anterior, los procesos de Aguas de Cartagena no son generadores de altos niveles de ruido. De todas formas para evitar ruidos en las zonas aledañas a su ubicación, los sistemas de generación de energía alterna para el caso de fallas en el sistema de alimentación energética convencional, se diseñan y construyen en espacios cerrados con aislamiento acústico.

3.1.9. HACIA UNA GESTION SOSTENIBLE- CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS

Energía eléctrica

Además de que la reducción del consumo de energía eléctrica es una de las prioridades de nuestra organización por motivos económicos, el interés se suma a contribuir a la reducción los problemas ambientales derivados de la producción, debido a la disminución del impacto ambiental derivado de las emisiones atmosféricas, generadas por la producción de energía mediante la quema de combustibles de origen fósil.

Las mayores oportunidades de ahorro en Aguas de Cartagena están relacionadas con aquellas actividades en que tiene un mayor consumo, como en las estaciones de bombeo. A principios de 1999 se inició un estudio sobre la eficiencia energética en toda la empresa. La implantación del plan de eficiencia tiene como objetivo principal la mejora de la gestión energética y consecuentemente, una disminución del consumo de energía. El plan consiste en la introducción de una serie de mejoras relacionadas con el control de potencias, consumos y la adecuación de infraestructuras.

Integración en el paisaje

Nuestra organización tiene especial cuidado en que las construcciones asociadas a nuestra gestión, ya sean los depósitos de agua, estaciones de bombeo, plantas de tratamiento, no originen impactos visuales innecesarios. Por consiguiente, tenemos en cuenta sus efectos sobre los ocupantes de las propiedades adyacentes y sobre la comunidad e intentamos que estas estructuras queden integradas en el paisaje.

Algunos ejemplos de medidas introducidas para minimizar este tipo de impacto son el uso de pinturas y acabados de colores adecuados al medio natural en que están integrados y la introducción de zonas verdes (césped y árboles) en las áreas colindantes a las plantas de tratamiento y estaciones de bombeo.

Interacción con la comunidad

Aguas de Cartagena tiene instituido una campaña de divulgación de medidas de ahorro de agua mediante folletos y atención directa mediante charlas y visitas dirigidas en el marco del programa “La Cultura del Agua”. Además, otra de las iniciativas de divulgación de la Organización consiste en las visitas guiadas de grupos escolares y de alumnos universitarios a las plantas de tratamiento.

Resultaría inocuo el “Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua”, sino se involucra a la comunidad. La responsabilidad de garantizar los volúmenes requeridos por las generaciones futuras en cantidad y calidad, recae en las personas que actualmente habitamos en el planeta. El propósito de este programa es dar a conocer a todos los ciudadanos la importancia del recurso agua, como elemento indispensable para la vida y lo difícil y costoso que resulta transportarla y adecuarla para su consumo. Dentro de los talleres de Cultura del Agua, se promueven los Programas de Legalidad Ciudadana, Cultura de Pago y Recuperación de Cartera.

En este programa se motiva a las comunidades sobre la importancia de mantenerse al día en los pagos, evitándose las molestias que generan los cortes, tanto para ellos como para la Empresa y que la única forma de garantizar la prestación de un buen servicio es generando recursos para realizar las inversiones en infraestructura necesarias para atender a los nuevos usuarios, sin desmejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios existentes y esto solo se logra, cancelando oportunamente la factura.

Por otra parte, el programa busca generar conciencia hacia buen uso de los recursos naturales, como mecanismo para sostener el equilibrio con la naturaleza. Una de las formas para cuidar el agua, es controlando el despilfarro y manteniendo en buen estado las instalaciones hidráulicas de sus viviendas.

Impacto Urbano

En todas las actividades de ejecución de las obras de instalación, construcción, reparación y mantenimiento llevadas a cabo por contratistas o por personal de la Empresa se desarrolla un proceso de supervisión ambiental, que verifica el cumplimiento de las especificaciones ambientales establecidas en el “Manual de Control del Impacto Urbano”.

Este Manual, es un documento desarrollado por la Organización para garantizar la máxima compatibilidad entre nuestras obras y las actividades cotidianas, de tal forma que permite garantizar que el sitio donde se llevan a cabo las intervenciones quede en igual o en mejores condiciones de las que se encontraba antes de ejecutar las actividades del proyecto.

3.2. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN AMBIENTAL

La organización estableció en el año 2001 una base de indicadores para evaluar su desempeño ambiental, de tal manera que, es una herramienta de gestión interna capaz de presentar el comportamiento medioambiental de la organización, de forma exhaustiva y cuantificable, permitiendo a la empresa asumir, entender, mejorar y demostrar su comportamiento medioambiental a las partes interesadas.

Se ha definido aproximadamente 18 indicadores de gestión y 45 de monitoreo. El análisis del comportamiento de los indicadores es la base para la revisión gerencial que lleva a cabo el comité de calidad con una frecuencia bimensual.

3.2.1. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO

Satisfacción del cliente

De manera sistemática, cada año se realiza una encuesta para medir el grado de satisfacción de una muestra aleatoria de clientes, conforme con los requisitos estadísticos universalmente establecidos. Para evitar sesgos en los resultados que se obtengan de la encuesta, esta es realizada por un consultor independiente. Adicionalmente, para mantener una regularidad en la información, con una periodicidad bimestral la Organización realiza directamente una encuesta telefónica o directamente por el personal que atiende en ventanillas, con el propósito de conocer la variabilidad en la percepción que tiene el cliente sobre la prestación de los servicios. Los resultados permiten además hacer comparaciones con otras empresas de servicios públicos que operan en la ciudad, con lo que resulta ser un benéfico ejercicio de Benchmarking.

Mediante el seguimiento y análisis permanente en el Comité del informe de quejas y reclamaciones de los clientes, la Alta Dirección de Aguas de Cartagena detecta el grado de insatisfacción de los clientes, de forma que permite se planteen acciones para reducir los casos en que no se cumple a cabalidad. Las quejas más frecuentes

se tienen tipificadas, de manera que se puede medir habitualmente su evolución y la eficacia de las acciones que se implementan para su reducción.

Auditoría Interna

Aguas de Cartagena tiene establecidos los criterios, con los que se realizan las auditorías internas del Sistema. El objeto de estas auditorías es el de verificar si las actividades relativas a la gestión de calidad y ambiental cumplen con las disposiciones definidas en el Sistema. Para tal fin, se elabora un programa de auditorías, con una periodicidad mínima anual, que cubre todos los aspectos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004 y NTC-OHSAS 18001:2007. Para cada auditoria se elabora un Plan en el que se detallan el objeto y el alcance, se designa el equipo auditor y se concretan las fechas para su realización.

El personal auditor es independiente del área auditada y posee suficientes conocimientos para que la auditoria resulte eficaz. La Gerencia de Recursos Laborales e Institucionales lleva el registro de los Auditores Calificados. La Gerencia General de Aguas de Cartagena, garantiza que se pongan a disposición del equipo auditor, los medios adecuados para el desarrollo de la auditoria.

Con los resultados y hallazgos detectados en la auditoria se elabora un informe, que se distribuye a los responsables de las áreas auditadas y a la Gerencia. Con esta información, el personal directivo responsable inicia las acciones correctoras y preventivas necesarias.

Los resultados de las auditorias hacen parte de los insumos para la preparación de las revisiones periódicas que hace la Alta Dirección de la Empresa.

Seguimiento y medición de los productos y los procesos

Con el fin de asegurar que el agua cumple con los requisitos especificados, Aguas de Cartagena dispone de procedimientos documentados para todos los

requerimientos de inspección y ensayo que se deben realizar a los productos que se utilizan para el tratamiento, así como al agua en sus diferentes fases del proceso.

La potabilización del agua es un proceso continuo. A lo largo de todo el proceso de tratamiento y desde la captación hasta la distribución se realizan numerosos controles para garantizar el cumplimiento de las normas de calidad establecidas en la legislación vigente. El control de calidad se realiza de acuerdo con los planes de muestreo y las instrucciones de ensayo respectivas.

La calidad del agua de las fuentes de abastecimiento y los cuerpos receptores en donde se realizan los vertimientos, es monitoreada sistemáticamente con el propósito de garantizar su sostenibilidad y conformidad con el uso al que está autorizado. Adicionalmente, este monitoreo provee las bases para la determinación de las contribuciones que se deben realizar por concepto de las tasas de uso y retributivas. Este procedimiento, muestra la forma de llevar a cabo las actividades de monitoreo ambiental en el marco del Sistema de Gestión, de tal manera que se haga un seguimiento eficaz a los principales indicadores ambientales establecidos, se controle el grado de cumplimiento de las metas establecidos y de los requisitos contenidos en la legislación ambiental aplicable.

Con el fin de garantizar que las operaciones de la empresa generen el mínimo de molestias a la comunidad aledaña a las instalaciones, se llevan a cabo bajo demanda, monitoreo de aire y ruido.

Se mantienen registros que evidencian que se han realizado todos los análisis y ensayos de acuerdo con la normativa vigente.

No	Concepto evaluado	Calificación en porcentaje
Principio 7: Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas		
29	Se cuenta con una política de prevención de impacto al medio ambiente.	100%
30	Los proyectos o actividades susceptibles de causar impacto al medio ambiente se encuentran sometidos al sistema de evaluación periódica correspondiente.	
31	Se adoptan medidas para prever el gasto excesivo de energía y agua en el desarrollo de sus actividades	
32	Se tienen identificadas las áreas y procesos críticos en materia de impacto ambiental, se cuenta con medidas preventivas.	
33	Las medidas preventivas contemplan un sistema de indicadores para dar seguimiento periódico a su cumplimiento.	
Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental		
34	En los procesos y el manejo de productos existe una gestión responsable y ética con respecto a la salud, la seguridad y los aspectos ambientales.	100%
35	En los procesos se mantiene una política de reciclaje en los materiales que utiliza.	
36	En el enfoque medioambiental se contempla la creación de conciencia ambiental entre su personal	
37	Se cuentan con la descripción de los impactos medioambientales de sus principales productos o servicios	
38	El control de emisión de gases y sustancias perjudiciales previenen el impacto al medio ambiente	
39	Se garantiza el manejo limpio en las cadenas de abastecimiento	
40	Se aplican medidas correctivas al detectar alguna no conformidad en sus procesos críticos de impacto ambiental	
41	Se mantienen registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes	
Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente		
42	Se está al tanto de los adelantos en la tecnología en materia ambiental para implementarla según las posibilidades de la empresa	63%
43	Dentro de los planes a futuro se pretende cambiar los procesos o técnicas de manufactura hacia una tecnología más ecológicas.	
44	Se utilizan materiales biodegradables, y de reducidos niveles de toxicidad.	
45		

Los **compromisos** de la gestión ambiental para el año 2012 son:

- Eliminar los puntos de vertimientos de aguas residuales a la Bahía, Ciénaga y Cuerpos de agua internos.
- Contribuir al mantenimiento y conservación del Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores, punto de captación del agua para la potabilización
- Operacionalizar el Programa de Control de Vertimientos Industriales considerando los nuevos escenarios del decreto 3930 de 2010
- Incrementar la eficacia en el control a la generación de olores en el sistema de alcantarillado de la Ciudad

4. Principios de anticorrupción

Informe sobre aplicación del principio de Anticorrupción

En Aguas de Cartagena S.A., E.S.P. (en adelante, la empresa) entendemos como Corrupción el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados (incluyendo miembros de su familia o amigos). La Gerencia General manifiesta su interés de afrontar este flagelo a través de su ejemplo y disposición de recursos para facilitar capacitación sobre este tema al personal líder y colaboradores de la empresa. La estructura de Control Interno (Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Actividades de Control) existente en la empresa, se constituye en una herramienta fundamental para contrarrestar las acciones corruptas que se puedan perpetrar en la empresa. La Directriz Administrativa para aplicación del Código Ética de la empresa, expedida por la Gerencia General, expresa tácitamente la política de nivel de tolerancia Cero frente a situaciones de corrupción a que está expuesta la empresa. Esta directriz se encuentra exhibida en la Intranet, a través del aplicativo denominado Sistema Integrado de Gestión (SIG), que reúne las políticas, procedimientos e instructivos a considerar en el desarrollo de la gestión organizacional.

Los órganos de control externo e interno consideran el riesgo de fraude en sus evaluaciones a nivel de empresa y procesos, del cual la corrupción es una de las tipologías del citado riesgo; los reportes resultantes de dichas evaluaciones son presentados al Equipo Líder para sus análisis y toma de decisiones. La política de Cero tolerancia frente al fraude o corrupción, se percibe a través de investigaciones que se inician cuando existen indicios de un posible acto corrupto, con el fin de recabar información comprobatoria o sustancial que permitan desistir o emprender acciones disciplinarias o judiciales.

Los procesos o actividades susceptibles de fraude o corrupción están identificados en la Directriz que expidió la empresa para darle aplicación al código ético, la cual se exhibe en el aplicativo SIG. Estos procesos cuentan con candados o controles mitigantes para prevenir o detectar acciones fraudulentas o corruptas, las cuales

son evaluadas por los líderes de procesos y área de Control Interno para efectos de identificar oportunidades de mejoras, tendientes a lograr su fortalecimiento. Como mecanismos disuasivos, preventivos y detectivos, se destacan las actividades de control en cada uno de los procesos; las evaluaciones efectuadas por los órganos de control externos e interno; las herramientas que dispone la referida directriz, tales como: Comité ético, buzones físicos y virtuales para recibir denuncias de corrupción; mecanismos de investigación de denuncias y áreas para llevar a cabo procesos disciplinarios y judiciales.

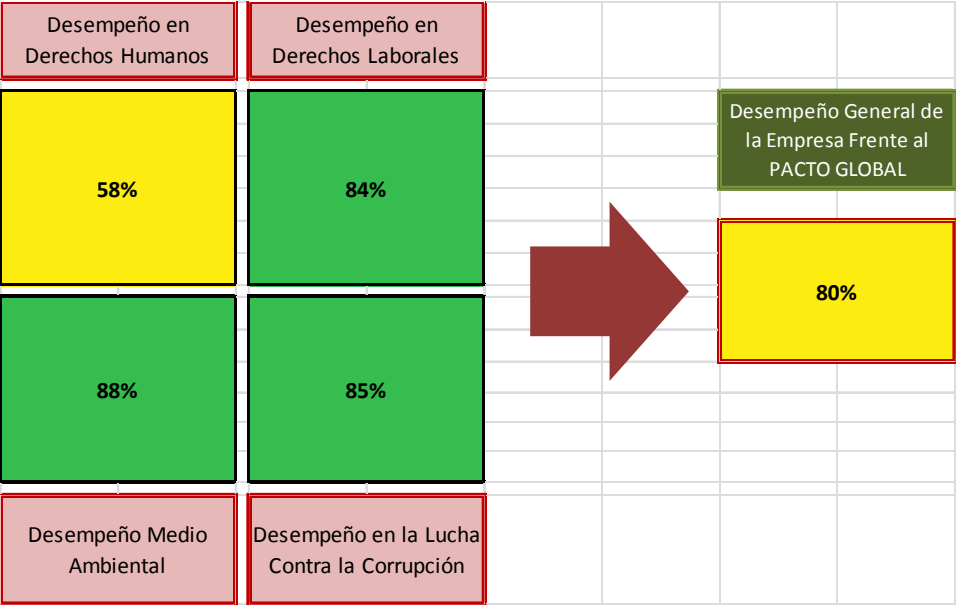
No	Concepto evaluado	Calificación en porcentaje
Principio 10: Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno		
46	Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho	85%
47	Los procesos cuentan con candados para evitar los sobornos y el cohecho	
48	Existe una política que prevenga los actos de corrupción y se capacita al personal contra la corrupción y el soborno	
49	Existen mecanismos de revisión internos que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica	
50	Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones	


En cumplimiento de la política de mejoramiento continuo del Control Interno de la empresa, en especial, lo referente a la gestión del riesgo de corrupción, el equipo gerencial se ha fijado los siguientes **compromisos**:

1. Hacer explícita la política de Cero Tolerancia frente a la corrupción y demás tipologías de fraude existentes. Para ello, el área de Gestión Humana pronto dará inicio al proyecto de modificación del código ética empresarial, el cual, además, contemplará los avances logrados en esta materia a través del ejercicio de Responsabilidad Social Empresarial que está en curso.
2. Destinar recursos adicionales para mejorar la gestión del riesgo de corrupción sobre los procesos más sensibles en la prestación del servicio y que impactan significativamente la imagen corporativa. Actualmente está en estudio la iniciativa de realizar auditorías técnicas sobre algunos procesos comerciales y técnicos.

3. Consolidar en toda la organización la consciencia frente al riesgo y control empresarial. Para ello, se logró un acuerdo entre las áreas de Gestión Humana, Calidad, y Control Interno para brindar asistencia al equipo líder y personal colaborador en la evaluación de las medidas de mitigación existentes para contrarrestar el fenómeno de la corrupción y otros riesgos inherentes al negocio. Dicha evaluación se inició sobre los procesos que lidera la Gerencia Administrativa, los cuales son unos de los más sensibles sobre este particular, a través de la revisión y ajustes de las políticas operativas y procedimientos, como también, de los perfiles de competencias y funciones del personal involucrado.

RESUMEN DE RESULTADOS DIAGNOSTICO DE PRINCIPIOS ACUACAR



	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

1. PREÁMBULO:

“Los valores que sustentan a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., deben de servir de guía para dirigir la conducta de su personal en todo momento”

El presente Código de Conducta (en adelante, el Código) pretende plasmar los valores que sustentan a la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., estos valores son:

El **COMPORTAMIENTO ÉTICO** de nuestros colaboradores, que se sustentará en los valores éticos que caracterizan la vida de la Organización: Honestidad, Respeto, Integridad y Justicia.

El logro de la **SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES**, para brindar un servicio de excelente calidad.


LA RENTABILIDAD, entendida como el propósito para alcanzar altos niveles de productividad que permitan asegurar la permanencia de la Organización en el mercado y garanticen la retribución adecuada a sus accionistas, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

La práctica de la **CULTURA DE CALIDAD** en los procesos, productos y servicios, como factor clave en el desarrollo exitoso de la Organización, donde cada empleado deberá realizar acciones de mejoramiento continuo en todos los aspectos de su actividad laboral.

Incentivar la **CULTURA HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE**, de forma tal que las actividades que desarrolla la Organización impliquen un compromiso con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente.

Todos estos valores tienen una importante presencia en el Código, y, deben servir de guía para dirigir nuestra conducta empresarial en todo momento.

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 1 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

El propósito y objetivo fundamental del Código es poner en conocimiento de los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. los valores y principios generales que deben servir de guía para regir sus actividades laborales y profesionales dentro de la empresa. Este conjunto de políticas y principios generales inspiran la dirección en la que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. pretende desarrollar sus actividades de negocio.

El Código resulta de aplicación a la totalidad de empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., cualquiera que sea su cargo o función, considerando que su talento humano resulta imprescindible para alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto a corto y largo plazo.

El presente Código Constituye un instrumento de organización, en el sentido de regular de una forma general, si bien no exhaustiva, el comportamiento de los empleados de la empresa. No obstante, el contenido del Código no es meramente declarativo sino vinculante para la prestación de servicios laborales de los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.


Aunque el Código no puede resolver cualquier problema de conducta o comportamiento empresarial que se pueda suscitar en el seno de la organización, está destinado a servir de pauta general a la hora de tomar decisiones ante determinadas situaciones en las que el empleado se pueda encontrar, no sólo mientras subsista su relación laboral con la empresa, sino también, en determinadas circunstancias, una vez extinguida la misma por cualquier causa.

2. RESPETO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES:

“ AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. desarrollará sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana”.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se compromete a respetar en todas sus actividades los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución Nacional y en los acuerdos internacionales. Este compromiso se materializa de manera especial en el respeto a la dignidad humana.

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 2 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

Este compromiso general de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., estará respaldado a su vez por el compromiso de todos sus empleados. En consecuencia, estos deberán desempeñar sus servicios con pleno respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

- **Compromiso con la formación:**

"el trabajo en AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. será una base de desarrollo personal y social"

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. considera el trabajo como base y fundamento del desarrollo personal y social de sus empleados. Por ello, uno de los compromisos de mayor trascendencia de la empresa es el de proporcionar una adecuada formación a sus empleados en el marco del desarrollo de sus expectativas personales profesionales. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. considera el desarrollo personal y social de sus empleados como elemento sustancial del éxito empresarial del futuro de su organización y por ello se compromete a ofrecer planes de formación y desarrollo que eleven el nivel de competencia de sus empleados y sus posibilidades de promoción en el futuro.


Asimismo AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. está comprometida con la búsqueda y consecución de un ambiente de trabajo adecuado para captar y retener al mejor talento humano disponible, reforzando la competencia de sus empleados e impulsa su sentimiento de pertenencia a la empresa como elemento esencial de su relación con ellos.

- **Seguridad y salud en el trabajo:**

"AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados tienen como objetivo y preocupación constante la seguridad y salud en el trabajo"

La seguridad y salud en el trabajo es un reto y preocupación constante de la organización y de todos sus empleados. Cada uno de los empleados debe cumplir

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 3 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

debidamente la normativa de prevención de riesgos laborales o de protección de la seguridad y salud en el lugar de trabajo, así como las normas que en este ámbito en cada momento resulten de aplicación.

La política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. es la de prevenir y actuar contra los riesgos que puedan ocasionar un perjuicio a la seguridad o salud de sus empleados y de cualquier persona que se integre en su organización empresarial en un sentido amplio, evitando aquellos riesgos que puedan eliminarse, minimizando los que no se puedan evitar. Es por ello que quiere reafirmar la obligación de los empleados de dar cumplimiento a las normas aplicables sobre protección de la salud en el trabajo, haciendo uso de instrumentos de protección individual adecuados atendiendo las reglas prácticas internas sobre el particular. Asimismo AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se compromete a facilitar a sus colaboradores la formación adecuada, a suministrar los equipos de protección necesarios y a supervisar e informar a los empleados de cualquier situación de riesgo que se encuentre en su centro de trabajo. al objeto de que puedan adoptar las medidas oportunas para hacer frente a tal riesgo.

- **Igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación:**


"la igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación son principios rectores de la actividad de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P."

En AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. la totalidad de sus empleados deben actuar con sometimiento al principio de igualdad y ausencia de discriminación, tanto en materia de empleo y ocupación como en cualquier otro ámbito. En particular, de conformidad con uno de los valores fundamentales de la empresa, no puede prevalecer discriminación alguna por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, edad u orientación sexual.

- **Prevención del acoso o intimidación:**

"por respeto a la dignidad de toda persona, AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. v sus empleados mantendrán una actitud de prevención del acoso y de la intimidación"

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 4 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

Es compromiso de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta susceptible de ser considerada como acoso o intimidación en el trabajo, ya sea sexual o de cualquier otra naturaleza. Se entiende por acoso o intimidación cualquier comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. La empresa, sus empleados, en especial aquellos empleados que tengan una posición relevante en la compañía, adoptarán una posición de prevención de estas conductas de acoso o Intimidación y tratarán con respeto y dignidad a toda persona con la que tengan relación empresarial.

La prevención del acoso y la intimidación debe aplicarse en su integridad, tanto en el centro de trabajo como en viajes de negocios y eventos sociales relacionados con la actividad laboral.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. adoptará las medidas necesarias cuando se conozca cualquier caso de acoso o intimidación, y tomará las medidas legales oportunas para sancionar dicha conducta, si fuera el caso, evitar su repetición en el futuro.


• **Compromiso con el medio ambiente:**

“ AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados actuarán como promotores del respeto al medio ambiente”

Es política el compromiso de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., el cumplimiento de las leyes y demás normas sobre respeto del medio ambiente. Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha de caracterizar también como pioneros en la difusión de conocimientos en materia de medio ambiente y en el fomento de su protección.

En determinadas actividades que realiza la empresa se hace necesario el uso y tratamiento de residuos o materiales peligrosos o contaminantes, por lo que es

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 5 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

compromiso de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. utilizar y tratar estos materiales de una forma adecuada y respetuosa con el medio ambiente, así como adoptar las medidas razonables y necesarias para evitar cualquier riesgo de contaminación medioambiental o minimizar sus efectos en caso de que se produzca cualquier contingencia, de conformidad con lo previsto por las normas nacionales e internacionales.

Este compromiso y sensibilidad con el medio ambiente debe ser asimismo compartido por los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.. Los empleados deben actuar como agentes de promoción del respeto al medio ambiente y adecuar su conducta al desarrollo del mismo.

3. COMPROMISO DE LEALTAD CON LA ORGANIZACIÓN:

"la conducta dentro de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se basa en la buena fe"


- Compromiso de confidencialidad:

"la protección de la información confidencial es un exponente máximo del respeto a la organización en la que los empleados se integran"

Los empleados deben actuar con respeto a la organización en la que se integran y a las personas con las que trabajan. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. es en la actualidad una empresa con una trayectoria exitosa , en la que ha adquirido un nivel de conocimiento y de información que, por su propia naturaleza y origen, tiene en principio carácter confidencial. En todas sus actuaciones dentro de la organización los empleados actuarán también de buena fe.

Por los productos y servicios que provee AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. es que, en el curso de la relación laboral, los empleados pueden tener acceso a información confidencial de la empresa, de los clientes o proveedores, o incluso de otros empleados o colaboradores profesionales del Grupo AGBAR, su socio Operador.

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 6 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

Como una condición de su relación laboral, los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. están sometidos a la más estricta confidencialidad respecto de toda aquella información a la que puedan acceder como consecuencia de su prestación de servicios. El deber de confidencialidad sobre la información obtenida en el curso de la relación laboral se mantendrá con independencia del nivel de confidencialidad que exija cada información. Los empleados deben asimismo actuar de buena fe impidiendo que terceras personas o entidades puedan revelar información confidencial.


La introducción de las nuevas tecnologías de la información en la empresa incrementa exponencialmente los riesgos derivados de la revelación de información confidencial. Por ello, en particular, el empleado guardará estricta confidencialidad y secreto sobre la información guardada en soportes informáticos de cualquier tipo, informando a su superior sobre cualquier incidencia de la que eventualmente pueda tener conocimiento a este respecto.

Para los efectos de este Código, se entiende por información confidencial toda información obtenida por el empleado procedente de la empresa, de los clientes o proveedores de ésta, de otros empleados o de cualquier otra fuente, de la que pueda predicarse su carácter sensible y por tanto no público, incluyéndose dentro de ella, de modo enunciativo que no limitativo, secretos industriales y comerciales, métodos financieros, datos contables, políticas de precios y costes, sistemas de información confidencial, planes de comercialización, listados de clientes, proveedores o empleados, gestión del conocimiento de los recursos de producción, o cualquier otra información similar relacionada con la empresa o con alguna de las entidades del Grupo AGBAR.

El compromiso de confidencialidad de los empleados tiene origen en su relación laboral, pero subsiste no sólo mientras dura la prestación de servicios laborales en alguna de las entidades del Grupo sino también después de extinguirse la propia relación laboral.

- **Conflicto de intereses:**

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 7 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

"deben evitarse aquellas situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P."

Los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. deben cumplir con sus responsabilidades atendiendo a los intereses de la empresa, con independencia de los intereses personales de cada uno de ellos. Es por ello que debe evitarse toda situación en la que los intereses personales de los empleados puedan entrar en conflicto con los de la Empresa. En particular debe evitarse toda incompatibilidad de carácter personal, y especialmente financiero, que pueda interferir con el rendimiento en el trabajo o tener un efecto negativo sobre los intereses de la Empresa. Deben evitarse asimismo aquellas situaciones que, aun no siendo un verdadero conflicto de intereses con la empresa, pueden crear externamente la apariencia de tal conflicto. En caso de duda al respecto, el empleado deberá comunicarlo a su superior para determinar la existencia o no de conflicto de intereses o situación externamente equiparable a él.


En la medida en que se pueda ocasionar un conflicto de intereses, el desempeño de cualquier trabajo en una organización ajena a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., así como la participación en las actividades de distintas compañías del grupo AGBAR, deberá valorarse de acuerdo con los criterios establecidos en este Código.

Por regla general, con el fin de evitar que se presenten conflictos de intereses en las relaciones laborales de la Empresa, mientras esté vigente su relación laboral con AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., la Empresa no vinculará de forma directa ni a través de Empresas de Servicios Temporales en misión o de Outsourcing, a conyugues, padres, hijos, nueras o yernos de empleados directos, o de trabajadores en Misión temporal."

- **No concurrencia:**

"mientras subsista el vínculo laboral, no deben prestarse servicios concurrentes con la actividad de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P."

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 8 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

Por regla general, mientras esté vigente su relación laboral con AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. u otra empresa del Grupo AGBAR, el empleado no debe prestar servicios laborales que resulten o puedan resultar concurrentes con el sector o las actividades desarrolladas por la compañía empleadora, o susceptibles de competir directa o indirectamente con ella.

- **Protección de datos personales:**

“estar en la vanguardia tecnológica obliga a ser consciente de los riesgos de una utilización inadecuada de instrumentos de esa naturaleza.”

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. quiere estar en vanguardia de la innovación tecnológica, pero es consciente de las consecuencias negativas que podrían derivar de una utilización inadecuada de los nuevos instrumentos de ese tipo. Debido a los crecientes avances en la materia, las cuestiones relativas a las reservas y a la protección de datos merecen ocupar un lugar central en las políticas de la compañía, por lo que deben extremarse las precauciones en este sentido.

Los datos de carácter personal obtenidos de empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas o incluso del público en general, constituyen un elemento necesario para nuestro trabajo.


Por este motivo deben extremarse las precauciones para evitar la revelación de los mismos fuera del entorno en el que esté permitido por la ley aplicable y las normas internas de la empresa.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., se compromete a asegurar la privacidad de los datos personales de consumidores, proveedores, empleados o cualquier otra persona cuyos datos hayan sido suministrados a empresa en el desarrollo de sus actividades.

4. UTILIZACIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA:

“es obligación de los empleados cuidar y hacer un uso adecuado de los activos de la organización”

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 9 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	--------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

Cada empleado debe procurar salvaguardar los activos y las herramientas de propiedad de la empresa. Esta protección incluye no sólo la protección ante usos no autorizados sino también la utilización de los mismos con un propósito ilegal o inadecuado.

Con carácter general los empleados solo usarán los medios y herramientas de trabajo de propiedad de la empresa para el desempeño de su actividad laboral.

Los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. deben utilizar los equipos y sistemas informáticos correctamente, con el fiel objetivo de garantizar la eficiencia en los recursos compartidos. Como regla general, se entiende que los equipos y sistemas informáticos de los que dispone el empleado (entre otros, computador, programas informáticos, correo electrónico acceso a Internet), no son para uso personal o extraprofesional.

Es por ello política de la organización que no se utilicen los equipos y sistemas informáticos para actividades personales restringidas, en las que pueda haber alguna expectativa de privacidad o secreto en las comunicaciones. No constituyen, por consiguiente, un espacio idóneo para las comunicaciones privadas.


5. RELACIÓN DE LOS EMPLEADOS CON EL EXTERIOR:

“cada empleado es un representante de los intereses e imagen de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.”

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. está representada por sus empleados. Al actuar como empleado de la empresa, está representando a la organización en sus relaciones con el exterior, por lo que debe adecuar su conducta a los principios y reglas establecidos en este Código.

Los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. deben garantizar en todo momento los intereses de la empresa. La garantía de los intereses de

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 10 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	---------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. debe hacerse compatible con las reglas o principios de conducta generalmente aceptados en las relaciones con las administraciones públicas, clientes, proveedores, accionistas, empleados del Grupo AGBAR, consumidores e incluso empresas competidoras. A continuación se exponen estas reglas generales que deben servir de guía a en las relaciones de los empleados con el exterior:

- **Compromiso con la seguridad y salud pública:**
"la razón de ser de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. es el suministro de un servicio de la mayor calidad y seguridad"

- Garantía en la seguridad de su servicio.

