

Haciendo del mundo, un mejor lugar.



Carta Del Gerente General



Alguna vez escuché que cualquier acto, por pequeño que sea, tiene consecuencias. El relato decía que el movimiento producido por una mariposa al volar, podría desencadenar incluso grandes tormentas al otro lado del mundo. Esa historia la he contado en el Acueducto de Bogotá y hoy todos trabajamos para que nuestros actos desencadenen en mejores sucesos.

La Empresa de Acueducto de Bogotá trabaja bajo políticas de sostenibilidad ambiental. Cada uno de nuestros procesos es minuciosamente revisado y adaptado para que sean amigables con el planeta.

Es muy bien sabido que nuestra operación es local, pero tiene gran trascendencia a nivel nacional y hoy vamos más allá. El Acueducto funciona en pro del planeta.

El mundo no es el mismo que hace unas décadas; muchos de los daños son irreversibles y gran parte de las catástrofes naturales que vienen ocurriendo son el producto del comportamiento humano. Pero así como el planeta ha cambiado, el pensamiento humano también lo ha hecho.

Hoy somos millones de personas las que actuamos con conciencia ambiental. Finalmente es verdad: un pequeño acto de nuestra parte puede generar grandes sucesos.

Nuestra Institución así lo entiende. Y nuestras prácticas lo demuestran. Por eso puedo decir, orgullosamente, que el Acueducto de Bogotá está haciendo del mundo un mejor lugar.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Luis Fernando Ulloa Vergara".

Luis Fernando Ulloa Vergara
Gerente General



Presentación del informe



Los temas ambientales y de salud pública conjugados con la solidez financiera son de vital importancia para garantizar la confiabilidad y responsabilidad ambiental como pilares de la sostenibilidad en nuestra Empresa. En nuestro tercer informe de sostenibilidad queremos enfatizar la política de responsabilidad social empresarial desarrollada en forma transversal en la estructura del mismo, y siguiendo los lineamientos a la metodología GRI.

La información presentada da respuesta a los requerimientos de comunicación establecidos por los principios del Pacto Global y los Objetivos de desarrollo del Milenio, y tiene en cuenta la relevancia de cada tema publicado en relación con los diferentes grupos de interés. Los indicadores GRI se presentan para los últimos tres años (2008, 2009 y 2010); la fuente principal son los sistemas de información y calidad de la empresa, y contamos con la descripción y fuente de cada indicador, lo que garantiza la trazabilidad y auditabilidad de la información provista.

El principio de materialidad se manifiesta en el informe caracterizando los aspectos evaluados en la metodología GRI, según su aplicabilidad y relevancia para la Empresa. A continuación se clasifican los aspectos seleccionados por el entorno al que aplican:

Social		Económico	Ambiental
Comunidad	Colaboradores		
Salud y seguridad del cliente	Relaciones empresa / Trabajadores	Desempeño económico	Cumplimiento normativo
Generación de Empleo	Salud y seguridad laboral	Impactos económicos indirectos	Materiales
Desarrollo territorial	Libertad de asociación y convenios colectivos		Energía
Transparencia en procesos de contratación	Prácticas de seguridad		Biodiversidad
Cumplimiento normativo	Formación y evaluación		Emisiones, vertidos y residuos
Privacidad del cliente	Diversidad e igualdad de oportunidades		
Prácticas de inversión y abastecimiento	Trabajo forzoso		

Tabla I1. Matriz de materialidad.

Nuestra Empresa de Acueducto de Bogotá cuenta con una capacidad de almacenamiento de 1.222 millones de metros cúbicos de agua que ha ayudado a construir y mantener, con la infraestructura y protección ambiental del sistema Chingaza a 50 Km de Bogotá, de los ríos Tunjuelo, San Francisco y San Cristóbal, cuyas aguas se almacenan en los embalses de Chizacá y La Regadera, un sistema interconectado de transporte y distribución con seis plantas de tratamiento de agua potable, así como con importantes avances hacia el saneamiento del Río Bogotá, la cobertura total de nuestro alcantarillado pluvial y el cuidado de los humedales de la ciudad.

La confiabilidad de esta gran infraestructura esta soportada en la certeza de que el recurso hídrico que la nutre se encuentra en buenas manos, con un permanente compromiso ambiental, que es operada por verdaderos profesionales del agua, bajo un liderazgo gerencial basado en la transparencia, el cual le ha permitido alcanzar y mantener una solidez financiera con calificación AAA, junto con el propósito de construir en sociedad mediante una relación cercana con la comunidad para responder a sus necesidades.

En 2010 se puso a prueba nuestra fortaleza. Nos sentimos orgullosos de la capacidad de respuesta que nuestra Empresa mostró frente a la ola invernal. De acuerdo con los registros pluviométricos, el año 2010 se constituyó en el más lluvioso de los últimos 35 años. Lo sucedido en el mes de noviembre fue extraordinario, cuando la pluviosidad se triplicó en relación con años anteriores, mientras que los impactos registrados se redujeron frente al pasado, gracias a nuestro Plan de Acción Ola Invernal, las inversiones en interceptores, el control del balance hídrico de humedales y las obras de mitigación de vulnerabilidad de las redes y de protección de taludes.

Al tiempo que enfrentamos con éxito los embates de la naturaleza, logramos certificar nuestros procesos de gestión comercial y de operación de la PTAR Salitre, mantuvimos la certificación de los procesos de abastecimiento, red matriz, interventoría y contratación. También se resalta la generación y aplicación de conocimientos a diferentes aspectos relacionados con la calidad, eficiencia y sostenibilidad de nuestros servicios. Algunos ejemplos son la disminución de los parámetros de turbiedad a la salida de las plantas de tratamiento, con notables avances entre 2009 y 2010, la implementación del sistema de monitoreo a la calidad y trazabilidad del agua tratada, así como las nuevas tecnologías aplicadas a la construcción y rehabilitación de las redes de alcantarillado, que además de reducir los costos de las obras y su impacto ambiental, tienen un efecto positivo sobre la movilidad.



Es así como nos hacemos sostenibles, siendo confiables y ambientalmente responsables, especialmente frente a nuestros usuarios, quienes han pagado las tarifas que corresponden a los grandes retos que afrontamos y que hoy, más que nunca, se materializan en los beneficios de unos servicios de acueducto y alcantarillado continuos, seguros y amables con el medio ambiente y con solidez financiera de nuestra empresa.

Para nosotros es de sumo interés conocer la opinión de los grupos de interés sobre este documento. Por tal razón se pone a disposición del público en general un formulario que se podrá diligenciar con el fin de expresar sus inquietudes, las cuales esperamos responder en la próxima versión de este informe. La encuesta se podrá llenar siguiendo el siguiente link:

Formulario de retroalimentación

Cualquier duda, comentario, sugerencia o consulta sobre nuestro Informe de Sostenibilidad puede tramitarla dirigiéndose a:

Luis Fernando Ulloa Vergara

Gerente General

lfulloa@acueducto.com.co

Av. Calle 24 No. 37-15

(571) 344 7000

Bogotá D.C., Colombia



Este informe de sostenibilidad tiene un nivel de aplicación B, según los estándares del Global Reporting Initiative

Formulario de retroalimentación

El Acueducto de Bogotá, con el fin de afianzar los canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés pone a disposición esta herramienta para conocer su opinión y aportes respecto a nuestro Informe de Sostenibilidad. Esto es de suma importancia para la verificar la transparencia y eficacia de esta herramienta de rendición de cuentas.

1. ¿A qué grupo de interés pertenece?

- Trabajador
- Contratista
- Cliente
- Público en general
- Proveedor
- Organismo de control del Estado
- Organización No Gubernamental (social o medioambiental)
- Medio de comunicación
- Analista de responsabilidad social
- Otro, especifique:

2. ¿Cuáles secciones le parecieron de mayor relevancia / utilidad?

- Presentación y alcance del informe
- Capítulo 1: "Somos confiables y ambientalmente responsables"
- Capítulo 2: "Transparentes como el agua"
- Capítulo 3: "Construyendo en sociedad"
- Capítulo 4: "El agua en buenas manos"
- Capítulo 5: "Nuestra empresa, nuestra casa"

3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué nota le pondría a las siguientes características del informe?

- Transparencia y honestidad
- Claridad en el lenguaje
- Diseño (formato, fotografía, gráficos, etc.)
- Cantidad de información entregada
- Calidad de la información entregada

4. ¿Hay alguna información adicional que le gustaría encontrar en nuestro próximo Informe de Sostenibilidad?

Gracias por su colaboración
Enviar a: lfulloa@acueducto.com.co

Contenido

Carta del Gerente General	2
PRESENTACIÓN DEL INFORME	4
SOMOS CONFIABLES Y AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	10
1.1 Una empresa de todos y para todos	12
1.2 Los servicios que ofrecemos	14
1.3 Nuestra orientación estratégica	20
1.4 Nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial	26
2. TRANSPARENTES COMO EL AGUA	36
2.1 Nuestros valores corporativos	38
2.2 Nuestras herramientas de gobernabilidad	40
2.3 Nuestro máximo órgano	42
2.4 Como estamos organizados	44
2.5 A favor de los derechos humanos	45
2.6 Transparentes con nuestros proveedores	54
2.7 Transparentes con nuestros funcionarios	58
2.8 Transparentes en nuestra información	60
2.9 Operación de sustitución de deuda	63
3. CONSTRUYENDO EN SOCIEDAD	66
3.1 Estoy comprometido con nuestros usuarios	68
3.2 Grandes obras para un mejor servicio	78
3.3 Nuestro aporte a la comunidad	86
3.4 Nuestras alianzas estratégicas	94

4. EL AGUA EN BUENAS MANOS	96
4.1 Comprometidos a mitigar el cambio climático	98
4.2 Creamos conciencia y cultura ambiental	108
4.3 Protegemos y conservamos el recurso hídrico	112
4.4 Protegemos la biodiversidad	122
5. NUESTRA EMPRESA, NUESTRA CASA	124
5.1 Nuestra gente	126
5.2 Sin ningún tipo de discriminación	128
5.3 Brindamos la mejor formación	130
5.4 La salud ocupacional y seguridad industrial, deberes que sabemos cumplir	140
5.5 Nuestros trabajadores y su familia son lo primero	144
5.6 Mejorando el clima organizacional	150
5.7 Gestión del conocimiento	154
6. GRACIAS POR RECONOCER NUESTRA GESTIÓN	160
7. INDICADORES	166



Se puede crear sin afectar el medio ambiente. Se puede crecer respetando la naturaleza. Se puede avanzar preservando nuestras riquezas. Trabajamos por una ciudad, pero ayudamos a todo un planeta.

Somos confiables y ambientalmente responsables

1.1 Una empresa de todos y para todos

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, de carácter oficial, prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Nuestra sede central se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá Av Calle 24 No 37 – 15.

Misión

Somos una Empresa pública comprometida con nuestros usuarios y la sociedad, dedicada a la gestión integral del agua con responsabilidad empresarial.

Visión

Empresa de todos,
con agua para siempre



Nuestra utilidad es reinvertida en infraestructura que permite mantener un servicio confiable y con altos niveles de calidad, al tiempo que crecemos beneficiando a nuevos hogares en la ciudad y abasteciendo de agua potable a otros municipios de la región. Estamos comprometidos con la protección de nuestras cuencas, embalses, ríos, quebradas, ecosistemas y biodiversidad.