Como prestador de un servicio público que tiene un impacto directo en la seguridad de la comunidad en general, es política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. el suministro a sus usuarios de un servicio de la mayor calidad y seguridad. Es por ello que los empleados de esta empresa deben extremar el cuidado a la hora de prestar el servicio que ofrecemos, siempre de acuerdo con los más altos estándares de calidad y seguridad vigentes en ese momento.


- Compromiso de información

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se compromete asimismo a proveer a los usuarios de información suficiente y veraz sobre el servicio que le ofrece.

- **Relación con los usuarios:**
"la excelencia en la prestación del servicio, la atención y dedicación al cliente y el compromiso con la calidad regirán las relaciones de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. con los usuarios"

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados se comprometen a tratar de una forma correcta, íntegra y honesta a los usuarios del servicio de Acueducto

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 11 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	---------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

y Alcantarillado. En particular se mantendrán los más altos estándares de integridad en las relaciones con los usuarios, especialmente en manifestaciones sobre la calidad y seguridad de los servicios que se ofrecen, reforzando así el valor añadido que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. ofrece.

Los empleados deben tender a la excelencia en la prestación del servicio, tratar a los usuarios con atención personalizada y dedicación, asegurando en todo caso el compromiso de la empresa con la calidad.

- **Relación con proveedores:**

"las relaciones con proveedores estarán regidas por los principios de integridad y honestidad"

Las relaciones con los proveedores deben asimismo regirse por los principios de integridad y honestidad, y de su elección responderá a los principios de mérito capacidad, atendiendo a la relación entre la calidad del producto o servicio y el coste del mismo.


AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados deben asimismo hacer extensivos sus valores propios a los proveedores de bienes y servicios.

- **Relación con los accionistas:**

"la relación con los accionistas estará regida por el principio general de transparencia"

Para la eficiencia y competitividad del negocio es esencialmente importante una comunicación eficiente y transparente con los accionistas, de acuerdo con la legislación y normas internas de reporte que resulten de aplicación. Esta regla afectará a cualquier actividad de comunicación interna o externa y en cualquier ámbito del negocio. Asimismo, se guardará expresa confidencialidad sobre toda información de la que tengan conocimiento los empleados, que pueda afectar de cualquier forma el valor de las acciones de la empresa, o de la que puedan obtenerse beneficios económicos a título individual

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 12 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	---------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

- **Relación con la Administraciones Pública:**

"la conducta de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados con la administración pública será ejemplar, respetuosa y correcta, sin exceder de los estándares de prudencia"

Resulta extremadamente importante para AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. el cumplimiento de los compromisos contractuales que se hayan suscrito. Esta regla general tiene especial importancia cuando los contratos se hayan suscrito con entidades públicas. En estos casos la política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. será dar cumplimiento a lo previsto en la normativa legal aplicable, así como a las disposiciones, manifestaciones y garantías estipuladas en dichos contratos.

Asimismo, en la negociación y ejecución de esos contratos el comportamiento de los empleados será ejemplar, respetuoso, correcto y acorde en todo caso con los estándares de prudencia y las costumbres del lugar de la entidad pública con la que se esté en negociaciones o se haya contratado.

- **Regalos y compensaciones:**


"fuera de las costumbres y usos sociales no deben ofrecerse ni pueden recibirse regalos o compensaciones en el marco de una relación comercial o administrativa"

Fuera de las costumbres y usos sociales del lugar, es política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar a clientes, proveedores o administraciones públicas, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación comercial o administrativa con dichas personas o entidades.

- **Relación con competidores:**

"las relaciones de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. con las empresas competidoras observarán rigurosamente las normas reguladores de la competencia"

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 13 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	---------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. asume el compromiso de competir con lealtad respeto a los derechos de terceros en los distintos mercados en los que actúa, sometiéndose al ordenamiento jurídico aplicable en cada momento y lugar geográfico, en especial en cuanto a normas reguladores de la competencia, ya sea en el ámbito local, nacional o internacional. Este principio general incluye el respeto por los negocios legítimos que los competidores AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y de su socio Operador - Grupo AGBAR- en cualquier sector puedan desarrollar con potenciales clientes de aquél.

Se evitará cualquier tipo de comentario o comportamiento que pueda resultar desleal para los competidores.


• **Relación entre los empleados:**

“las relaciones entre los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. estarán basadas en el espíritu de equipo y la colaboración”

Es política de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. incentivar el espíritu de equipo y la colaboración entre todos los empleados. En particular la empresa se compromete a fomentar la iniciativa individual y colectiva de los trabajadores para la consecución de los objetivos de la empresa y de las perspectivas individuales de los empleados, conciliándolos entre sí. Especialmente importante es asimismo, en beneficio de la organización, promover la colaboración entre los empleados y conciliar este espíritu de colaboración con la iniciativa creatividad individual de cada uno.

Los empleados de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. deben comportarse en su relación con los demás empleados y colaboradores de la empresa en forma correcta y con respeto a la dignidad humana, a los derechos fundamentales y al resto de las normas del presente Código.

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 14 de 15 Enero 2012
--	---	-----------------------------	---------------------------------

	<p align="center"><u>CODIGO ETICO INSTITUCIONAL Y DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.</u></p>
---	---

• **Cumplimiento de la normativa vigente:**

" AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus empleados darán cumplimiento a las leyes y normas rijan en el país"

Todos los empleados deben cumplir las leyes y demás normas vigentes en el país. Se trata de un objetivo general e irrenunciable de integridad civil, más allá de las responsabilidades civiles, administrativas, penales o de otros órdenes que tanto para el empleado como para la empresa represente el incumplimiento de alguna de estas normas.

+++++

Preparó: Departamento Gestión Humana	Revisó: Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales	Aprobó: Gerencia General	Pág. 15 de 15
			Enero 2012

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

En la ciudad de Cartagena de Indias D.T Y C, a los veintiocho (28) días del mes de junio de año dos mil doce (2012), se reunieron en las oficinas de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., situadas en el Edificio Chambacú piso 2º, Carrera 13B No. 26 – 78 de Cartagena, los señores **Álvaro Vélez Bustillo, Jorge Luque Malat, Magdalena Echeverry Rozo y Álvaro Llamas Camargo**, quienes participaron en la etapa de Arreglo Directo, en representación de la Empresa **Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. - ACUACAR**; por una parte, y, por otra parte, **Ricardo García Vargas, Hernán Campo Torres, Marceliano Cardales Correa, Ayda de León Puello y Johnny Guzmán Palacio**, en representación de los trabajadores de la Empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., afiliados al **Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia - "SINTRAEMSDES" Subdirectiva Cartagena**; además, **Bienvenido Romano Fonseca, Rafael León Padilla, Efraín Miranda Cañate, Esteban Barboza Palencia y Carlos Posada García**, en su condición de **Asesores de los trabajadores**. Todos los anteriormente enunciados, identificados como aparecen al pie de sus firmas, se reunieron luego de haber agotado la Etapa de Arreglo Directo, y llegaron al acuerdo establecido en los artículos que se enumeran posteriormente y que constituyen la Convención Colectiva de Trabajo que regirá la relación de las partes, la cual consta en las Actas Parciales que hacen parte de las Memorias de la presente Convención.

Para tal fin acuerdan:

PREÁMBULO

La presente Convención Colectiva de Trabajo rige, las relaciones entre la Empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. y todos sus trabajadores vinculados por contrato de trabajo y en consecuencia, se fijan las condiciones que regirán los contratos de trabajo individuales existentes y los que en el futuro se celebren. Además, las cláusulas de la presente Convención Colectiva se convertirán en obligatorias o parte integrante de los contratos de trabajo.

CAPITULO I

FINALIDAD Y BUENA FE CONTRACTUAL

ARTICULO 1.- La finalidad de la Convención Colectiva de Trabajo es el mejoramiento del nivel de la calidad de vida de los trabajadores, obteniendo para estos prerrogativas económicas y sociales superiores a los que consagra la ley, para su dignificación y un modo de vivir decoroso; la constitución política garantiza el derecho de la negociación colectiva para regular las relaciones laborales, y

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

como un medio para solucionar los conflictos colectivos de trabajo, todo lo cual se hará de común acuerdo entre las partes y según las circunstancias económicas de la empresa.

ARTICULO 2.- EL PRINCIPIO DE LA NEGOCIACION DE BUENA FE. El inicio y desarrollo de la negociación colectiva debe inspirarse en el principio de la buena fe, implicando la convicción de que las transacciones se cumplen en los términos de Ley.

ARTÍCULO 3.- RECONOCIMIENTO: La Empresa Aguas de Cartagena S. A., E.S.P. reconoce como Representante Legal de sus trabajadores sindicalizados, al Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia - "SINTRAEMSDES", Subdirectiva Cartagena, con personería jurídica No. 1832 de noviembre 4 de 1.970; en especial a su Directiva Nacional y su Subdirectiva Cartagena por ser este un Sindicato de Industria o Rama de Actividad Económica y, en consecuencia, a la Confederación y la Subdirectiva a la que se encuentre afiliada dicha organización sindical. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. respetará el pleno ejercicio de la actividad propia del sindicato, de conformidad con la Ley y la Constitución Política Nacional.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 4.- PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO: Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, la Empresa debe dar la oportunidad al trabajador inculpado, de ser oído y acompañado de dos (2) Representantes del Sindicato o de la Comisión de Reclamo del mismo. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria que se imponga pretermitiendo este trámite. En todo caso no podrá imponerse sanción alguna, sin que exista prueba que conduzca a la certeza de la falta y de la responsabilidad del trabajador.

Cuando a un trabajador se le impute una conducta que pueda constituir falta calificada como tal en el Reglamento Interno de Trabajo, se procederá de la siguiente manera:

La Empresa, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al conocimiento de la comisión de la presunta falta, citará al trabajador mediante comunicación escrita que indique la fecha y forma en la que se tuvo conocimiento de los hechos, el lugar, día y hora en que rendirá los descargos correspondientes y una explicación de la causa por la cual ha de responder el trabajador citado, sin que el motivo

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

alegado inicialmente pueda ser cambiado en caso alguno. La Empresa enviará copia de la citación al Sindicato, dentro del mismo término.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la citación, el trabajador rendirá verbalmente su descargo acompañado de dos Miembros de la Junta Directiva del Sindicato o de la Comisión de Reclamos, quienes harán uso de la palabra en defensa del trabajador. De la diligencia de descargos se levantará un Acta en la cual, se dejará constancia de las pruebas aducidas por la Empresa y las solicitadas por el trabajador. Dichas pruebas deberán practicarse o aportarse si fueren documentales, en el término de tres (3) días hábiles siguientes a la diligencia de descargos.

Vencido el término probatorio de que trata este artículo, el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales decidirá lo de la sanción a imponer o de la absolución dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Será nula la decisión que se adopte por fuera de este término. Cuando la decisión fuere el despido del trabajador, la Empresa citará previamente al Sindicato a una audiencia para escuchar las observaciones o sugerencias de éste, para lo cual se ampliará el plazo para decidir en tres (3) días hábiles adicionales.

PARÁGRAFO PRIMERO: Después de transcurridos ocho (8) días hábiles de haber tenido conocimiento de la comisión de la presunta falta, la Empresa no podrá someter al trabajador a procedimiento disciplinario alguno, salvo cuando se trate de un hecho tipificado como delito.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Prescribirá la potestad disciplinaria de la Empresa cuando no cite al trabajador inculcado a descargos o no inicie el procedimiento señalado en este artículo, dentro de los seis (6) meses siguientes a la comisión de la presunta falta, salvo cuando se trate de un hecho tipificado como delito.

PARÁGRAFO TERCERO: El procedimiento disciplinario aquí establecido se suspenderá por enfermedad o incapacidad del trabajador, debidamente certificada por la E.P.S. a la cual esté afiliado, caso en el cual solo se reanudará una vez el inculcado se reintegre a su actividad laboral.

PARÁGRAFO CUARTO: En respeto y cumplimiento del debido proceso establecido en el artículo 29 de la Constitución Política Nacional, contra las sanciones impuestas y contra el despido proceden los recursos de reposición ante el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales y de apelación ante el Representante Legal, los cuales deberán interponerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión y resolverse en los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

PARÁGRAFO QUINTO: Si la Empresa incurriere en la violación del presente proceso disciplinario, será nula y sin efecto la sanción, amonestación o despido impuesto al trabajador.

CAPITULO III DERECHO AL TRABAJO, RESPETO A LA CONVENCIÓN Y ASPECTOS LEGALES

ARTÍCULO 5.- ASUNTOS LABORALES: Con el fin de absolver inquietudes, recomendaciones y reclamaciones relacionadas con los trabajadores, la Empresa y el Sindicato se reunirán por lo menos una vez al mes y extraordinariamente, cuando sea solicitado por alguna de las partes.

ARTÍCULO 6.- RESPETO A LA CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO Y ESTABILIDAD LABORAL: La Empresa se compromete y obliga a aplicar el artículo cincuenta y tres (53) de la Constitución Nacional, a favor de sus trabajadores; además, a respetar en todas sus partes la Convención Colectiva de Trabajo y a garantizar la Estabilidad Laboral de sus trabajadores amparados y beneficiados con la presente Convención Colectiva de Trabajo.

ARTÍCULO 7.- DERECHO AL TRABAJO Y ESTABILIDAD LABORAL: Para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo de cualquiera de sus trabajadores, la Empresa se obliga a fundamentarse en las justas causas establecidas en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo, previo el cumplimiento del procedimiento disciplinario de que trata el capítulo II, artículo 4 de la presente Convención Colectiva de Trabajo.

Cuando un trabajador con una antigüedad superior a cinco (5) años sea desvinculado alegando justa causa por parte de la Empresa y el juez ordinario laboral considere lo contrario, habrá lugar al reintegro cancelando los salarios y prestaciones sociales dejadas de percibir por el trabajador y otorgando las mismas condiciones de empleo de que antes gozaba, previa orden de la justicia ordinaria laboral. Con todo, si el juez considera inconveniente el reintegro, a partir de la ejecutoria de la sentencia, el trabajador se hace acreedor a una indemnización de conformidad con la siguiente tabla, según el tiempo de servicio laborado:

- a) Sesenta cinco (65) días de salario, cuando el trabajador tuviere un tiempo de servicio no mayor de un año.
- b) Si el trabajador tuviere más de un año de servicio continuo y hasta cinco (5), se le pagarán treinta y siete (37) días adicionales sobre los Sesenta y Cinco (65)

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

días básicos del literal a) de este artículo, por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción.

- c) Si el trabajador tuviere más de cinco (5) años de servicio continuo y hasta diez (10), se le pagarán cuarenta y dos (42) días adicionales sobre los Sesenta y Cinco (65) días básicos del literal a) de este artículo, por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción.
- d) Si el trabajador tuviere mas de diez (10) años de servicio, se le pagarán cuarenta y cinco (45) días de salario adicionales sobre los sesenta y cinco (65) días básico del literal a) de este articulo, por cada uno de los años de servicio subsiguientes al primero y proporcionalmente por fracción.

La Empresa se compromete a que a partir de la fecha en que se presente el Pliego de Peticiones y hasta cincuenta (50) días después de firmada la Convención Colectiva de Trabajo respectiva, se abstendrá de despedir sin justa causa a cualquier trabajador que se beneficie de la Convención y en caso de despido injusto se obliga al reintegro, cancelando los salarios y prestaciones sociales dejadas de percibir por el trabajador, previa orden de la justicia ordinaria laboral.

ARTÍCULO 8.- SUSTITUCIÓN PATRONAL: Dentro del período de concesión otorgado o de su prórroga, si la hubiere, en caso de que la Empresa se transforme en otra entidad jurídica de cualquier tipo, o sea enajenada total o parcialmente, o sea arrendada o ceda en concesión los servicios que presta o prestaba, o escinda de la misma cualquiera de tales servicios, o sea liquidada para constituir otra, es decir a cualquier título que esto suceda, podrá configurarse la sustitución patronal, si se dan las condiciones que el Código Sustantivo de Trabajo determina para ello.

CAPITULO IV RÉGIMEN CONTRACTUAL

ARTÍCULO 9.- TRABAJADORES DE MANEJO Y CONFIANZA: A partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo, para todos los efectos se considerarán en la Empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como trabajadores de dirección, manejo y confianza, a quienes representen al empleador y estén dotados del poder discrecional de autodecisión y ejerzan funciones de enlace entre las secciones que dirigen y la Organización Central, definidos en el Reglamento Interno de Trabajo, teniendo en cuenta las especiales funciones del cargo.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

ARTÍCULO 10.- ASCENSOS Y REEMPLAZOS: Para la provisión de nuevas plazas y vacantes de trabajadores vinculados a término indefinido, si la Empresa decide conservar la plaza, ésta realizará concursos de conformidad con la reglamentación vigente en la empresa para tal efecto. Las citaciones, las bases y condiciones de los concursos para llenar las nuevas plazas y vacantes, serán publicadas en las carteleras de la Empresa, indicando los factores prioritarios a tener en cuenta tales como antigüedad, desempeño, experiencia y nivel académico, entre otros. De igual forma también serán publicados los resultados indicando los puntajes alcanzados por los concursantes en cada uno de factores evaluados. Podrán participar los trabajadores vinculados directamente a Acucar y el personal externo que cumplan con el perfil requerido. En condiciones de igualdad, la Empresa dará preferencia al trabajador de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Cuando los reemplazos temporales de personal por efectos de vacaciones, incapacidad o licencias se efectúen por trabajadores de la Empresa de categorías inferiores y éstos permanezcan en el encargo por más de cinco (5) días calendarios, se les pagará el sueldo correspondiente al devengado por el trabajador reemplazado.

PARÁGRAFO PRIMERO: El Gerente de área a la cual pertenece el trabajador a reemplazar comunicará con la debida anticipación y por escrito a la Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales, toda la información relacionada con el reemplazo, y ésta a su vez, informará por escrito la novedad al trabajador reemplazante.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todo traslado deberá estar acorde con la ley, esto es, no podrá degradar o atentar contra la dignidad del trabajador. Los traslados deberán constar por escrito; en caso de que se trate de una emergencia, la orden de traslado se dará inicialmente en forma verbal.

ARTÍCULO 11.- CARTELERAS: Acucar dotará al Sindicato de igual número de carteleras informativas que las que posee la Empresa para tal fin, y ubicadas en los mismos sitios. Estas carteleras serán de uso exclusivo del Sindicato y tendrán como fin promocionar las actividades e informaciones sindicales.

ARTÍCULO 12.- JORNADA LABORAL: La jornada laboral ordinaria de la Empresa es de cuarenta y ocho (48) horas; sin embargo, el personal no operativo, laborará normalmente de lunes a viernes y en caso de necesidad del servicio o asistencia a cursos de capacitación, lo hará eventualmente los sábados.

ARTÍCULO 13.- CONTRATO DE APRENDIZAJE: En el evento en que la Empresa requiera aprendices, se les dará prioridad a los hijos de los trabajadores,

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

siempre y cuando cumplan con los requisitos para cada caso, de ello, se le dará información previa al Sindicato.

ARTÍCULO 14.- ASISTENCIA JURÍDICA: La Empresa asumirá la defensa de los trabajadores que en función de las labores asignadas o en actos del servicio, sean vinculados policiva o judicialmente.

ARTÍCULO 15.- FERIADOS ESPECIALES: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa reconocerá como festivos los días viernes y sábados de las Fiestas Novembrinas a los trabajadores que por necesidad del servicio tengan que laborar en tales días, a los cuales se les reconocerá y pagará como lo establece la ley para los Domingos y Festivos.

ARTÍCULO 16.- PERMISOS Y LICENCIAS ESPECIALES: A partir de la vigencia de la presente Convención, la empresa concederá los siguientes permisos especiales remunerados a sus trabajadores:

- a) Por Matrimonio: Si el trabajador contrae matrimonio estando al servicio de la empresa tendrá derecho a tres (3) días hábiles de permiso.
- b) Por Paternidad: El Trabajador le informará a la Empresa, a la mayor brevedad posible, del nacimiento de su hijo, y, al día hábil siguiente, el trabajador deberá diligenciar el formato establecido con el objeto de legalizar los ocho (8) días hábiles de Licencia Remunerada de Paternidad. El Trabajador, a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del nacimiento del menor, deberá entregar y tramitar ante la EPS a la que esté afiliado, el Registro Civil de Nacimiento para obtener la Licencia Remunerada de Paternidad y entregarla a la Empresa.
- c) Por Calamidad o Luto: La Empresa concederá permiso de cinco (5) días hábiles al trabajador por muerte de alguno de los padres, hermanos, hijos, cónyuge o compañera o compañero permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil tales como: Nietos, Abuelos, Hijos del cónyuge, Suegros, Hijos adoptivos, y padres adoptantes, cualquiera sea su modalidad de contratación o de vinculación laboral.
- d) Competencias Deportivas: La Empresa concederá licencia remunerada a los Trabajadores deportistas seleccionados para representar al País en competencias o eventos deportivos internacionales, o a los que formen parte de una selección departamental oficial para participar en eventos deportivos a nivel nacional, durante el tiempo que duren tales eventos. Coldeportes, o la Liga Oficial reconocida por este Instituto, deberá presentar por escrito la

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

expresa manifestación sobre el hecho de la escogencia, indicando el tiempo requerido para asistir al evento. Adicionalmente, la Empresa cancelará viáticos, no constitutivos de salarios, a razón de veinte mil pesos (\$20.000) diarios a cada trabajador deportista seleccionado y hasta por un total de cincuenta (50) días al año.

ARTÍCULO 17.- CUOTAS DE MANEJO: La Empresa asumirá el costo de las cuotas de manejo de las cuentas de ahorro donde deposita el salario de sus trabajadores.

ARTÍCULO 18- UNIFORMES Y CALZADO: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa suministrará semestralmente en los meses de Junio y Diciembre, dos (2) pares de calzados y cinco (5) uniformes u overoles de óptima calidad para los que de acuerdo con la Legislación Laboral Colombiana les corresponda beneficiarse de esta dotación, a quienes de acuerdo con las características del oficio desempeñado lo requieran, y a quienes presten atención directa al público. A los trabajadores de redes de acueducto y alcantarillado se les suministrará adicionalmente en forma semestral, dos (2) bermudas de la misma tela y calidad de los pantalones.

ARTÍCULO 19- CARNET DE IDENTIFICACIÓN: La Empresa asumirá el valor total del costo de los carnets de todos los trabajadores, como parte de la dotación de cada uno. Cuando se produzca su avería o deterioro, la Empresa los repondrá inmediatamente, sin ningún costo para el trabajador y en caso de extravío, el costo de su reposición será a cargo del trabajador.

ARTÍCULO 20.- DERECHO DE PETICIÓN E INFORMACIÓN: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, conforme al artículo veintitrés (23) de la Constitución Política Nacional, la Empresa se compromete a suministrar la información solicitada por el Sindicato, guardando el principio de confidencialidad y reserva, y además a entregar la misma información que entrega a los accionistas para cada asamblea ordinaria.

CAPITULO V VACACIONES Y PRIMAS EXTRALEGALES

ARTÍCULO 21.- VACACIONES: La Empresa reconocerá el disfrute y pago de vacaciones a todos sus trabajadores, de acuerdo con la siguiente escala de antigüedad: Menos de 3 años, 15 días hábiles; de tres (3) años en adelante, 20 días hábiles. El día sábado no se computará como hábil para el disfrute de las vacaciones y para liquidarlas, se tendrá en cuenta el salario promedio que tenga asignado el trabajador en el momento de salir a disfrutarlas, devengado por el

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

trabajador durante los últimos seis (6) meses que anteceden a la fecha oficial de disfrute.

Parágrafo: Sobre las sumas de dinero que reciba el trabajador por su liquidación de vacaciones, la Empresa se obliga a no descontar la cuota correspondiente al mes en el cual comienza a disfrutar su período de vacaciones para amortizar préstamos del Fondo Rotatorio de Bienestar de la Empresa (Vivienda y Calamidad), salvo que el trabajador lo manifieste expresamente por escrito o cuando se retire de la Empresa por cualquier motivo.

ARTÍCULO 22.- PRIMA DE VACACIONES: La Empresa reconocerá y pagará a sus trabajadores que no se encuentren dentro de la modalidad de salario integral, en el momento de disfrutar sus vacaciones una prima de vacaciones equivalente al valor de veinte días (20) días del salario básico que tenga el trabajador, en el momento de iniciar su disfrute.

Parágrafo: Sobre las sumas de dinero que reciba el trabajador por su liquidación de la prima de vacaciones, la Empresa se obliga a no descontar pagos para amortizar préstamos del Fondo de Calamidad, salvo que el trabajador lo manifieste expresamente por escrito o cuando se retire por cualquier motivo.

ARTÍCULO 23.- PRIMA DE JUNIO: La Empresa reconocerá y pagará a cada uno de sus trabajadores que no se encuentren dentro de la modalidad de salario integral, además de la prima de servicios que por Ley le corresponde y que se viene pagando por promedio, una prima extralegal en la primera quincena de junio de cada año, por un valor equivalente a quince (15) días de salario básico.

ARTÍCULO 24- PRIMA DE NAVIDAD: La Empresa reconocerá y pagará a sus trabajadores que no se encuentren dentro de la modalidad de salario integral, además de la prima de servicios que por Ley les corresponde a cada uno y que se viene pagando por promedio, una prima extralegal en la primera quincena de diciembre de cada año, por un valor equivalente a veinte (20) días de salario promedio.

ARTÍCULO 25- SALARIO PROMEDIO: Para efecto de los anteriores artículos, se entenderá que el salario promedio se liquidará de conformidad con el artículo 127 del Código Sustantivo de Trabajo, subrogado por el artículo 14 de la Ley 50 de 1990.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

CAPITULO VI LENTES, MONTURAS, AUXILIOS EDUCATIVOS Y SUBSIDIOS

ARTÍCULO 26.- LENTES Y MONTURAS: La Empresa reconocerá y pagará, una vez por año, a los trabajadores que requieran corrección visual de conformidad con prescripción especializada, un auxilio para lentes y monturas equivalente a la suma de ciento ochenta mil pesos (\$180.000.00.00), de acuerdo con la reglamentación vigente. En el caso que un trabajador necesite lentes especiales, tales como los multifocales progresivos, se requerirá además, la prescripción médica certificada por especialista de la EPS o ARP, y la Empresa dará al trabajador afectado, un auxilio que sustituye al anterior, de hasta doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000).

ARTÍCULO 27.- AUXILIO EDUCATIVO PARA TRABAJADORES: La Empresa reconocerá un auxilio del ochenta por ciento (80%) del valor de la matrícula y hasta el equivalente a cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes a los trabajadores que se encuentren realizando estudios de educación técnica o tecnológicas o profesionales superiores, directamente relacionados con el objeto de la Empresa o el giro de sus actividades.

El auxilio será del cien por ciento (100%) del valor de la matrícula para los trabajadores que realicen estudios que se encuentren contemplados en el Plan de Formación Institucional de la Empresa.

Igualmente, será del cien por ciento (100%) del valor de la matrícula para los trabajadores que se encuentren realizando estudios de bachillerato.

El auxilio de que trata este artículo se pagará mensual, semestral o anualmente, según el caso, previa presentación del certificado de matrícula y no constituye salario en especie, ni se computará como factor salarial.

ARTÍCULO 28.- AUXILIO EDUCATIVO PARA HIJOS DE TRABAJADORES: La Empresa reconocerá durante cada año lectivo para los trabajadores que devenguen hasta seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes y hasta para tres (3) hijos inscritos por trabajador, un auxilio de escolaridad mensual y equivalente a 2.25 de Salarios Mínimos **Diarios** Legales vigentes, por cada hijo que se encuentre realizando estudios de preescolar, kínder, primaria y secundaria, previa presentación de los certificados de estudios correspondientes.

La Empresa dará anualmente la cantidad equivalente a Quinientos (500) Salarios Mínimos Mensuales Legales vigentes para distribuir entre los hijos de sus trabajadores, como Auxilios Educativos para estudios técnicos, tecnológicos o profesionales superiores, por un valor unitario anual hasta de cinco (5) Salarios

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

Mínimos Mensuales Legales vigentes, los cuales se asignarán de acuerdo con la Reglamentación vigente para tal efecto, y se pagara previa presentación del certificado de estudios y de notas actualizado.

Así mismo, la Empresa destinará hasta la suma de \$2.250.000.00 anuales, para los hijos de los trabajadores con discapacidad neurológica con déficit en el aprendizaje, debidamente certificado por un Médico Especialista, a razón de \$80.000 mensuales como auxilio educativo especial por cada uno, suma que girará directamente a la Institución donde se encuentre recibiendo dicha educación.

ARTÍCULO 29.- AUXILIO DE ALIMENTACIÓN: La Empresa dará un auxilio de alimentación, en los siguientes casos:

1) Se le entregará alimentación en especie (por un valor comercial equivalente hasta 0.012 veces el salario mínimo mensual legal vigente) a los trabajadores que laboren en Oficinas o Instalaciones de la Empresa, cuando en desarrollo de sus funciones, y previamente autorizados por la Gerencia, a la cual se encuentren adscritos, no dispongan de por lo menos una hora y media para tomar el almuerzo al medio día, o cuando por extensión de la jornada de trabajo, deban laborar hasta después de las 7:30 p.m.

2) Al personal que realice labores operativas, entendiéndose estas como las desarrolladas fuera de las Oficinas o Instalaciones, y que trabaje en jornadas de 8 horas continuas, se les reconocerá un pago en dinero equivalente a 0.012 veces el Salario Mínimo **Mensual** Legal vigente por cada jornada diaria completa laborada.

3) Cuando la jornada de los trabajadores operativos sea de 8 horas discontinuas, la Empresa reconocerá a dicho trabajador un auxilio de alimentación equivalente a 0.17 veces el Salario Mínimo **Diario** Legal vigente por cada jornada no continua laborada de manera efectiva fuera de las Oficinas o Instalaciones.

El auxilio a que hace referencia el presente artículo, no constituye salario en especie ni en dinero, ni se computará como factor salarial para ningún efecto legal.

ARTÍCULO 30. - SUBSIDIO DE TRANSPORTE: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa pagará a todos sus trabajadores que ganan hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el subsidio de transporte que establece la Ley.

Para aquellos trabajadores que devenguen hasta cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y que vivan en poblaciones cercanas a Cartagena,

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

tales como Turbaco, Turbana, Arjona, Santa Rosa, Villanueva y otros con distancias similares a éstas y se trasladen diariamente entre estas poblaciones y las instalaciones de la Empresa, se les pagará el valor real del pasaje ida y vuelta, correspondiente a veinticinco (25) días durante el mes, disminuido en el valor del subsidio legal, en caso de que tenga derecho a éste. El pago de este subsidio es extralegal y no constituye salario, ni se computará como factor salarial para ningún efecto legal.

ARTÍCULO 31.- SUBSIDIO PARA EL PAGO DE SERVICIOS: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa reconocerá a sus trabajadores, un subsidio mensual equivalente al valor de veinte (20) metros cúbicos liquidados con la tarifa aplicada en el recibo correspondiente a la vivienda que ocupa cada trabajador en particular, siempre y cuando el inmueble se encuentre al día en los pagos de acueducto y alcantarillado. De no estarlo, el trabajador autoriza a la Empresa descontar por nómina el valor adeudado, como requisito indispensable para tener derecho al reconocimiento de este subsidio. En caso de retiro del trabajador, se reconocerá proporcionalmente al tiempo laborado por el empleado. Este subsidio no constituye salario en especie o dinero, ni se computará como factor salarial y se pagará semestralmente en junio 30 y diciembre 30 de cada año.