1.2 Los servicios que ofrecemos

Servicio de acueducto

Servicio de alcantarillado



Contamos con la infraestructura más grande del país para garantizar el servicio a nuestros usuarios

Redes	Kilómetros
Matrices de acueducto	940
Distribución acueducto	8.002
Alcantarillado sanitario y pluvial (Locales, interceptores, canales y colectores)	8.897
Total	17.839

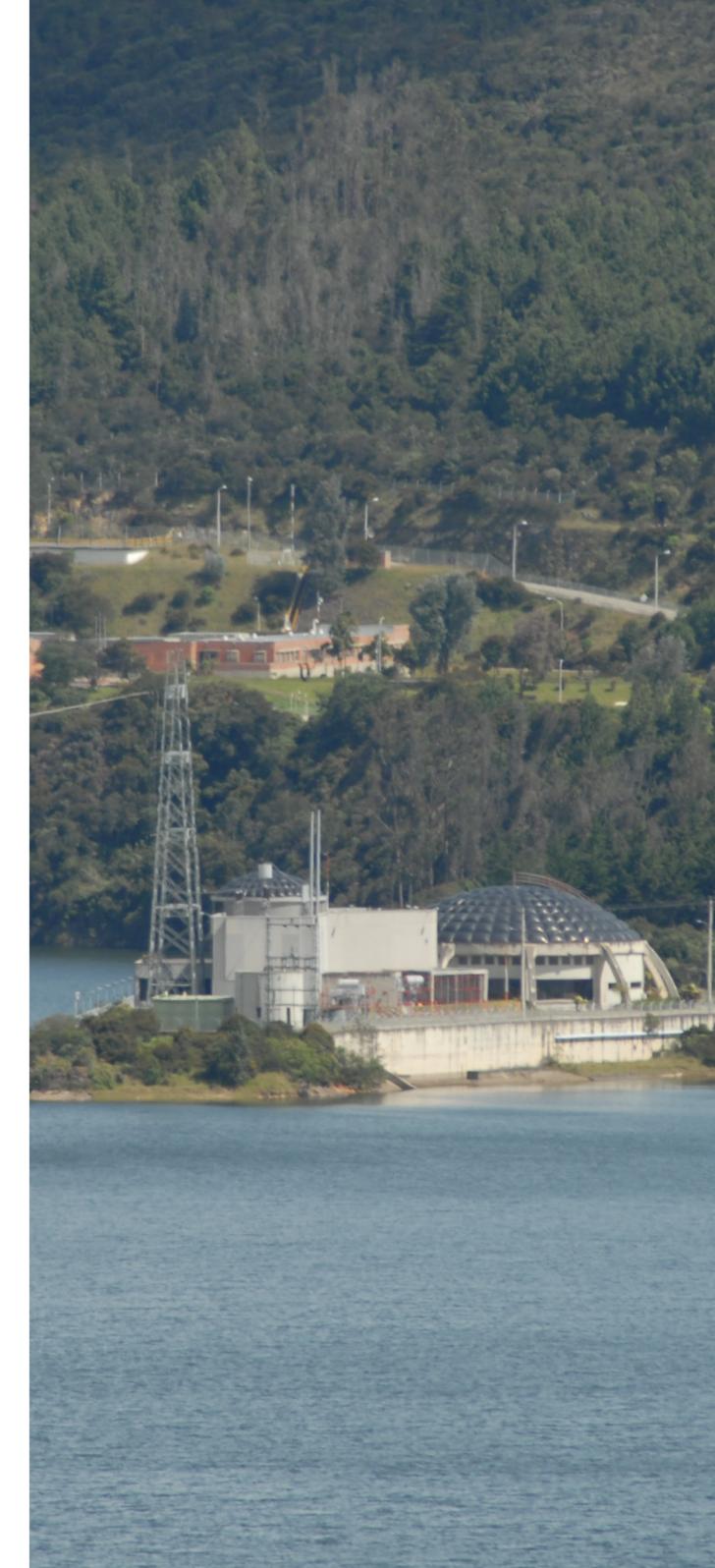
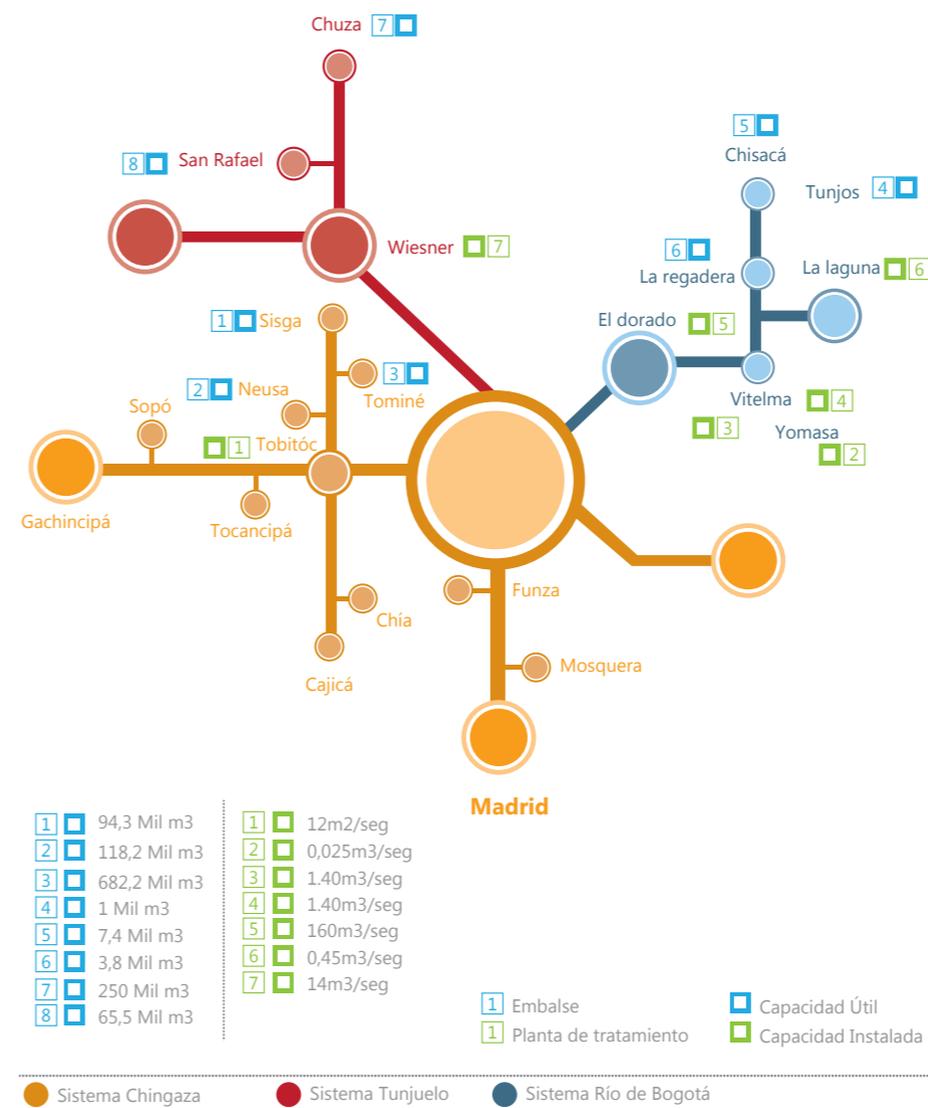
Tabla 1.1 Infraestructura.

Agua en embalses	Millones m3		
	Capacidad útil	Inventario 2009	Inventario 2010
Neusa (CAR)	118,2	67,7	88,9
Sisga (CAR)	94,3	53,2	70,1
Tominé (Energía)	682,2	287,9	250,5
Total Agregado Norte	895	409	409
Tunjos	1,0	0,0	0,0
Chisacá	7,4	5,8	5,4
Regadera	3,8	2,1	2,2
Total Agregado Sur	12,2	7,9	7,6
Chuza	250,0	119,0	157,1
San Rafael	65,5	59,0	48,5
Total Sistema Chingaza	316	178	206
Volumen Total	1.222,4	594,7	622,7

Tabla 1.2 Embalses.

Plantas de tratamiento	Agua tratada y suministrada en m3/s		
	Capacidad instalada	2009	2010
Planta Wiesner	14,0	10,0	9,5
Planta Tibitoc	12,0	4,8	4,9
Planta el Dorado	1,6	0,4	0,4
Planta Yomasa	0,0		
Planta Vitelma	1,4		
Planta La Laguna	0,5		
Total	29,48	15,13	14,80

Tabla 1.3 Plantas de tratamiento.



Nuestros usuarios

Prestamos de manera directa los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado a la zona urbana del Distrito Capital, Soacha y Gachancipá y mediante el sistema de venta de agua potable en bloque a los municipios de Cajicá, Chía, Sopó, Tocancipá, La Calera, Funza, Madrid y Mosquera y a empresas de servicios públicos como Emar, Copjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas.



Clase de Uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto
Estrato 1	124.847	102.123	110.287	96.902	14.558	5.220	2
Estrato 2	544.512	518.062	507.489	496.622	36.038	21.438	985
Estrato 3	592.883	591.545	563.853	562.877	29.027	28.667	3
Estrato 4	230.079	229.833	230.077	229.831	2	2	0
Estrato 5	77.388	76.207	77.388	76.207	0	0	0
Estrato 6	64.158	63.633	64.158	63.633	0	0	0
Residencial	1.633.867	1.581.403	1.553.252	1.526.072	79.625	55.327	990
Multiusuario	65.134	64.214	63.294	62.764	1.815	1.450	25
Industrial	7.869	7.774	7.739	7.669	130	105	0
Comercial	116.649	115.679	114.739	114.111	1.878	1.568	32
Oficial	2.950	2.867	2.949	2.867	1	0	0
Especial	930	919	914	903	16	16	0
No Residencial	193.532	191.453	189.635	188.314	3.840	3.139	57
Total	1.827.399	1.772.856	1.742.887	1.714.386	83.465	58.466	1.047

Tabla 1.4 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2010.

Clase de Uso	Total	Bogotá	Soacha	Gachancipá
Estrato 1	15,46	13,89	1,58	
Estrato 2	67,18	62,71	4,33	0,14
Estrato 3	69,01	66,49	2,52	
Estrato 4	26,83	26,83		
Estrato 5	10,46	10,46		
Estrato 6	10,34	10,34		
Residencial	199,28	190,71	8,43	0,14
Multiusuario	12,17	11,86	0,30	0,01
Industrial	14,10	13,96	0,14	
Comercial	26,24	25,89	0,34	0,01
Oficial	11,80	11,75	0,05	
Especial	2,42	2,40	0,02	
No Residencial	66,73	65,86	0,86	0,01
Total	266,01	256,57	9,29	0,16
Municipios	23,91			
Carrotanques	0,13			
Total	290,05	256,57	9,29	0,16

Tabla 1.5 Consumo 2010 (Mill m3).



Nuestra filial Aguas de Bogotá

Crecer no es sólo ser más grandes, es avanzar con responsabilidad. Porque ayudar a un mundo mejor implica ir más allá de nuestras fronteras llevando capacidad, conocimiento y tecnología a lugares que no imaginábamos. Esto lo hacemos a través de nuestra filial, Aguas de Bogotá.

- Gerencia del Programa de prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en el departamento de la Guajira
- Gerencia del Plan Departamental de Aguas de Boyacá
- Asesoría integral en las redes de acueducto de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina
- Operación en el corredor Autopista Norte y Municipios de la Sabana, a través de Aguas de Bogotá.
- Preparación de la propuesta para el proyecto de implementación de tecnologías avanzadas para la reducción de pérdidas de agua en la ciudad de San Juan de Puerto Rico.

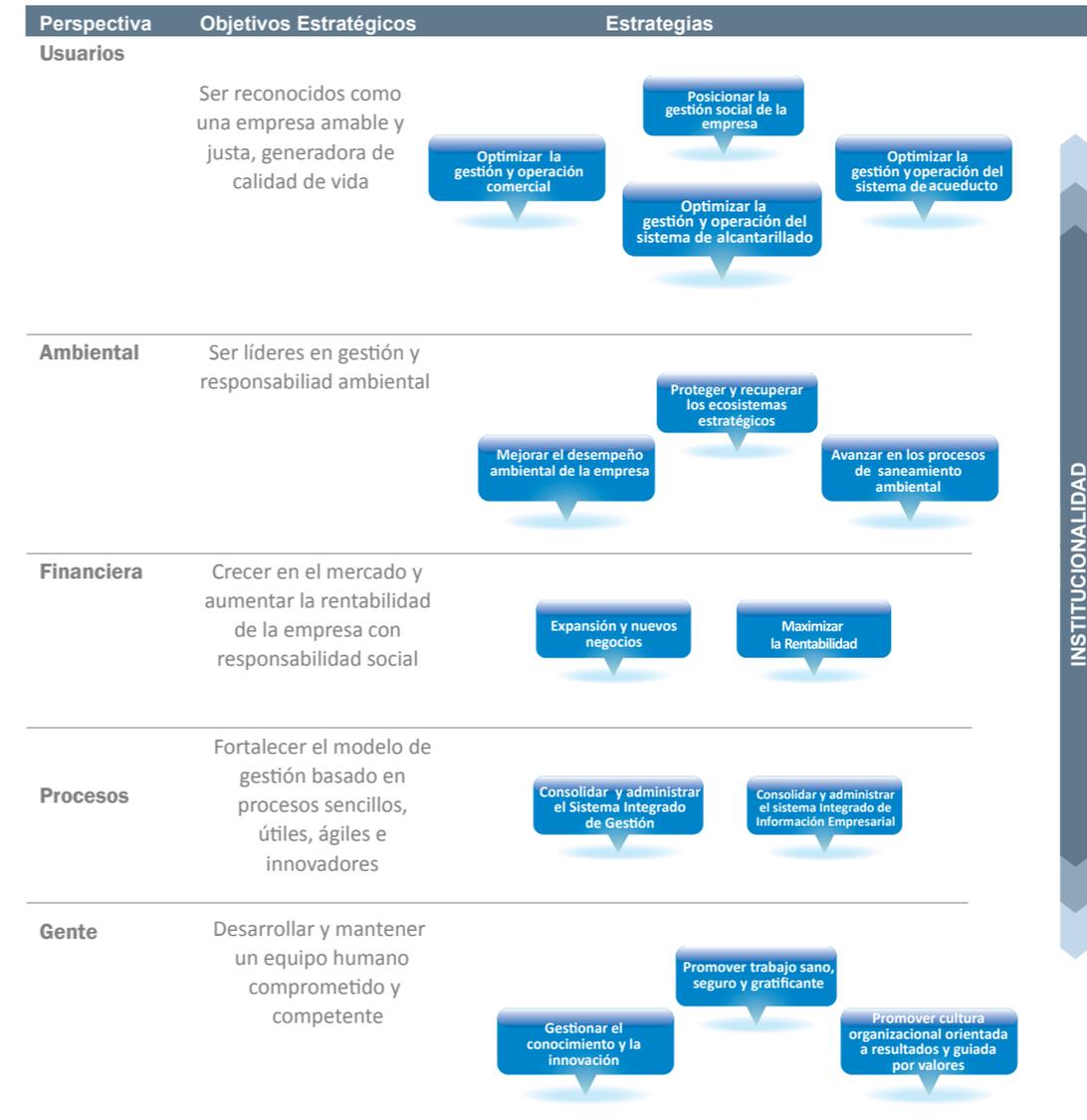
1.3 Nuestra orientación estratégica

Durante el 2010, realizamos la revisión del Plan General Estratégico, en la que reiteramos las prioridades de nuestra empresa:

- Cumplir con nuestras metas del Plan de Desarrollo "Bogotá Positiva", para continuar aportando de manera significativa en el desarrollo social y económico del Distrito.
- Promover en el día a día, la gestión basada en los principios éticos y los valores corporativos: vocación de servicio, transparencia, respeto, responsabilidad y excelencia en la gestión.
- Expandir nuestra participación en el mercado regional, nacional e internacional.
- Promover la apropiación y el compromiso individual y colectivo con el plan general estratégico, de manera que todo el equipo humano comprenda su contribución estratégica para con la empresa.



Ruta estratégica



INSTITUCIONALIDAD

Tabla 1.6 Ruta estratégica

Políticas corporativas

En el 2010, se realizó la actualización de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial.

► La EAAB-ESP informará a la comunidad los efectos y beneficios que sus inversiones y actividades tienen para la ciudad, motivando su apropiación y disfrute. Todo el equipo humano de la Empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen institucional favorable.



Imagen institucional

► La EAAB-ESP implementará un sistema de administración de riesgos en toda la cadena de la gestión integral del agua, para optimizar la eficacia y eficiencia operativa en beneficio de la comunidad y cumpliendo con la normatividad aplicable en materia de riesgos.



Gestión Integral de Riesgos

► La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá asume el compromiso de agregar valor económico, ambiental y/o social a sus grupos de interés, a través del desarrollo de un programa articulado con los objetivos del Plan General Estratégico y del Plan de Desarrollo Distrital, propendiendo por una trayectoria empresarial sostenible, fundamentada en los valores corporativos y atendiendo los principios que en materia de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados universalmente.



Responsabilidad Social Empresarial

► Buscamos alcanzar los fines organizacionales con la participación de todo el personal de la Empresa, creando un ambiente empresarial amable y productivo, basado en un proceso cuidadoso desde la selección hasta el retiro del personal, el desarrollo de las competencias laborales claves y programas de bienestar que incluyan al trabajador y su familia para hacer del trabajo una fuente de desarrollo humano y profesional.



Desarrollo del talento humano

► La Empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la Empresa. La rentabilidad, dentro de los límites del bienestar social, será nuestra motivación principal en las operaciones de nuevos negocios.



Sostenibilidad financiera

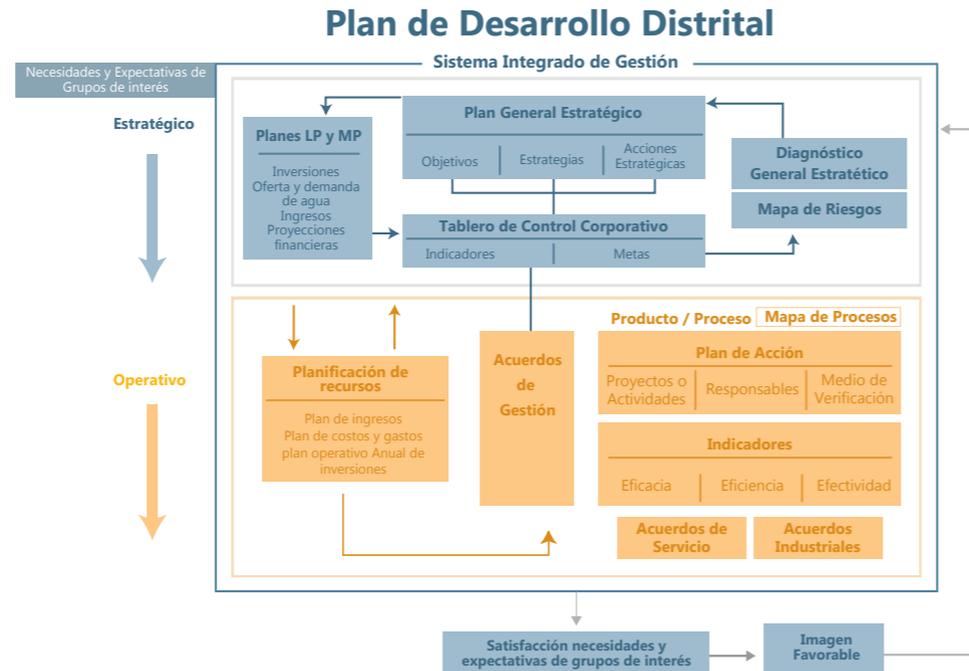
► En el Acueducto de Bogotá, comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de nuestros procesos, aplicamos las mejores prácticas en la gestión integral del agua.



Calidad

Nuestras herramientas de gestión

La sostenibilidad del sistema de gestión se fundamenta en el Plan General Estratégico, el cual es aprobado por el Comité Corporativo y la Junta Directiva, y se alinea con el Plan de Desarrollo Distrital. En el Tablero de Control Corporativo se acuerdan y se hace seguimiento a las metas corporativas. Mediante Acuerdos de Gestión se busca cumplir los objetivos estratégicos a través del registro de acciones operativas que realizan cada una de las áreas de la Empresa.



Reconocemos nuestros riesgos

Como resultado de la implementación de nuestra metodología de riesgo, a continuación enunciaremos los riesgos institucionales y su plan de acción para la mitigación de los mismos:

Plan de mitigación de riesgos institucionales

Riesgo institucional	Plan de acción
Intervención de la Empresa por parte de la SSPD	Nuestras actividades se enfocan en la Certificación del proceso de servicio al Cliente, con la norma de Calidad ISO 9001:2008 y cumplimiento de los requerimientos de los entes de control y vigilancia
Desprestigio institucional	Apropiamos el código de conducta y ética en cada una de nuestras actividades y de esta manera regulamos nuestros comportamientos Mantendremos los niveles de servicios establecidos como: cantidad, calidad de agua y presión
Degradación del recurso hídrico	Implementaremos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Programa de control de efluentes industriales para el manejo de vertimientos
Inadecuada planeación de inversiones estratégicas	Desarrollaremos análisis de viabilidad y retorno a la inversión, el cual se presentará al Comité de Riesgo Financiero y posteriormente presentados al Comité de Control interno para su aprobación
Colapso de la infraestructura	En nuestras obras, desde el diseño se contemplan las normas vigentes en sismoresistencia. Adicionalmente cada una de nuestras infraestructuras se encuentra amparada por pólizas de todo riesgo. En caso de afectación por terceros, existen planes de contingencia
Defraudación de fluidos	Este tema es de vital importancia, ya que es nuestra misión el cuidado del recurso hídrico, por tal tenemos acciones en diferentes frentes: Establecimos el Manual de defraudación de fluidos Trabajo conjunto entre Fiscalía, Gerencia Jurídica y las Gerencias de Zona para lograr mayor impacto en la recuperación de consumos no facturados Campañas de comunicación a la ciudadanía para la denuncia de defraudadores de fluidos
Exclusión de costos y gastos de la prestación del servicio en la estructura tarifaria	Continuamente realizamos análisis de los costos y gastos frente a la estructura tarifaria aprobada en tarifas Desarrollamos estrategia de comunicación y gestión con la autoridad regulatoria
Pérdida de la solidez financiera	Aunque contamos con una gran solidez financiera, es importante realizar ciertas actividades que permitan asegurar dicha solidez, para lo cual continuamente estamos realizando análisis de costos operativos y administrativos ocultos. Adicionalmente tenemos un plan de exploración nuevos negocios para tener ingresos de fuentes diferentes Mantener la calificación AAA de riesgo crediticio
Falta de materiales críticos para las operaciones vitales de la Empresa	Seguimiento al estricto cumplimiento de los procesos de adquisición de insumos y en general, los bienes y servicios. En el comité de control Interno con todos los gerentes, realizamos seguimiento al avance de contratación vs el indicador de cumplimiento mensual Identificamos las mejores prácticas con empresas del sector público para optimizar el proceso de contratación de la Empresa
Pérdidas de procesos jurídicos de alta cuantía: demandas, sanciones o multas	Establecimos mesas de trabajo interdisciplinarias entre las Dirección de Riesgos Financieros y Dirección de Representación Judicial para establecer mecanismo de cuantificación económica de los procesos jurídicos
Cese parcial o total de operaciones	Nuestra operación comercial se encuentra soportada por los contratos especiales de gestión Convención colectiva 2008-2011 Plan de contingencia por huelga
Bajos niveles de apropiación de la cultura de la prevención para lograr un ambiente sano y seguro	Desarrollamos acciones de mejora para la administración de humedales y parques naturales
Colapso de los sistemas de información y comunicación	Contamos con política de seguridad de la información. Adicionalmente existen planes de contingencia en caso de fallas en los sistemas de comunicaciones