CAPITULO VII FONDO ROTATORIO DE BIENESTAR

ARTÍCULO 32.- FONDO ROTATORIO DE BIENESTAR. A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa aportará al Fondo Rotatorio de Bienestar, conformado por los Fondos de Vivienda y de Calamidad, recursos con la finalidad de subvencionar préstamos destinados a vivienda, asistencia sanitaria, casos de extrema calamidad doméstica o situaciones de extrema urgencia que padezca el trabajador, de conformidad con la siguiente especificación:

- a) **Fondo de Vivienda:** Para el primer año de vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, se contará con un cupo total de Un Mil Ochocientos millones de pesos (\$1.800.000.000) y para el segundo año de vigencia de este Fondo, se incrementará este valor en el IPC del año inmediatamente anterior. Los recursos se asignarán con un interés de financiación del 0.70 % mes vencido para los nuevos préstamos otorgados a partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

- b) **Fondo de Calamidad:** Para el primer año de vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo se contará con un cupo total de Quinientos cincuenta millones de pesos (\$550.000.000), y para el segundo año vigente de este Fondo, se incrementará este valor en el IPC del año inmediatamente anterior.

PARÁGRAFO PRIMERO: En ambos Fondos, se asignarán los créditos, según la reglamentación vigente en la empresa para cada uno de ellos.

CAPÍTULO VIII BENEFICIOS SINDICALES

ARTÍCULO 33.- AUXILIO SINDICAL: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa otorgará al Sindicato un auxilio sindical mensual por la suma de Tres Millones setecientos mil pesos (\$3.700.000.00) Además, para la celebración del Primero de Mayo como día Internacional del Trabajo, Acuacar aportará la suma de Un millón Cien mil (\$ 1.100.000.00) pesos, una sola vez, cada año.

ARTÍCULO 34.- AUXILIO LOCATIVO OFICINAS DEL SINDICATO: Una vez firmada la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa se compromete a entregar, por una sola vez durante la vigencia de la Convención Colectiva de Trabajo 2012-2013, la suma de Seis millones de pesos (\$6.000.000.00) como auxilio al Sindicato para efectuar adecuaciones locativas en las Oficinas de Sintraemsdes, ubicada en el Edificio Comodoro, La Matuna.", donde la empresa hará la Interventoria de las obras.

ARTÍCULO 35.- PERMISO PARA LOS INTEGRANTES DE LA SUBDIRECTIVA Y LA COMISION DE RECLAMOS: La empresa dará permiso remunerado dos (2) veces al mes y en días jueves alternados, a partir de las 12:00 m., a todos los integrantes de la Subdirectiva y la Comisión de Reclamos para asistir a reuniones de Junta Directiva y condicionado a que no se presente una situación de emergencia que haga indispensable la labor de los directivos sindicales y miembros de la Comisión de Reclamos. Si se desea cambiar la fecha de algunas de las reuniones programadas para Junta Directiva, se deberá avisar a la empresa por lo menos 72 horas antes de la nueva fecha programada, para mantener el derecho al permiso de todos los integrantes de la Subdirectiva. En caso de avisar con una antelación menor, la empresa evaluará cuales de los miembros de la Subdirectiva tendrán derecho al permiso, procurando que se garantice el quórum en la nueva fecha propuesta.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

ARTÍCULO 36.- PERMISO SINDICAL PARA LA SUBDIRECTIVA, DELEGADOS O REPRESENTANTE DEL SINDICATO: La Empresa concederá permiso remunerado para actividades sindicales varias. Dichos permisos serán sin menoscabo de las funciones laborales que se requieran del trabajador y que se solicitarán con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

ARTICULO 37- PERMISO ESPECIAL: La Empresa concederá permiso especial remunerado para tres (3) miembros de la Subdirectiva, por un total de nueve (9) días-trabajador(a) semanales y por toda la jornada laboral; siendo viable la rotación mensual de las personas designadas por el Sindicato para hacer uso de este permiso. Se entiende que cada uno de los directivos usará tres (3) días a la semana (Martes, Miércoles y Viernes) y que serán de diferentes áreas (Administrativa y Operativa).

ARTÍCULO 38.- PERMISO PARA INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA Y COMISIÓN DE RECLAMOS A NIVEL NACIONAL DE SINTRAEMSDES NACIONAL Y DE LA CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES DE COLOMBIA CUT: La Empresa concederá permiso remunerado, única y exclusivamente a los trabajadores activos de la Empresa Aguas de Cartagena que integren la Junta Directiva Nacional, Comisión Nacional o Departamental de Reclamos, y al Comité Ejecutivo Nacional o Departamental de la CUT, hasta por diez (10) días para la asistencia a reuniones de Junta Directiva, y como máximo diez (10) reuniones por año.

ARTÍCULO 39.- PERMISO PARA ASISTENCIA A ASAMBLEA NACIONALES O REGIONALES.- La Empresa concederá permiso remunerado hasta por seis (6) días, a un máximo de nueve (9) trabajadores para que asistan como delegados a estas reuniones, sin que dichas reuniones excedan tres (3) por año.

ARTÍCULO 40.- PERMISO PARA ASISTENCIA DE TRABAJADORES A CURSOS DE FORMACION SINDICAL: La Empresa concederá permiso remunerado a seis (6) trabajadores hasta de siete (7) días por evento, sin exceder de sesenta (60) días por año en total, para que asistan a cursos de formación sindical.

ARTÍCULO 41.- PERMISO PARA ASISTENCIA A ASAMBLEAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE LA SUBDIRECTIVA DE CARTAGENA: La Empresa concederá permiso remunerado a partir de las 5:00 p.m. a todos sus trabajadores que no se encuentren en programación de turnos o en desarrollo de actividades especiales, para facilitar su asistencia hasta un máximo de cuatro (4) Asambleas Ordinarias y tres (3) Extraordinarias por año. La Empresa enviará al Sindicato el listado del personal que se encuentre laborando, en la fecha y hora de las Asambleas convocadas.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

PARÁGRAFO PRIMERO: La Subdirectiva del Sindicato solicitará todos los permisos con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todo trabajador que por el cumplimiento de su actividad sindical deba, con el previo y debido permiso, ausentarse de su trabajo, volverá a desempeñar las funciones que venía ejecutando, una vez concluida su labor sindical.

ARTÍCULO 42.- AUXILIO ESPECIAL DE LA EMPRESA A LA ACTIVIDAD SINDICAL: La Empresa con el propósito de facilitar el ejercicio del derecho de asociación y de la respectiva actividad sindical, por cada año de vigencia de la Convención Colectiva, otorgará con el fin de que el Sindicato los utilice para el desplazamiento de directivos y afiliados para el cumplimiento de sus labores sindicales fuera de la ciudad de Cartagena, hasta treinta y dos (32) pasajes aéreos de ida y regreso en rutas nacionales y hasta tres millones de pesos (\$3.000.000.) para pasajes por vía terrestre intermunicipales.

Adicionalmente, la Empresa cancelará viáticos, a razón de ciento treinta mil pesos (\$130.000) diarios y hasta por un total de ciento veinte y cinco (125) días al año.

Los viáticos y los pasajes aéreos respectivos serán entregados previo al viaje, debiéndose legalizar dentro de los ocho días (8) siguientes al regreso, mediante la presentación del certificado de permanencia expedido por la entidad donde se cumplió la actividad sindical y la factura del pasaje terrestre, cuando sea del caso.

ARTÍCULO 43.- AUXILIO A SINTRAEMESDES NACIONAL: A partir del primero de Enero de 2012, y durante la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la empresa dará un auxilio económico a Sintraemsdes Nacional por un valor mensual de Doscientos cincuenta mil (\$ 250.000.00) pesos m/c, con el fin de auxiliar los gastos de asesorías que ésta brinda a la Subdirectiva Sintraemsdes Cartagena, a través de la CUT.

PARÁGRAFO: La Subdirectiva Sintraemsdes-Cartagena del auxilio anterior otorgará a la CUT Subdirectiva-Bolívar el veinticinco por ciento (25%), por la asesoría que le presta.

ARTÍCULO 44.- PERMISO A NEGOCIADORES DEL PLIEGO DE PETICIONES Y SU REMUNERACION: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa concederá a los negociadores del Pliego de Peticiones designados en representación de los trabajadores, permiso remunerado por cada día efectivo de negociación, el cual se le cancelará con el salario promedio de los devengados en los últimos tres (3) meses previos al inicio de las negociaciones, hasta por el tiempo que duren estas. Los gastos propios de las reuniones serán asumidos por la Empresa.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

La Empresa reconocerá a cada uno de los negociadores y asesores de Sintraemsdes que asistan a las sesiones de la etapa de arreglo directo o su prorrogación, la suma equivalente a 1.25 salarios mínimos legales diarios vigentes, por cada reunión efectuada, para gastos de transporte que serán cancelados a la Tesorería del Sindicato cada dos (2) semanas.

ARTÍCULO 45.- FUERO SINDICAL: Están amparados por el fuero sindical los Directivos y los Miembros de la Comisión de Reclamos de la Subdirectiva Cartagena del Sindicato y los que llegaren a ser parte de la Directiva Nacional, de la Comisión Nacional de Reclamos y de las Directivas de las Organizaciones de Segundo y Tercer Grado, a las cuales esté afiliado el Sindicato y los miembros del Comité Paritario de Salud Ocupacional. Todos los Fueros Sindicales serán reconocidos por nueve (9) meses más, después de la dejación del cargo.

ARTÍCULO 46.- PACTOS COLECTIVOS: Cuando el Sindicato o sindicatos agrupen más de la tercera parte de los trabajadores de la Empresa, ésta no podrá suscribir pactos colectivos o prorrogar los que tenga vigentes.

CAPITULO IX SALUD OCUPACIONAL, INCAPACIDADES MÉDICAS Y GASTOS FUNEBRES.

ARTÍCULO 47.- SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE DEL TRABAJO: La Empresa continuará desarrollando una alta y eficiente política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, orientada a garantizar la integridad física y psicosocial de sus trabajadores para evitar los riesgos de accidentes o enfermedades profesionales que puedan sobrevenir con ocasión del trabajo.

La Salud Ocupacional en la Empresa tendrá, entre otras, como actividades prioritarias la capacitación técnica y profesional de sus trabajadores y procurará el fortalecimiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional determinando, mediante métodos científicamente válidos, el impacto de las acciones preventivas sobre los factores de riesgo y la salud de los trabajadores, entre otras la reubicación de quienes así lo requieran por recomendación médica.

La Empresa publicará en los sitios de trabajo, información sobre riesgos profesionales que puedan amenazar la seguridad de los trabajadores en desarrollo de sus actividades laborales.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

ARTÍCULO 48.- INCAPACIDAD MÉDICA Y CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PARA EL COPAGO Y LAS CUOTAS MODERADORAS: A partir de la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, en caso de incapacidad por enfermedad profesional o accidente de trabajo, la Empresa reconocerá y pagará a los trabajadores, que tengan contrato suscrito con ella, durante el período que dure dicha incapacidad, el salario promedio que haya devengado durante los últimos tres (3) meses anteriores a la incapacidad, cuyo documento debe ser expedido por la entidad (ARP) a la cual esté afiliado y se cancelará hasta que se defina su situación.

PARÁGRAFO PRIMERO: Se entiende como accidente de trabajo, además de los que le ocurran en el ejercicio de sus funciones y los establecidos en la Ley, Decretos, Resoluciones, Reglamentos de Salud Ocupacional, los siguientes: Las actividades deportivas internas y externas donde se represente a la Empresa y las actividades de los delegados de los trabajadores en el comité de Salud Ocupacional.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Única y exclusivamente a los trabajadores activos de la Empresa Aguas de Cartagena, miembros igualmente activos de la Junta Directiva de cualquier organismo de dirección del movimiento sindical colombiano, debidamente registrado en término de ley, y a los que sean integrantes de sus Comisiones de Reclamos, que en funciones propias de sus actividades sindicales sufran accidentes incapacitantes, la Empresa les pagará, previa presentación del documento idóneo expedido por la EPS, a la cual este afiliado el trabajador, la incapacidad con el salario promedio de los últimos tres (3) meses, recuperando la Empresa a su favor las dos terceras partes que reconoce la EPS, hasta que se defina su situación.

PARÁGRAFO TERCERO: A partir de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo, en caso de incapacidad por accidente o enfermedad, ambos de origen no profesional, expedida por la EPS, a la cual se encuentre afiliado el trabajador, y con el fin de garantizarle que devengue la totalidad de su salario básico mensual, la Empresa asumirá la diferencia entre el valor reconocido por la EPS o el Fondo de Pensiones, y el 100% del salario básico que devengue el trabajador. Lo anterior se aplica únicamente a partir del cuarto día calendario de la respectiva incapacidad y se cancelará hasta que se reintegre el trabajador a sus labores o se defina su situación.

En el evento que la EPS o cualquier otra entidad paguen, por cualquier motivo el 100% del valor de la incapacidad, o se le defina su situación, la Empresa no asumirá la obligación del anterior párrafo tercero, es decir, éste quedará sin efecto legal alguno.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

PARÁGRAFO CUARTO: Contribución de la Empresa para el Copago y las cuotas Moderadoras.

La Empresa durante la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, reembolsará por nómina a los trabajadores, es decir, al afiliado-cotizante, el 100% por concepto de los COPAGOS que por ley le corresponda cancelar a su grupo familiar. Dicho Copago la Empresa se lo reembolsará al trabajador con la constancia de pago que expida la respectiva entidad de seguridad social a la que esté afiliado el cotizante. Se entiende como grupo familiar, lo definido en la ley y de acuerdo con el registro de afiliación del trabajador cotizante.

Igualmente, la Empresa durante la vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, reembolsará por nómina a los trabajadores, es decir, al afiliado-cotizante, el 100% por concepto de las cuotas moderadoras que por ley le corresponda cancelar al núcleo familiar básico del trabajador, compuesto por su cónyuge o compañero(a) permanente, padres e hijos, debidamente inscritos en la EPS en los términos de ley y de acuerdo con el registro de afiliación del cotizante. En el caso del afiliado-cotizante, se le reembolsará el 60% por concepto de las cuotas moderadoras que por ley le corresponda cancelar.

Dichos pagos se lo reembolsará la Empresa al trabajador con la constancia de pago que expida la respectiva entidad de seguridad social a la que esté afiliado el trabajador cotizante.

Para el cumplimiento del anterior PARÁGRAFO CUARTO, la Empresa dispondrá de una suma total de hasta cuarenta millones de pesos (\$ 40.000.000.00), durante la vigencia de de la presente Convención Colectiva de Trabajo.

PARÁGRAFO QUINTO: A partir de la fecha de la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo, la Empresa reconocerá un Auxilio por Incapacidad Médica, equivalente al 10% del salario básico diario del trabajador que permanezca incapacitado por enfermedad y/o accidente de origen común o general, pagándose este auxilio por cada día de incapacidad y dentro del plazo comprendido entre el día 31 y 179 de dicha incapacidad, certificada por la EPS a la cual se encuentre afiliado el trabajador. Este auxilio no es salario y no hace factor salarial para ningún efecto legal.

ARTÍCULO 49.- GASTOS FÚNEBRES Y SEGURO DE VIDA: La Empresa continuará con la contratación de la póliza de seguros que ampare el pago de gastos fúnebres en caso de muerte de sus trabajadores, del cónyuge, compañera o compañero permanente, de los hijos y de los padres, debidamente inscritos en la

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

Hoja de Vida del trabajador, hasta por un valor de doce (12) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Así mismo, continuará con la contratación del seguro de vida colectivo que ampare a los trabajadores en caso de muerte, por un valor equivalente a veintitrés (23) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y en caso de muerte por accidente de trabajo, el amparo será por treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

A partir de la vigencia de la presente Convención, cuando dichas situaciones sucedan, el beneficiario deberá comunicar el siniestro dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su ocurrencia, y la Empresa cancelará de manera inmediata al beneficiario el valor del Seguro previa presentación del certificado de defunción, y ésta cobrará posteriormente a la Compañía de Seguros.

El trabajador o sus beneficiarios, según fuere el caso, deberán dentro del mes siguiente a la ocurrencia del siniestro, entregar en la Empresa los documentos requeridos por la compañía aseguradora para el pago del mismo. El incumplimiento injustificado de esta obligación, dará lugar a la pérdida del derecho a estos auxilios y al reintegro de las sumas recibidas.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando los trabajadores sean cónyuges o familiares entre sí, solo uno de ellos podrá registrar en la respectiva póliza a los beneficiarios comunes. En todo caso, por cada siniestro solo habrá lugar a un pago único.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para garantizar el derecho de igualdad a todos los trabajadores, la Empresa asumirá el valor del seguro, en los casos que la Aseguradora no reconozca el pago del siniestro, por exclusiones de la póliza o situaciones ajenas al trabajador.

CAPITULO X SALARIOS Y VIGENCIA DE LA CONVENCIÓN

ARTÍCULO 50.- SALARIOS: A partir del 1º de Enero de 2012, la Empresa incrementará el salario básico a sus trabajadores, así:

RANGO SALARIAL		INCREMENTO
=====		
RANGO 1-	De SMMLV hasta \$1.417.900	5.50%
RANGO 2-	de \$1.417.901 hasta \$1.950.000	5.30%

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

RANGO 3- de \$1.950.001 hasta \$ 3.870.000 IPC 2011

RANGO 4- más de \$3.870.000 IPC 2011

Para el segundo año de vigencia de la presente Convención Colectiva de Trabajo, o sea, a partir del 1º de Enero del año 2013, la Empresa incrementará a sus trabajadores que vienen vinculados, su salario básico así:

RANGO 1- De SMMLV hasta \$1.417.900: El IPC del año 2012 más 1.50 %.

RANGO 2- de \$1.417.901 hasta \$1.950.000: El IPC del año 2012 más 1.00 %.

RANGO 3- de \$1.950.001 hasta \$ 3.870.000: El IPC del año 2012 más 0.50%

RANGO 4- más de \$ 3.870.000: El IPC del año 2012

ARTÍCULO 50.- VIGENCIA: La presente Convención Colectiva de Trabajo rige a partir del primero (1) de enero del año 2012 hasta el 31 de diciembre del año 2013.

CAPÍTULO XI OBLIGACIONES Y REGLAMENTACIONES

ARTÍCULO 51.- INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN: En caso de conflicto o dudas sobre la aplicación de la presente Convención Colectiva de Trabajo, prevalece la norma más favorable al trabajador.

La presente Convención Colectiva de Trabajo se aplicará a todos los trabajadores de la Empresa Aguas de Cartagena S.A.- E.S.P. que hayan suscrito contrato y a los demás trabajadores que expresamente se benefician de ella en razón a las disposiciones de la presente convención. También, se aplicará a los trabajadores de agencias y sucursales de la Empresa, si llegare a tenerlas.

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDS" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

ARTÍCULO 52.- IMPRESIÓN: La Empresa ordenará dentro de los quince (15) días siguientes a la firma de la presente Convención, la edición e impresión de la Convención Colectiva de Trabajo, la cual será revisada antes de su impresión por el Sindicato y entregará un ejemplar a cada uno de sus trabajadores. Además entregará al Sindicato cien (100) ejemplares adicionales.

ARTICULO 53.- DESCUENTO POR BENEFICIO CONVENCIONAL: La empresa descontará a todos los trabajadores que se beneficien de la presente Convención Colectiva de Trabajo, los primeros doce (12) días de aumento de salario de los años 2012 y 2013, con destino al Sindicato.

ARTÍCULO 54.- NO REPRESALIA: La Empresa no tomará represalia contra los trabajadores por el solo hecho de haber apoyado el pliego de peticiones negociado para pactar la presente Convención Colectiva de Trabajo.

Para constancia, se firma la presente Convención Colectiva de Trabajo, a los veintiocho (28) días del mes de junio de año dos mil doce (2012):

Álvaro Vélez Bustillo
C.C.19.124.410

Ayda De León Puello
C.C.30.769.846

Jorge Luque Malata
C.C. 73.156.197

Johnny Guzmán Palacio
C.C. 73.099.099

Magdalena Echeverry Rozo
C.C.45.466.452

Marceliano Cardales Correa
C.C. 92.499.550

Álvaro Llamas Camargo
C.C. 9.076.541

Hernán Campo Torres
C.C. 73.120.172

AGUAS DE CARTAGENA

CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO SUSCRITA ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. Y EL SINDICATO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE SERVICIOS PÚBLICOS, CORPORACIONES AUTÓNOMAS, INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS Y TERRITORIALES DE COLOMBIA - "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA "SINTRAEMSDES" SUBDIRECTIVA CARTAGENA VIGENCIA 2012-2013

Francisco Pérez Tena
Gerente General

Ricardo García Vargas
C.C.73.095.328

Bienvenido Romano Fonseca
C.C. 8.335.168

Efraín Miranda Cañate
C.C 73.207.806


Rafael León Padilla
C.C. 77.005.432

Esteban Barboza Palencia
C.C. 73.099.156

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 1 de 57

Manual de los Sistemas de Gestión

Carátula de los Documentos

	DOCUMENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL	
	SUB TIPO	CALIDAD - MEDIO AMBIENTE – SISO	
TITULO	Código		MI
MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	N° de Edición		17
	Fecha de entrada en vigor		2012/03/15
Preparado por	Nombre	Cargo	
	Luis Alfonso Pinzón	Representante de la Dirección	
Revisado por	Rodrigo Montoya Cano	Representante Corporativo	
	Alvaro Vélez Bustillo	Gerente Relaciones Humanas de Institucionales	
	Oscar Gutiérrez Layuno	Gerente Financiero	
	Freddy Angulo Hernández	Gerente Técnico,	
	Juan Carlos Espinosa	Subgerente Administrativo	
	Jorge Iván Luque Malat	Subgerente de Control de Pérdidas	
	Gustavo Padrón Sánchez	Subgerente Comercial	
Aprobado por	José Cabrales Escobar	Subgerente de Contratación de Proyectos	
	Francisco Pérez Tena	Gerente General	

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 2 de 57

Tabla de contenido

1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
1.1	PREÁMBULO.....	5
1.2	OBJETIVOS DEL MANUAL	6
1.3	GESTIÓN DEL MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	6
1.3.1	REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	6
1.3.2	CONTROL DE CAMBIOS.....	6
1.3.3	DISTRIBUCIÓN	6
1.4	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	7
1.5	EXCLUSIONES.....	7
1.6	DEFINICIONES.....	7
1.7	PRESENTACIÓN DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	8
1.8	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	8
1.8.1	MISION	9
1.8.2	VISION.....	9
1.9	DECLARACIÓN DE LA GERENCIA	9
1.10	POLITICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	9
1.11	OBJETIVOS DE CALIDAD, AMBIENTALES Y SISO.....	10
1.12	ENFOQUE GENERAL DEL SISTEMA.....	11
	POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS	11
1.13	11	
2.	NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
2.1	NORMAS GENERALES.....	12
2.2	NORMAS ESPECÍFICAS DE ÁMBITO NACIONAL	12
2.3	NORMAS INTERNAS	15
3.	ENFOQUE DE PROCESOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
3.1	MAPA DE PROCESOS.....	16
3.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	18
3.2.1	ORGANIGRAMA DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	18
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - AMBIENTAL – SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	19
	REQUISITOS GENERALES	19
4.1	19	
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	19
4.2.1	GENERALIDADES	19
4.2.2	NIVEL 1: MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	19
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	19
4.2.4	NIVEL 4: REGISTROS	22
4.2.5	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	22
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	23
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	23
5.2	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE	23
5.2.1	Aspectos Ambientales.	23
5.2.2	Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos.....	23
5.3	POLITICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	23
5.4	PLANIFICACIÓN.....	24
5.4.1	OBJETIVOS.....	24
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	24
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	25
5.5.1	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	25

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA  AGUAS DE CARTAGENA	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 3 de 57

5.5.2	REPRESENTANTES DE LA GERENCIA	39
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA.....	39
5.5.4	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	40
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	40
5.6.1	GENERALIDADES	40
5.6.2	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	40
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	41
5.6.4	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	41
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	42
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	42
6.2	RECURSOS HUMANOS.....	42
6.2.1	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	42
6.3	INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	42
6.3.1	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	42
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	43
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	43
7.1.1	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	43
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	43
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	43
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	44
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	44
7.2.4	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	45
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO.....	45
7.4	COMPRAS	45
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS	45
7.4.2	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	45
7.4.3	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.....	46
7.4.4	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.	46
7.4.5	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	46
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	47
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	47
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	48
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	48
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	48
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	48
7.5.6	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	49
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	49
7.6.1	PROCEDIMIENTO DE CONTROL	49
7.6.2	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	50
8.	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	51
8.1	GENERALIDADES.....	51
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	51
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	51
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA.....	51
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y LOS PROCESOS.....	52
8.2.4	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	53
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	53
8.3.1	EXAMEN DE LAS SITUACIONES NO CONFORMES.	53
8.3.2	PLANES DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA.	53
8.3.3	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	54
8.4	ANÁLISIS DE DATOS.....	54
8.4.1	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	54

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15		
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 4 de 57

8.5	MEJORA	54
8.5.1	MEJORA CONTINUA	54
8.5.2	ACCIONES CORRECTIVAS	54
8.5.3	ACCIONES PREVENTIVAS	55
8.5.4	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA	55
9.	REGISTRO HISTÓRICO DE EDICIONES DEL MANUAL	56

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA  AGUAS DE CARTAGENA	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 5 de 57

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 PREÁMBULO

La decisión que tomó Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. de adoptar y mantener un Sistema para la Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, basado en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004 y NTC-OHSAS 18001 respectivamente, responde a la estrategia definida por la Alta Dirección para mantener la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas, mediante el mejoramiento continuo de los procesos y servicios que brindamos, en el marco del desarrollo sostenible.

El proyecto se fundamentó en la definición e implementación de acciones de mejoramiento, preventivas y correctivas, ante los riesgos identificados de la prestación del servicio y en procura de alcanzar una mayor atención a nuestros clientes, a las entidades con las que participamos, a la sociedad y al entorno. Con ello demostramos nuestra capacidad para realizar una excelente gestión de los servicios prestados.

Diferentes eventos han marcado los progresos de este proyecto, así como la certificación del Sistema de Calidad por ICONTEC en 1998, cuando nos constituimos en la primera empresa en Colombia, en tener esta certificación en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico; la certificación del Sistema de Gestión Ambiental el 26 de junio de 2003 y la posterior renovación de los certificados según las nuevas versiones de la Normas.

Otro hecho trascendental en el desarrollo de este proyecto, es la acreditación de más de 30 parámetros del Laboratorio de Calidad de Aguas de Cartagena, otorgada por el IDEAM en Diciembre de 2006, con base en la Norma NTC - ISO /IEC 17025. En el 2007, 2009 y luego en el 2011, se realizó una extensión del alcance de la acreditación, para la inclusión de nuevos parámetros; en la actualidad se cuentan con 60 parámetros acreditados. De igual forma es de destacar la acreditación del laboratorio de calibración de medidores de agua bajo la Norma NTC-ISO/IEC 17020, según resolución 28384 del 21 de mayo de 2010, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Organización teniendo en cuenta la existencia de una legislación cada vez más estricta, el desarrollo de políticas económicas y otras medidas que fomentan buenas prácticas de S y SO, y la creciente preocupación expresada por las partes interesadas acerca de aspectos de S y SO, inicia un proceso de montaje, implementación y certificación de un sistema en Seguridad y Salud Ocupacional, con lo cual busca el control de sus riesgos, establecer política y objetivos de S y SO, el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios y mejorar continuamente su desempeño en S y SO. En junio de 2011, fue certificado por parte del ICONTEC nuestro sistema en S y SO mediante el certificado OS-CER131355.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA  AGUAS DE CARTAGENA	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 6 de 57

1.2 OBJETIVOS DEL MANUAL

El propósito de este Manual de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, es definir y describir el Sistema de Gestión, presentar los niveles de autoridad y responsabilidad, orientar a las partes interesadas (Distrito, accionistas, entes de control, clientes, proveedores, empleados, usuarios del servicio y comunidad en general) respecto de los lineamientos, políticas, procedimientos y controles establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, así como una guía que permita informar sobre los valores, principios, normas, procedimientos y demás herramientas orientadas hacia el mejoramiento en la prestación de servicios al cliente.

Esta versión integra los elementos de nuestros Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, y ha sido elaborada con base en los Manuales que precedieron a esta edición.

1.3 GESTIÓN DEL MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

1.3.1 REVISIÓN Y APROBACIÓN

El Gerente de Medio Ambiente y Calidad o el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales (según sea el caso), es el responsable de coordinar la preparación, distribución y archivo del presente Manual, el cual será revisado por los Gerentes de las diferentes áreas de la Organización, aprobado por el Gerente General.

1.3.2 CONTROL DE CAMBIOS

El Manual de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, se actualizará siempre que se produzcan cambios significativos en la Organización que afecten su contenido. En cualquier caso, al menos una vez por año se asegurará su actualización con una nueva edición. En cualquier momento, los Miembros del Comité podrán proponer cambios al Manual, a través del propio Comité o del Gerente de Medio Ambiente y Calidad o el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales (según sea el caso)

La edición hace referencia al Manual en su totalidad e identifica en el capítulo 9 “Registro histórico de ediciones del Manual” las existentes hasta la fecha. En el encabezado de página de todos los folios del Manual, al igual que la carátula inicial, se indica la edición en vigor.

1.3.3 DISTRIBUCIÓN

El Manual no será distribuido para su aplicación, sin que previamente haya sido aprobado y validado según se indica en los apartados anteriores. Se tiene como regla general, que el Manual que se encuentra publicado en la INTRANET, en la página del Sistema Integrado de Gestión, ha sido revisado, aprobado y corresponde a la versión vigente.

La distribución se realiza de manera automática mediante la aplicación de la INTRANET. Si se distribuye en formato en papel, se registrará en el formato “DISTRIBUCIÓN Y ACUSE DE RECIBO DE DOCUMENTOS” (FR_004), el cual se deberá archivar durante tres años. El destinatario deberá firmar el control de la distribución, obligándose a destruir la documentación obsoleta.

Además, podrán existir copias no controladas con fines comerciales o de otro tipo y que no están sujetas a las actualizaciones correspondientes, las cuales deberán estar identificadas con un sello que indique su condición de “COPIA NO CONTROLADA”. No se podrán facilitar copias fuera de

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 7 de 57

Aguas de Cartagena, sin autorización expresa del Gerente de Medio Ambiente y Calidad o el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales (según sea el caso)

1.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Este Manual es de aplicación en todas las áreas de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, en las actividades certificadas bajo el enfoque NTC_ISO 9001:20008 - NTC_ISO 14001:2004 y NTC_OHSAS 18001:2007

- Captación, transporte, tratamiento, almacenamiento, distribución de agua y gestión comercial en el sistema de suministro de agua potable de Cartagena de Indias. Recolección, transporte y gestión comercial en el sistema de alcantarillado de Cartagena de Indias.

1.5 EXCLUSIONES

Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad de Aguas de Cartagena, los procesos asociados al numeral 7.3. de la Norma NTC_ISO 9001:2008 “Diseño y Desarrollo”, que no aplica debido a que este componente no hace parte del Contrato de Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado en el Distrito de Cartagena y en el país la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado está regulada por la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante la Ley 142 de 1994, la Resolución 1096 de 2000 (RAS) y el Decreto 302 de 2000, por lo que no es vital para el cumplimiento del contrato, diseños asociados a los procesos que hacen parte del objeto contractual. Igualmente la Gestión Comercial, se encuentra reglamentada por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA (Resolución CRA 151 de 2001).

1.6 DEFINICIONES

En el presente Manual, se han utilizado los términos y definiciones indicados en las Normas NTC-ISO 9000 (Diciembre 2000) “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, NTC-ISO 14050 (Junio 1999) “Administración Ambiental. Vocabulario” y NTC_OHSAS 18001

A continuación se indican otros términos propios de esta Organización, que podrían ser de ayuda para la interpretación de este Manual:

AGBAR:	Aguas de Barcelona Sociedad Anónima
ETAP:	Estación de Tratamiento de Agua Potable
EBAR:	Estación de Bombeo de Aguas Residuales
Póliza:	Número que se le asigna al suscriptor en el momento de celebrar el contrato. Con este se identificará al suscriptor para cualquier operación comercial.
Suscriptor:	Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos
Usuario:	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
CRA	Comisión Reguladora de agua y saneamiento básico.
SSPD	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15		Página 8 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

1.7 PRESENTACIÓN DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos mixta, que gestiona el ciclo integral del agua en el Distrito de Cartagena de Indias. Fue constituida mediante escritura pública No. 5427 del 30 de diciembre de 1994 y reformada por las Escrituras 2399 del 26 de julio de 1995 y 3181 del 22 de octubre de 1998.