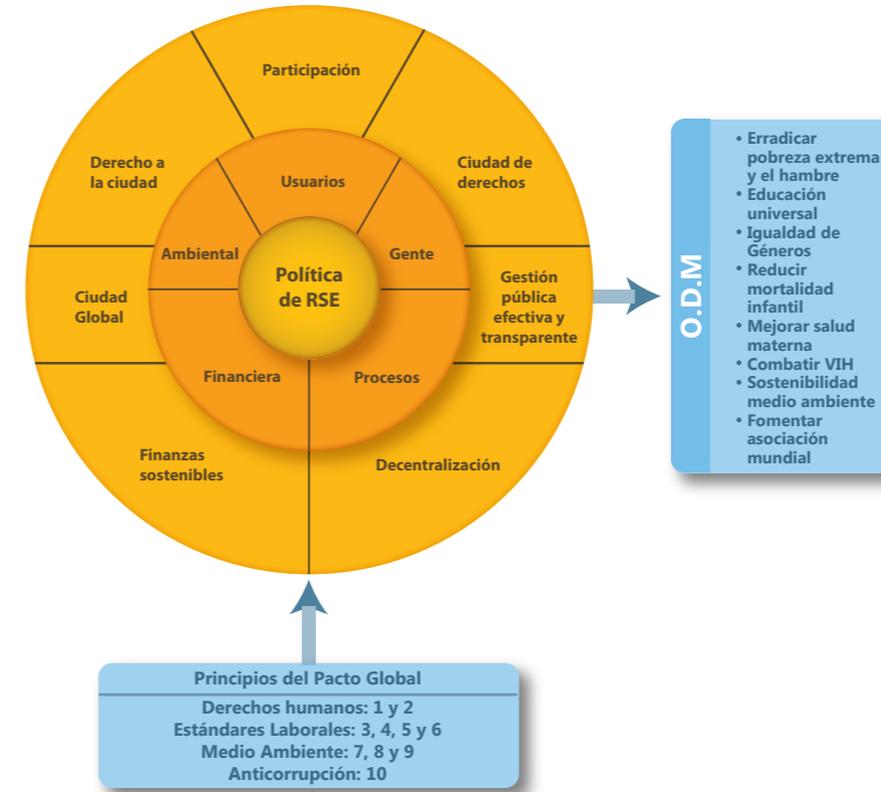
Tabla 1.7 Plan de mitigación de riesgos institucionales

14 Nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial

Nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial queda recogida en el Programa "Construimos bienestar en todos los momentos", en el que se expresa nuestro compromiso con el Plan de Desarrollo Distrital, con los Objetivos del Milenio y con nuestros distintos grupos de interés.

Contribución con el desarrollo de la ciudad – Alineación con el Plan de Desarrollo Distrital

La materialización de la política de RSE en programas, proyectos y acciones debe ser alineada con las políticas públicas e incorporar la aplicación de los principios del Pacto Global de la ONU, contribuyendo en su medida al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a los fines universalmente consensuados sobre Desarrollo Sostenible.



Nuestra Empresa comparte los principios de la política y de las acciones públicas que orientan la gestión distrital, especialmente en lo siguiente:

- La erradicación gradual de la pobreza, en tanto que busca el desarrollo de acciones integrales para impulsar la calidad y el acceso entre otros, al agua potable y al ambiente sano.
- La preservación, recuperación, conservación, uso sostenible, disfrute y garantía para el acceso público y democrático de los recursos naturales.
- Los recursos hídricos como eje articulador del desarrollo y como un bien para proteger y garantizar la vida y el desarrollo económico y social.
- El desarrollo de acciones con cercanía a la comunidad para atender las necesidades individuales y colectivas, procurando oportunidad, accesibilidad, proximidad, calidad y calidez en la provisión de los servicios.
- La promoción de la participación en comunidad.

Nuestro aporte al Plan de Desarrollo Distrital no se limita únicamente a la ejecución de un plan de inversiones en siete programas definidos para tres objetivos estructurantes, en cumplimiento de su objeto social, sino que va más allá, a través de acciones que agregan valor al desarrollo de la ciudad.

Programas del Plan de Desarrollo Distrital que reciben un impacto directo o indirecto de las acciones desarrolladas por la Empresa

Ciudad de derechos	Derecho a la ciudad	Ciudad global	Participación	Gestión pública y transparente	Finanzas sostenibles
<ul style="list-style-type: none"> Bogotá sana. Alternativas productivas para la generación de ingresos para poblaciones vulnerables. Educación de calidad y pertinencia para vivir mejor. Acceso y permanencia a la educación para todas y todos. Mejoramiento de la infraestructura y dotación de colegios Derecho a un techo. En Bogotá se vive un mejor ambiente. Bogotá viva. Igualdad de oportunidades y de derechos para la inclusión de la población en condición de discapacidad. Toda la vida integralmente protegidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoremos el barrio. Transformación urbana positiva. Alianzas por el hábitat. Ambiente vital. Bogotá rural. Espacio público para la inclusión. Bogotá espacio de vida. Bogotá responsable ante el riesgo y las emergencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Región Capital. Fomento para el desarrollo económico. Bogotá sociedad del conocimiento. Bogotá competitiva e internacional. Río Bogotá 	<ul style="list-style-type: none"> Ahora decidimos juntos. Organizaciones y redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios más cerca del ciudadano. Tecnologías de la información y comunicación al servicio de la ciudad. Gestión documental integral. Desarrollo institucional integral. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia en el gasto público. Optimización de los ingresos distritales. Gestión fiscal responsable e innovadora.

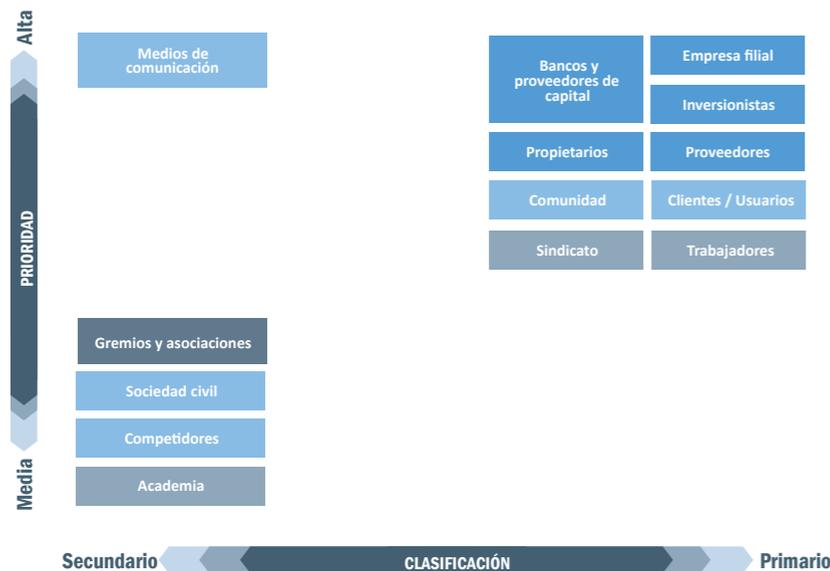
En la declaración de nuestra política de responsabilidad social empresarial, y nuestro programa “Construimos bienestar en todos los momentos” estamos confirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en la sociedad.

En nuestro Plan estratégico queda consignado así el compromiso expresado en la Política: “La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá asume el compromiso de agregar valor económico, ambiental y/o social a sus grupos de interés, a través del desarrollo de un programa articulado con los objetivos del Plan General Estratégico y del Plan de Desarrollo Distrital, propendiendo por una trayectoria empresarial sostenible, fundamentada en los valores corporativos y atendiendo los principios que en materia de derechos humano, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados universalmente”.

En el cuadro anterior, se evidencia la alineación que existe entre nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, con el Plan General Estratégico, el Plan de Desarrollo Distrital, los Objetivos del Milenio, Principios del Pacto Global y sus efectos en los grupos de interés identificados.

	Construyendo en sociedad	El agua en buenas manos	Nuestra empresa, nuestra casa	Transparentes como el agua
Perspectiva PGE	 Usuarios	 Ambiental	 Gente	 Financiera; Procesos; Usuarios
Objetivo del PDD	Ciudad de Derechos Derecho a la Ciudad	Ciudad de Derechos Derecho a la Ciudad	Ciudad de derechos Derecho a la Ciudad	Participación Gestión Pública, efectiva y transparente Finanzas sostenibles
ODM	1, 3, 4, 6, 7	7	1, 2, 3, 4, 5, 6,	
Principio del Pacto Mundial	1, 2, 4, 5	7, 8, 9	1, 2, 3, 4, 5, 6	10
Grupos de interés	Comunidad Usuarios y otros clientes Contratistas Academia / investigación	Comunidad	Empleados	Todos





Nuestros grupos de interés

Hemos clasificado nuestros grupos de interés en primarios y secundarios dependiendo de la relación contractual directa que se maneje. Los grupos de interés primarios presentan un nivel de prioridad alto. Esa relación contractual les concede el atributo de legitimidad, pero además poseen en alto nivel los atributos de poder (capacidad para exigir o imponer su voluntad) y urgencia en la atención de sus demandas, dada la presión ejercida o la vulnerabilidad ante la demora en la solución de su solicitud y la importancia que le otorgan a la misma.

Los secundarios, por su parte, no tienen una relación contractual directa con la Empresa pero pueden influir o ser impactados por su gestión u operación. Estos tienen un nivel de prioridad Medio, pero ejercen en su medida los atributos de poder y urgencia. Como resultado de la aplicación de esta metodología, obtenemos la siguiente clasificación:

Diálogo con los grupos de interés.

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de Diálogo
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Dotación y elementos de protección Prescripciones médicas Adjudicaciones de los préstamos para vivienda (adquisición, mejoras y liberación de gravamen hipotecario) y PQR's Estados financieros del fondo rotatorio de vivienda Planta de personal, concursos, ascensos, escalafón, nivel salarial y lo relacionado con el ciclo de desarrollo humano Relaciones industriales y Educación Contratación del servicio médico PQR's en la prestación del servicio Campañas o programas internos 	<ul style="list-style-type: none"> Comité Paritario de Salud Ocupacional Comité de Vivienda Comité de Desarrollo Humano y Empresarial Comité de Servicio Médico
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación Plan General Estratégico Aprobación del presupuesto y posteriores modificaciones al mismo (incluidas vigencias futuras) Informe de Gestores Análisis de Riesgos financieros Informe Comité de Auditoría Declaración de compromiso en responsabilidad social y gobierno corporativo entre la EAAB-ESP y su propietario el Distrito Capital Aprobación de Estados Financieros Actualización de tarifas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado Política para adopción de normas NIIF Informe Empresa Filial aguas de Bogotá Control de pérdidas - Estrategia para reducción de fraudes Ejecución presupuestal Estrategias y resultados del proceso de expansión Informes de gestión trimestrales Manejo de deuda y agotamiento de cupo de endeudamiento Planes de acción Incremento salarial empleados públicos Proyecto Innobo Informe de gestión del Gerente General Programa de RSE Reforma de Estatutos Política de cartera Aprobación reclasificación patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones e informes en Sesiones Junta Directiva
Gremios Andesco - Acodal	<ul style="list-style-type: none"> Participación en convocatorias para presentación de informes por parte de los gremios en cuanto a desarrollo de actividades, plan estratégico, avance en los planes de acción, presupuesto, etc Participación en convocatorias respecto a premios de distinción Participación como expositor o asistente en congresos nacionales e internacionales, y otras actividades académicas Participación activa en el desarrollo de posiciones gremiales frente a los temas que convoca la agremiación (p.e. modificación del marco regulatorio, construcción del modelo de RSE para las ESP Domiciliarios, Planes Departamentales de Agua y Saneamiento, entre otros) Participación como expositores en las actividades internas en temas como Esquema de Control Tarifario – Componente de Inversiones 	<ul style="list-style-type: none"> Sesiones