Aguas de Cartagena asumió sus funciones el 25 de junio de 1995, convirtiéndose en el primer modelo de coparticipación de los sectores público y privado en Colombia. El Distrito de Cartagena participa en Aguas de Cartagena con el 50% de capital accionario, el socio operador, Aguas de Barcelona, con el 45.9% y otros accionistas privados con el 4.1% de las acciones. Su principal objeto social, es el compromiso con las comunidades para el mejoramiento de su calidad de vida, mediante la prestación de los servicios públicos básicos de acueducto y alcantarillado.

Sus procesos productivos consisten en la captación, transporte, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; la recolección, transporte y disposición final de las aguas servidas; el mantenimiento de los componentes de los sistemas; la facturación y recaudo del costo de la prestación de los servicios; el control de la calidad del agua; la planificación, supervisión y control de todos los proyectos relativos a la expansión de sus servicios.

La Organización tiene sus instalaciones distribuidas en varias sedes. La principal está localizada en el Edificio Chambacú en la carrera 13 B N° 26-78 en el Barrio Torices. Otras sedes administrativas de atención al cliente y a comunidades están localizadas en el Multicentro La Plazuela y las Oficinas Técnicas funcionan en la ETAP El Bosque y en la sede El Prado.

Aguas de Cartagena, hoy tiene más de 210.000 suscriptores que reciben atención personalizada por parte de un equipo adecuadamente formado y motivado, que es la clave del éxito en la relación con nuestros clientes.

1.8 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Ejercicio de Planeación Estratégica realizado por Aguas de Cartagena comprende un período para alcanzar la visión hacia el 2014, teniendo en cuenta los riesgos y los desafíos que se plantean para el alcance de sus propósitos.

Este ejercicio permitió identificar los puntos más relevantes en los cuales la Organización debe enfocar su atención a nivel interno, para ajustar los objetivos básicos del negocio al cumplimiento de sus propias expectativas y las fijadas por los entes de regulación del sector de los servicios públicos domiciliarios y demás partes interesadas.

La herramienta de seguimiento ha permitido observar la efectividad con la que los objetivos de cada perspectiva se están cumpliendo de acuerdo con los valores alcanzados por sus indicadores y al avance de las iniciativas, basándose en las actividades realizadas. En la última revisión se ajustaron las declaraciones de la Misión y Visión de la Empresa.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	<p align="center">COPIA NO CONTROLADA</p> 	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 9 de 57

1.8.1 MISION

Aguas de Cartagena S.A E.S.P., contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y actividades complementarias, con un equipo humano y técnico de la más alta calidad

1.8.2 VISION

En el año 2014 seremos una empresa reconocida como líder en la gestión de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, por la calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido.

1.9 DECLARACIÓN DE LA GERENCIA

La Gerencia General considera que la clave para garantizar el éxito de la Organización se logra alcanzando una mejor calidad en la prestación de los servicios. Por ello, reitera su compromiso de mantener sus Sistemas de Gestión como pilares fundamentales para la gestión de calidad y la atención de la responsabilidad con su entorno.

Los objetivos de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., están establecidos para garantizar que los servicios que proporciona, cumplen con los requisitos exigidos, con las expectativas que tienen sus clientes y las demás partes interesadas.

La Organización trabaja para incrementar el grado de satisfacción de sus clientes y por ello cree que los Sistemas de Gestión, son herramientas valiosas para la administración de los procesos con el mejoramiento de las operaciones e indudablemente permite reforzar su credibilidad en la comunidad. También es consecuente con la singularidad de las actividades que desarrolla. Por ello, ha asumido su responsabilidad de utilizar de manera sostenible los recursos naturales y en particular el agua, con el fin de minimizar los impactos al ambiente ocasionados por las actuaciones propias de su operación.

1.10 POLITICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es consciente del compromiso social que representa gestionar los recursos naturales asociados con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y por ello, considera que esta gestión debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de ACUACAR es la de ser considerada una Organización de referencia en las actividades en que participa, aplicando para ello la calidad, el comportamiento ético, el buen servicio hacia el cliente, la seguridad y la cultura hacia el desarrollo sostenible, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines ACUACAR ha desarrollado y aplica un modelo de gestión integral, que aporta valor a la Organización y a sus Accionistas, y que incorpora básicamente las siguientes líneas de acción:

- Asegurar que la calidad de los servicios satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las necesidades de la región.
- Optimizar nuestros procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la innovación y la búsqueda de sinergias con otras Compañías.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 10 de 57

- Respetar la biodiversidad y adoptar un comportamiento ambiental sostenible, teniendo en cuenta los aspectos en los que impactan nuestras actividades
- Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación, haciendo un uso racional de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.
- Establecer medidas para prevenir lesiones y enfermedades en nuestros empleados, mediante la generación de cultura de la seguridad y la valoración y control de riesgos para reducir los eventos de patologías osteomusculares, pérdida auditiva y lesiones generadas por los accidentes de tránsito y deportivos
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables
- Promover un entorno laboral respetuoso y propiciar la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados.
- Promover, entre nuestros proveedores de bienes y servicios, la adecuación de sus actividades con las líneas de acción descritas.
- Asegurar que esta política sea difundida, entendida y aceptada en la Organización para que contribuya al logro de los compromisos mencionados.

Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia apoyará el compromiso de toda la Organización para poder conseguir los objetivos y garantizará los recursos para mantener la infraestructura necesaria para su gestión, comprometiéndose a utilizar acciones de mejoramiento continuo en sus procesos, los cuales estarán adecuados de manera permanente a las Normas NTC_ ISO 9001, NTC_ ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y NTCGP 1000.

Original firmado
FRANCISCO PÉREZ TENA
Gerente General

Cartagena de Indias, 8 de febrero de 2011

1.11 OBJETIVOS DE CALIDAD, AMBIENTALES Y SISO

Los objetivos generales necesarios para el cumplimiento de la política de la Organización, son los siguientes:

- Mantener un suministro continuo de agua potable y en los sectores en que por razones técnicas no sea posible cumplir, implementar planes especiales de suministro.
- Garantizar la calidad del agua potable de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Hacer un aprovechamiento sostenible de los recursos naturales
- Alcanzar un rendimiento hidráulico eficiente en la red de distribución.
- Mantener un adecuado servicio de alcantarillado
- Eliminar correctamente o reciclar los residuos que se produzcan en las actividades.
- Facturar correctamente, en las fechas previstas y de acuerdo con las lecturas efectuadas.
- Dar servicios a los nuevos peticionarios según la normativa vigente.
- Mantener un excelente servicio de atención al cliente.
- Lograr que en la ejecución de las obras se cumpla la normativa ambiental vigente.
- Mantener planes de emergencia para responder a situaciones eventuales
- Garantizar la competencia del personal en el desempeño de sus funciones.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras, sanas, higiénicas y estimulantes para los trabajadores, tanto propios como de empresas colaboradoras

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA  AGUAS DE CARTAGENA	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 11 de 57

- Prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Mejorar la productividad, interviniendo o eliminando los Factores de Riesgos, que puedan afectar la salud y el bienestar del trabajador o que deterioren el Medio Ambiente.

1.12 ENFOQUE GENERAL DEL SISTEMA

El Sistema para la Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de Aguas de Cartagena, lo conforman su personal, los procesos, los procedimientos, los controles y los recursos que se utilizan para garantizar la calidad en los servicios de acueducto, alcantarillado y su gestión comercial.

1.13 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS

POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVOS ESTRATEGICOS
<p>Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es consciente del compromiso social que representa gestionar los recursos naturales asociados con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y por ello, considera que esta gestión debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.</p> <p>La visión empresarial de ACUACAR es la de ser considerada una Organización de referencia en las actividades en que participa, aplicando para ello la calidad, el comportamiento ético, el buen servicio hacia el cliente, la seguridad y la cultura hacia el desarrollo sostenible, como valores corporativos de referencia.</p> <p>Para conseguir estos fines ACUACAR ha desarrollado y aplica un modelo de gestión integral, que aporta valor a la Organización y a sus Accionistas, y que incorpora básicamente las siguientes líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que la calidad de los servicios satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las necesidades de la región. • Optimizar nuestros procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la innovación y la búsqueda de sinergias con otras Compañías. • Respetar la biodiversidad y adoptar un comportamiento ambiental sostenible, teniendo en cuenta los aspectos en los que impactan nuestras actividades • Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación, haciendo un uso racional de los recursos naturales y energéticos que se utilicen. • Establecer medidas para prevenir lesiones y enfermedades en nuestros empleados, mediante la generación de cultura de la seguridad y la valoración y control de riesgos para reducir los eventos de patologías osteomusculares, pérdida auditiva y lesiones generadas por los accidentes de tránsito y deportivos • Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables • Promover un entorno laboral respetuoso y propiciar la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados. • Promover, entre nuestros proveedores de bienes y servicios, la adecuación de sus actividades con las líneas de acción descritas. • Asegurar que esta política sea difundida, entendida y aceptada en la Organización para que contribuya al logro de los compromisos mencionados. <p>Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia apoyará el compromiso de toda la Organización para poder conseguir los objetivos y garantizará los recursos para mantener la infraestructura necesaria para su gestión, comprometiéndose a utilizar acciones de mejoramiento continuo en sus procesos, los cuales estarán adecuados de manera permanente a las Normas NTC_ ISO 9001, NTC_ ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y NTCGP 1000.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la sostenibilidad técnico financiera de la empresa, para garantizar la permanencia 2. Desarrollar un alto nivel de calidad en el desempeño de los procesos 3. Alcanzar altos niveles de compromisos de sus empleados, proveedores y contratistas, con la misión y visión de la empresa 4. Fortalecer de manera permanente la imagen institucional de la organización 5. Consolidar la gestión ambiental y la responsabilidad social de la empresa

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	-----------------------------------

Edición : 17	<p align="center">COPIA NO CONTROLADA</p>  <p align="center">AGUAS DE CARTAGENA</p>	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 12 de 57

2. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional se soporta en la siguiente normativa:

2.1 NORMAS GENERALES

- Norma NTC-ISO 9000:2000: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario"
- Norma NTC-ISO 9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos"
- Norma NTC-ISO 9004:2000: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño"
- Norma NTC-ISO 14001:2004 "Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para sus uso"
- Norma NTC OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.- Requisitos.
- Norma NTC-ISO 19011:2011 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

2.2 NORMAS ESPECÍFICAS DE ÁMBITO NACIONAL

En cuanto al producto y la prestación del servicio:

- Ley 142 de 1994 "Régimen de servicios públicos domiciliarios"
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Ley 286 de 1996 "Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142 y 143 de 1994"
- Ley 689 de 2001 "Cobro Jurídico: Incumplimiento en el pago de por lo menos dos (2) facturas"
- Ley 820 de 2003 "Fijación de los criterios que deben servir de base para regular los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda"
- Decreto 1594 de 1984 "Usos del agua y residuos líquidos"
- Decreto 1842 de 1991 "Estatuto nacional de usuarios de servicios públicos domiciliarios".
- Decreto 302 de 2002 "Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"
- Decreto CRA 229 de 2002 "Reglamentario de la Prestación de los Servicios"
- Decreto 3130 de 2003 "Fijación de los criterios que deben servir de base para regular los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda"
- Decreto 1575 de 2007 "Sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano"
- Decreto 1469 de 2010 "Se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones"
- Resolución 1096 de 2000 "Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico" RAS
- Resoluciones de la CRA 151, 153, 155 y 156 de 2001
- Resolución 162 de 2001
- Resolución 287 de 2004 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para el cálculo de costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado]"
- Resolución 315 de 2005 "Mediante la cual se establecen los criterios de clasificación de riesgos para empresas prestadoras de servicios públicos"

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	<p align="center">COPIA NO CONTROLADA</p>  <p align="center">AGUAS DE CARTAGENA</p>	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 13 de 57

- Resolución 319 de 2005 “Por el cual se regula los servicios de acueducto y alcantarillados a multiusuarios a donde no hay medición individual por razones de tipo técnico”
- Resolución 413 de 2006 “Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo”
- Resolución 424 de 2007 “por la cual se regula el cargo que pueden cobrar las personas prestadoras del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo”
- Resolución 2115 de 2007 “Características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”
- Resolución 478 de 2009 “Por la cual se establece la forma de acreditar la existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad de un inmueble y las causales para que los suscriptores se liberen temporal o definitivamente de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos, en virtud de lo establecido en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994”
- Circular 006 de 2007 “Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario”2
- Resolución 491 de 2010 “Adopción transitoria de medidas tarifarias para el uso eficiente y ahorro del agua”
- Resolución 493 de 2010 “Se adoptan medidas para promover el uso eficiente y ahorro del agua potable y desincentivar su consumo excesivo”
- Resolución 496 de 2010 Se deroga el párrafo transitorio del artículo 1 de la Resolución CRA 493 de 2010 “Por la cual se adoptan medidas para promover el uso eficiente y ahorro del agua potable y desincentivar su consumo excesivo”

En lo referente a la gestión ambiental de los procesos:

- Código penal de 1991 – Artículos: 49, 58, 79 y 80
- Código Civil: Obtención de servidumbres para instalaciones de tubería
- Ley 9 de 1979 “Código Sanitario Nacional”
- Ley 373 de 1997 “Programa de uso eficiente y ahorro del agua”
- Ley 599 de 2000 “Código penal: Título XI “Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente”
- Ley 99 de 1993 “Creación del Ministerio del Medio Ambiente y del SINA’
- Decreto ley 2811 de 1974 “Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección del Medio Ambiente”.
- Decreto 2811 de 1974 “Uso, conservación y preservación de los cuerpos de agua; necesidad de contar con la concesión para el aprovechamiento. Obtención de servidumbres para instalación de tuberías, obtención de autorización para operación de obras hidráulicas, uso, conservación y preservación de los cuerpos de agua
- Decreto 1541 de 1978 “Derecho al uso, concesión para aprovechamiento”
- Decreto 1594 de 1984, “Vertimientos cabeceras de las fuentes de agua, sector aguas arriba de las bocatomas para agua potable
- Decreto 1096 de 2000 “Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS”
- Decreto 155 de 2004 “Pago de tasas por utilización de aguas”
- Decreto 1299 de 2008 “Reglamenta el Departamento de Gestión Ambiental de las empresas a nivel industrial”
- Decreto 3930 de 2010 “Usos del agua y residuos líquidos”

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	<p align="center">COPIA NO CONTROLADA</p> 	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 14 de 57

- Decreto 4728 de 2010 modifica parcialmente el Decreto 3930 de 2010
- Resolución 865 de 2004 “Metodología para el cálculo de las tasas de uso”
- Resolución 865 de 2004 “Elaboración del formulario de información de las tasas de uso”
- Resolución 240 de 2004 “Bases para el cálculo de la depreciación y se establece la tarifa mínima de la tasa por utilización de aguas”
- Resolución 866 de 2004 “Formulario de información relacionada con el cobro de las tasas por utilización de aguas y el estado de los recursos hídricos a que se refiere el Decreto 155 de 2004 y se adoptan otras disposiciones
- Resolución 0075 de 2011 “Se adopta el formato de reporte sobre el estado de cumplimiento de la norma de vertimiento puntual al alcantarillado público”

En lo referente a la Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional:

- Código Sustantivo del Trabajo - Obligaciones del Empleador
- Código Nacional de Tránsito
- Ley 9 de 1999 “Código sanitario nacional” Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones
- Ley 100 de 1993 “Regula el Sistema General de Seguridad Social y Riesgos Profesionales”
- Ley 320 de 1996 “Convenio OIT 174”
- Ley 361 de 1997 “Integración social de las personas con limitación”
- Ley 378 de 1997 “Informar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos”
- Ley 1010 de 2006 “Prevención y Tratamiento Acoso laboral”
- Decreto 1772 de 1994 “Afiliar a todos los trabajadores al Sistema de Seguridad Social”
- Decreto 1771 de 1994 “Pago de las Prestaciones Económicas”
- Resolución N° 2400 de 1979 “Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad industrial en establecimientos de trabajo”
- Resolución 02413 de 1979 “Por la cual se dicta el Reglamento de Higiene y Seguridad para la Industria de la Construcción”
- Resolución 8321 de 1983 “Por la cual se dictan normas sobre Protección y Conservación de la Audición de la Salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos”
- Decreto 614 de 1984 “Determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el mejoramiento de las condiciones de trabajo”
- Resolución 02013 / 86 “Reglamenta la Organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial”
- Resolución 2013 de 1986 “Funcionamiento del COPASO”
- Resolución 1016 de 1989 “Reglamenta la Organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional”
- Resolución 1075/ 92 “Diseñar y establecer el programa de prevención del Consumo de Alcohol y Drogas”
- Convenio 170 OIT (Ratificado Ley 55 de 1993) “Seguridad en la utilización de productos químicos”

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	<p>COPIA NO CONTROLADA</p> 	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 15 de 57

- Decreto 1772 del 3 de agosto de 1994 “Afiliar a todos los trabajadores al Sistema de Seguridad Social2
- Decreto Ley 1295 de 1994 “Organización y administración el Sistema General de Riesgos Profesionales”
- Decreto 1281 de 1994 “Actividades de alto riesgo para la salud del trabajador”
- Resolución 4059 de 1995 “Formato único reporte accidente de trabajo y enfermedad profesional”
- Circular 0070 de 2009 “Procedimientos e Instrucciones para trabajo en alturas”
- Resolución 2291 del 22 de junio de 2010 “Las empresas, contratistas y subcontratistas dispondrán hasta el 30 de julio de 2012 para acreditar la competencia laboral del personal que labora en alturas”

2.3 NORMAS INTERNAS

- Reglamento Interno de Trabajo
- Código de Ética y Buen Gobierno
- Manual de Descripción de Cargos y Competencias
- Manual de Control de Impacto Urbano
- Manual de Imagen Institucional
- Manual de normas y recomendaciones en seguridad y salud ocupacional
- Panoramas de Factores de Riesgo
- Análisis de Riesgo por Tarea (ART)

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA  AGUAS DE CARTAGENA	MI
2012/03/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 16 de 57

3. ENFOQUE DE PROCESOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. ha implementado la Gestión por Procesos como modelo de administración para el desarrollo de las actividades de su negocio. Este cambio se fundamentó, en la necesidad de estructurar los procesos en términos que aporten valor a la Organización y se obtenga una buena prestación de los servicios.

Mediante el conocimiento previo de los requisitos de los clientes, esta estructura de procesos le permite a la Organización planificar los cambios, teniendo en cuenta la medición de la evolución del desempeño y eficacia de los procesos, de manera que se cumpla el ciclo PHVA.

3.1 MAPA DE PROCESOS

Los procesos identificados y sus interacciones se pueden apreciar de manera global en el Mapa de Procesos de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., el cual se adoptó del Anexo Técnico de la Resolución SSPD 33635 de 2005, en la que se indica la obligatoriedad de contar con un Sistema de Información Basado en el Costeo de Actividades. En este se indica el mapa de procesos para cada tipo de empresa de servicios públicos domiciliarios.

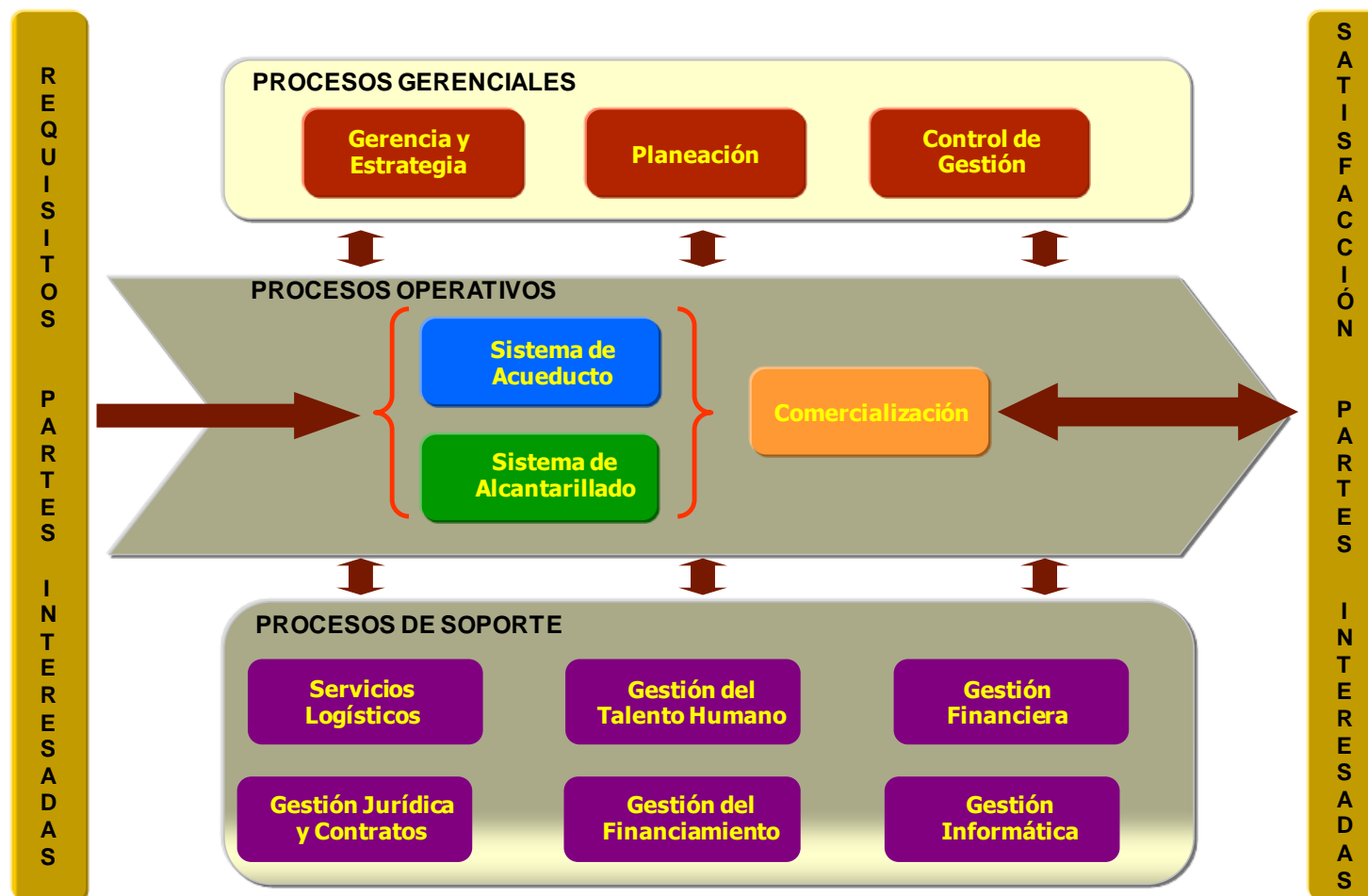
De este mapa, se incluyen dentro del alcance de la certificación bajo el enfoque de la NTC_ISO 9001:2008 - NTC_ ISO 14001:2004 y NTC_OHSAS 18001:2007, los siguientes procesos:

- Gerencia y Estrategia
- Planeación
- Control de Gestión
- Sistema de Acueducto
- Sistema de Alcantarillado
- Comercialización
- Servicios Logísticos: Gestión de Compras
- Gestión del Talento Humano: Perfiles y Competencias

La caracterización de cada uno de ellos, donde se describe como están implementados para el logro de la eficacia, se registra en la aplicación del sistema integrado de gestión en la INTRANET. Esta caracterización precisa la configuración del proceso en lo referente a:

- Misión del Proceso
- Requisitos Legales y Normativos
- Indicadores de Gestión
- Documentación
- Disposiciones de seguimiento
- Actividades generales en el Planear – Hacer – Verificar y Actuar
- Actividades y tareas
- Responsables
- Entradas
- Proveedores
- Recursos de las actividades y tareas
- Salidas (producto final – actividad cliente)
- Riesgos Operativos
- Formatos de Registros

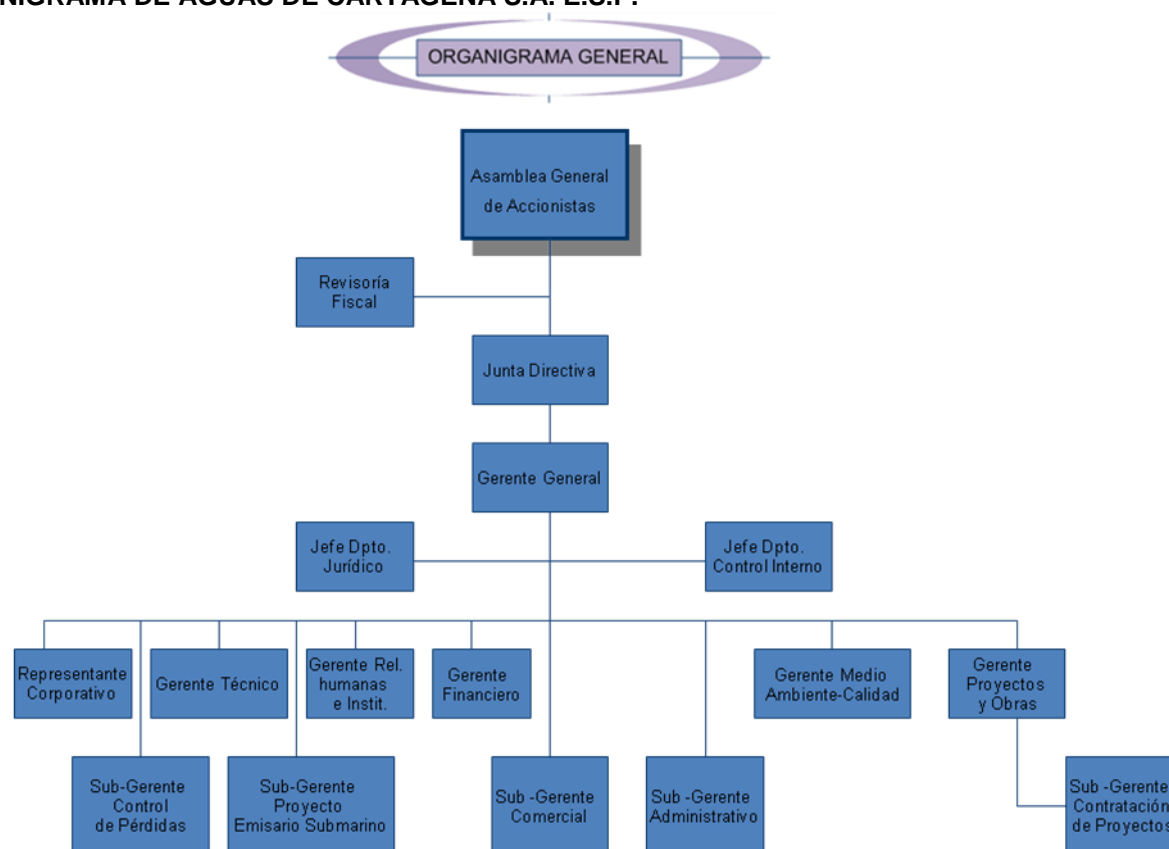
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------



Edición : 16	<p>COPIA NO CONTROLADA</p> 	MI
2011/07/15	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 18 de 57

3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.2.1 ORGANIGRAMA DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.



Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 19 de 57

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - AMBIENTAL – SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

4.1 REQUISITOS GENERALES

Aguas de Cartagena ha desarrollado su Sistema de Gestión, sobre la base de lo dispuesto en las Normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004 y NTC-OHSAS 18001:2007, para ello:

- Identificó los procesos que intervienen en el Sistema
- Determinó su secuencia e interacción
- Identificó los aspectos ambientales de los procesos y sus impactos asociados.
- Identificó los peligros asociados a las actividades propias del desarrollo de su misión, valoró sus riesgos e implementó los respectivos controles.
- Determinó los criterios y métodos que se requieren para asegurar su operación y control.
- Dispone de los recursos e información necesaria para soportar su operación, seguimiento y medición
- Implementó las acciones necesarias para alcanzar los objetivos y mantener una cultura sostenible de mejoramiento continuo.

Sobre las actividades que Aguas de Cartagena contrata con terceros, mantiene un riguroso control y seguimiento, para asegurar que se proteja la conformidad en los servicios que presta.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

Para garantizar la operación efectiva y el control de los procesos del Sistema, Aguas de Cartagena ha establecido su estructura documental en forma piramidal, jerarquizándola según los niveles que se describen a continuación:

4.2.2 NIVEL 1: MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Es el documento básico del Sistema, donde se describe la política, el alcance y los objetivos generales de la Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la Organización. En él se detalla la estructura del Sistema y se expone la manera cómo se interpretan y aplican los apartados de las normas. El Manual gobierna la implantación de los procedimientos y el cumplimiento de los objetivos.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

NIVEL 2: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos describen la manera como se realizan las actividades de las distintas áreas de la Organización y las interacciones entre procesos y funciones, para cumplir con los requisitos exigidos en las normas NTC-ISO 9001/2008, NTC-ISO 14001/2004 y NTC OHSAS 18001:2007.

El Gerente de Medio Ambiente y Calidad o Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales (según sea el caso), es el encargado de verificar la redacción, coherencia y aplicación de los

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 20 de 57

procedimientos. La responsabilidad y detalles para su elaboración están establecidos en el procedimiento PG_01 “Control de la Documentación Interna”.

Los procedimientos se han agrupado en Gerenciales los relacionados con el sostenimiento del Sistema, Operativos los que desarrollan la misión de la Organización, de Soporte los que apoyan la gestión de los anteriores, Medioambientales los que establecen la Gestión Ambiental de los procesos y de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional que son los que definen las directrices para controlar los riesgos en salud y la seguridad ocupacional para la prevención de lesiones y enfermedades en la razón de ser de la Organización.

NIVEL 3

Lo constituyen los documentos particulares de las áreas y funciones de la Organización. La generación de estas instrucciones está regulada por el procedimiento PG_01 de “Control de la Documentación Interna” y lo componen los siguientes tipos de documentos:

INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

Describen de manera detallada, como se realizan las actividades específicas que tienen influencia directa sobre la calidad del producto y del servicio que se presta.

Su nivel de detalle es superior al de los procedimientos, ya que describen paso a paso como se tiene que realizar una actividad concreta.

INSTRUCTIVOS DE ENSAYO

Son documentos que establecen el método utilizado para la realización de un determinado ensayo sobre el producto, los insumos para el tratamiento y/o algunos componentes de la infraestructura. Las instrucciones de ensayo pueden ser definidas internamente o bien por métodos normalizados.

INSTRUCTIVOS DE CALIBRACIÓN

Son documentos que establecen el método utilizado para la calibración de un determinado equipo necesario para la inspección o análisis.

INSTRUCTIVOS DE MANTENIMIENTO

Describen los pasos a seguir para llevar a cabo los mantenimientos correctivos y/o preventivos de los componentes e instalaciones de la infraestructura del sistema de acueducto y de los equipos de laboratorio utilizados para el control de calidad.

INSTRUCTIVOS AMBIENTALES

Describen las prácticas que tienen influencia directa sobre los aspectos ambientales de las actividades de la organización. Su nivel de detalle es superior al de los Procedimientos ya que describen paso a paso como tiene que realizarse una actividad concreta.

GUÍAS

Documentos externos que recomiendan cómo hacer las cosas; tienen un ámbito general y no involucran responsabilidades que generen el rompimiento de la cadena de producción, en caso de que no se realicen de la forma indicada y que han sido adoptados por la empresa como documentos internos. Básicamente persiguen generar hábitos de comportamiento.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 21 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

DIRECTRICES ADMINISTRATIVAS

Tienen también una aplicación generalizada, sin embargo, para su aplicación tienen fuerza legal y su incumplimiento genera responsabilidades administrativas y/o laborales al interior de la empresa y/o por fuera de ella.

MANUALES DE REFERENCIA

Son manuales que desarrollan temas específicos y que sirven como guía para la realización de determinadas operaciones. Estos manuales pueden ser definidos por cualquier Departamento de la Organización o incluso provenir de otras entidades.

PROGRAMA

Este define los objetivos y metas anuales de la Organización en aspectos de gran relevancia:

- Gestión ambiental
- Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

En él se detallan los objetivos cuantificados, los plazos para conseguirlos y el responsable de su consecución. El seguimiento de los objetivos se realiza a través de las reuniones para la revisión del Sistema.

PLANES DE FORMACIÓN

Estos planes aglutinan las necesidades de formación de todo el personal de la Organización, con base en los requisitos definidos en el diagnóstico de competencias y de la formación particular de cada empleado. En dicho plan se detallan los cursos a desarrollar en los diferentes períodos del año y las personas elegidas para realizarlos.

PLANES DE CONTINGENCIA

Estos planes describen las medidas que se tomarán bajo circunstancias especiales, en las que Aguas de Cartagena tiene que efectuar maniobras no habituales para garantizar el suministro de agua potable, la operación del alcantarillado y el control, mitigación o eliminación de la ocurrencia de impactos ambientales.

PLANES DE CALIBRACIÓN

Estos planes describen los compromisos que se adoptan para mantener dentro de los rangos y tolerancias permitidas por las normas, los equipos de inspección, medición y ensayo. En ellos se hace referencia a la periodicidad de las calibraciones y la instrucción de calibración a utilizar en cada uno de los casos.

PLANES DE MANTENIMIENTO

Estos planes definen las actividades periódicas de mantenimiento de equipos y componentes de la infraestructura de servicios.

PLANES DE CONTROL DE CALIDAD

Los planes de control de calidad detallan las actividades de muestreo y análisis, indicando la frecuencia necesaria con que se efectúan para el control de calidad del agua.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 22 de 57

PLAN ANUAL DE LECTURAS

Este plan indica las fechas límites para la lectura de los medidores de cada usuario, para cada una de las zonas o ciclos de lectura, en las cuales se ha dividido la ciudad.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Son aquellos requisitos que específicamente deben cumplir los materiales y los productos químicos utilizados en los procesos.

MANUAL DE DESCRIPCION DE CARGOS Y COMPETENCIAS

Describe la misión de los cargos, competencias, responsabilidades, los estudios y experiencia que se requieren para desempeñar un cargo específico en la Organización.

DOCUMENTACIÓN EXTERNA

Es aquella documentación generada por terceros ajenos a la organización y que afecta al Sistema: normativas, legislación, reglamentos, etc. Esta, puede proceder de la administración, organismos oficiales, municipio, otras empresas del grupo o proveedores.

4.2.4 NIVEL 4: REGISTROS

Aunque no son propiamente documentos en el sentido en que este término se utiliza en la norma, siempre se incluyen como parte de la jerarquía del Sistema. Estos proporcionan la evidencia del cumplimiento con lo establecido en el mismo.

Los registros más relevantes que lleva la Organización son los siguientes:

- Registros de control de calidad de agua
- Registros de mantenimiento
- Registros de calibración
- Contratos formalizados
- Parte de detección de fugas
- Certificados de calidad de productos químicos
- Órdenes de Compra
- Informes de auditorias
- No conformidades acciones correctivas y preventivas
- Informe mensual de quejas y reclamaciones
- Actas de Comité
- Indicadores
- Registros de formación

4.2.5 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_01 "Control de la Documentación Interna"

PG_02 "Control de la Documentación Externa"

PG_05 "Control de Registros"

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 23 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia General de Aguas de Cartagena ha establecido sus Sistemas de Gestión, con base en los principios definidos en la política. Periódicamente, en las reuniones de Comité, se revisa la eficacia de las medidas que se implementan en procura del cumplimiento de los programas y en general de la mejora continua.

Para su difusión, la Organización se vale de canales apropiados, a través de los cuales se transmiten a los empleados la importancia en el cumplimiento de los requisitos y objetivos.

Adicionalmente, durante los procesos de sensibilización y actualización en los temas de la gestión de calidad y ambiental, se interactúa con los participantes de manera que se obtienen propuestas para el mejoramiento de los procesos, que posteriormente son analizadas y validadas en caso de ser aplicables.

Las líneas de responsabilidad del personal directivo, se encuentran especificadas en el Organigrama en el numeral 3.2.

5.2 ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

Aguas de Cartagena ha querido ir más allá del cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente para la óptima prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. El objetivo no es otro que lograr la satisfacción del cliente enmarcado dentro de un respeto por los elementos del ambiente.

5.2.1 Aspectos Ambientales.

La Organización ha identificado, evaluado y seleccionado los aspectos ambientales que aplican a sus actividades, productos y servicios, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PM_01 "Identificación de Aspectos Medioambientales".

Los aspectos ambientales identificados, se clasificaron en distintas categorías, de acuerdo con los resultados de la calificación que se describe en el procedimiento y que permite identificar los significativos y no significativos, con el fin de priorizar las acciones a ejecutar. Estos son la base para el establecimiento del control operacional y de los objetivos de la gestión ambiental.

5.2.2 Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos.

La Organización ha identificado los peligros asociados a las actividades propias de la misión y valorado los riesgos correspondientes. De igual forma ha establecido e implementado los respectivos controles, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PS_19 "Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles".

5.3 POLITICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La política Integral de la Organización se encuentra definida en el numeral 1.10 del presente documento.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 24 de 57

Los compromisos en relación con los sistemas de gestión asumidos por la Gerencia General se encuentran establecidos en el numeral 1.9 -Declaración del Gerente General-, del presente Manual.

La Gerencia General se asegura que esta Política se comunica a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y para ello:

- La enmarca y expone en lugares visibles en las diferentes dependencias.
- Cuando se produce una modificación o actualización, es comunicada en todos los niveles de la Organización
- En el momento de la contratación de un nuevo empleado se le hace conocer.
- La política es objeto de revisión periódica, para de adecuar su nivel de compromiso con base en la experiencia, la identificación de los nuevos riesgos, nuevos aspectos ambientales, nuevas tecnologías y nuevos retos. Adicionalmente se revisa periódicamente para asegurar que sigue siendo pertinente y apropiada para la organización.

El Procedimiento PG_06 - “Revisión de los Sistemas de Gestión” establece el proceso que la Gerencia utiliza, a través del Comité, para su revisión.

Con el fin de asegurar que el público en general tenga acceso a conocer la Política, se tiene expuesta en dependencias de acceso al público, se encuentra disponible en la página de internet www.acuacar.com y se garantiza una copia de la misma a quien la solicite.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS

Los objetivos generales para el cumplimiento de la política, se definen en el apartado 1.5 de este Manual y se revisan periódicamente durante el ejercicio de Planeación Estratégica, que se aplica mediante un análisis de riesgo empresarial. Los objetivos específicos, se establecen anualmente durante las Revisiones del Sistema.

El Procedimiento Medioambiental PM_01 “Identificación de aspectos Medioambientales” establece el proceso para la identificación de aspectos Medioambientales significativos en actividades, productos y servicios. De este proceso se derivan los objetivos a desarrollar en un período determinado y que se incluyen en el “Programa”.

Cuando se establecen y revisan los objetivos, se consideran los requisitos legales y de otro tipo, los aspectos ambientales significativos, las opciones tecnológicas, los requisitos financieros y operacionales, los resultados de la revisión gerencial, de las auditorias y de los simulacros, así como la opinión de las partes interesadas.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La planificación se constituye en la herramienta para garantizar que los objetivos, procedimientos y demás documentos del Sistema, son coherentes con todos los requisitos.

La planificación en la Organización se realiza de manera controlada para mantener la integridad del Sistema y abarca entre otros, los siguientes aspectos:

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 25 de 57

- Identificación y aprobación de la inversión, medios materiales y humanos necesarios, incluyendo la formación específica, para el desarrollo de proyectos o nuevas actividades.
- Verificación de la coherencia del Sistema con el proceso productivo, las instalaciones y la documentación.
- Actualización de las técnicas de control, inspección y ensayo, cuando sea preciso. Ello incluye las reformas por cambios en la documentación de referencia (legislación, normativa, etc.).
- Identificación oportuna de cualquier nuevo requisito de medida que suponga una capacidad que exceda al estado actual de la tecnología, para desarrollar la capacidad requerida.
- Revisión de los criterios de aceptación para el producto y del servicio, que se indican en los procedimientos, cuando ocurran cambios en la normativa legal vigente.
- Identificación de los registros que procedan para nuevas actividades.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Las funciones, responsabilidades y autoridad relacionadas con la Gestión de la Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional, de los distintos cargos directivos del organigrama indicado en el apartado 2.1 del presente Manual, son las siguientes:

GERENTE GENERAL

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

- Define, aprueba, publica y difunde la Política Integral de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Aprueba el Manual de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Aprueba el programa de gestión anual
- Dirige y controla la calidad de todos los servicios
- Firma y autoriza los contratos con los proveedores.
- Aprueba cambios en la organización y define objetivos.
- Nombra al representante de la Gerencia en materia de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Revisa periódicamente la correcta aplicación del Sistema de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Aprueba el programa de auditorías definido por el Comité de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Asegura que se asignen los recursos para el funcionamiento efectivo del Sistema.
- Preside el Comité de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo.
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Asigna los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para conseguir los objetivos establecidos.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 26 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

- Establece la estructura organizativa necesaria y obligatoria para la realización de las actividades preventivas que le encomienda la Ley, integrándola en la organización existente.
- Especifica en el organigrama general de la empresa las funciones preventivas que debe desarrollar cada uno de sus miembros, definiéndolas por escrito, velando por su cumplimiento y asignando las responsabilidades propias de cada nivel jerárquico, de forma clara e inequívoca.
- Lidera y realiza las Inspecciones gerenciales a las instalaciones de la empresa con el fin de comprobar el cumplimiento de las normas, de las condiciones de seguridad y del ambiente de trabajo.

REPRESENTANTE CORPORATIVO

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Actúa como representante de la Gerencia General en el manejo de las relaciones externas con las empresas reguladoras en lo que tiene que ver con las regulaciones de tarifas
- Es el canal de comunicación en lo que respecta a las regulaciones de tarifas con el Equipo Gerencial
- Identifica los riesgos que no son de gobernabilidad de la organización y los socializa con el Equipo Gerencial.
- Hace retroalimentación con el Equipo Gerencial

GERENTE FINANCIERO

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional:

- Planifica y coordina el flujo financiero de la Organización para la evolución del Sistema.
- Controla, analiza y planifica el cobro generado por las facturas emitidas.
- Coordina la documentación de las operaciones efectuadas con el cliente, para su registro contable y fiscal, de acuerdo con la normativa vigente al respecto.
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de calidad y ambiental.
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 27 de 57

- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

SUBGERENTE COMERCIAL

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Coordina la elaboración, implantación y mantenimiento de los controles que garanticen el cobro justo del servicio prestado.
- Coordina la emisión y distribución oportuna de la facturación.
- Establece y gestiona las diferentes modalidades de cobro.
- Garantiza la ejecución de un proceso correcto de instalación, mantenimiento y lectura de contadores.
- Mantiene el servicio de atención al cliente.
- Define, ejecuta y supervisa las acciones correctoras y preventivas relacionadas con el servicio al cliente, derivadas o no de reclamaciones.
- Gestiona el cobro de la deuda de morosos.
- Fomenta en los usuarios el buen uso de los sistemas de acueducto y alcantarillado
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de calidad y ambiental.
- Mantiene actualizados y conserva los registros de los procesos a su cargo
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

GERENTE TÉCNICO

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional Planifica y coordina la explotación del recurso agua y de la gestión de alcantarillado, para garantizar el servicio continuo e identifica los aspectos ambientales en su área de gestión.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 28 de 57

- Coordina el proceso de potabilización con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua.
- Aprueba los planes de mantenimiento de las instalaciones de producción, tratamiento y distribución del agua, al igual que el de alcantarillado y bombeo de aguas residuales.
- Planifica la elaboración, implantación y mantenimiento de los controles del proceso productivo, de la distribución del agua y del sistema de alcantarillado
- Investiga y propone la explotación de nuevas fuentes de agua para garantizar la atención de las demandas futuras.
- Coordina la atención de los requerimientos que respecto a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado realice el cliente.
- Coordina el desarrollo e implantación los planes de contingencia para la distribución de agua, en casos de corte general o catástrofes naturales.
- Aprueba el uso de nuevas tecnologías y materiales para el mejoramiento de la calidad del agua y la prestación de los servicios.
- Establece, para la aprobación de la Gerencia General la programación de obras para el mejoramiento del sistema de acueducto y alcantarillado.
- Aprueba y supervisa las acciones correctivas y preventivas que resuelven las no conformidades reales o potenciales.
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Actualiza y conserva los registros de los procesos a su cargo
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión.
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

SUBGERENTE DE CONTROL DE PÉRDIDAS

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

- Adelanta la gestión para reducir el agua no contabilizada.
- Define, orienta y controla los programas encaminados al control de las pérdidas de agua en el sistema de acueducto.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 29 de 57

- Aprueba y supervisa las acciones correctivas y preventivas que resuelven las no conformidades reales o potenciales.
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de calidad y ambiental.
- Actualiza y conserva los registros de los procesos a su cargo
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión.
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

GERENTE DE PROYECTOS Y OBRAS

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Dirige la gestión de proyectos que constituyen el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, desde la estructuración de técnica hasta los trámites financieros.
- Define, orienta y controla todas las actividades relacionadas con la preparación de los pliegos de licitaciones, estudios de evaluación de propuestas, adjudicación de contratos, control de etapas de la contratación, la asignación oportuna de recursos económicos de las diferentes fuentes y su aprobación por los organismos financieros.
- Define, orienta y controla las actividades relacionadas con la interventoría a obras de acueducto y alcantarillado que se contraten con terceros, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en los contratos
- Aprueba y supervisa las acciones correctoras y preventivas que resuelven las no conformidades reales o potenciales.
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Mantiene actualizados y conserva los registros de los procesos a su cargo
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 30 de 57

- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Gestiona las actividades de compra de insumos para el tratamiento y materiales para la operación de la infraestructura de los servicios.
- Garantiza que los proveedores cumplan con estándares de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Gestiona las necesidades informáticas del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- Colabora con el resto de áreas para el mantenimiento de la información que soporta al Sistema de Calidad y Medio Ambiente en las condiciones de seguridad exigidas en los procedimientos, en especial lo concerniente a los registros cuyo soporte sea informático.
- Evalúa nuevos productos informáticos susceptibles de ser incorporadas a la Organización, para mejorar el servicio de Atención al Cliente.
- Aprueba y supervisa las acciones correctoras y preventivas que resuelven las no conformidades reales o potenciales.
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de calidad y ambiental.
- Mantiene actualizados y conserva los registros de los procesos a su cargo
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 31 de 57

- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

GERENTE DE RELACIONES HUMANAS E INSTITUCIONALES

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Actúa como representante de la Gerencia en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, con autoridad y responsabilidad.
 - Identifica las necesidades de formación relacionadas con el Sistema de Calidad y Medio Ambiente y elabora e implanta el plan de capacitación.
 - Elabora, mantiene e implanta los manuales: Descripción de Funciones y de Seguridad Industrial e Higiene.
 - Realiza la difusión y publicidad de los Certificados ICONTEC de Gestión de la Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
 - Desarrolla la encuesta de satisfacción del cliente.
 - Asegura que los empleados cumplan con los estándares de competencia para desarrollar sus actividades.
 - Aprueba y supervisa las acciones correctoras y preventivas que resuelven las no conformidades reales o potenciales.
 - Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional...
 - Mantiene actualizados y conserva los registros de los procesos a su cargo
 - Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
 - Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
 - Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión.
 - Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
 - Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
 - Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
 - Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
 - Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
 - Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
 - Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
 - Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.
- Representa a la alta gerencia

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 32 de 57
MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		

GERENTE DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Actúa como representante de la Gerencia en materia Calidad y Ambiente, con autoridad y responsabilidad.
- Define, dirige y controla las actividades concernientes a la Gestión de Calidad y Ambiente.
- Coordina la ejecución de las Auditorías Internas e informa los resultados al Comité.
- Coordina las reuniones mensuales y anuales para la Revisión del Sistema
- Asegura la actualización anual del Sistema, mediante la adaptación de los distintos manuales y documentos que lo constituyen.
- Mantiene informada a la Gerencia de las desviaciones que se produzcan.
- Coordina las relaciones con entidades externas en materia de Calidad y Ambiente.
- Promueve mejoras en el modelo de Gestión.
- Conformar, evalúa y gestiona la capacitación del equipo de Auditores Internos.
- Programa las campañas de sensibilización en Calidad y Medio Ambiente.
- Controla las publicaciones referentes al tema de Calidad y Medio Ambiente.
- Supervisa la planificación del control de calidad de agua en los procesos, de acuerdo con los estándares de calidad vigentes.
- Impulsa la modernización del Laboratorio y su proyección exterior.
- Coordina el flujo de datos entre el Laboratorio y los clientes internos.
- Aprueba y supervisa las acciones correctoras y preventivas que resuelven las no conformidades reales o potenciales.
- Coordina y promueve la participación del personal a su cargo en los procesos de gestión de calidad y ambiental.
- Mantiene actualizados y conserva los registros de los procesos a su cargo
- Realiza los trámites para la gestión de los residuos generados en su área
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo.
- Controla el cumplimiento de los objetivos y metas de su área de gestión
- Realiza las acciones de comunicación externa e interna de carácter medioambiental.
- Garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo
- Desarrolla la política preventiva de la empresa y define los compromisos y objetivos concretos anuales.
- Promueve y participa en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procura tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Cumple y hace cumplir los objetivos preventivos generales establecidos, desarrollando los objetivos específicos de su unidad.
- Impulsa, coordina y controla las actuaciones preventivas y las medidas que deben adoptarse en los plazos establecidos.
- Apoya a los mandos intermedios de su unidad funcional y asegurar su formación en prevención.
- Promover y participar en la elaboración de procedimientos de trabajo en aquellas tareas críticas que se realicen normal u ocasionalmente en su área funcional.
- Revisa periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.
- Representa a la alta gerencia

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 33 de 57

COORDINADOR DE CALIDAD

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Colabora con la dirección en el proceso de desarrollo e implantación del Sistema.
- Apoya a los responsables de los procesos en la planificación y desarrollo del Sistema.
- Supervisa las acciones y acuerdos adoptados en relación con el Sistema.
- Verifica el cumplimiento y ejecución de los procedimientos e instrucciones de Calidad
- Controla el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a las instalaciones, actividades, productos y servicios de la empresa.
- Evalúa previo a su implantación, los efectos potenciales sobre la calidad de cualquier modificación del proceso, actividad, servicio o producto.
- Vela por la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo.
- Supervisa que las obras bajo su responsabilidad se desarrollen dentro de todos los lineamientos de seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la empresa.
- Verifica el cumplimiento por parte de los contratistas de todas la Normas SISO, vigentes en la empresa.
- Desarrollar la POLITICA INTEGRADA SISTEMA DE GESTIÓN (Gestión de Calidad – Ambiental – Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
- Promover y participar en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procurar tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Brindar su apoyo a los programas de prevención de incidentes, accidentes enfermedades profesionales, con el fin de asegurarse que se cumpla eficazmente en su área.
- Participar en la elaboración de los procedimientos e instrucciones de los trabajos que se realicen en su área de competencia y velar por el cumplimiento de los mismos a fin de que todo trabajo se realice con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.
- Revisar periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

COORDINADOR AMBIENTAL

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Colabora con la dirección en el proceso de desarrollo e implantación del Sistema.
- Apoya a los responsables de los procesos en la planificación y desarrollo del Sistema.
- Supervisa las acciones y acuerdos adoptados en relación con el Sistema.
- Hace seguimiento al cumplimiento del Programa Anual en el componente Medioambiental.
- Verifica el cumplimiento y ejecución de los procedimientos e instrucciones Ambientales
- Controla el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a las instalaciones, actividades, productos y servicios de la empresa.
- Evalúa previo a su implantación, los efectos potenciales sobre el ambiente de cualquier modificación del proceso, actividad, servicio o producto.
- Realiza la evaluación y revisión de los efectos ambientales de la empresa.
- Apoya y asesora la elaboración del programa Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional. anual y efectuar su seguimiento.
- Coordina con Relaciones Institucionales y Humanas el diseño de los programas de formación ambiental.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 34 de 57

- Vela por la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo.
- Supervisa que las obras bajo su responsabilidad se desarrollen dentro de todos los lineamientos de seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la empresa.
- Verifica el cumplimiento por parte de los contratistas de todas la Normas SISO, vigentes en la empresa.
- Desarrollar la POLITICA INTEGRADA SISTEMA DE GESTIÓN (Gestión de Calidad – Ambiental – Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
- Promover y participar en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procurar tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Brindar su apoyo a los programas de prevención de incidentes, accidentes enfermedades profesionales, con el fin de asegurarse que se cumpla eficazmente en su área.
- Participar en la elaboración de los procedimientos e instrucciones de los trabajos que se realicen en su área de competencia y velar por el cumplimiento de los mismos a fin de que todo trabajo se realice con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.
- Revisar periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

JEFE DE LABORATORIO

Además de las responsabilidades y autoridad relacionadas con el cargo, tiene las siguientes funciones relativas a la Calidad, Ambiente y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

- Efectúa los análisis necesarios para hacer el Monitoreo de fuentes de captación, cuerpos naturales de disposición, vertidos y productos de la empresa.
- Hace una adecuada gestión de los residuos generados en su dependencia.
- Vela por la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo.
- Supervisa que las obras bajo su responsabilidad se desarrollen dentro de todos los lineamientos de seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la empresa.
- Verifica el cumplimiento por parte de los contratistas de todas la Normas SISO, vigentes en la empresa.
- Desarrollar la POLITICA INTEGRADA SISTEMA DE GESTIÓN (Gestión de Calidad – Ambiental – Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
- Promover y participar en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procurar tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Brindar su apoyo a los programas de prevención de incidentes, accidentes enfermedades profesionales, con el fin de asegurarse que se cumpla eficazmente en su área.
- Participar en la elaboración de los procedimientos e instrucciones de los trabajos que se realicen en su área de competencia y velar por el cumplimiento de los mismos a fin de que todo trabajo se realice con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.
- Revisar periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

AUDITORES INTERNOS

Además del desempeño de las labores propias de los cargos que desarrollan en las diferentes áreas de la Organización, algunos de sus empleados están comprometidos de manera especial con el Sistema de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional... Ellos han recibido formación como Auditores Internos.

Los Auditores son seleccionados por el Gerente de Medio Ambiente y Calidad, para realizar las auditorías internas al Sistema de Calidad y Ambiental y por el Gerente de Relaciones Humanas e

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 35 de 57

Institucionales para las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

JEFES DE DEPARTAMENTOS

Son los responsables de asegurar el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, por parte del personal a su cargo. Cumplen las siguientes funciones:

- Controlan el cumplimiento de los procedimientos, instrucciones de trabajo y normas que afecten a sus respectivos Departamentos.
- Mantienen actualizados y conservan los registros derivados de sus funciones.
- Identifican los requisitos de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional correspondientes a sus procesos
- Comunican al personal a su cargo los objetivos y metas correspondientes a sus procesos.
- Comunican a superior inmediato los problemas que se detecten, especialmente cuando de ellos se deriven No Conformidades.
- Vela por la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo.
- Supervisa que las obras bajo su responsabilidad se desarrollen dentro de todos los lineamientos de seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la empresa.
- Verifica el cumplimiento por parte de los contratistas de todas la Normas SISO, vigentes en la empresa.
- Desarrollar la POLITICA INTEGRADA SISTEMA DE GESTIÓN (Gestión de Calidad – Ambiental – Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
- Promover y participar en reuniones periódicas para analizar y discutir temas de seguridad y salud y procurar tratar también estos temas en las reuniones normales de trabajo.
- Brindar su apoyo a los programas de prevención de incidentes, accidentes enfermedades profesionales, con el fin de asegurarse que se cumpla eficazmente en su área.
- Participar en la elaboración de los procedimientos e instrucciones de los trabajos que se realicen en su área de competencia y velar por el cumplimiento de los mismos a fin de que todo trabajo se realice con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.
- Revisar periódicamente las condiciones de trabajo de su ámbito de actuación.

JEFE DE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

En el sistema de gestión SISO debe:

- Asumir la dirección del Programa SISO, asesorando a la Alta Dirección de la Empresa en la formulación de procedimientos administrativos objetivos y en la solución de problemas en materia de Prevención de Riesgos Profesionales.
- Mantener y actualizar un programa educativo y promocional de Salud Ocupacional para los trabajadores.
- Establecer objetivos y sistemas de medición y evaluación para verificar el cumplimiento de las actividades de Prevención de Riesgos Profesionales.
- Investigar problemas especiales de Prevención de Riesgos, recopilar, analizar y difundir información a todo nivel sobre los resultados del programa.
- Asesorar a la Alta Dirección y al área administrativa de la empresa sobre normativas legales acerca de Riesgos Profesionales.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 36 de 57

- Participar activamente en las reuniones donde se traten temas de Salud Ocupacional.
- Integrar las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo,
- Higiene y Seguridad Industrial para el control definitivo de lesiones, daños o pérdidas.
- Mantener constante comunicación con las entidades asesoras en el tema, tales como la Administradora de Riesgos Profesionales, y tomar parte activa en todas las actividades programadas por dichas organizaciones.
- Trabajar en conjunto con el Comité Paritario de Salud Ocupacional de la empresa, para el control de riesgos, reuniones programadas, visitas a puestos de trabajo, investigación de accidentes, incidentes, enfermedades profesionales y enfermedades de origen común y otras actividades que en su momento lo ameriten.
- Investigar y analizar la ejecución de los trabajos que se realizan en la empresa para mantener actualizados los procedimientos seguros de trabajo,

COORDINACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL E HIGIENE INDUSTRIAL

En el sistema de gestión SISO debe:

- Diseñar y ejecutar los Programas de prevención y promoción de la salud.
- Diseñar e implementar de los Sistemas de Vigilancia, Epidemiológicos con el fin de controlar y prevenir los ATEP.
- Coordinar y realizar todas Actividades de control de los riesgos higiénicos.
- Realizar las Inspecciones de seguridad en los puestos de trabajo, para descubrir condiciones sub-estándar y prácticas inseguras de trabajo, situaciones de orden y aseo y aspectos que afecten las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores, y proponer medidas correctivas que contribuyan a minimizar, controlar o eliminar causas que los originan.
- Expedir los permisos de trabajo que lo requieran, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Dotar y verificar el mantenimiento de los Botiquines de la empresa y llevar registros y record del consumo de medicamentos, con el fin de detectar posibles enfermedades o patologías para darle el tratamiento adecuado por medio la EPS o ARP, según sea el origen.

COORDINACIÓN DE GESTIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

En el sistema de gestión SISO debe:

- Reportar e Investigar oportunamente, de acuerdo con los términos de ley y con los procedimientos empresariales vigentes los accidentes de trabajo, y enfermedades profesionales que llegasen a presentarse.
- Diseñar y Planear las medidas de intervención, resultantes de la investigación de accidentes, vigilando su cumplimiento por parte de los responsables.
- Controlar y verificar que los Equipos de protección personal cumplan con las normas técnicas, y que la dotación se realice de acuerdo con los riesgos a los que el trabajador se encuentre expuesto.
- Diseñar el procedimiento y controlar el programa de Mantenimiento de equipos y maquinaria
- Diseñar las Normas y procedimientos de seguridad, garantizando el cumplimiento de la normatividad y de la legislación en materia de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Realizar las Inspecciones de seguridad en los puestos de trabajo, para descubrir condiciones sub-estándar y prácticas inseguras de trabajo, situaciones de orden y aseo y aspectos que afecten las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores, y proponer medidas correctivas que contribuyan a minimizar, controlar o eliminar causas que los originan.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 37 de 57

- Diseñar los procedimientos para el Manejo Seguro de materiales y sustancias peligrosas, velando por su fiel cumplimiento.
- Diseñar la Matriz para la demarcación y señalización de áreas de trabajos y procurar que todos los espacios de la empresa se encuentren señalizados conforme a las normas técnicas vigentes.
- Organizar e Implementar los Planes para la atención de emergencias de la empresa, así como capacitar y entrenar las Brigadas de emergencia.
- Mantener actualizado el Panorama de Factores de Riesgos, de la empresa, de acuerdo con las normas vigentes.

SUPERVISORES

Son los responsables de asegurar el cumplimiento de las actividades y tareas de las personas de su cargo y cumplen las siguientes funciones:

- Capacitan al personal a su cargo en lo relacionado a la aplicación de procedimientos e instrucciones.
- Mantienen actualizados y conservan los registros derivados de sus funciones en el área.
- Comunican a su jefe inmediato cualquier anomalía que se detecte y que pueda generar una No Conformidad.
- Dar instrucción completa a los trabajadores sobre la forma correcta de ejecutar sus tareas, cumpliendo con las reglas y procedimientos de trabajo en cada labor.
- Verificar el cumplimiento por parte de los contratistas de todas la Normas SISO, vigentes en la empresa
- Inspeccionar continuamente las distintas áreas y puestos de trabajo para descubrir y corregir prácticas y condiciones inseguras para minimizar, controlar o eliminar los incidentes de trabajo, accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- Participar en las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo de acuerdo con los procedimientos vigentes.
- Cumplir el programa de charlas o capacitaciones de seguridad y motivar a los trabajadores para que participen con sugerencias y recomendaciones y atender oportunamente aquellas que requieran acciones correctivas.
- Estimular a los trabajadores para que asistan a reuniones, conferencias, charlas y programas de seguridad, y fomentar su participación en inspecciones periódicas para detectar condiciones y prácticas inseguras.
- Mantenerse entrenado en las técnicas de prestación de primeros auxilios y adiestrar a sus trabajadores en estas técnicas.
- Velar por el orden y limpieza en todas las instalaciones; como también por conservar un alto nivel de higiene personal y operativa en todos los trabajadores.
- Verificar que sus trabajadores usen y mantenga correctamente su equipo de protección personal indicados para el trabajo a realizar.
- Reportar inmediatamente al Departamento de Gestión Humana, cualquier accidente o incidente que sufra un trabajador con ocasión del trabajo.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Cumplen las siguientes funciones:

- Realizan las actividades de los procedimientos e instrucciones.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 38 de 57

- Participan en la mejora continua del Sistema mediante la aportación de sugerencias y críticas constructivas.
- Comunican cualquier anomalía que pueda generar o indicar la existencia de una No Conformidad.
- Mantienen actualizados los registros que le corresponden a su función.
- Reducen al máximo el consumo de papel, reutilizan hasta donde es posible y participan en el proceso de reciclaje
- Velar por su propia seguridad y salud, como también por la de los demás, cumpliendo con las medidas de prevención adoptadas, de acuerdo con su formación y con las instrucciones de la empresa.
- Verificar el cumplimiento por parte de los contratistas, de todas las Normas SISO vigentes en la empresa
- Usar adecuadamente máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualquier medio con el que desarrolle su actividad.
- Utilizar correctamente los medios y equipos de protección personal entregados por la empresa para la realización de las funciones asignadas.
- Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, a los trabajadores designados y, si es el caso, al departamento de Gestión Humana, sobre cualquier situación sospechosa de riesgo para la seguridad y la salud.
- Cooperar con los mandos directos para garantizar unas condiciones de trabajo seguras.
- Mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo.
- Sugerir las medidas que consideren oportunas para mejorar la seguridad y las condiciones de trabajo.
- Colaborar y participar activamente en el desarrollo de las actividades de Salud Ocupacional.
- Reportar inmediatamente al Departamento de Gestión Humana cualquier accidente o incidente que sufra con ocasión del trabajo.