Tabla 1.8 Diálogo con los grupos de interés

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de Diálogo
Usuarios	Modificación tarifa de alcantarillado por inclusión de los costos de operación y mantenimiento de la PTAR Salitre Actualización anual de tarifas Estructura tarifaria vigente Informes de gestión en temas solicitados por los vocales de control (p.e. plan de inversiones, atención de reclamos, entre otros) Contacto con nuestros usuarios para brindar servicios como estado de cuenta, medios de pago, reconexiones y reinstalaciones, cierres activos y programados, información básica de la Empresa, vinculaciones, avisos operativos y comerciales	Audiencia Pública Comunicación página Web / Chat
Contratistas	Presentación pliegos y desarrollo de licitaciones Específicos al contrato: avances financieros, físicos y en tiempo; Replanificaciones o ajustes; Cumplimiento de especificaciones, entre otros.	Audiencia Pública Página Web
Comunidades	Presentación de proyectos y nuevas obras Conservación y protección del recurso hídrico Limpieza de la infraestructura de alcantarillado para prevenir inundaciones	Reuniones Locales
Medios de Comunicación	Proyectos y nuevos servicios Notas de interés para el público en general Gestión y operación de la empresa	Reuniones, Informes Comunicados, Entrevistas
Banca y proveedores de capital	Informes de gestión y estados financieros de la Empresa Posibilidad y condiciones de servicios ofrecidos por los proveedores de capital	Reuniones, Página Web Informes
Entes de control fiscal y disciplinario	Coordinación y atención de requerimientos Auditorías especiales Acercamiento con comunidades Elaboración de planes de mejoramiento Fenecimiento de cuentas	Reuniones, Informes
Gobierno Nacional	Análisis de proyectos de regulación o normativos aplicables al sector Seguimiento a resoluciones o normatividad vigente Acuerdo de cooperación para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de canoas (Fase I y II) y su estación elevadora dentro del programa de saneamiento del río Bogotá, en el contexto de la Región Capital, Bogotá-Cundinamarca Ejecución del convenio 171 de 2007, entre la CAR y el Distrito, representado por la EAAB	Reuniones, Informes
Gobierno Local	Actualización del Plan de Ordenamiento Territorial Seguimiento a resoluciones o normatividad vigente Definición de la Política Distrital del Agua Acuerdo de cooperación para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de canoas (Fase I y II) y su estación elevadora dentro del programa de saneamiento del río Bogotá, en el contexto de la Región Capital, Bogotá-Cundinamarca	Reuniones, Informes
Vocales de control	Regulación tarifaria Procesos comerciales Plan de inversiones	Reuniones, Informes
Academia	Vinculación estudiantes en práctica Desarrollo de investigaciones Direccionamiento de tesis de trabajo	Reuniones, Vinculación

Tabla 1.8 Diálogo con los grupos de interés

Testimonios de grupos de interés.



"El compromiso ético que el Acueducto tiene con los ciudadanos y con el medio ambiente es principio directriz de la organización, por eso la Junta Directiva se vale de ciertos mecanismos y normas que garantizan la transparencia del trabajo, como el Código de Buen Gobierno, la realización de auditorías externas y la revisión mensual de informes de gestión de la Empresa. La juiciosa gestión de la Empresa de Acueducto potencia su responsabilidad social empresarial desde diferentes dimensiones, por eso creo que las decisiones y seguimiento que hemos desarrollado desde la Junta permiten un mayor bienestar para los usuarios de la Empresa y la sostenibilidad de la misma"

Yuri Chillán

Miembro de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



"La Empresa de Acueducto nos ha ayudado a organizar nuestras prácticas de responsabilidad social. También nos incentiva para que incluyamos estrategias para el manejo de los residuos reciclados que se generan con nuestra labor, los cuales son donados a fundaciones sin ánimo de lucro, para que generen valor para sí mismas".

Silvia Rivera

Proveedor

Jefe HSEQ y representante de la dirección

Casa Limpia S.A.



"En la Empresa de Acueducto se puede percibir un clima de expectativas y proactividad entre la gran mayoría de funcionarios, porque se han preocupado por ofrecer múltiples beneficios para los trabajadores, que se traducen en una mayor calidad de vida laboral y arraigo".

María Cristina Ríos

Empleada – Dirección Gestión Comunitaria

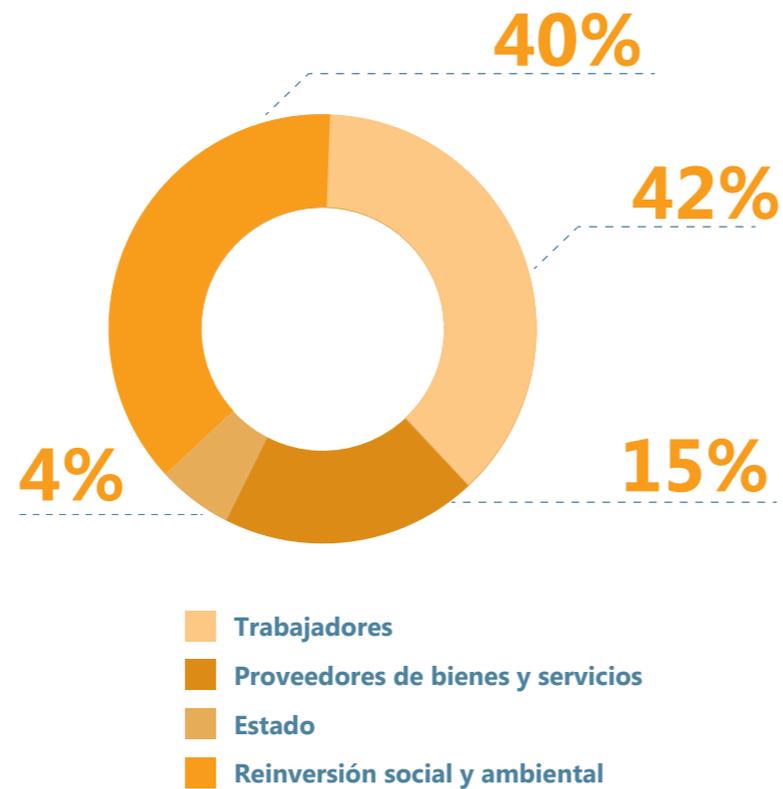
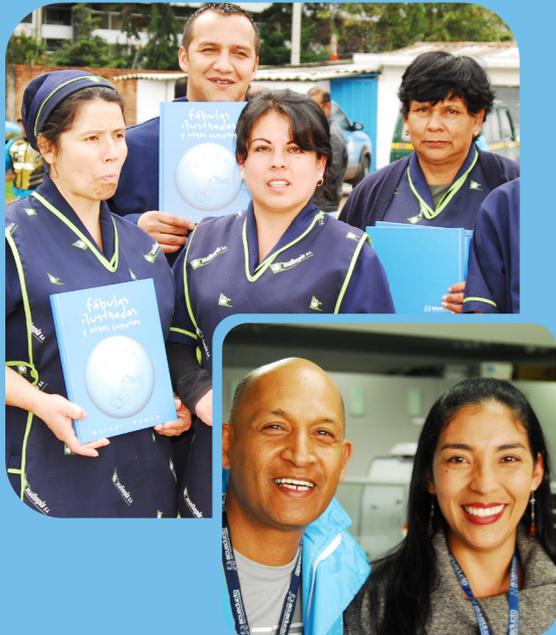
Profesional especializado grado 20

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Fuente: Revista Responsabilidad Sostenibilidad. Gatos Gemelos. Número 25.

Generamos valores en nuestros grupos de interés

Como resultado de nuestra gestión operacional, generamos un valor agregado de \$1.155.431 millones de pesos, producto de nuestros ingresos operacionales, menos los costos de producción.



Cifras en Mill \$

Conceptos	2009	2010	2010%
Total ingresos	1.212.395	1.238.719	
Ingresos operacionales	1.212.395	1.238.719	
- Costos directos	80.569	83.288	100%
Insumos químicos	8.939	12.208	15%
Compra de agua Tibitoc	43.590	42.557	51%
Energía para bombeo	27.666	28.074	34%
Costo por uso del agua (CAR)	374	450	1%
Valor agregado generado	1.131.826	1.155.431	
Grupos de interés	1.131.826	1.155.431	100%
Trabajadores	475.884	483.405	42%
Proveedores de bienes y servicios	154.071	168.759	15%
Estado	58.739	40.617	4%
Reversión social y ambiental	443.132	462.651	40%

Tabla 1.9 Cuarto estado financiero.

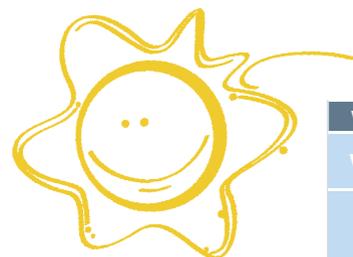
2. Transparentes como el agua



Un gran compromiso comienza con pequeñas responsabilidades; en el Acueducto de Bogotá lo sabemos, por eso los recursos de nuestros usuarios son manejados con transparencia. Lo hicimos ayer, lo hacemos hoy, y lo haremos siempre.

2.1 Nuestros valores corporativos

Con la alineación de nuestro Código de conducta y el Plan General Estratégico se está garantizando de manera transparente la prestación de nuestros servicios a la sociedad, los cuales se encuentran soportados en nuestros valores corporativos que deben inspirar y guiar las conductas personales y profesionales de nuestra gente..



Valores corporativos	Comportamientos asociados
Vocación de servicio	Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, amable y efectiva Generamos satisfacción a nuestros usuarios cuando agregamos valor a nuestro trabajo
Transparencia	Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas
Respeto	Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad Cuidamos y preservamos el medio ambiente
Responsabilidad	Cumplimos oportunamente nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio Impactamos positivamente en nuestro entorno Promovemos la participación comunitaria y llegamos a la población más vulnerable Damos siempre lo mejor de nosotros y asumimos las consecuencias de nuestros actos
Excelencia en la gestión	Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.

Tabla 2.1 Valores corporativos y conductas asociadas.



Cuando se hacen las cosas bien podemos mirar de frente. El cumplimiento de los valores y principios éticos de nuestros proveedores y contratistas, está permanentemente monitoreado y se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001-2008, de esta forma todos los procesos de contratación son seguidos bajo los parámetros de costo, calidad y legalidad.

Hemos invertido muchas horas de entrenamiento y capacitación a nuestros profesionales, mejorando sus competencias y habilidades en su gestión como interventores. Esta responsabilidad asumida se evidencia con el reconocimiento "Premio Distrital a la Gestión", un mérito que impulsa más nuestra tarea y el reto de mantener ese liderazgo en el sector.

2.2 Nuestras herramientas de gobernabilidad

Contamos con herramientas que permiten contrarrestar los conflictos de interés y velar por la transparencia en la gestión. Hemos querido establecer mecanismos que permitan a nuestros grupos de interés mantenerse informados acerca de nuestra actuación empresarial. A continuación describimos los mecanismos implementados en nuestra empresa para dar lineamientos a nuestro grupo directivo en su quehacer diario y establecer las bases para el respeto, ética en los negocios y evitar el conflicto de intereses.

Mecanismo	Descripción
Comité de Personal	Con origen en las negociaciones entre los trabajadores y la administración de la Empresa, en el marco de la Convención Colectiva de Trabajo, fue creado con el fin de que en él se investiguen, analicen y decidan las sanciones y medidas disciplinarias que se soliciten contra los trabajadores. Así mismo, aborda lo relacionado con la Ley 1010 del 23 de junio de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Plan General Estratégico	Se definen los valores corporativos de: Vocación de servicio, transparencia, respeto, responsabilidad y excelencia en la gestión. Estos valores determinan nuestros comportamientos en el desarrollo de nuestra gestión y alrededor de estos se desarrollan herramientas corporativas que contribuyen al fortalecimiento de los mismos, las cuales deben ser utilizadas en las diferentes actividades que ejecutan los funcionarios de la entidad.
Declaración conjunta de compromiso en responsabilidad social y gobierno corporativo	Se confirma el compromiso que tenemos como parte del Distrito con la Responsabilidad Social y gobierno corporativo, incorporando en nuestras decisiones "los principios relacionados con derechos humanos, satisfacción y bienestar colectivo de la comunidad y protección del ambiente, que procuran la satisfacción de los grupos de interés: ciudadanos, proveedores y trabajadores", la cual tiene concepto favorable por parte de la Junta Directiva, según Acuerdo 01 de 2009. .
Auditoría externa financiera	Establecida en el artículo 33 de los estatutos de la Empresa, y tiene por objeto presentar anualmente o cuando la Junta Directiva lo exija, informes de opinión de los estados financieros y de los procesos de control interno. Por su parte, los funcionarios de la Empresa deberán colaborar con el auditor externo que por su cuenta nombren los inversionistas en los términos previstos en las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia y del Código de Buen Gobierno. Habrá lugar a nombramiento de auditor externo por parte de los inversionistas cuando se generen cambios significativos en los indicadores de gestión o cuando se presenten modificaciones en la reglamentación y el régimen tarifario por parte de las entidades competentes. Igualmente los inversionistas tendrán derecho a realizar seguimiento detallado de las actividades de control interno que adelante la EAAB ESP, así como de conocer los hallazgos más relevantes, en la forma y oportunidad que establezca el Código de Buen Gobierno.
Comité de auditoría	Compuesto por tres miembros de la Junta Directiva, donde se: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas. • Vela porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la Ley. • Revisa los estados financieros, antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva.