OPERADORES

Cumplen las siguientes funciones:

- Realizan las actividades de los procedimientos e instrucciones.
- Solicitan a sus “proveedores internos” el cumplimiento de los requisitos contenidos en los documentos respectivos.
- Participan como veedores del funcionamiento del Sistema, reportando a su superior jerárquico cualquier situación que lo afecte o que pueda ser causa de una No Conformidad.
- Participan mediante comentarios y críticas constructivas, en la mejora continua del Sistema.
- Mantienen actualizados y custodian los registros derivados de sus funciones.
- Realizan la correcta gestión interna de los residuos generados en el desarrollo de sus actividades.
- Velar por su propia seguridad y salud, como también por la de los demás, cumpliendo con las medidas de prevención adoptadas, de acuerdo con su formación y con las instrucciones de la empresa.
- Verificar el cumplimiento por parte de los contratistas, de todas las Normas SISO vigentes en la empresa
- Usar adecuadamente máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualquier medio con el que desarrolle su actividad.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 39 de 57

- Utilizar correctamente los medios y equipos de protección personal entregados por la empresa para la realización de las funciones asignadas.
- Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, a los trabajadores designados y, si es el caso, al departamento de Gestión Humana, sobre cualquier situación sospechosa de riesgo para la seguridad y la salud.
- Cooperar con los mandos directos para garantizar unas condiciones de trabajo seguras.
- Mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo.
- Sugerir las medidas que consideren oportunas para mejorar la seguridad y las condiciones de trabajo.
- Colaborar y participar activamente en el desarrollo de las actividades de Salud Ocupacional.
- Reportar inmediatamente al Departamento de Gestión Humana cualquier accidente o incidente que sufra con ocasión del trabajo.

5.5.2 REPRESENTANTES DE LA GERENCIA.

El Gerente de Medio Ambiente y Calidad, actúa como representante de la Gerencia General en materia de Calidad y Ambiente y el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales como representante de la Gerencia General en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, ambos de acuerdo con la descripción indicada en el apartado anterior, tienen la responsabilidad delegada de asegurar que los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional, estén implantados y mantenidos.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Organización tiene establecidos canales de comunicación para transmitir los compromisos para la mejora continua, así como para mostrar la evolución del cumplimiento de los objetivos.

Además, se cuenta con una aplicación denominada Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el que todos pueden consultar la evolución de los indicadores de gestión y los de monitoreo que se controlan en las reuniones de Comité. Los responsables de alimentar los índices, introducen los datos que le corresponden a más tardar antes del día 8 de cada mes.

Las comunicaciones internas relativas a los procesos productivos se desarrollan entre las dependencias de manera fluida para garantizar que no se interrumpa la continuidad de estos procesos. Estas comunicaciones se registran en los históricos informáticos del control de operaciones y en los de atención de daños.

Las correspondientes a la atención de solicitudes de clientes, que generan acciones internas, quedan registradas en la aplicación comercial y su seguimiento se controla por el responsable de Atención de Quejas y Reclamos, de manera que no supere el tiempo establecido para su solución. Debido al carácter de empresa de servicios que tiene Aguas de Cartagena, todas las comunicaciones se codifican, registran y controlan, para garantizar su oportuna respuesta.

Para sensibilizar a todos y recordarles su compromiso con el Sistema, Aguas de Cartagena en su publicación denominada "MEDIDOR", publica temas alusivos a la calidad y el cuidado ambiental. Igualmente, en las carteleras colocadas en cada sede se coloca información general y se publican asuntos relacionados con la gestión de la calidad y el medio ambiente. Para la divulgación de temas referentes a Seguridad y Salud Ocupacional, se publica y distribuye el boletín NOTIS&SO, e igualmente en las sedes operativas se ha implementado una pantalla de televisión de libre acceso

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 40 de 57

para divulgar temas, videos y recomendaciones en general relativos a la seguridad y demás temas de interés para la organización

5.5.4 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_02 "Control de la Documentación Externa"

PG_03 "Identificación de Aspectos Legales"

PG_04 "Control de las Comunicaciones"

PM_01 "Identificación de Aspectos Ambientales"

PS_15 "Comunicación de Riesgos"

PS_18 "Señalización SISO"

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

Con el fin de verificar la eficacia del Sistema de Gestión, Aguas de Cartagena constituyó el Comité de Gestión, conformado por el Gerente General, los Gerentes de Áreas y los Subgerentes. Ocasionalmente y a discreción del Gerente General, podrán asistir otros invitados a las reuniones de este Comité.

El Presidente del Comité es el Gerente General y el Gerente de Medio Ambiente y Calidad o el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales (según sea el caso), actúa como su Secretario. Las funciones principales del Comité, son las siguientes:

- Debater y ampliar la Política Integral de la Empresa.
- Realizar la revisión periódica general del Sistema.
- Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para el logro de los objetivos.
- Debater y aclarar todas las incidencias relevantes relacionadas con los procesos.
- Estudiar las necesidades de formación detectadas y definir el plan de formación.
- Plantear nuevos objetivos.
- Informar sobre la marcha general de la Organización.

Las reuniones del Comité se realizan con una periodicidad trimestral. Las actas de las reuniones tienen carácter de decisiones de Gerencia General.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

En las reuniones se hace seguimiento entre otras, de:

- Cumplimiento de objetivos, mediante la revisión de los indicadores.
- Comunicaciones de las partes interesadas y reclamaciones de clientes.
- Otras incidencias.
- Planes y solicitud de formación.
- Resultados de las Auditorías y de las evaluaciones del cumplimiento legal.
- Resultados de encuestas de satisfacción, y de participación y consulta.
- No conformidades.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Estado de la investigación de incidentes.
- Aprobación de procedimientos.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 41 de 57
MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		

- Recomendaciones para la mejora
- Seguimiento de puntos pendiente de reuniones anteriores
- Cambios en legislación, tecnologías y otros que pudieren afectar a la organización.

Anualmente el Comité, hace una Revisión General del Sistema, para ello utiliza la información que suministra la evaluación del desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios, el estado de las acciones correctoras y preventivas, los resultados de las auditorias, la encuesta de satisfacción de los clientes, las actualizaciones de los requisitos legales y el análisis de los cambios que pueden afectar el Sistema.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Como resultado de esta evaluación, el Comité propone los cambios para la mejora de la eficacia del Sistema y de sus procesos, fijando nuevos objetivos para mejorar el producto/servicio en relación con los requisitos y define necesidades de recurso para el desarrollo de sus actividades.

El procedimiento PG_06 “Revisión de los Sistemas de Gestión” establece cómo se realizan las revisiones del Sistema para asegurar su correcto funcionamiento.

5.6.4 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_06 “Revisión de los Sistemas de Gestión”

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 42 de 57

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Gerente General proporciona los recursos de medios materiales y humanos, necesarios para la correcta dirección y ejecución de los trabajos de la Organización.

Aguas de Cartagena, ha asignado las responsabilidades que están relacionadas con cada cargo y actividad (Ver numeral 5.5. Responsabilidades y Autoridad).

6.2 RECURSOS HUMANOS

La Organización tiene establecidos métodos para detectar las necesidades de formación de todo el personal, los cuales sirven de base para elaborar los Planes de Formación. Si una vez definido el plan, surgen nuevas oportunidades de formación, se incorporan al plan original.

Todas las actividades de formación impartidas son registradas y anotadas en la ficha personal de cada empleado. Para los nuevos empleados, se determinan sus necesidades de formación con base en los requerimientos para alcanzar su competencia.

Para el desarrollo del Sistema y la consecución de los objetivos y beneficios en el desarrollo de sus actividades, la Organización mantiene un constante ejercicio de sensibilización en el que comunica a los trabajadores la importancia de trabajar conforme a lo definido en los procedimientos.

Aguas de Cartagena tiene un programa de formación basado en competencias, orientado a mantener actualizados a los participantes de los procesos en los requerimientos de su cargo. De igual forma, la Organización verifica que los contratistas que ejecutan labores relacionadas con aspectos claves del servicio o aspectos ambientales significativos, cumplan con los requisitos de competencia requeridos en los aspectos específicos de su desempeño.

6.2.1 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PS_07 “Competencias, Toma de Conciencia y Formación”

6.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Aguas de Cartagena tiene establecido un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los distintos elementos que hacen parte de su infraestructura de servicios, con el propósito de garantizar que la conformidad del producto se preserve en las condiciones que exige la legislación vigente, durante su transporte entre la ETAP y la entrega al usuario.

Por otra parte, mantiene un programa de reposición de redes de acueducto y alcantarillado, con el propósito de renovar la infraestructura obsoleta e incorporar los avances en materia tecnológica.

Además la Organización, se preocupa por que sus empleados y las personas que trabajan en las empresas que se contratan para realizar actividades relativas a sus procesos, utilicen los elementos de seguridad que le permitan la segura ejecución de sus labores. Para ello, cuenta con un “Manual de Procedimientos SISO”, el cual exige se cumpla estrictamente.

6.3.1 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PS_06 “Mantenimiento de Equipos e Instalaciones”

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 43 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Antes de la implantación, Aguas de Cartagena planifica la ejecución de sus procesos productivos, de manera que los productos y servicios que se obtengan, cumplan con los requisitos exigidos en las normas y en la legislación. Los requisitos de los productos en las diferentes etapas del proceso, se definen en los “Criterios de Aceptación” y en la “Caracterización de los Procesos.”

Con el fin de asegurar que el agua cumpla con los requisitos especificados, se dispone de procedimientos documentados para todas las exigencias de inspección y ensayo que se deben realizar, de manera que permitan evidenciar el cumplimiento de los mismos. De igual forma, los registros que le corresponde llevar para proporcionar estas evidencias, son establecidos previamente y se registran en los “Planes de Control de Calidad”.

Los procesos se definen con la identificación de sus entradas, salidas, indicadores, responsables, recursos, proveedores y clientes externos o internos asociados. De esta manera, se permite verificar si el proceso está cumpliendo el objetivo para el cual fue diseñado y proponer oportunidades de mejora en el momento en que se realiza su evaluación. Este procedimiento se ajusta cabalmente al ciclo PHVA

Los procesos de la Organización se encuentran caracterizados y en ellos se indica:

- Cuáles son los subprocesos asociados
- Que requisitos se deben cumplir para su realización
- Cuáles son las entradas y salidas
- Quien es el responsable del proceso
- Quienes son sus proveedores y clientes
- Cuáles son las disposiciones de seguimiento
- Cuáles son los procedimientos de referencia

Adicionalmente, la Organización identifica los aspectos ambientales y SISO afectados por las actividades que realiza y durante el proceso de planificación establece las acciones que se deben ejecutar para cumplir con los requisitos ambientales y SISO de cada actividad.

7.1.1 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PS_04 “Seguimiento y Medición del Producto”

PM-01 “Identificación de Aspectos Ambientales”

PS_19 “Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles”

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los requisitos de los servicios que proporciona la Organización, están ampliamente definidos en el Régimen de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios. Igualmente, los requisitos de calidad del agua son los definidos por el Ministerio de Salud en la Norma de Calidad para Agua Potable, Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007 y las normas de vertimientos y demás aspectos

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 44 de 57

ambientales para el manejo de aguas residuales, están contemplados fundamentalmente en el Decreto 1594 de 1984 y en la Ley 99 de 1993, estos últimos se encuentran referenciados en la Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisito, al igual que los aspectos e impactos ambientales fueron identificados en la Matriz de “Aspectos e Impactos Ambientales”

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Debido a que la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentra regulada, Aguas de Cartagena mantiene un registro de la legislación que afecta a las características con que estos se deben prestar y en lo que tiene que ver con la realización y formalización del contrato con el cliente se ajusta a los procedimientos que exige la CRA.

Los requisitos necesarios para formalizar un contrato están definidos y documentados. Para ello, existen formularios impresos donde, una vez diligenciados, quedan definidos los detalles del mismo, incluso sus requisitos particulares. El área comercial es responsable de revisar que toda la documentación ha sido presentada correctamente y por lo tanto no quedan dudas para formalizar el contrato e iniciar el servicio de manera inmediata.

En caso que se requieran realizar modificaciones al contrato original o incluso para la terminación del mismo se sigue con lo establecido en el procedimiento PO_01 “Contratación del Servicio”. Los contratos formalizados, es decir firmados por ambas partes, constituyen el registro de la revisión. Por tanto, son archivados y mantenidos indefinidamente por el área comercial.

Mediante la aplicación del procedimiento PG_03 “Identificación de y evaluación de requisitos legales y otros” se hace el control y actualización de los requisitos legales que le aplican a los procesos que desarrolla la Organización. Este mismo mecanismo, permite que se evalúe si los procesos cumplen con la legislación ambiental pertinente y con los requerimientos específicos de las autoridades.

Los nuevos proyectos se someten igualmente, a la revisión de los requisitos legales que le son aplicables con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa. El procedimiento PG_02 “Control de la Documentación Externa” establece el proceso de control de la documentación externa en general y de los requisitos legales en particular.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Dado el carácter de empresa de servicios, las comunicaciones con los clientes se manifiestan de diferentes maneras, estas básicamente obedecen a solicitudes o reclamos, los cuales se registran en el Maestro de Abonados y en las Pólizas respectivas.

En relación con las comunicaciones recibidas de las autoridades ambientales o de partes interesadas externas, no relacionadas con la prestación del servicio, se registran y se controlan por medio de la aplicación Gestión Documental

Mediante cartas, boletines de prensa o en la cara posterior de las facturas se les informa a los clientes sobre asuntos de interés para el buen uso, deberes y derechos de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 45 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

Con el fin de ejercer un liderazgo ambiental y mantener un mecanismo de comunicación a las partes externas de los avances en la gestión ambiental de la empresa, se tiene establecido un programa de divulgación ambiental.

7.2.4 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_03 “Identificación de y evaluación de requisitos legales y otros”

PO_01 “Contratación del Servicio”

PS_08 “Atención y Solución de Quejas y Reclamaciones”

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este apartado no es aplicable en Aguas de Cartagena, debido a que la Organización como Operador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, no diseña el producto y/o servicio que presta, debido a que está regulado en la normativa vigente (Ver numeral 1.4 Exclusiones).

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

El propósito de este proceso es asegurar que los materiales, equipos y servicios que se requieren, especialmente aquellos que se consideran comprometidos para la calidad del producto y/o que puedan generar un impacto ambiental significativo en su fabricación, transporte, uso o desecho, son conformes con los requisitos de aceptación especificados.

Cuando se hace referencia a compras de productos se incluyen:

- Los aditivos, materiales y equipos necesarios para la captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución del agua.
- Los servicios contratados con terceros para la producción, tratamiento, distribución y gestión comercial.
- Los productos, equipos y servicios que se requieren para la prestación del servicio de alcantarillado.
- Los servicios contratados con terceros para la ejecución de obras de expansión
- Los servicios contratados con terceros para los monitoreos ambientales y/o para el manejo y disposición de los residuos que se producen en la operación.

7.4.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Todos los proveedores con quienes contrata Aguas de Cartagena, son evaluados con base en criterios previamente establecidos.

En caso de que un proveedor esté interesado en tener relaciones comerciales con Aguas de Cartagena, deberá someterse a una evaluación inicial, como se describe en el procedimiento PS_03 “Evaluación de Proveedores”.

Adicionalmente, los proveedores son evaluados y calificados periódicamente en función de su capacidad para cumplir con los requisitos especificados, especialmente los de calidad y del ambiente. En este último caso, considerando aquellos productos o servicios previamente identificados como generadores potenciales de impactos ambientales en sus proceso de elaboración o transporte.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 46 de 57

Los informes de evaluación, así como los resultados de la recepción y otros incidentes ocurridos con los proveedores quedan registrados y archivados; y los mismos sirven de base para su evaluación y calificación.

La ejecución de las obras de mantenimiento o expansión, son objeto de seguimiento permanente tal como se describe en el procedimiento PM_05 “Supervisión Ambiental” con el fin de verificar que se cumplen las especificaciones ambientales definidas por la organización para este tipo de actividades. El resultado de esta verificación, permite evaluar la capacidad del proveedor para cumplir con los requerimientos especificados.

7.4.3 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.

Los pedidos para la compra de componentes y productos se realizan mediante formularios estándares que son enviados mediante cartas, fax o correo electrónico. Cuando por motivo de urgencia el pedido se hace telefónicamente, posteriormente se confirma por escrito. De esta forma se asegura que los requisitos y especificaciones de la compra, están perfectamente definidos y se le facilita al proveedor para que suministre correctamente el producto solicitado.

Los documentos de compra son revisados y aprobados mediante la aplicación de “Gestión de Trabajos” con anterioridad a su envío al proveedor. Como evidencia de la revisión, el documento de compra lo tramita la persona responsable de la compra.

Todos los productos químicos considerados como materia prima (aditivos) son aprobados para su uso de acuerdo con la normativa especificada y las especificaciones técnicas de compra.

Para la adquisición de servicios, se elaboran minutas de contratos con base en requisitos de calidad y/o ambientales, que son revisados por el Gerente del Área interesada. Los proveedores y subcontratistas son informados con anterioridad, de los requisitos y procedimientos ambientales que les son de aplicación. Además de los medios antes descritos, la compra de algunos bienes o servicios, se realizan mediante solicitud de ofertas vía web.

En el Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional está definido el Procedimiento de Estándares de Seguridad para Contratistas, el cual se da a conocer a los Contratistas para su cumplimiento.

7.4.4 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

En Aguas de Cartagena no se tiene previsto que se realicen verificaciones de los productos suministrados en los locales del proveedor, excepto en aquellos casos que en el contrato se estipule la reserva del derecho para hacerlo. En la mayoría de los casos, se realiza la recepción de los productos en las instalaciones de Aguas de Cartagena. En el procedimiento PS_02 “Verificación de los Productos Comprados” se especifica el modo de verificar la condición de un producto como recibido.

7.4.5 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PS_01 “Gestión de Compras y Contratación de Servicios”

PS_02 “Verificación de los Productos Comprados”

PS_03 “Evaluación de Proveedores”

PM_05 “Supervisión Ambiental”

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 47 de 57

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos que constituyen la actividad de Aguas de Cartagena y que por lo tanto están sujetos a control, son los siguientes:

- Producción de agua.
- Distribución de agua a los clientes.
- Alcantarillado
- Gestión comercial, facturación y cobro.

Todos estos procesos se realizan bajo condiciones controladas mediante procedimientos operativos documentados. En ellos se definen cuales son las principales variables del proceso que deben mantenerse bajo control y de qué forma deben realizarse las pruebas e inspecciones. Los procedimientos operativos contienen:

- La definición de instrucciones detalladas, en caso necesario.
- La referencia a las normas que tienen aplicación en el proceso.
- Los parámetros de control del proceso y los rangos de especificación.
- El sistema de registro de datos históricos que se estimen necesarios para el control de cada proceso.

Dadas las especiales características del agua potable y su distribución, todos los procedimientos establecidos se cumplen de forma rigurosa y son supervisados de manera continua.

Además, para garantizar que las disposiciones establecidas en los procedimientos no se vean afectadas por causa de un mal funcionamiento de las instalaciones y equipos, se tiene establecido un completo plan de mantenimiento, en el que se incluyen todos los dispositivos de relevancia para la calidad del producto y del servicio prestado.

La Gestión Comercial de los servicios que presta Aguas de Cartagena, se desarrolla teniendo en cuenta que se minimicen las inconsistencias en la facturación, para evitar posteriores quejas y reclamos de los clientes y se trabaja con esmero en la reducción de los tiempos de atención.

Todos los procesos se realizan bajo condiciones controladas las cuales están definidas en los Procedimientos Operativos, Ambientales y SISO. En ellos, están establecidas las variables del proceso que deben mantenerse bajo control y la forma como este se realiza. Los aspectos ambientales, de seguridad industrial y salud ocupacional, asociados a estas operaciones o actividades son identificados y se controlan mediante estos procedimientos. El manejo de los residuos generados durante la producción y/o la prestación de los servicios se controlan mediante el procedimiento PM_04 "Gestión Integral de Residuos".

Para aquellas actividades en las que además de lo descrito en los Procedimientos, se considera necesaria la disposición de información más detallada, se han elaborado Instrucciones que están referenciadas en los apartados del Procedimiento. Los registros relativos de control de los procesos, equipos y personal, se mantienen disponibles y actualizados

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 48 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos que realiza Aguas de Cartagena para la producción y para la prestación de los servicios, son estándares para la actividad que desarrolla y en esencia sufren pocos cambios. Sin embargo, en el caso del proceso productivo en el que se presentan diferentes posibilidades para la selección de los insumos que se utilizarán en el tratamiento se desarrollan con mayor frecuencia cambios, que obedecen a los avances tecnológicos.

Para obtener la conformidad para el uso de estos productos, estos son previamente analizados a escala de laboratorio con el objeto de determinar su eficacia e inocuidad en los consumidores del producto final. Los insumos que se usarán en la potabilización del agua, solamente serán aprobados para su uso en el tratamiento, después de comprobar que no afectan a la salud.

La Organización ajusta constantemente la cantidad de cloro necesaria con que debe salir el agua potable de la planta para su distribución, para que de acuerdo con los tiempos de permanencia y recorridos en la red de distribución, se garantice el cloro residual exigido por las normas de calidad en los puntos de consumo.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Dado el carácter continuo de los procesos, la identificación del estado de los productos se realiza mediante los ensayos realizados periódicamente en los puntos críticos del proceso y/o de la red de distribución.

Aguas de Cartagena, dispone de un plan de monitoreo en los puntos claves del proceso y de la distribución, en el que se señalan las frecuencias y tipos de ensayo. De forma que la identificación del producto sea completa, desde la producción hasta la distribución.

De igual forma, existe una sistemática para conocer el estado de los productos y componentes que se utilizan para la producción, tratamiento y distribución del agua. Cuando los elementos a utilizar en los diferentes procesos requieran ser inspeccionados, estos se identifican de forma que se evite su utilización sin la inspección adecuada.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Aunque es una situación poco frecuente, el cliente puede aportar un medidor de su propiedad. En este caso, el medidor deberá contar con la identificación de que ha sido verificado en las condiciones y de acuerdo con las normas pertinentes.

Al instalar el medidor, se comprueba que la identificación de la verificación está marcada en el mismo y que no ha sido manipulado, teniendo intactos los precintos que lo acreditan. A partir de este momento, este medidor recibe el mismo tratamiento de mantenimiento y atención que el resto del parque de medidores.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Aguas de Cartagena, mantiene los controles adecuados para que el agua cumpla con las características exigidas en las Normas de Calidad, antes de ser enviada para su distribución.

De igual forma, en la red de distribución se mantiene un monitoreo periódico para garantizar que el producto satisfaga los requisitos de calidad y mantenga las características de aceptabilidad. En las

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 49 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

redes de distribución y en los depósitos de almacenamiento que abastecen a puntos muy alejados de la ETAP, se tienen estaciones de post-cloración operadas a distancia, para garantizar que se preserve la calidad física, química y bacteriológica del agua.

7.5.6 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PO_02 “Propiedad del Cliente”
PO_03 “Control del Proceso de Captación y Transporte de Aguas Cruda”
PO_04 “Control del Proceso de Potabilización”
PO_05 “Control del Proceso de Distribución de Aguas Potable”
PO_06 “Control del Rendimiento Técnico de la Red”
PO_07 “Preservación y Manipulación del Producto”
PO_08 “Control del Proceso de Alcantarillado”
PO_09 “Control del Proceso de Facturación”
PO_10 “Gestión de Cobro y Suspensión del Servicio”
PS_04 “Seguimiento y Medición del Producto”
PM_04 “Gestión Integral de Residuos”
PS_01 Entrega y Uso de Elementos de Protección Personal
PS_02 Reportes de Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo
PS_03 Trabajos en Espacios Confinados
PS_04 Trabajos en Altura
PS_05 Trabajos en Calientes
PS_06 Control de Energías Peligrosas
PS_07 Permiso de Trabajo Seguro
PS_08 Análisis de Riesgos de la Tarea (AR)
PS_09 Uso de Herramientas Manuales
PS_10 Inspecciones Planeadas
PS_11 Dotación y Manejo del Botiquín de Primeros Auxilios
PS_12 Evaluaciones Médicas Ocupacionales
PS_13 Estándares de Seguridad para Contratistas
PS_14 Manejo de Sustancias Peligrosas
PS_15 Comunicaciones de Riesgos
PS_16 Orden y Aseo
PS_17 Participación Deportiva
PS_18 Señalización SISO
PS_19 Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles
PS_20 Control de Ingreso y Salida de Sedes

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Aguas de Cartagena dispone de procedimientos documentados para controlar, calibrar y/o verificar y mantener los equipos de inspección, medición y ensayo que se utilizan para comprobar que los productos o los servicios, cumplen con los requisitos especificados. La calibración de los instrumentos cumple con las tolerancias necesarias exigidas en las normas para cada equipo

7.6.1 PROCEDIMIENTO DE CONTROL.

En Aguas de Cartagena existe un inventario de los equipos de inspección, medición y ensayo y un plan de calibración y/o verificación en el que se establece la frecuencia de verificación y calibración, si aplica.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 50 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

Los equipos se identifican de manera específica y a cada uno de ellos se les registra la frecuencia con que se calibra y/o verifica, las normas que se utilizan, las calibraciones y/o verificaciones realizadas y el grado de exactitud del aparato. La calibración y/o verificaciones se realiza con respecto a los patrones indicados por las normas específicas.

Todos los equipos de inspección, medición y ensayo incluidos en el plan de calibración disponen de una ficha que contiene los datos más relevantes y de una etiqueta que indica su estado de calibración. Los registros de calibración se mantienen archivados por el departamento responsable de su control.

Existen disposiciones para aquellos casos en que se compruebe que se han realizado mediciones con equipos de inspección, medición y ensayo cuyo estado de calibración no sea satisfactorio.

Para las calibraciones y/o verificaciones que se realizan internamente existen instrucciones detalladas (Instrucciones de Calibración) en las que se determinan las condiciones ambientales necesarias para su realización y el método de calibración.

Los equipos de inspección, medición y ensayo son utilizados por personal experto o con la formación adecuada para evitar posibles daños y mientras no se utilizan permanecen almacenados con las protecciones necesarias.

7.6.2 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PS_05 “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 51 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Los procesos de seguimiento y medición implementados en Aguas de Cartagena, tienen el propósito de evaluar la conformidad del producto y asegurar que el Sistema es conforme con las Normas y responde al mejoramiento continuo.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

De manera sistemática, cada año se realiza una encuesta para medir el grado de satisfacción de una muestra aleatoria de clientes, conforme con los requisitos estadísticos universalmente establecidos. Para evitar sesgos en los resultados que se obtengan de la encuesta, esta es realizada por un consultor independiente. Adicionalmente, para mantener una regularidad en la información, con una periodicidad bimestral la Organización realiza directamente una encuesta telefónica o directamente por el personal que atiende en ventanillas, con el propósito de conocer la variabilidad en la percepción que tiene el cliente sobre la prestación de los servicios.

Los resultados permiten además hacer comparaciones con otras empresas de servicios públicos que operan en la ciudad, con lo que resulta ser un benéfico ejercicio de Benchmarking.

Mediante el seguimiento y análisis permanente en el Comité del informe de quejas y reclamaciones de los clientes, la Alta Dirección de Aguas de Cartagena detecta el grado de insatisfacción de los clientes, de forma que permite se planteen acciones para reducir los casos en que no se cumple a cabalidad. Las quejas más frecuentes se tienen tipificadas, de manera que se puede medir habitualmente su evolución y la eficacia de las acciones que se implementan para su reducción.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

Aguas de Cartagena tiene establecidos los criterios, con los que se realizan las auditorías internas del Sistema, los cuales están consignados en el procedimiento PG_07 “Auditorías Internas” y conforme a lo establecido en la norma NTC_ISO 19011.

El objeto de estas auditorías es el de verificar si las actividades relativas a la gestión de calidad y ambiental cumplen con las disposiciones definidas en el Sistema. Para tal fin, se elabora un programa de auditorías, con una periodicidad mínima anual, que cubre todos los aspectos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004 y NTC-OHSAS 18001:2007. Para cada auditoria se elabora un Plan en el que se detallan el objeto y el alcance, se designa el equipo auditor y se concretan las fechas para su realización.

El personal auditor es independiente del área auditada y posee suficientes conocimientos para que la auditoria resulte eficaz. La Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales lleva el registro de los Auditores Calificados. La Gerencia General de Aguas de Cartagena, garantiza que se pongan a disposición del equipo auditor, los medios adecuados para el desarrollo de la auditoria.

Con los resultados y hallazgos detectados en la auditoria se elabora un informe, que se distribuye a los responsables de las áreas auditadas y a la Gerencia. Con esta información, el personal directivo responsable inicia las acciones correctoras y preventivas necesarias, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PG_09 “Acciones Correctoras y Preventivas.”

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 52 de 57

Los resultados de las auditorías hacen parte de los insumos para la preparación de las revisiones del Sistema, tal como se indica en el procedimiento PG_06 “Revisión del Sistema de Gestión”.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y LOS PROCESOS

Con el fin de asegurar que el agua cumple con los requisitos especificados, Aguas de Cartagena dispone de procedimientos documentados para todos los requerimientos de inspección y ensayo que se deben realizar a los productos que se utilizan para el tratamiento, así como al agua en sus diferentes fases del proceso.

Inspección y Ensayo en Recepción.

La inspección y ensayo de recepción de productos que se utilizan en el proceso se realizan de acuerdo con el procedimiento PS_02 “Verificación de los Productos Comprados”.

Inspección y Ensayo del Agua.

La potabilización del agua es un proceso continuo. A lo largo de todo el proceso de tratamiento y desde la captación hasta la distribución se realizan numerosos controles para garantizar el cumplimiento de las normas de calidad establecidas en la legislación vigente. El control de calidad se realiza de acuerdo con los planes de muestreo y las instrucciones de ensayo mencionados en el procedimiento de soporte PS_04 “Seguimiento y Medición del Producto”.

Inspección de Instalaciones.

Los elementos hidráulicos que transportan, almacenan y distribuyen el agua en las zonas en donde se presta el servicio, son inspeccionadas rutinariamente para evitar que se altere o modifique la calidad del agua que contienen o conducen.

Inspección de la fuente, vertimientos y cuerpos receptores.

La calidad del agua de las fuentes de abastecimiento y los cuerpos receptores en donde se realizan los vertimientos, es monitoreada sistemáticamente con el propósito de garantizar su sostenibilidad y conformidad con el uso al que está autorizado. Adicionalmente, este monitoreo provee las bases para la determinación de las contribuciones que se deben realizar por concepto de las tasas de uso y retributivas... En el procedimiento PM_02 “Monitoreo y Medición” se define la forma de llevar a cabo las actividades de monitoreo ambiental en el marco del Sistema de Gestión, de tal manera que se haga un seguimiento eficaz a los principales indicadores ambientales establecidos, se controle el grado de cumplimiento de las metas establecidos y de los requisitos contenidos en la legislación ambiental aplicable.

Monitoreo de aire

Con el fin de garantizar que las operaciones de la empresa generen el mínimo de molestias a la comunidad aledaña a las instalaciones, se llevan a cabo bajo demanda, monitoreos de aire y ruido.

Registros de Inspección y Ensayo.

Se mantienen registros que evidencian que se han realizado todos los análisis y ensayos de acuerdo con la normativa vigente.

La eficacia de los procesos se controla mediante las Auditorías Internas, la Revisión Gerencial, las Listas Maestras, la actualización de los procedimientos, las Actas de Comité, el cumplimiento de

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 53 de 57

los planes y demás disposiciones de seguimiento y medición específicas definidas para cada proceso en particular en la Caracterización.

8.2.4 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PS_02 “Verificación de los Productos Comprados”

PS_04 “Seguimiento y Medición del Producto”

PG_07 “Auditorías Internas”

PM_02 “Monitoreo y Medición”

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Aguas de Cartagena mantiene procedimientos documentados en donde se definen los criterios de aceptación, considerando como una no conformidad aquellos casos en los que se incumplen los límites o requisitos previamente establecidos. Así mismo se establece una sistemática para su clasificación y registro. Todas las No Conformidades que se detectan, son tratadas adecuadamente para evitar que afecte negativamente a las operaciones subsiguientes o a las especificaciones definidas, de manera que se asegure la calidad del producto o servicio prestado.

El control a la salida de la ETAP garantiza permanentemente la calidad del agua y los controles y ajustes que se hacen en la red de distribución, hacen que permanezca esta condición hasta el momento de ser utilizada por el usuario

8.3.1 EXAMEN DE LAS SITUACIONES NO CONFORMES.

Las No Conformidades detectadas en desarrollo de los procesos, se regulan según lo establecido en el procedimiento PG_08 “Control de no conformidades”, en la mayoría de los casos se realizan actuaciones, antes de que sean detectadas por el cliente.

Las quejas y reclamaciones de los clientes se regulan por el procedimiento PS_08 “Atención de Quejas y Reclamaciones”, siendo una vía alternativa de detección de No Conformidades.

El control y seguimiento de las No Conformidades, registro de fallas, y acciones correctivas, se realiza mediante una aplicación informática, colocada en la INTRANET de la Organización, “Aplicación Sistema del Mejoramiento”, de esta manera se tiene una información en tiempo real del análisis y solución del incumplimiento.

Periódicamente, el Comité de Gestión revisa las no conformidades detectadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PG_06 “Revisión del Sistema de Gestión” y evalúa la eficacia de las acciones correctivas y preventivas adelantadas para la solución de las No Conformidades.

8.3.2 PLANES DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA.

La Organización dispone de planes de contingencia para los sistemas de acueducto y alcantarillado que buscan garantizar la prestación de los servicios ante la ocurrencia de eventos fuera de lo normal.

De igual forma, el procedimiento de Prevención y Atención de Emergencias (PM_03) identifica y describe los posibles impactos que se pueden producir ante la ocurrencia de situaciones de emergencia originadas en las operaciones de la empresa. Este mismo establece los mecanismos diseñados para prevenir, si es posible, la ocurrencia de eventos contingentes, minimizar la

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página 54 de 57

vulnerabilidad de los elementos a ser afectados, mitigar sus posibles consecuencias, y/o compensar los efectos generados. En este mismo se definen los mecanismos para el desarrollo periódico de simulacros.

8.3.3 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_08 "Control de No Conformidades"

PG_09 "Acciones Correctoras y Preventivas"

PM_03 "Prevención y Atención de Emergencias"

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los responsables de procesos evalúan los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente, del cumplimiento de los requisitos del producto y las No Conformidades asociadas a los procesos productivos. Esta evaluación, permite proponer proyectos o cambios en los procesos en la búsqueda del mejoramiento continuo, los cuales se configuran en planes de acción.

De igual forma, la evaluación de proveedores, cumple con el propósito de mejorar la eficacia de los procesos, de manera que redunde en beneficios para los clientes, la Organización y los mismos proveedores.

8.4.1 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_06 "Revisión del Sistema de Gestión"

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Revisión Gerencial es el marco en donde se originan los cambios para el mejoramiento de los procesos y se adecua la política si ello es necesario. Las propuestas de mejora y las acciones correctivas o preventivas, surgen del análisis de los datos y del entorno. La Organización dispone de procedimientos documentados, para que una vez detectadas las No Conformidades, se establezcan acciones que corrijan el problema y eviten su repetición.

De forma general, ante una No Conformidad se procede de la siguiente forma:

- Registro
- Análisis de las causas
- Definición de responsabilidades
- Propuesta de acciones correctivas y/o planes de acción
- Evaluación de la eficacia de las acciones para eliminar las causas que las originó.

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas se aplican no sólo para aquellas No Conformidades detectadas durante el seguimiento de los procesos, sino también para las detectadas como resultado de las auditorías internas o externas, quejas y reclamaciones de los clientes y las propias del sistema. En todos los casos, se siguen métodos estructurados y una vez registradas en la aplicación "Gestión del Mejoramiento", se estudian y analizan para encontrar las causas para eliminarlas.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.		MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
--------------------------------	--	-----------------------------------

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 55 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

El Comité se constituye en el máximo organismo al que es sometido el análisis de las soluciones propuestas para resolver las No Conformidades, con el objeto de evaluar la eficacia de las acciones tomadas en los casos y formas descritas en el procedimiento PG_09 “Acciones Correctivas y Preventivas.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

En función de la probabilidad del riesgo, se realizan estudios para prevenir la aparición de No Conformidades potenciales. Bien sea por decisión de un Gerente de Área o por el propio Comité, se plantean acciones preventivas cuando se considera por cualquier causa que existe un riesgo. Estas acciones preventivas son registradas en la aplicación “Gestión del Mejoramiento”, donde se anexan los archivos de los diferentes planes de acción a implementar

La información relevante de los estudios de acciones correctivas y preventivas, son discutidas durante las revisiones del Sistema de Calidad.

8.5.4 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA

PG_09 “Acciones Correctivas y Preventivas”

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15	 AGUAS DE CARTAGENA	Página 56 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

9. REGISTRO HISTÓRICO DE EDICIONES DEL MANUAL

N° de EDICIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS (MODIFICACIONES)
1	1997/03/04	Creación
2	1998/09/15	Actualización periódica del Sistema de Calidad
3	2000/03/27	Actualización periódica del Sistema de Calidad
4	2000/12/12	Actualización periódica del Sistema de Calidad
5	2002/01/23	Actualización y cambio a la nueva versión de la Norma ICONTEC-ISO 9001/2000
6	2003/01/17	Actualización periódica del Sistema de Calidad. Cambios en la estructura organizacional
7	2003/03/18	Descripción de los canales de comunicación. Descripción de las disposiciones de seguimiento y las disposiciones de monitoreo de los procesos. Referencia a la caracterización de los procesos.
8	2004/05/28	Se integran los manuales de calidad y medio ambiente
9	2005/05/15	Revisión Anual.
10	2006/06/15	Revisión Anual.
11	2007/07/15	Ajustes en el Organigrama y definición de funciones Control de Pérdidas y Proyectos Cofinanciados Inclusión de nuevos tipos de documentos Redefinición de los planes de monitoreo
12	2008/07/08	Ajustes en el Organigrama, actualización de política y mapa de procesos.
13	2009/04/21	Se cambia la estructura tal como se describe en la Tabla de Contenido Se incluye la nueva versión de la NTC_ISO 9001:2008
14	2010/10/14	Se incluye la nueva versión de la Política Integrada (calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional) Se incluyen novedades organizacionales: Cambia el Gerente Técnico y de control de Pérdidas x Gerente Técnico, el Gerente de Proyectos Cofinanciados x Gerente de Proyectos y Obras; y se agrega el cargo de Subgerente de Control de Pérdidas. Se actualiza la misión de los procesos operativas en la ficha de caracterización Se referencia en el control de documentos, en el punto 4.2.3. los Procedimientos e Instructivos SISO (Seguridad Industrial y Salud Ocupacional) Se incluyen los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001:2007.

Edición : 17	COPIA NO CONTROLADA	MI
2012/03/15		Página 57 de 57
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	

N° de EDICIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS (MODIFICACIONES)
15	2011/04/21	<p>Se incluye la última versión de la Política del Sistema Integrado de Gestión, aprobada el día 8 de febrero de 2011-06-01</p> <p>Se incluye la estructura organizacional de acuerdo con la divulgación de novedades organizaciones divulgada por el Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales el día 6 de abril de 2011, al igual que el rol del cargo Representante Corporativo</p> <p>Se referencia el registro, análisis y seguimiento de fallas, acciones correctivas y acciones preventivas en la aplicación “Gestión del Mejoramiento”</p> <p>Se referencia normas actuales de ámbito nacional</p>
16	2011/07/15	En el numeral 1. Objetivo y Campo de Aplicación – Preámbulo, se referencia la aprobación de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
17	2012/05/15	Actualización periódica del Sistema de Calidad



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

PREÁMBULO

El presente es el reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. domiciliada en: El Departamento de Bolívar, Ciudad de Cartagena, Constituida por escritura pública N° 5427 del 30 de Diciembre del año 1994, inscrita en la Cámara de Comercio el día 19 de Enero de 1995 bajo el número 14.945, que en adelante, para efecto del presente reglamento se denominará AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la Empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

CAPITULO I CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTICULO 1°.- Quien aspire a tener un puesto en la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., debe hacer solicitud por escrito, en los formatos que la empresa tiene destinado para tal efecto, someterse a las entrevistas, cursos preparatorios y pruebas de selección previstas para cada cargo, así como a las verificaciones de referencias laborales, personales y demás aspectos que la Empresa considere necesarios para obtener la mejor información sobre las condiciones, aptitudes y antecedentes del aspirante.

ARTICULO 2°.- La persona seleccionada para ocupar un cargo en la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P., debe presentar los siguientes documentos, como requisito indispensable para la firma del respectivo contrato de trabajo.

1. Certificado del último patrono con quien haya prestado sus servicios, en donde conste el tiempo de servicios, la índole de la labor ejecutada y último salario devengado.
2. Certificados de personas honorables sobre su conducta y que puedan ser localizadas fácilmente en la ciudad para la respectiva comprobación.
3. Cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería, Certificado Judicial y de vecindad.
4. Dos fotografías recientes tamaño cédula y certificados autenticados de los estudios medios, superiores y/o de especialización que el aspirante relaciona en su solicitud de empleo.
5. Otros documentos que la empresa considere necesarios para establecer la veracidad de las informaciones consignadas en el formulario de solicitud de empleo y/o de los certificados aportados para el ingreso.

ARTICULO 3°.- Los menores de diez y ocho (18) años, necesitan para celebrar contrato de trabajo, autorización escrita del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de la primera autoridad política del lugar, a solicitud de los padres y a falta de estos, del defensor de la familia.

No se permite el trabajo de los menores de catorce (14) años, con el fin de contribuir al cumplimiento de la obligación que tienen sus padres de enviarlos a los centros de enseñanza.

Excepcionalmente y en atención a circunstancias especiales calificadas por el defensor de familia, los mayores de (12) doce años podrán ser autorizadas para trabajar, por las autoridades competentes, con las limitaciones previstas en el Código del Menor.

ARTICULO 4°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. puede admitir, mediante la renuncia de los riesgos respectivos, a los trabajadores mayores de cincuenta (50) años, al igual que a los afectados de invalidez o enfermedad existente en el momento de entrar a su servicio, de conformidad con los artículos 340, 341 y 342 del Código Sustantivo del Trabajo y de las disposiciones que las reglamentan.

CAPITULO II CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTICULO 5°.- El contrato de aprendizaje es una forma especial dentro del Derecho Laboral, mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórica práctica en una entidad autorizada, a cambio de que una empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa, por cualquier tiempo determinado no superior a dos (2) años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual, el cual en ningún caso constituye salario. (Ley 789 de 2002, artículo 30)

ARTICULO 6°.- Son elementos particulares y especiales del contrato de aprendizaje:

1. La finalidad es la de facilitar la formación de las ocupaciones en las que se refiere el presente artículo;
2. La subordinación está referida exclusivamente a las actividades propias del aprendizaje;
3. La formación se recibe a título estrictamente personal;
4. El apoyo del sostenimiento mensual tiene como fin garantizar el proceso de aprendizaje.

ARTICULO 7°.- Características del Contrato de Aprendizaje.-

1. Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un (1) salario mínimo mensual vigente.
2. El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente. No obstante, Si el aprendiz es estudiante universitario el apoyo mensual, el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un salario mínimo legal vigente.
3. El contrato de aprendizaje tendrá una duración máxima de dos (2) años y deberá comprender tanto la etapa lectiva o académica como la práctica o productiva, salvo los siguientes casos, en los cuales se circunscribirá al otorgamiento de formación práctica empresarial:



- a. *Práctica de estudiantes universitarios:* En este caso la duración máxima de la relación de aprendizaje será del mismo tiempo que señale el respectivo programa curricular para las prácticas, sin que la duración llegue a superar el término máximo de dos (2) años.
 - b. *Prácticas de estudiantes técnicos y tecnólogos:* La duración máxima de la relación de aprendizaje será de un (1) año, siempre y cuando las prácticas estén contempladas en el pènsum académico debidamente aprobado por la autoridad competente.
4. **Parágrafo.** Los alumnos de educación secundaria podrán ser sujetos del contrato de aprendizaje, siempre y cuando el pènsum académico contemple la formación profesional integral metódica y completa en oficios u ocupaciones que requieran certificación ocupacional o actitud profesional. En la etapa práctica la dedicación del aprendiz debe guardar relación con la formación académica.
 5. Cuando el contrato de aprendizaje termine por cualquier causa, la Empresa deberá reemplazar el aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido indicada

ARTICULO 8°.- Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado en riesgos profesionales por la ARP que cubre la empresa sobre la base de un (1) salario mínimo legal vigente. En materia de salud, durante las fases lectiva y práctica, el aprendiz estará cubierto por el Sistema de Seguridad Social en Salud y la cotización será cubierta plenamente por Acucar sobre la base de un SMLV, y pagado plenamente por la AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. en los términos, condiciones y beneficios que defina el Gobierno Nacional. (Ley 789 de 2002, artículo 30)

ARTICULO 9°.- La empresa y la entidad de formación podrán determinar la duración de la etapa productiva, al igual que su alternancia con la lectiva, de acuerdo con las necesidades de la formación del aprendiz y los requerimientos de la empresa. Para los técnicos o tecnológicos será de un (1) año.

La duración de formación en los programas de formación del SENA será la que señale el Director General de esta Institución, previo concepto del Comité de Formación Profesional Integral.

En el caso de cursos y programas impartidos por otras instituciones aprobadas por el Estado, el término máximo de formación lectiva será la exigida por la respectiva entidad educativa, de acuerdo con lo señalado por el Ministerio de Educación, para optar por el respectivo grado académico y/o técnico.

Los tiempos máximos que se fijen para la etapa de formación en la empresa autorizada, en ningún caso podrán ser superiores a los contemplados en la etapa de formación del SENA. (Ley 789 de 2002, artículo 30)

ARTICULO 10°.- La empresa no podrá contratar bajo la modalidad de aprendices a personas que hayan estado o se encuentren vinculadas laboralmente a la misma, ni celebrar una nueva relación de aprendizaje expirada la duración de una anterior, con la misma o distinta empresa. (Ley 789 de 2002, artículo 30)

CAPITULO III CONTRATOS DE TRABAJO

ARTICULO 11°.- Además de los certificados y documentos relacionados en el artículo 2°, Capítulo I del presente Reglamento, la vinculación a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. solo se perfecciona con la firma del contrato de trabajo por las partes, el cual se elaborará en original y copia, entregando esta última al trabajador, conjuntamente con el detalle de las funciones propias del oficio a desempeñar.

PARAGRAFO: AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. puede aumentar o disminuir tales funciones durante la vigencia del contrato, o modificar el nombre del oficio, siempre y cuando se conserve su naturaleza y el cumplimiento de los objetivos empresariales y no se desmejoren las condiciones económicas y el nivel del cargo del trabajador.

ARTICULO 12°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., podrán utilizar todos los sistemas legales de contratación, siendo de preferencia la celebración de contratos de trabajo por escrito, para todos los oficios que considere necesarios y el normal funcionamiento administrativo y operativo de la Empresa.

CAPITULO IV PERIODO DE PRUEBA

ARTICULO 13°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

ARTICULO 14°.- El periodo de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ARTICULO 15°.- El periodo de prueba no puede exceder de dos (2) meses.

ARTICULO 16°.- En los contratos de trabajo a termino fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta (5a) parte del termino inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de (2) dos meses.

ARTICULO 17°.- Cuando entre AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y un trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es valida la estipulación del periodo de prueba, salvo para el primer contrato.

ARTICULO 18°.- Durante el periodo de prueba puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba y el trabajador continuare al servicio de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a esta, se consideraran regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba, gozan de todas las prestaciones sociales fijadas por la Legislación Laboral.

CAPITULO V HORARIOS DE TRABAJO

ARTICULO 19°.- En condiciones normales, la jornada máxima de trabajo será de ocho (8) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) semanales.

PARAGRAFO Por ser AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., una Empresa encargada de prestar un servicio público domiciliario, sus horarios de trabajo se determinarán de acuerdo con las necesidades de la prestación de dicho servicio a la ciudadanía, pero en todo caso tendrá en cuenta la necesidad de los trabajadores en proveerse su alimentación y, en consecuencia, contemplará turnos adecuados y en la forma que lo determina la ley, que le permitan a los trabajadores atender dicha exigencia vital.

ARTICULO 20°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y sus trabajadores podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de



trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m.

ARTICULO 21º.- Los horarios de trabajo que se establezcan por parte de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., teniendo en cuenta la especial característica a que hace referencia el artículo anterior, podrán ser modificadas por medio de memorandos o circulares, observando que estos no excedan la jornada de trabajo ordinaria máxima legal, siempre y cuando se divulguen por los medios de información interna establecidos por la Empresa, con antelación no inferior a un día hábil de trabajo.

ARTICULO 22º.- Cuando la Empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (Ley 50/90, artículo 21)

ARTICULO 23º.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. puede acordar en forma temporal o indefinida, la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) horas semanales. En este caso no habrá lugar al recargo nocturno, ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal y tendrá derecho a un (1) día de descanso remunerado.

ARTICULO 24º.- La empresa no podrá, aún con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos (2) turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo (Ley 50/90, artículo 20 literal c.)

ARTICULO 25º.- No habrá limitación de jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza o manejo, ni para los que ejerciten actividades discontinuas o intermitentes y los de simple vigilancia cuando éstos últimos residan en el sitio de trabajo. En estos casos deben trabajar todas las horas que fueren necesarias para el debido cumplimiento de sus obligaciones sin que el servicio prestado que exceda de las ocho (8) horas diarias, constituya trabajo suplementario o implique sobre-remuneración alguna.

ARTICULO 26º.- Cuando por fuerza mayor o caso fortuito que determine suspensión del trabajo por cierto tiempo no mayor de dos (2) horas, y no pueda desarrollarse la jornada de trabajo durante dicho lapso, se cumplirá en igual número de horas distintas a las del horario objeto de interrupción o suspensión, sin que el servicio prestado en tales horas constituya trabajo suplementario o de horas extras, ni implique sobre-remuneración alguna.

ARTICULO 27º.- El límite máximo de las horas de trabajo previstas en el Código Sustantivo del Trabajo, puede ser elevado por orden de AGUAS DE CARTAGENA S.S. E.S.P. y sin permiso del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por razón de fuerza mayor o caso fortuito, de amenazar u ocurrir un accidente o cuando sean indispensables trabajos de urgencia en maquinaria, equipos, redes de agua o alcantarillado, plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, etc, pero únicamente se efectuará el trabajo en la medida necesaria para evitar que la prestación normal del servicio público se vea afectada y por consiguiente para evitar el perjuicio a los usuarios. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. llevará un registro y control de las horas extraordinarias, en la forma que lo determina la Ley.

CAPITULO VI HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

ARTICULO 28º - Trabajo ordinario diurno es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.). Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.). (Ley 789 de 2002, artículo 25)

ARTICULO 29º.- Trabajo suplementario o de horas extras son las que exceden de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

ARTICULO 30º El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C.S.T. y los contemplados en el presente Reglamento, solo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y doce (12) semanales, mediante autorización expresa del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social o de una autoridad delegada por este.

ARTICULO 31º.- El trabajo suplementario o de horas extras se pagaran por AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., en su caso así: Si es diurno, con un recargo del veinticinco (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno y si es nocturno con un recargo del setenta y cinco (75%) sobre el valor del trabajo diurno.

ARTICULO 32º.- El trabajo nocturno por el solo hecho de ser nocturno, se remunerará por la empresa, en su caso, con un recargo de treinta y cinco (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20, literal c, de la ley 50/90 .

ARTICULO 33º.- Cada uno de los recargos a que se refieren en los artículos anteriores se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con ningún otro.

ARTICULO 34º.- El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo de trabajo nocturno, en su caso, se efectuara junto con el salario ordinario o más tardar junto con el salario del periodo siguiente.

PARAGRAFO: AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2352 de 1.965.

ARTICULO 35º.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras, sino cuando expresa y previamente lo autorice a sus trabajadores a través de sus representantes.

ARTICULO 36º.- Cuando la jornada de trabajo se amplíe por acuerdo entre AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y trabajador a diez (10) horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras, excepto en los casos especiales contemplados en el presente reglamento.

CAPITULO VII DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTICULO 37º.- Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

ARTICULO 38º.- El trabajador podrá convenir con AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. que su día de descanso obligatorio sea el día sábado o el domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio. (Ley 789/2003, artículo 26)

ARTICULO 39º.- El descanso en los días domingos y demás días que consagra la legislación laboral, tienen una duración mínima de veinticuatro (24) horas, salvo la excepción consagrada en el literal c), artículo 20 de la Ley 50/90.

ARTICULO 40º.- AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. solo estará obligada a remunerar el descanso dominical a los trabajadores que habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborables de la semana no falten al trabajo, o que si faltan lo hayan hecho por justa causa o por culpa o disposición de la Empresa. Se entiende por justa causa, el accidente, la enfermedad, una grave calamidad domestica, casos en los cuales el trabajador debe avisar o mandar aviso de tal inconveniente en forma inmediata, para que la Empresa pueda proveer su reemplazo oportunamente.

PARAGRAFO: La justa causa debe demostrarse posteriormente, mediante la certificación que cada caso exija y, en el caso de enfermedad, mediante la incapacidad expedida por la Entidad Promotora de Salud a la cual se encuentre afiliado el trabajador.



ARTICULO 41°.- En todo sueldo se entiende comprendido el pago de descanso en los días en que es legalmente obligatorio y remunerado. La remuneración correspondiente al descanso obligatorio remunerado en los días de fiesta distintos al domingo, se liquidará como para el descanso dominical, pero sin que haya lugar a descuento alguno por faltas al trabajo.

ARTICULO 42°.- El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas. (Ley 789/2003, artículo 26)

PARAGRAFO: Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

ARTICULO 43°.- El trabajador que labore excepcionalmente el día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado, o a su retribución en dinero, a su elección, en la forma prevista en el artículo 44° del actual reglamento interno, (L. 50/90, art. 30)

PARAGRAFO: Se entiende que el trabajo dominical es ocasional cuando el trabajador labora hasta dos domingos durante el mes calendario. (Ley 789/2003, artículo 26)

ARTICULO 44°.- El trabajador que labore habitualmente en día de descanso obligatorio, tiene derecho a un descanso remunerado sin perjuicio de la retribución en dinero prevista en el artículo 44° del actual Reglamento Interno de Trabajo. L. 50/90, art. 31)

PARAGRAFO: Se entiende que el trabajo dominical es habitual cuando el trabajador labore tres o más domingos durante el mes calendario. (Ley 789/2003, artículo 26)

CAPITULO VIII VACACIONES REMUNERADAS

ARTICULO 45°.- Los trabajadores con contrato a término indefinido que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año, tienen derecho al disfrute y remuneración de acuerdo a la siguiente escala de antigüedad: Menos de 3 años, 15 días hábiles; de tres (3) años en adelante, 20 días hábiles. El día sábado no se computará como hábil para el disfrute de las vacaciones y para liquidarlas, se tendrá en cuenta el salario promedio que tenga asignado el trabajador en el momento de salir a disfrutarlas, devengado por el trabajador durante los últimos seis (6) meses que anteceden a la fecha oficial de disfrute.

ARTICULO 46°.- La época de vacaciones debe ser señalada por AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o la petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. dará a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

ARTICULO 47°.- Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

ARTICULO 48°.- Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industrial; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un (1) año cumplido de servicios proporcionalmente por fracción de año siempre que esta no sea inferior a tres (3) meses. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador.

ARTICULO 49°.- En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años. La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza.

ARTICULO 50°.- Durante el periodo de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que este devengando el día que comience a disfrutar de ella. En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor en días de descanso obligatorio, el valor del trabajo suplementario o de horas extras y el valor de otros pagos no constitutivos de salario. Cuando el salario es variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTICULO 51°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. llevará un registro de vacaciones en el que anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas será de acuerdo a lo establecido en el Artículo 47 del presente reglamento.

ARTICULO 52°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. puede determinar para todos o parte de sus trabajadores una época fija para las vacaciones simultáneas, y si así hiciere, los que en tales épocas no llevaren un año cumplido de servicio, se entenderá que las vacaciones de que gocen son anticipadas y se descontarán de las que se causen al cumplir el año de servicio que da derecho a su reconocimiento.

ARTICULO 53°.- En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (Ley 50/90 artículo 3°)

ARTICULO 54°.- Cuando los contratos de trabajo a término fijo superiores a un año o los contratos a término indefinido, terminen sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por año cumplido de servicio y proporcionalmente por fracción de año, siempre que este exceda de tres meses. (Ley 789/03 artículo 27)

CAPITULO IX PERMISOS

ARTICULO 55°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. concederá a sus trabajadores los permisos que a continuación se enumeran, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que el número de los que se ausenten no sea tal que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento.

1. Por Matrimonio: Si el trabajador contrae matrimonio estando al servicio de la Empresa tendrá derecho a tres (3) días hábiles de permiso.
2. Por Paternidad: La Empresa concederá dos (2) días de licencia por nacimiento de hijos del trabajador con la esposa o compañera permanente registradas en la Gerencia de Recursos Humanos, previa presentación del registro civil de nacimiento.
3. Por Calamidad: La Empresa concederá permiso de tres (3) días al trabajador por muerte de alguno de los padres, hijos, cónyuge o compañera o compañero permanente.
4. Para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que el número de los que se ausenten no sobrepase el 10% de los trabajadores.
5. Para concurrir al servicio médico



6. Para asistir a comisiones, diligencias, capacitación, asambleas ordinarias y extraordinarias y demás asuntos inherentes a la organización sindical se aplicará lo establecido en la convención colectiva de trabajo vigente.

ARTICULO 56°.- La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. En caso de grave calamidad domestica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
2. En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
3. En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencias al servicio medico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convenio en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio medico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos pueden descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa.
4. Los permisos para concurrir al servicio médico deben ser justificados por el trabajador mediante la presentación de la correspondiente constancia de haber asistido a la Entidad Promotora de Salud a la cual está afiliado. No se aceptará como justificación del trabajador no haber asistido a consulta médica, pues debe demostrar la utilización del tiempo real en dicha diligencia.

CAPITULO X SALARIO MÍNIMO LEGAL O CONVENCIONAL, LUGAR DE PAGOS Y PERIODOS QUE LO REGULAN

ARTICULO 57°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo o por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal .

ARTICULO 58°.- No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con éstas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones. Esta estipulación es la que la legislación laboral reconoce como salario integral

ARTICULO 59°.- En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, mas el factor prestacional correspondiente a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. En todo caso, el factor prestacional para el salario integral, no podrá ser inferior al 30% de dicha cuantía, es decir, de diez salarios mínimos legales mensuales.

ARTICULO 60°.- El salario integral no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.

ARTICULO 61°.- El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo.

ARTICULO 62°.- Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldos el estipulado por periodos mayores.

ARTICULO 63°.- Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuara en el lugar donde el trabajador preste sus servicios durante el trabajo o inmediatamente después de que este cese.

ARTICULO 64°.- El salario se pagará en dinero al trabajador directamente o a la persona que el autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos. El periodo de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo nocturno, debe efectuarse junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a mas tardar con el salario del periodo siguiente.

ARTICULO 65°.- El salario puede convenirse todo en dinero o parte en dinero y parte en especie, es salario en especie toda aquella parte de la remuneración directa del servicio tales como la alimentación, habitación o vestuario que las empresa suministra al trabajador o sus familiares, salvo la estipulación prevista en el artículo quince (15 de la Ley 50/90).

ARTICULO 66°.- El salario en especie se estipulará por escrito en el respectivo contrato de trabajo y a falta de estipulación o de acuerdo sobre el valor real, se estimará parcialmente, sin que pueda llegar a constituir y conformar mas del cincuenta por ciento (50%) de la totalidad del salario.

No obstante, cuando un trabajador devengue el salario mínimo legal, el valor por concepto de salario en especie no podrá exceder del treinta por ciento (30%).

ARTICULO 67°.- Cuando se trate de trabajos por equipos que implique rotación sucesiva de turnos diurnos y nocturnos, AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P., podrá estipular con los trabajadores salarios uniformes para el trabajo diurno y nocturno, siempre que estos salarios comparados con los de actividades idénticas o similares en horas diurnas compensen los recargos legales.

CAPITULO XI PRESCRIPCIONES DE ORDEN MEDICO Y SEGURIDAD

ARTICULO 68°.- Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestaran de acuerdo con la Legislación Vigente sobre la Seguridad Social, es decir, serán prestados por la Entidad Promotora de Salud a la cual el trabajador se encuentre afiliado.

ARTICULO 69°.- Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo a AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P., a través de su jefe inmediato, quien de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Empresa, permitirá que el trabajador concorra a la EPS a la cual se encuentra afiliado, en donde determinarán si se hace necesario expedirle la respectiva incapacidad para laborar y el tratamiento a que el trabajador deba someterse para su recuperación. Si el trabajador no diere aviso dentro del termino indicado o no se sometiere al examen medico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 70°.- Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el medico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos previstos que para todo o algunos de ellos los ordena AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. de determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 71°.- Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general y particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las maquinas, equipos y/u herramientas y demás elementos de trabajo, especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

ARTICULO 72°.- En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios y tomará todas las medidas que se consideren necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

ARTICULO 73°.- En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicara inmediatamente a la empresa a través de su jefe, para que este procure los primeros auxilios y cumplan con las prescripciones legales que regulan estos casos.

ARTICULO 74°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima, pues solo estará obligada a prestar los primeros auxilios. Tampoco responderá de la agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente, por razón de no haber dado el trabajador, el aviso oportuno correspondiente o haberlo demorado sin justa causa.



ARTICULO 75°.- De todo accidente se llevara registro en libro especial, con indicación de la fecha, hora, sector y circunstancias en que ocurrió y nombres de los testigos especiales, si los hubiere y forma sintética de cómo ocurrió y personas que puedan declarar al respecto.

ARTICULO 76°.- En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capitulo, tanto AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. como los trabajadores, se someterán a las normas pertinentes del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse a la legislación vigente sobre Salud Ocupacional, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes.

ARTICULO 77°.- Todos los trabajadores de AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. quedan obligados a cumplir las órdenes e instrucciones que le sean impartidas a través de sus jefes inmediatos con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como a tomar las precauciones que razonablemente sean las indicadas para evitarlos. En consecuencia, se observarán las siguientes normas generales:

1. Todos los trabajadores deben utilizar la dotación de ropa, calzado y elementos de protección personal que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. considere adecuados para los diferentes labores que debe atender en la prestación de su servicio.
2. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., no permitirá la prestación del servicio al trabajador que evidencie estar bajo la influencia de drogas que alteren su normal comportamiento, capacidades físicas o mentales.
3. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. vigilará y exigirá a todos sus trabajadores el cumplimiento de todas las disposiciones relacionadas con medidas preventivas consignadas en los Reglamentos de Seguridad, en los Manuales de Prevención de Accidentes y de los procedimientos específicos e instrucciones verbales que se promulguen en cualquier tiempo, las cuales se consideran incorporadas al presente reglamento.

CAPITULO XII LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES

ARTICULO 78°.- Queda prohibido emplear a las mujeres en trabajos de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Tampoco serán empleadas en trabajos subterráneos.

ARTICULO 79°.- La mujer, cualquiera sea su edad, no puede trabajar en el lapso comprendido entre las 10:00 de la noche y las 5:00 de la mañana, en ninguna de las siguientes actividades:

1. La construcción, reconstrucción, conservación, reparación, modificación, demolición de edificios, construcción de muelles, canales, camiones, túneles, puentes, viaductos, cloacas colectoras, cloacas ordinarias, pozos, instalaciones eléctricas, distribución de agua u otros trabajos de construcción, así como las obras de reparación y cimentación que preceden a los trabajos antes mencionados.
2. El transporte de personas o mercancías por carretera, ferrocarril o vías marítima o fluvial comprendida la manipulación de mercancías en los muelles, embarcaciones y almacenes.