Tabla 2.2 Herramientas de gobernabilidad.

Mecanismo	Descripción
Oficina de Investigaciones Disciplinarias (Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002)	Se crea para ejercer la potestad disciplinaria, conociendo de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de todas las dependencias de la Empresa, orientada de manera general al logro de los fines del Estado y especialmente para asegurar el acatamiento de los principios más importantes de la función pública, como los de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Son funciones de esta oficina: i) Dirigir, orientar y ejecutar los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Empresa, ii) asegurar la gestión integral de los procesos disciplinarios en concordancia con las normas legales vigentes, iii) atender a los organismos de control y vigilancia competentes para conocer los procesos disciplinarios, y iv) efectuar una gestión preventiva tendiente a disminuir la comisión de faltas disciplinarias en la Empresa.
Comité de control interno	El Sistema de Control Interno de la Empresa está conformado por una serie de elementos que buscan que la gestión de la organización se desarrolle en cumplimiento de los principios que orientan la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 209 de la Constitución Política de 1991, a saber: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Reglamento Interno de Trabajo	Este documento constituye parte integrante de los contratos de trabajo. La Empresa establece el desarrollo de sus funciones con espíritu de plena colaboración y armonía hacia sus empleados, otorgándoles la plenitud de sus derechos, a cambio de un cabal cumplimiento de sus obligaciones laborales, todo en un marco de mutuo respeto y colaboración.
Código de ética	Por medio del Acuerdo de Junta Directiva No. 10 de 2009 se actualizó nuestro código de ética, el cual tiene por objetivo ser un referente de conducta individual y organizacional en concordancia con las políticas corporativas y el cumplimiento de la misión. Consagra los principios, valores y en general las normas de conducta corporativa que deben inspirar y guiar nuestro desempeño como funcionarios.
Línea ética	En nuestra página de intranet se encuentra el link denominado "disciplinarios", en donde difundimos aspectos de trascendencia sobre el estatuto disciplinario; adicionalmente generamos espacio para la denuncia de comportamientos que van en contra del mismo, por parte de los funcionarios
Gestores de ética	Por medio de la resolución 0658 de 2008, se constituye el equipo de gestores de ética de nuestra empresa, el cual tiene como finalidad, "Definir los principios y valores éticos de nuestra empresa, que deben inspirar la conducta y el que hacer de todos los miembros de la misma, en el ejercicio de sus funciones y/o actividades propios como servidor público y/o contratista de nuestra empresa".
Código de Buen Gobierno	Mediante Acuerdo de Junta Directiva N.11 de 2009 se actualizó nuestro Código de Buen Gobierno, el cual tiene "la vocación de ser la expresión de las buenas prácticas y valores que deben regir la conducta de la Empresa y de todas las personas involucradas en sus actividades, con el objetivo de alcanzar un mejor clima y generar confianza en sus relaciones profesionales y comerciales", a través del desarrollo de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la Empresa y su marco de actuación. • Gobernabilidad representada en la Junta Directiva y la Gerencia General. • Conducta de la administración basada en la gestión del talento humano y la aplicación del control interno. • Tratamiento equitativo a los inversionistas. • Condiciones que rigen la contratación en aras de la transparencia, igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, economía, libre concurrencia, imparcialidad, objetividad, experiencia y publicidad en la búsqueda del mejor desarrollo del objeto social empresarial. • Administración de riesgos. • Comportamiento ético, sin conflictos de interés. • Publicidad y transparencia de la información. <p>Las prácticas y valores de conducta desarrollados impactan principalmente grupos de interés como propietarios, inversionistas, trabajadores, proveedores de bienes y servicios, y antes de vigilancia y control.</p>
Modelo estándar de Control interno (MECI)	El MECI es una herramienta gerencial que estructura el Sistema de Control Interno, bajo un enfoque sistémico orientado a la consecución de los objetivos institucionales, la contribución a los fines del Estado, el servicio a la comunidad, la efectividad en la toma de decisiones, el fortalecimiento de la planeación y el control y la modernización organizacional.

Tabla 2.2 Herramientas de gobernabilidad.

2.3 Nuestro máximo órgano

Desde el año 2004, como lo estipula el acuerdo 13 de Diciembre de 2004, la Junta Directiva de la Empresa está conformada por nueve miembros designados por el Alcalde Mayor de Bogotá, quien a su vez la preside. De estos nueve integrantes se incluyen tres vocales de control, los cuales están registrados ante los comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y un representante del sector laboral del Distrito.

Yuri Chillan Reyes – Presidente
SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Néstor Eugenio Ramírez Cardona
DIRECTOR INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

Ricardo Lozano Forero
GERENTE DOMINION ESTRATEGIA EMPRESARIAL 2008-2010

José María de Guzmán Mora
PRESIDENTE GURI INVESTMENTS INC.

Héctor Ismael Bermúdez Rojas
MIEMBRO DE LA CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES DE COLOMBIA – SUBDIRECTIVA BOGOTÁ CUNDINAMARCA

Damaris Alexandra Duque Corredor – Vocal de control
TALLERISTA FAMILIAR DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - PROMOTORA DE EVENTOS CULTURALES

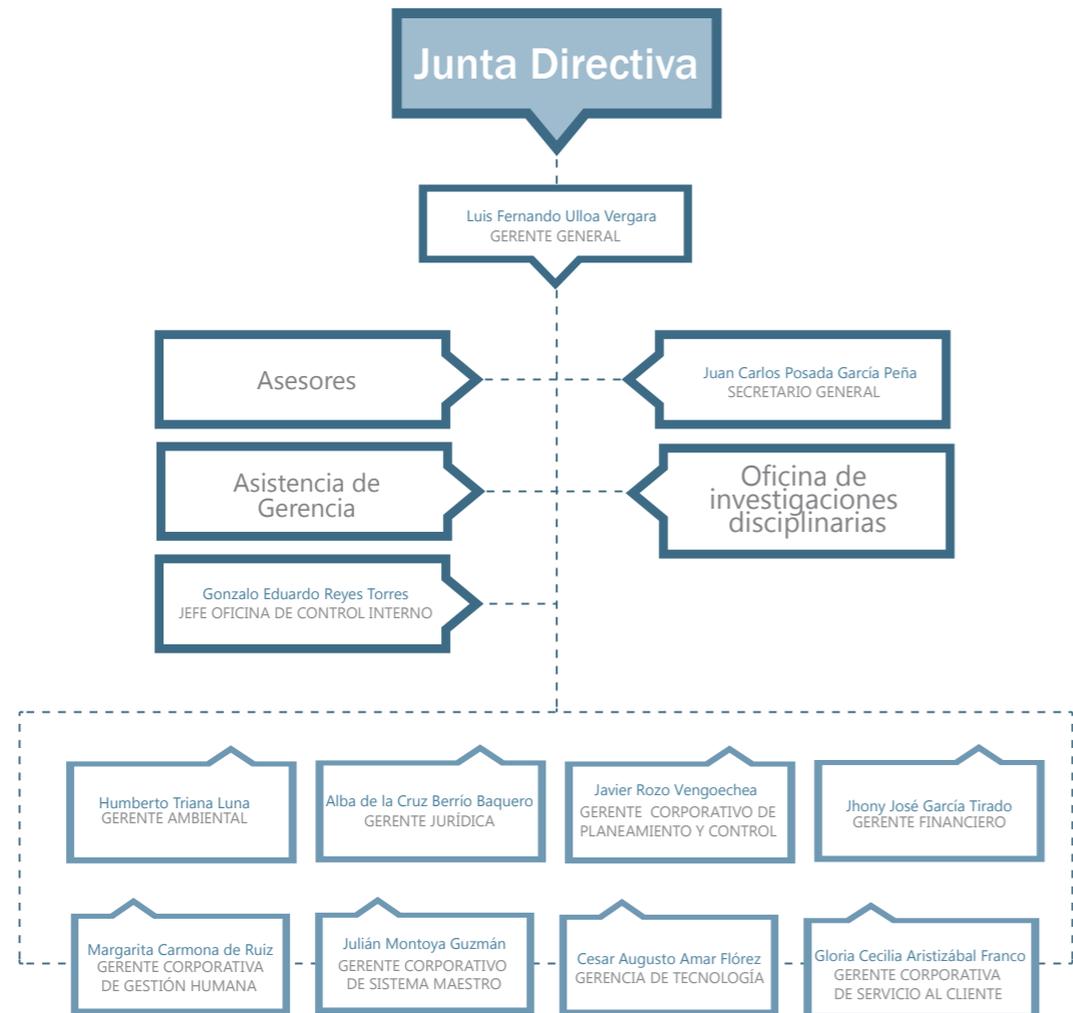
Fernando Camargo Landinez – Vocal de control
ASISTENTE DEPARTAMENTO JURÍDICO A.D. VALOR LTDA



En la designación de los miembros de la Junta el Alcalde Mayor evalúa las condiciones de sus candidatos, y escoge libremente a quienes considera desempeñarán con eficacia y eficiencia las tareas encomendadas. Aún cuando los miembros de la junta directiva ejercen funciones públicas no adquieren la designación de empleados públicos. También es de resaltar que el Gerente General de la Empresa asiste a las sesiones de la Junta Directiva con voz pero sin voto.

En el 2010, se realizó el proceso de revisión de los Estatutos de la Empresa, los cuales fueron modificados por medio de los Acuerdos de Junta Directiva No 11 y 19 de 2010 del 13 de septiembre y 28 de octubre de 2010 respectivamente. En dichos estatutos se ratificó la denominación de la empresa y su naturaleza jurídica. “La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, es una empresa industrial y comercial del Distrito Capital, de carácter oficial, prestadora de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.” Los nuevos estatutos detallaron las funciones principales y definieron actividades conexas y complementarias al objeto social principal.

24 Cómo estamos organizados



2.5 A favor de los derechos humanos

Dentro del proceso de inducción a nuestros trabajadores, se incluye un breve recuento de la normatividad internacional en materia de Derechos Humanos y en la Constitución Política, creando conciencia en los nuevos funcionarios acerca de la importancia de respetar los derechos fundamentales como base para la excelencia en la prestación de nuestros servicios con orientación al cliente interno y al cliente externo. Algunos de los artículos de la Declaración de Derechos Humanos, incluidos en la explicación del reglamento interno de trabajo y del programa de prevención en materia disciplinaria, que hacen parte de los procesos de inducción y reinducción, son:

- **Artículo 12:** Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia.
- **Artículo 22:** Derecho a la seguridad social.
- **Artículo 23:** Derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a igual salario por trabajo igual. Derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria.
- **Artículo 24:** Derecho al descanso, al disfrute de tiempo libre, a una limitación razonable de la duración de trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.



En contra de las prácticas de corrupción y soborno

Todo empleado público y trabajador oficial, que hace parte del equipo de trabajo de la Empresa, debe dar cabal cumplimiento al Estatuto Disciplinario (Ley 734 de 2002). Es por esto que la Oficina de Investigaciones Disciplinarias de la empresa ha adelantado programas de capacitación y difusión del Estatuto Disciplinario para todos los funcionarios, con la finalidad de reforzar principios éticos y morales de los servidores públicos, para así, de forma preventiva, lograr una disminución en la comisión de faltas disciplinarias y en comportamientos contrarios a los principios que deben orientar la actuación administrativa del Estado. Para ello se han adelantado las siguientes acciones:

- Ciclos de conferencias: Durante los años 2009 y 2010, la Oficina de Investigaciones Disciplinarias, en coordinación con la Dirección de Mejoramiento y Calidad de Vida, adelantó el programa denominado "Prevención en materia disciplinaria", en virtud del cual 1.400 funcionarios vinculados fueron actualizados y capacitados en torno a temas disciplinarios.
- Capacitación a nuevos funcionarios: Las personas que ingresan a la Empresa, bien sea como trabajadores oficiales o como empleados públicos, reciben la capacitación correspondiente en torno al Régimen Disciplinario de los Empleados Públicos, con el fin de prevenir su incursión en tipos disciplinarios dolosos o culposos, ocasionados por inobservancia de las normas o reglamentos o por desconocimiento de los mismos.

- Programas de difusión y capacitación no presencial a través del portal web: Se creó un link denominado "Investigaciones Disciplinarias", a través del cual la Oficina de Investigaciones Disciplinarias realiza una difusión pedagógica de las disposiciones contenidas en el Estatuto Disciplinario (Ley 734 de 2002) y en otras normas de aplicación interna tales como el Código de Conducta (Acuerdo 06 de 2007) que contienen regulaciones concretas en torno a prácticas antisoborno y anticorrupción. Este mecanismo también permite a los funcionarios denunciar hechos presuntamente ilícitos para que este Despacho les imparta el trámite que corresponde, con lo cual se persigue que todos los servidores públicos tengamos la posibilidad de ser agentes participes en la construcción de un entorno Empresarial en donde imperen los valores corporativos de transparencia, respeto, responsabilidad, vocación de servicio excelencia en la gestión tal y como lo dispone el Plan General Estratégico 2008 – 2012.

En el EDITORIAL de la página web, así como en los TIPS de actualidad en materia disciplinaria, se han abordado temas de gran trascendencia e impacto empresarial tales como: Uso adecuado de los vehículos oficiales, relaciones interpersonales, acoso laboral, imagen corporativa, conducta ética, deber de denuncia, inhabilidades, reserva de la información disciplinaria, causales de exclusión de responsabilidad en materia disciplinaria, medios de prueba y deberes y derechos de los servidores públicos. A la fecha, esta herramienta cuenta con un número superior a 174.234 visitas.

- Recepción de denuncias: Se implementó un link en la intranet para que los funcionarios realicen denuncias sobre actos que vayan contra el estatuto disciplinario.
- Denuncia de corrupción en el proceso de contratación: A través del link denominado "Página transparente" en la página web, para la denuncia por parte de los ciudadanos ó público en general.



En contra del acoso laboral

Hemos implementado varias prácticas que tienen como finalidad evitar el acoso laboral en la entidad, a fin dar cumplimiento a lo requerido en la Ley 1010 de 2006:

- Proceso de inducción y reinducción: Con el fin de lograr entornos de trabajo favorables que minimicen la incursión en conductas de acoso, que a su vez pueden tener incidencia disciplinaria, durante el año 2010 se desarrolló por parte de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias el Programa de "Prevención en Materia Disciplinaria", en el marco de los procesos de inducción y reinducción de funcionarios nuevos y antiguos respectivamente, con énfasis en aspectos relacionados con el respeto en las relaciones interpersonales, la optimización del clima laboral y el proceso interno para denunciar este tipo de conductas. Esta actividad contó con la participación de 1.500 funcionarios.

- Planes de capacitación y bienestar: Diseño de programas con énfasis en la apropiación de los valores corporativos, el desarrollo de las competencias de trabajo en equipo y el fortalecimiento del autoestima y la autonomía, elementos esenciales para garantizar relaciones de respeto que permitan prevenir posibles acosos laborales en los lugares de trabajo.



- Resoluciones internas que regulan aspectos del acoso laboral en la entidad: Resolución 893 de 2007 "Por la cual se reglamenta el procedimiento previo por presunto acoso laboral en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá" y la Resolución 347 de 2009 "Por la cual se modifica el procedimiento de prevención de conductas de acoso laboral al interior de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP".

- Reglamento de trabajo: Incluyendo el capítulo XXI, en el cual se establecen los "Mecanismos de prevención y corrección frente al acoso laboral".

- Subcomité de personal: Con el objeto de dar cumplimiento a los preceptos legales, y a fin de garantizar la reserva sumarial que cobija ese tipo de diligenciamientos, el Comité de Desarrollo Humano y Empresarial, acordó conferir al subcomité de personal la competencia para decidir sobre las quejas que por acoso laboral se presenten por los funcionarios de la entidad y buscar a través del procedimiento interno la prevención de conductas constitutivas de acoso laboral.

"Si como resultado de la evaluación del Sub Comité de Personal son advertidas conductas que se consideren como falta disciplinaria, dará traslado de la actuación a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias, para que adelante el procedimiento correspondiente

Es función del Subcomité de personal prevenir las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que puedan llegar a ser ejercidas sobre uno o varios servidores de la entidad por uno o más jefes, subalternos o compañeros de trabajo, encaminadas a infundir miedo, intimidación, terror y angustias, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo ó inducir la renuncia del mismo.



En contra de las prácticas discriminatorias

Hemos documentado la resoluciones 893 de 2007 y 347 de 2009, a través de las cuales se regula el procedimiento para prevenir y sancionar el maltrato y acoso laboral, independiente del género.

En lo que concierne a las posibles sanciones derivadas de la ejecución de prácticas de violencia en contra de la mujer, es preciso señalar que el Estatuto Disciplinario prohíbe a los servidores públicos ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos, compañeros de trabajo y demás servidores públicos (Art. 35 Numeral. 6). En ese orden de ideas, dichas prácticas podrían ser objeto de reproche a la luz de lo normado en la ley 734 de 2002, cuando estas se conozcan o denuncien por parte de los funcionarios a través de la oficina de investigaciones disciplinarias o el link creado en la página web para los efectos.

En nuestro reglamento interno de trabajo implementamos políticas para la prohibición de prácticas discriminatorias y medidas disciplinarias, como las de carácter religioso o político (art. 89 numeral i.), o ejecutar o autorizar o permitir cualquier acto que vulnere o limite los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad o derechos fundamentales, guardar absoluto respeto a los derechos humanos, la dignidad personal del trabajador a sus creencias y sentimientos conforme lo establecen las leyes y tratados internacionales (art. 87 numeral e.).

De igual forma, en los principios de la Convención Colectiva de Trabajo 2008 - 2011, se ratifica el compromiso en contra del trato discriminatorio para acceder a los concursos de méritos por razones de género, inclinación sexual, raza, condición, estirpe, edad, filiación política, sindical o religiosa. En respuesta a este compromiso, se mantienen vigentes y aprobados los procesos de gestión del ciclo del talento humano; selección, promoción y vinculación; capacitación y entrenamiento, los cuales se basan en la valoración de aspectos relacionados con las competencias del cargo (conocimiento, habilidades y experiencia) y en ningún caso hacen referencia a aspectos como género, raza, ideología, religión u otro que pueda prestarse para discriminación.

Por ejemplo, en el caso del proceso de selección, promoción y vinculación, promovemos los concursos de ingreso y ascenso a todo el personal sin importar su condición de género, edad, raza, etc, estableciendo para cada uno de ellos el cumplimiento de los requisitos y perfiles para cada cargo determinados en el ciclo de desarrollo humano. Es por esto que garantizamos procesos de selección y promoción de personal definiendo procedimientos y parámetros técnicos que determinan que los aspirantes al cargo poseen un conocimiento, experiencia y las habilidades que aseguren el desempeño exitoso de las funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo.

En caso de evidenciarse prácticas discriminatorias al interior de la empresa, en el marco de sus competencias, la Oficina de Investigaciones Disciplinarias analiza la viabilidad de dar aplicación a la Ley 734 de 2002, la cual contempla como deber del servidor público tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con quien se tenga relación por razón del servicio (Art. 34 Numeral 6) y así mismo dispone como prohibición distinguir, excluir, restringir o preferir con base en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones e igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra de la vida pública (Art. 35 Numeral 26).

En estos casos se actúa de manera oficiosa por tener conocimiento del hecho, o por queja formulada por el servidor público.

Con el fin de facilitar la formulación de denuncias respecto a todos los temas de su competencia, la Oficina de Investigaciones Disciplinarias, ha implementado en la página web de la entidad el link "Disciplinarias", en donde existe la funcionalidad "Denuncie aquí" para que todos los servidores públicos puedan poner en conocimiento del despacho los sucesos que consideren tienen trascendencia disciplinaria.

De igual forma, el trabajador cuenta con el Comité de Desarrollo Humano y Empresarial CODHE para presentar su denuncia sobre discriminación en el desarrollo de su ejercicio laboral ó en su participación a lo largo de procesos del ciclo de gestión humana.



2.6 Transparentes con nuestros proveedores

Los contratos que celebramos se rigen por las disposiciones previstas en el Manual de Contratación, resolución 0618 de 2009, las contenidas en el derecho privado y por las disposiciones especiales que les sean aplicables por la naturaleza de la empresa y la actividad como prestadora del servicio público domiciliario. Se exceptúan los particularmente regulados por leyes especiales, entre otros los contratos de trabajo, empréstito, servicios públicos domiciliarios, concesión, operaciones de crédito público, suministro de agua en bloque y los que se ejecuten con cargo a los recursos de caja menor.

En nuestro Manual de Contratación, artículo 4, encontramos como principios rectores la transparencia, responsabilidad, igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, economía, libre concurrencia, imparcialidad, objetividad y publicidad. Como parte de las acciones con las que se da cumplimiento al principio de transparencia, a través del link "Sistema de Contratación" de la página web de la Empresa se invita al público a participar en la construcción del "Decálogo Ético" de Contratación y a denunciar actos de corrupción a través de la "Página Transparente".

Entre otros aspectos, el Manual de Contratación define políticas en cuanto a: la selección de contratistas y las modalidades de selección (procedencia, evaluación y adjudicación para invitación directa, privada o pública); el perfeccionamiento, ejecución y liquidación del contrato; y el régimen de incumplimiento contractual. Este documento está disponible para consulta por parte de los funcionarios de la empresa y de los proveedores de bienes o servicios.



Todos nuestros proyectos cuentan con proceso de interventoría, el cual se rige por el "Manual de Interventoría" vigente (Resoluciones 0681 de 2007 y 0037 de 2008) y cubre la verificación de los aspectos administrativos, financieros y técnicos del contrato. Algunas de las medidas adoptadas en el proceso de interventoría, para aumentar la transparencia en la relación con los proveedores durante la ejecución del contrato ó convenio, son:

- Exigencia de un plan de calidad, dentro del sistema de calidad, para todos los tipos de contrato, en donde se planea el cumplimiento de las condiciones y requisitos en que se recibirá el producto durante el desarrollo de contrato, de conformidad con las especificaciones adoptadas por la empresa. En la etapa de planificación del producto se debe determinar las etapas de diseño y desarrollo, las actividades de revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa y las responsabilidades para cada actividad, además de su porcentaje de ejecución.
- Auditorías internas de calidad, en las cuales se revisan el cumplimiento de los requisitos de la norma bajo el cual se encuentra certificado el proceso y se valida el cumplimiento de los procedimientos de planificación, desarrollo y liquidación

por parte de los interventores, haciendo énfasis, entre otros, en los hallazgos encontrados en las auditorías regulares de la Contraloría para cada procedimiento.

- Estandarización de los formatos, por tipo de contrato, con los cuales se controla el registro uniforme de la información generada en las diferentes etapas del proceso de interventoría.
- Monitoreo periódico por parte de los Coordinadores de Calidad de los Indicadores de Ejecución financiera, física, tiempo, liquidación de contratos y satisfacción del cliente, con retroalimentación a los Ordenadores del gasto y su reporte mensual a la herramienta de control de indicadores (SIVICOF) de la Contraloría Distrital.

Actualmente los procesos de programación, evaluación, selección y asesoría en contratación y compra de bienes y servicios, así como el de interventoría a los proyectos y contratos, cuentan con certificación bajo la norma NTC ISO 9000:2008. Durante el año 2010 se publicaron cinco (5) invitaciones privadas, por valor de \$6.034.660.610 y sesenta y seis (66) invitaciones públicas, por valor de \$ 379.646.862.612.