ARTICULO 80°.- Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para la salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambiente contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad sea expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos x, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radio frecuencia.
6. Todo tipo de trabajo que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos en basureros o en cualquier otro tipo de actividades donde se genere agentes biológicos patógenos.
8. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáustica.
9. Trabajos en pinturas industriales que entrañen el empleo de cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga elementos.
10. Trabajos en maquinas esmeriladoras afilado de herramientas en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
11. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
12. Trabajos relacionados con cambio de correas de transmisión, aceites, engrasados, y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
13. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras maquinas particularmente peligrosas.
14. Trabajos de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en moldura precalentadas.
15. Trabajos en aquellas operaciones y/o proceso en donde se presentan altas temperaturas y humedad.
16. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PARAGRAFO: Los trabajadores menores de dieciocho (18) años y mayores de catorce (14) años que cursan estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema de Bienestar Familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social y que obtenga el certificado de actitud profesional expedida por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones y procedimientos señalados en este artículo que a juicio del Ministerio de la Protección Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante adecuado entrenamiento y aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de dieciocho(18) años, todo trabajo que afecte su moralidad.

CAPITULO XIII ORDEN JERARQUICO

ARTICULO 81°.- La gestión administrativa y la responsabilidad por la prestación de un servicio público, no permiten a AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P., la adopción de estructuras organizacionales rígidas, ni líneas de autoridad inmodificables, razón por la cual ejercerán autoridad y llevarán su representación, aquellos funcionarios que en razón del Organigrama de la Empresa, de los Manuales de Funciones, de los Procedimientos Administrativos y Operativos, dispongan de facultades para representar a la Empresa e impartir órdenes en la misma.

ARTICULO 82°.- El orden jerárquico de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. será determinado por el respectivo Organigrama, pero fundamentalmente se encuentra enmarcado en los siguientes niveles:



ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
JUNTA DIRECTIVA
GERENTE GENERAL
GRUPO ASESOR Y STAFF
GERENTES DE AREA
SUBGERENTE
JEFES DE DEPARTAMENTOS
COORDINADOR , ESPECIALISTA GRADO SUPERIOR , ASISTENTE
TECNICO ESPECIALISTA, AUXILIAR , OPERADOR

En el caso de que alguna de las posiciones indicadas en la enumeración anterior no esté provista con el correspondiente empleado, la dependencia será del puesto inmediatamente superior que se encuentre provisto.

ARTICULO 83°.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., puede modificar su estructura organizacional, sus líneas de autoridad, la nomenclatura o denominación de sus cargos y la naturaleza y extensión de sus funciones, razón por la cual todos los trabajadores a su servicio, deben actuar y ceñirse estrictamente a las disposiciones que en tal sentido se impartan.

CAPITULO XIV PRESCRIPCIÓN DE ORDEN

ARTICULO 84°.- Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Respeto u subordinación a los superiores.
2. Respeto a sus compañeros de trabajo.
3. Procurar completa armonía e inteligencia con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
4. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
5. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
7. Ser verídico en todo caso.
8. Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos propios y de la empresa en general.
9. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que les indiquen su respectivo jefe para el manejo de las maquinas o instrumentos de trabajo.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros o abandonar la realización de sus actividades.

PARAGRAFO: Se deja expresamente establecidos que los Directores o Trabajadores no pueden ser agentes de seguridad publica, en los establecimientos o lugares de trabajos, ni intervenir en la selección de personal de la policía, ni darle ordenes, ni suministrarle alojamiento, ni alimentación gratuita.

CAPITULO XV OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 85°.- Son obligaciones especiales de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones de lo contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad, a este efecto en el establecimiento se mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el Capítulo IX de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen medico.
8. Se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el medico respectivo para las practicas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
9. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.
10. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, La Empresa le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.
11. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la ley.
12. Conceder a las trabajadoras que estén en periodo de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
13. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el patrono comunique a las trabajadoras en tales periodos o que si acude a un preaviso este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
14. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
15. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.



16. Además de las obligaciones especiales del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera.
17. Afiliar todos los empleados al Sistema Integral de Seguridad Social.
18. Será también obligación de su parte, afiliar al sistema de Seguridad Social a todos los trabajadores menores de edad que laboren a su servicio, lo mismo que suministrarle cada cuatro (4) meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo vigente en la empresa.

ARTICULO 86°.- Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las ordenes e instrucciones que de manera particular le imparta AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada de la Empresa.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los elementos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Utilizar las herramientas, equipos, máquinas, vehículos y demás elementos que la Empresa le asigne para el cumplimiento de sus funciones, exactamente para ello, haciendo uso adecuado de éstos y únicamente con el propósito de la prestación de los servicios públicos a cargo de la Empresa.
5. Conducir los vehículos de la empresa, respetando siempre las normas de tránsito, por lo que deberá ser especialmente cuidadoso en su conducción evitando la ocurrencia de accidentes. En el evento de un accidente el trabajador deberá seguir los procedimientos que para ello tenga establecido la Empresa.
6. En el caso de labores de recaudo ser sumamente cuidadoso con el manejo del dinero, con el fin de no presentar descuadres de dinero durante el desarrollo de esta actividad.
7. Cumplir cabalmente las siguientes reglas para el uso de los sistemas de cómputo de la Empresa:
 - a) En los computadores asignados por la Empresa solo se podrán utilizar programas o software de computador que hayan sido adquiridos o desarrollados por la Empresa, o adquiridos legalmente por el empleado, previa autorización para su instalación y uso dada por el Jefe del Departamento de Informática.
 - b) Los computadores asignados por la Empresa sólo podrán ser utilizados por los empleados en las labores asignadas por la Empresa.
 - c) Los programas o software propiedad de la Empresa no podrán ser entregados a ningún título a personas pertenecientes a la Empresa no autorizados de conformidad con lo previsto en el literal a) del presente numeral ni tampoco a terceros ajenos a la Empresa.
 - d) Los empleados en ningún caso podrán introducir a las instalaciones de la Empresa computadores, disquetes o programas que no sean propiedad de esta. Tampoco podrán copiar programas o software bien sean propiedad de la Empresa o de un tercero.

No obstante, el Jefe del Departamento de Informática puede autorizar por escrito el ingreso de computadores a la Empresa o la instalación de software de propiedad del empleado o de un tercero, cuando las circunstancias así lo justifiquen y en todo caso cuando estos cuenten con el debido soporte de validez legal.
 - e) No dar a conocer a nadie la clave personal de acceso a los sistemas de cómputo de la Empresa, digitar claves que no sean las asignadas o autorizar a otros compañeros para digitar las claves personales de acceso al sistema de información, no acceder a un equipo de cómputo distinto del asignado.
 - f) Utilizar la red de Internet dispuesta por la Empresa tanto en lo relativo al acceso a la red como al envío o recepción de mensajes sólo para los fines propios del desempeño de su cargo.
 - g) Todas las disposiciones de este numeral se aplican igualmente respecto de los computadores portátiles que suministre la Empresa a sus empleados a cualquier título, se encuentren o no, dentro de las instalaciones de la Empresa.
8. En el caso de labores de vigilancia, hacer buen uso de las armas, municiones, relojes de control y demás elementos propios de esta función, conservando dichos elementos en el mejor estado de funcionamiento, limpieza y servicio, empleándolos con criterio y responsabilidad.
9. En labores de vigilancia, permanecer alerta en los puestos y áreas de vigilancia y control que se le asignen, cumpliendo en forma exacta con los diferentes recorridos y marcaciones de control que se le asignen, evidenciando de esta manera, el cumplimiento de la función de vigilancia, además de cumplir con las instrucciones especiales que en tal sentido se le impartan.
10. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
11. Comunicar oportunamente a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. las observaciones que estimen conducentes a fin de evitarle daños y perjuicios.
12. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
13. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. o por autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes y enfermedades profesionales.
14. Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.
15. Registrar en las oficinas de la Empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno por escrito de cualquier cambio que ocurra. En consecuencia, cualquier comunicación que sea dirigida al empleado, se entenderá válidamente notificada y enviada a éste si se dirige a la última dirección que el empleado tenga registrada en la empresa.
16. Comunicar por escrito a la empresa inmediatamente se produzcan, cambios en su estado civil, el nacimiento de hijos o su fallecimiento, así como el del cónyuge o sus padres, ello con el fin de que la Empresa pueda tener debidamente actualizados sus registros para efectos de los seguros que tenga el empleado, los subsidios familiares, etc.
17. Cumplir con exactitud los horarios de trabajo que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. le asigne, de acuerdo con las necesidades del servicio.
18. Estar debidamente dispuesto en su lugar de trabajo a la hora exacta en que empieza su turno y permanecer en él hasta la terminación de su jornada. Prestar sus servicios de manera puntual, cuidadosa y diligente.
19. Asistir a los cursos y programas de capacitación y entrenamiento que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. les programe para el mejoramiento de sus conocimientos y por ende para el mejoramiento de su desempeño laboral. Así como a todas las actividades que se estimen necesarias para divulgar o promover temas de interés general, que en todo caso tienen por objeto el bienestar y adecuada información del trabajador para el cabal cumplimiento de sus funciones y para la prestación de un servicio público que satisfaga las expectativas de la ciudadanía.
20. Asistir a las prácticas de contraincendios, primeros auxilios, evacuación, salvamento y rescate y, en general, a todas las prácticas y actividades de seguridad que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. programe como mecanismo de prevención y control de riesgos. Prestar el apoyo y la colaboración necesaria en cualquier tiempo, cuando por siniestro o riesgo inminente peligre la integridad de sus compañeros de trabajo, de sus superiores jerárquicos, de las personas y/o de la ciudadanía, en razón de la gran responsabilidad que se adquiere en la prestación de un servicio público.
21. Utilizar durante el desempeño de sus funciones el uniforme, el calzado, los elementos de protección personal, las señales preventivas y de seguridad para el cumplimiento de sus funciones y portar la identificación que lo acredite como empleado de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
22. Portar el carnet otorgado por la Empresa y presentarlo en todas las ocasiones en que le sea solicitado por razones de control.



23. Acatar en forma respetuosa las instrucciones que le imparta su jefe inmediato o superiores jerárquicos dentro del desarrollo de la respectiva jornada laboral.
24. Dar aviso inmediato a su jefe o superior cuando le suceda un accidente de trabajo e informar oportunamente cualquier condición insegura que detecte en el desarrollo de su jornada laboral o fuera de ella.
25. Cuando su jefe inmediato se lo solicite, prestar el apoyo laboral requerido en cualquiera de las actividades propias de la prestación del servicio, aunque se encuentre asignado a un grupo de trabajo diferente, teniendo en cuenta que el objetivo de la Empresa es garantizarle a la comunidad un servicio oportuno, confiable, de calidad que satisfaga las expectativas de la ciudadanía.
26. Ser especialmente respetuoso con el usuario de los servicios, cualquiera que sea el cargo que desempeñe en AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y el sitio en donde desarrolla su actividad laboral, pues AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. y por consiguiente todos sus empleados, se deben al Ciudadano-Usuario.
27. A su desvinculación laboral de AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P., devolver el carnet de identificación y las herramientas, equipos y elementos de trabajo que le fueron suministrados para el cumplimiento de sus funciones.
28. Observar un comportamiento respetuoso y considerado en las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo.
29. Evitar cualquier conducta de agresión física o moral o que implique violación a la libertad física o sexual contra sus compañeros de trabajo y superiores jerárquicos.
30. Comunicar a AGUAS DE CARTAGENA S.A.-E.S.P. sobre cualquier conducta de la que tenga conocimiento, ejercida por directivos o compañeros de trabajo, que pueda implicar maltrato físico o moral o persecución laboral contra sí mismo o contra otros compañeros o directivos.
31. Cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento, en el Reglamento de Higiene y Seguridad Social, con las instrucciones generales y particulares que imparta AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. durante el desarrollo de la relación laboral, con las disposiciones vigentes en materia de legislación laboral y con el contenido y espíritu de la Ley 142 de Julio 1994 y demás normas que la regulan.

CAPITULO XVI PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 87°. Se prohíbe a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa de estos para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguiente:
 - a) Respeto de salario pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo del Trabajo.
 - b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta (50%) por ciento de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos que la Ley los autoriza.
 - c) El Banco Popular o la entidad que lo sustituya, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 24 de 1.952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta (50%) por ciento de los salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos y en los casos en que la Ley los autoriza.
 - d) En cuanto a la cesantía y a las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos de los artículos 250 y 274 del Código Sustantivo Del Trabajo.
2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o viveres en almacenes que establezca la empresa.
3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiere a las condiciones de este.
4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en ejercicio de sus derechos de asociación.
5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio al sufragio.
6. Hacer, o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
7. Hacer o permitir todo genero de rifas, colectas o suscripciones en los sitios de trabajo.
8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados as adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por le lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el patrono en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquel y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
10. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (C.S.T. art. 59).
11. Ejercer o coparticipar de una situación de acoso laboral bajo cualquiera de sus modalidades.
12. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los empleados o que ofenda su dignidad.

ARTICULO 88°.-. Sé prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., talleres, bodegas y en fin de cualquiera de sus dependencias, los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos, alcohol o de drogas enervantes, como también sé prohíbe el consumo de estos elementos dentro de las instalaciones de AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. y/o dentro del desarrollo de su actividad laboral, por consiguiente la Empresa podrá ordenar al trabajador la aplicación inmediata de la prueba de alcoholemia
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo, o portarlas durante el desarrollo de su actividad laboral, a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los vigilantes o personal previamente autorizado por AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. .
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
5. Negarse a laborar en el turno que en cualquier momento le asigne la Empresa.
6. Retirarse del sitio de trabajo antes de que se presente el empleado que debe recibir el turno, sin dar aviso a su superior.
7. Cambiar turno de trabajo sin autorización de la Empresa o reemplazar a otro empleado en sus labores, o confiar a otro empleado el manejo de vehículos, instrumentos, elementos y valores que le hubieren sido confiados por la Empresa sin previa autorización de su superior inmediato.
8. Atender durante las horas de trabajo ocupaciones o asuntos diferentes a los que le encomiende EL EMPLEADOR.
9. Ocuparse en asuntos distintos de su labor durante horas de trabajo, sin previa autorización de su superior inmediato.
10. Trabajar horas extras o en días festivos sin autorización de la Empresa.



11. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo o iniciar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
12. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
13. Vender o distribuir en cualquier forma mercancías, loterías, chance, jugar dinero u otros objetos en las instalaciones de la Empresa.
14. Realizar cualquier clase o tipo de reuniones en las instalaciones de la Empresa sin la debida autorización, así sea en horas diferentes de trabajo.
15. Distribuir, fijar o hacer circular en el lugar de trabajo, periódicos, hojas, volantes, circulares, carteles, cadenas o documentos semejantes no ordenados o autorizados por la Empresa, salvo que se trate del ejercicio legítimo del derecho de asociación sindical.
16. Coartar la libertad para trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
17. Usar las herramientas, equipos, máquinas, vehículos y demás elementos que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. le asigne para el cumplimiento de sus funciones, en actividades diferentes a las del propósito institucional de prestación de un servicio público específico.
18. Prestar dinero a sus compañeros de trabajo o a terceros dentro de las instalaciones de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. lugar de trabajo o durante el desarrollo de su actividad laboral, recibir dinero, dádivas, regalos o propinas del usuario o de otros, por la ejecución u omisión de un acto propio de sus funciones.
19. Protagonizar incidentes de desorden, escándalos o actos inmorales que afecten la imagen de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. o de sus trabajadores, durante su jornada laboral o fuera de ella, en actividades públicas o eventos relacionadas con los servicios públicos a cargo de la Empresa.
20. Desacreditar en alguna forma a EL EMPLEADOR, sus jefes o a los compañeros de trabajo con manifestaciones o actos encaminados a tal fin.
21. Recibir y atender visitas de familiares, amigos o de terceros para asuntos personales, en lugares y horas de trabajo, así como utilizar los teléfonos de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. para fines distintos a la actividad laboral.
22. Sustraer o disponer de cualquier cantidad de dinero, materiales o elementos de propiedad de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. o que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad, o de propiedad de sus compañeros de trabajo.
23. Contraer deudas que comprometan su estabilidad económica familiar y/o que conlleven a un embargo de su salario por motivo diferente al de alimentos. En tal caso, el trabajador debe resolver su situación en un término máximo de ocho (8) días hábiles.
24. Descuidar el cumplimiento de sus funciones y del objetivo de su cargo en forma tal, que cause el enojo, protesta o queja del usuario.
25. Violar el compromiso de exclusividad de servicios que se hubiere pactado en el contrato individual de trabajo.
26. Utilizar el Internet o el Correo electrónico para uso personal o fines diferentes a los relacionados con el cumplimiento de sus funciones.
27. Mantener en su poder o instalar en los computadores de la Empresa o en uno de su propiedad que se encuentre dentro de las instalaciones de la Empresa, cualquier software que no cuente con la debida licencia otorgada por el fabricante en los términos de ley.
28. Utilizar la red de Internet dispuesta por la Empresa tanto en lo relativo al acceso a la red como al envío o recepción de mensajes para fines distintos a los propios del desempeño de su cargo.
29. Dar a conocer a personas no autorizadas para el efecto por la Empresa, la clave personal de acceso a los sistemas de cómputo o la central telefónica de esta.
30. Violar las normas de tránsito dando lugar a la expedición de comparendos y multas que causen perjuicio económico a la empresa.
31. Causar daños a los vehículos de la empresa por descuido o inobservancia de las normas de tránsito, o de los procedimientos que la empresa tenga establecidos para el buen uso de los vehículos.
32. Sacar de la Empresa o de los parqueaderos utilizados por ella, vehículos de uso de esta, sin la autorización correspondiente o dejar que sean conducidos por personas diferentes al conductor autorizado
33. Conducir los vehículos de la Empresa sin licencia o con documentos vencidos y transportar en ellos, sin previa autorización de la Empresa, a personas u objetos extraños
34. Causar perjuicio a la empresa o al usuario durante el desarrollo de la actividad de recaudo.
35. Ejecutar actos que puedan entorpecer el cumplimiento del objeto social de la Empresa, o que obstaculice la prestación eficiente de los servicios o que hagan incurrir a AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. en violación al Régimen de los servicios públicos domiciliarios, en la Ley 142 de Julio 11/94 y demás normas que la reglamenten y/o sustituyan.
36. Adulterar las tarjetas de control de entrada y salida o marcar la de otro u otros empleados, o presionar a la persona encargada para que efectúe cambios en el registro de tiempo.
37. Demorar la presentación de las cuentas y los respectivos reembolsos de las sumas que haya recibido para gastos o por concepto de ingresos de la Empresa.
38. Ofender verbalmente o mediante vías de hecho a sus jefes o compañeros de trabajo.
39. Discutir durante el trabajo o dentro de las instalaciones de la Empresa sobre cuestiones relacionadas con política o religión.
40. Promover altercados o reñir en cualquier forma en las instalaciones de la Empresa.
41. Tomar parte en juegos de manos.
42. Ejercer o coparticipar de una situación de acoso laboral bajo cualquiera de sus modalidades.
43. Promover una queja de acoso laboral que carezca de todo fundamento fáctico o razonable o formular más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos.
44. Suministrar información total o parcialmente falsa a sus jefes inmediatos sobre el cumplimiento de sus funciones o sobre la ejecución de una determinada actividad que se le hubiese asignado por parte de un superior jerárquico.
45. Suministrar, sin autorización expresa por parte de la empresa, a un tercero o compañero de trabajo, por cualquier medio, cualquier información que esté bajo su responsabilidad, sea que ésta pueda o no causarle perjuicios a la empresa o tenga o no el carácter de reservado legalmente.
46. Aprovecharse, en beneficio propio o ajeno, de los estudios, descubrimientos, inventos, informaciones de la empresa, obtenidas con o sin su intervención o divulgarlos en todo o en parte, sin autorización expresa de las directivas de la Empresa.

CAPITULO XVII
MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN



ARTICULO 89°.- Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Estas disposiciones aplicarán respecto de situaciones que ocurran en un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral, es decir, no se aplicara en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación, ni en la contratación administrativa.

PARÁGRAFO: MODALIDADES DE ACOSO LABORAL: A manera enunciativa se considera que las siguientes son modalidades de acoso laboral:

1. Maltrato laboral:

Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. Persecución laboral:

Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito, de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que pueda producir desmotivación laboral.

3. Discriminación laboral:

Todo trato diferenciado por razones de raza, genero, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. Entorpecimiento laboral:

Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla mas gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. Inequidad laboral:

Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral:

Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

En todo caso, cualquier conducta o comportamiento que a juicio del empleador se adecue a la definición que del acoso laboral establece este reglamento, o sea definida como tal en la ley, no será tolerada por la Empresa y dará lugar a la adopción de las medidas preventivas y correctivas según fuere el caso.

ARTÍCULO 90°.- MECANISMOS DE PREVENCIÓN: Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten la vida laboral empresarial y el buen ambiente en la Empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

En desarrollo de este propósito la Empresa ha previsto los siguientes mecanismos preventivos:

- a. Información a los trabajadores sobre la normativa que regula el acoso laboral en Colombia, mediante la amplia divulgación preventiva, utilizando todos los medios físicos de comunicación que disponga la Empresa.
- b. Medición periódica del clima organizacional para promover la armonía funcional y fomentar el buen ambiente laboral
- c. Diseño y aplicación de actividades para la construcción de valores y hábitos que promuevan la vida laboral convivente.
- d. Diseño y aplicación de actividades para examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la Empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.
- e. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la Empresa para desarrollar el propósito de que trata el presente artículo.

ARTICULO 91°.- PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN: Con el fin de adoptar medidas para prevenir y corregir cualquier actuación que pueda constituirse como conducta de acoso, así como para superar los problemas que por ello se presenten, la Empresa establecerá el siguiente procedimiento que se caracteriza por su confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria:

1. La Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales recibirá directamente presentadas por los trabajadores contra cualquier compañero de trabajo o superior jerárquico, las quejas mediante las cuales se denuncie la ocurrencia de hechos que puedan tipificar acoso laboral, de acuerdo con las modalidades descritas en el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 o la disposición legal que la sustituya, complemente o desarrolle, mismas que tendrán tratamiento confidencial
2. El denunciante deberá interponer la queja personalmente, por escrito y acreditarla mediante prueba verosímil de la situación materia de la queja e individualizando el sujeto activo de la conducta constitutiva del acoso laboral
3. Dentro de los 05 (cinco) días hábiles siguientes a la radicación de la queja, el departamento de Gestión Humana citará al presunto autor del acoso con el fin de que rinda su versión, lo cual deberá hacer dentro de los 03 (tres) días hábiles siguientes a la fecha de la citación.
4. Recibida la declaración, la Jefe de Gestión Humana adelantará la investigación administrativa que corresponda tendiente a establecer la veracidad de los hechos denunciados, investigación que se llevará a cabo en los ocho (08) días hábiles siguientes al recibo de la versión por parte del presunto autor del acoso, término que podrá ampliarse por el departamento atendiendo las particularidades del caso.

5. Concluida la investigación administrativa y dependiendo sus resultados, si la Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales, lo considerase necesario, se citará a una reunión al quejoso, al presunto autor del acoso y eventualmente a los Jefes inmediatos de éstos. A esta reunión podrán ser citados por la Empresa, profesionales idóneos suministrados por la ARP o la EPS, que colaborarán con el análisis de la situación en discusión.
6. En esta reunión se evaluarán las situaciones presentadas, se buscará la construcción con tales personas de la sana recuperación de la relación laboral afectada, se formularán las recomendaciones que se estimen indispensables, y en casos especiales, se promoverán entre los involucrados compromisos de convivencia.
7. Consecuente con los resultados de la reunión, la Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales determinará si existe acoso laboral, definirá las medidas que deben adoptarse para finiquitar las conductas que hayan motivado la queja, así como las medidas preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares.
8. De la misma manera y con base en el resultado de la investigación administrativa, la empresa adoptará las medidas disciplinarias a que haya lugar contra el autor del acoso laboral, de conformidad con lo previsto en este reglamento y en demás disposiciones legales aplicables.
9. Para efectos de los procesos disciplinarios a que hubiere lugar por razón o con cargo a actuaciones constitutivas de acoso laboral, la empresa tomará como fecha del conocimiento del hecho, el día hábil siguiente a aquel en que agotado el procedimiento interno de solución, se concluyere la existencia de acoso laboral o en su defecto, cuando la empresa fuere notificada de la sentencia definitiva y en firme que condenó por acoso laboral a un trabajador.
10. El procedimiento interno de solución agotado, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.
11. La Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales y todos los que hubieren participado directa o indirectamente en el asunto materia de la investigación administrativa, guardaran estricta confidencialidad sobre las quejas o denuncias que sobre Acoso Laboral los trabajadores llegasen a presentar.

ARTÍCULO 92*.- Conductas que no constituyen acoso laboral:

1. Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las fuerzas publica conforme al principio constitucional de obediencia debida.
2. Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
3. La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
4. La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento, siempre que sean justificados, fundados en criterios y no discriminatorios.
La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.
5. Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función publica.
6. La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución Política.
7. La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del Código Sustantivo del Trabajo, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los articulo 59 y 60 del mismo Código.
8. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
9. La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones

**CAPITULO XVIII
ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS**

ARTICULO 93*.- AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contratos de trabajo.

ARTICULO 94*.- Se establecen las siguientes clases de faltas leve y las correspondientes sanciones disciplinarias, así:

1. El retardo hasta de diez minutos (10) en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando cause perjuicio de consideración a AGUAS DE CARTAGENA S.A., implica por primera vez, llamada de atención verbal por parte de su jefe inmediato; por la segunda vez, llamada de atención por escrito por parte de la Gerencia de Relaciones Humanas con copia a la hoja de vida del trabajador; por tercera vez, suspensión en el trabajo por un día, por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.
2. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días
3. La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.
4. Los descuadres en las cajas, cuando a consideración de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. cause perjuicio a la empresa o al usuario, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.
5. Los perjuicios causados a la empresa con ocasión a las multas o comparendos por violación a las normas de tránsito, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres (3) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.
6. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

ARTICULO 95*.- Constituyen faltas graves:



1. El retardo hasta de 30 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
2. La falta total del trabajador en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
3. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
4. La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.
5. Cualquier conducta que implique maltrato físico o psíquico a compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.
6. La utilización de palabras ofensivas o soeces para dirigirse a los compañeros y directivos.

ARTICULO 96°.- Procedimiento para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias: Para efectos de aplicarse una sanción disciplinaria, la Empresa deberá dar cumplimiento al procedimiento disciplinario establecido en la Convención Colectiva de Trabajo vigente, para la época de los hechos. En todo caso, deberán respetarse el derecho al debido proceso y a la defensa del trabajador disciplinado.

CAPITULO XIX

JUSTAS CAUSAS ESPECIALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO POR PARTE DE LA EMPRESA

ARTICULO 97°.- Constituyen justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo, por parte de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., además de las relacionadas en el literal a, Artículo 7° del Decreto 2351 de 1965 y las que se hayan previsto en el contrato individual de trabajo, pacto, convenciones colectivas o fallo arbitral, en su caso, las siguientes:

1. El retardo hasta de 30 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
2. La falta total del trabajador en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
3. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., por tercera vez.
4. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias, por tercera vez.
5. La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias, aun por la primera vez.
6. Utilizar las herramientas, equipos, máquinas, vehículos y demás elementos que AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. le asigne para el cumplimiento de sus funciones, en actividades diferentes a las del propósito institucional en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
7. El protagonizar incidentes de desorden, escándalos o actos inmorales que afecten la imagen de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. o de sus trabajadores, durante su jornada laboral o fuera de ella, en actividades públicas o eventos relacionadas con los servicios públicos a cargo de la Empresa.
8. Sustraer o disponer de cualquier cantidad de dinero, materiales o elementos de propiedad de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. o que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad, o de propiedad de sus compañeros de trabajo.
9. Descuidar el cumplimiento de sus funciones y del objetivo de su cargo en forma tal, que cause el enojo, protesta o queja del usuario.
10. Ejecutar actos que puedan entorpecer el cumplimiento del objeto social de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., o que obstaculice la prestación eficiente de los servicios.
11. El reconocimiento al empleado de la pensión de jubilación, vejez o invalidez estando al servicio de la Empresa.
12. La enfermedad contagiosa o crónica del empleado, que no tenga carácter de profesional, así como cualquiera otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante 180 (ciento ochenta) días.
13. Ejercer o coparticipar de una situación de acoso laboral bajo cualquiera de sus modalidades.
14. Presentar sin soporte o temerariamente una denuncia de acoso laboral.

ARTICULO 98°.- Constituyen justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte de AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P., con aviso previo dado al trabajador con antelación no menor de quince (15) días, las siguientes:

1. El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en las labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento de la Empresa. Para dar cumplimiento a este numeral, AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. se ceñirá al siguiente procedimiento:

Requerirá al trabajador por dos (2) veces, por lo menos, por escrito, mediando entre uno y otro requerimiento, un lapso no inferior a los ocho (8) días.

- a) Si hechos los correspondientes requerimientos, AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. considera que aún subsiste el deficiente rendimiento laboral del trabajador, presentará a éste un cuadro comparativo del rendimiento promedio de actividades análogas a efectos que el trabajador pueda presentar sus descargos por escrito, dentro de los ocho (8) días siguientes y,
 - b) Si AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. no quedare conforme con las justificaciones del trabajador, así se lo hará saber por escrito dentro de los ocho (8) días siguientes.
2. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
 3. La renuencia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico de la E.P.S. a la cual se encuentre afiliado, por AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. o por las autoridades, para evitar enfermedades o accidentes.
 4. La ineptitud para realizar las labores encomendadas.
 5. El reconocimiento al trabajador de la pensión de jubilación o de invalidez, estando al servicio de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
 6. La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador que no tenga carácter de profesional, así como cualquiera otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante ciento ochenta (180) días. El despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso y no exime a AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P. de las prestaciones e indemnizaciones legales derivadas de la enfermedad.

CAPITULO XX

RECLAMOS, SU PRESENTACION Y SU TRAMITACIÓN

ARTICULO 99°.- Los reclamos de los trabajadores se harán ante su jefe inmediato, quien los trasladará a las respectivas dependencias que dentro de la Empresa le corresponda resolverlos con justicia y equidad.



**CAPITULO XXI
PERSONAL DE MANEJO Y CONFIANZA**

ARTICULO 100°.- Para todos los efectos se considerarán en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como trabajadores de dirección, manejo y confianza, a los trabajadores que dentro de la organización de la empresa se encuentren ubicados en un nivel especial de responsabilidad con facultades disciplinarias y de mando, representen al empleador y estén dotados del poder discrecional de autodecisión y ejerzan funciones de enlace entre las secciones que dirigen y la Organización Central de la empresa.

Para tal efecto se definen como trabajadores de manejo y confianza los que se encuentran ejerciendo funciones en los niveles de : Gerencia, Staff de Gerencia, Sub Gerentes, , Jefes de Departamento, Asistentes y Coordinadores de Area.

**CAPITULO XXII
PUBLICACION**

ARTICULO 101°.- Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. debe publicarlo en lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de carácter legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria.

**CAPITULO XXIII
VIGENCIA**

ARTICULO 102°.- El presente reglamento entrara a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo de este reglamento.

**CAPITULO XXIV
DISPOSICIONES FINALES**

ARTICULO 103°.- Desde la fecha que entre en vigencia este nuevo reglamento quedan suspendidas las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido aprobada AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

**CAPITULO XXV
CLÁUSULAS INEFICACES**

ARTICULO 104°.- No producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales, los cuales sustituyen las disposiciones del Reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

DEPARTAMENTO: Bolívar

CIUDAD: Cartagena

DIRECCIÓN: Carrera 13-B N° 26-78 2º piso Sector Papayal, Edificio Chambacú

FECHA : Abril 22 de 2006

RAÚL QUINTERO LYONS
Cédula de ciudadanía No 3.792.106 de Cartagena
Representante Legal Suplente
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.