En cuanto a la transparencia de información con los proveedores de bienes y servicios, a través del link denominado "Sistema de Contratación" de la página web del Acueducto de Bogotá se publica la información relativa a los procesos públicos o privados, desde de su apertura hasta el cierre de los mismos (etapas de invitación, evaluación y aceptación de oferta), con el fin que todos los posibles proveedores, así como entes de control y demás partes interesadas, tengan acceso a la información de contratación de una manera real y oportuna.

Otro mecanismo para aplicar el principio de transparencia está dado en las aclaraciones a las condiciones y términos de la invitación, las cuales pueden ser solicitadas por escrito por parte de los interesados en participar en los procesos de contratación, desde el momento de la apertura de la invitación y hasta la fecha establecida por la Empresa en los pliegos de condiciones. Cumplido ese término, la Empresa no acepta en las etapas subsiguientes del proceso de invitación cuestionamientos sobre el contenido y alcance de las estipulaciones y exigencias establecidas en los pliegos.

De igual forma y promoviendo el principio de mejoramiento continuo, hemos venido desarrollando el "Sistema de Información de Licitaciones (SIL)", el cual reemplazará el link denominado "Sistema de Contratación", cuyo objetivo

será el de administrar, guardar, publicar y consultar la información de licitaciones de la Empresa con acceso al público en general. El acceso se realizará a través de un link, igual que se realiza hoy en día; sin embargo, traerá los siguientes beneficios:

- Publicar los contenidos y documentos con la información de interés, las preguntas frecuentes y los avisos y ventanas emergentes de licitaciones.
- Administrar la información y los documentos para los pliegos en discusión, invitaciones públicas, privadas y directas.
- Generar reportes específicos sobre información de licitaciones.
- Administrar la información del menú, roles, listas seleccionables en el sistema, etapas de los procesos y rangos de invitados.



- Consultar un proponente para su activación, enviar requerimientos, desactivación, exclusión y eliminación del registro de proponentes.

- Consultar un proponente para la generación de una nueva clave.

- Administrar los campos del formulario de registro de proponentes, los requisitos para la inscripción y los avisos y ventanas emergentes para proponentes.

Tópico	Estrategias o herramientas utilizadas con proveedores o contratistas
Derechos humanos	<p>Revisión de las condiciones de trabajo, verificando aspectos como contratación de población mayor de edad, tratamiento no discriminatorio por raza, género, edad, religión, orientación política ó religiosa, cargas de trabajo, condiciones físicas del lugar de trabajo, pago de salarios y aportes parafiscales; entre otras condiciones físicas y laborales para el desarrollo del contrato.</p> <p>Cumplimiento de los términos de invitación de los contratos de obra y servicios en el Acueducto de Bogotá, en donde se incluye la obligación del contratista para vincular a la ejecución de los contratos un porcentaje determinado de la población vulnerable.</p> <p>Verificación del impacto social y ambiental de la actividad del contratista en la comunidad aferente al proyecto. Exigimos al contratista la presentación de un plan de gestión social y un plan de manejo ambiental para mitigar impactos.</p>
Seguridad y salud ocupacional	<p>Exigimos la inscripción en el RUC (Registro Uniforme de Contratistas) para asegurar auditorías previa a la ejecución contractual para las entidades proponentes en los contratos de prestación de servicios de casino, aseo, transporte, seguridad y vigilancia.</p> <p>Verificamos que los contratistas con personal a cargo realicen capacitación en seguridad industrial y salud ocupacional a los trabajadores contratados.</p> <p>Mensualmente verificamos pago de aportes parafiscales, ya sea persona natural o jurídica, con o sin personal a cargo.</p> <p>La interventoría de los contratos de obra exige al contratista con personal a cargo la afiliación de sus empleados a ARP, la elaboración del mapa de riesgos laborales y la implementación de medidas que aseguren trabajo sano y seguro en la obra.</p> <p>Realizamos auditorías de obra para verificar el cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados.</p>
Condiciones laborales equitativas	<p>La interventoría de los contratos verifica mensualmente que el contratista realice el pago de nómina del personal a cargo.</p> <p>Adicionalmente se verifica que el personal cumpla con el perfil del cargo para el cual fue contratado, existiendo una diferenciación en la asignación salarial establecida en la planilla desde los mismos términos de referencia.</p> <p>Con el fin de estandarizar las tarifas de honorarios en la contratación de prestación de servicios profesionales de asesoría jurídica y representación judicial, prestación de servicios con personas naturales y contratación para estudios, diseños e interventorías, expedimos las resoluciones 1031 de 2005, 271 y 342 de 2009, buscando de esta manera regular la remuneración de acuerdo con los perfiles de las personas a contratar en cada una de las modalidades de contratos cubiertas por las resoluciones.</p>

Tabla 2.3 Herramientas de transparencia con proveedores.

2.7 Transparentes con nuestros funcionarios

Con el fin de consolidar nuestros procesos de buen gobierno corporativo y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad empresarial contamos con los comités obrero-patronales de Desarrollo Humano y Empresarial, del cual depende el subcomité de Personal, el subcomité de relaciones Industriales y el subcomité de Educación. Del Comité de Bienestar Social dependen el subcomité de Deportes y Recreación, el subcomité de Arte y Cultura y el subcomité de Casino. Del Comité de Servicio Médico y Odontológico dependen el subcomité Médico Científico. Contamos también con el Comité de Vivienda y el Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO.

Estos comités integran lo acordado en la Convención Colectiva de Trabajo vigente y se encargan de velar por el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores y de crear las condiciones óptimas laborales, en la búsqueda de la excelencia en los servicios que ofrecemos a la comunidad.

Con esta labor incluyente se busca la incentivación y divulgación de valores éticos en la cultura organizacional, permitiendo que el trabajador sienta en sus actividades el deber, vivir y sentir de la empresa.



2.8 Transparentes en nuestra información

Nuestra información de gestión tanto operativa, comercial y financiera, es de dominio público y puede ser consultada en nuestra página web www.acueducto.com.co, donde podemos encontrar los siguientes documentos:

- Documentos de trabajo sobre buen gobierno (Código de Buen Gobierno, Código de Conducta y declaración conjunta sobre el compromiso de RSE y buen gobierno corporativo).
- Información de la Gestión Empresarial: Plan General Estratégico, Informes de Gestión, Informe de sostenibilidad y los indicadores del Tablero de control corporativo.
- Información financiera que comprende los estados financieros desde el año 2003, las notas contables, el dictamen del auditor externo y un reporte descriptivo de la situación financiera con una presentación.
- Informes de las firmas calificadoras.
- Información sobre proyectos representativos. La información financiera de carácter especializado y relevante para el mercado público de valores se dispone en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia. (www.superfinanciera.gov.co).

Nuestra gestión financiera

Cifras en Mill \$

Conceptos	2009	2010
Activo total	8.016.302	8.323.888
Activo corriente	1.188.804	1.198.628
No corriente	6.827.498	7.125.260
Pasivo total	3.303.414	3.439.539
Pasivo corriente	233.226	193.241
Pasivo no corriente	3.070.188	3.246.298
Patrimonio	4.712.888	4.884.349
Ingresos Operacionales	1.212.395	1.238.719
Costo de ventas	568.580	597.198
Gastos operacionales	472.474	490.494
Utilidad operacional	171.341	151.027
(+) Otros ingresos	185.115	121.773
(-) Otros gastos	111.280	66.249
Excedente del ejercicio	245.177	206.551

Tabla 2.4 Principales indicadores financieros.

Nuestra gestión jurídica

Nuestro nivel de éxito procesal fue de 79%. El gran incremento de procesos laborales iniciados en contra de la Empresa obedece a la solicitud que han venido efectuando los trabajadores de Aguas Kapital Bogotá S.A. - ESP. por solidaridad en las acreencias laborales.

TIPO DE PROCESO	En contra de la Empresa	Iniciadas por la Empresa	TOTAL
Acciones populares	122	0	122
Acciones de cumplimiento	2	0	2
Acciones de grupo	19	0	19
Tutelas	113	0	113
Jurisdicción Cortencioso Administrativa	243	1.357	1.600
Jurisdicción Civil	29	86	115
Jurisidcción Laboral	196	75	271
Jurisdicción Penal	5	1.421	1.426
Querellas policivas	11	5	16
Jurisdicción Arbitral	7	5	12
Conciliaciones prejudiciales	37	0	37
Solicitudes de transacción	9	1	10
TOTAL	793	2.950	3.743

Tabla 2.5 Procesos judiciales activos.

Concepto	Demandante	Pretensiones	Cuantía (\$)
TRIBUNALES DE ARBITRAMIENTO	EAAB-ESP Vs. SEGUROS COLPATRIA S.A.	Incumplimiento de la aseguradora Colpatría S.A de la obligación indemnizatoria que emana del contrato de seguros suscrito con la EAAB-ESP, el cual consta en la póliza de seguro global de manejo entidades oficiales No. 08001000294.	411.900.000
	UNIÓN TEMPORAL CIUDAD BOLIVAR G7 - PROYECTITAS DE COLOMBIA & CIA LTDA, CANO JIMENEZ CONCESIONES S.A. - RAFAEL MORALES MONTERO	Mayor tiempo de permanencia y mayores gastos en la ejecución del contrato de obra No. 1-01-30100-308-2006, suscrito con la EAAB, cuyo objeto fue la construcción y adecuación de redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial localidad Ciudad Bolívar Grupo VII y colector e interceptor final zanjón de la estrella en la zona 4 del Acueducto de Bogotá por causas imputables al contratante y en todo caso por causas ajenas a su voluntad.	1.695.891.287
	INGELAS LTDA Y NOARCO S.A	Inconsistencias en las direcciones sin que se pudiera ejecutar el porcentaje total del contrato de obra No. 1-01-32300-489-2006 suscrito el 1 de noviembre de 2006, el cual tenía por objeto la renovación de redes y acometidas de acueducto en el barrio patria, en el sector comprendido entre la av. calle 30 y carrera 42, con un plazo aproximado de 4.5 meses.	117.307.510
ACCIÓN POPULAR	DAVID RICARDO GUERRA GARZON, VICTOR HUGO HERNANDEZ CHAPARRO, WILLIAM ROBERTO PABON LEON	Desde hace 10 años sobre la ribera del río tunjuelito a la altura del barrio villa del río y la avenida villavicencio en el sur de Bogotá se viene presentando la invasión del espacio público consistente en el pastaje, ocupación y mantenimiento de ganado vacuno y equino en un lugar cuyo uso por ser ribera de río y lugar de existencia de chucuas esta destinado únicamente a la recreación pasiva. Este ganado esta consumiendo el agua no tratada, im potable y contaminada del río tunjuelito, hecho grave ya que este ganado esta destinado al consumo humano afectando la salubridad publica.	5.150.000
CIVIL ORDINARIO	JULIO ENRIQUE OLAYA FORERO	Lesión por la compra realizada por la EAAB sobre el inmueble con número de matrícula 50c236045, Humedal de Jaboque.	2.244.564.000
RESPON-SABILIDAD CIVIL EXTRA-CONTRACTUAL	JORGE HERNANDO INFANTE CAMARGO	Indemnización por perjuicios morales por desvinculación de la Empresa con ocasión de una sanción disciplinaria y mediante sentencia en proceso laboral de segunda instancia se resolvió reintegrar al señor a la Empresa.	250.000.000
CON-TRACTUAL	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	Reconocimiento y pago del siniestro ocurrido al presentarse el incumplimiento del contratista Mario Alexander Gil Pineda, de todas sus obligaciones contractuales y el incorrecto manejo del anticipo que recibió, derivados del contrato de obra No. 1-01-24100-838-2006.	185.000.000
TOTAL			4.909.812.797

Tabla 2.6 Principales procesos judiciales activos.

2.9 Operación de sustitución de deuda

Con el objetivo de obtener recursos de crédito directos del sistema financiero, bajo condiciones que mejoren el costo financiero de créditos vigentes, realizamos la operación de sustitución de deuda, la cual se desarrolló mediante una subasta inglesa, realizada en las propias instalaciones de la Empresa y diseñada por funcionarios de la Gerencia Corporativa Financiera de la Empresa.

La subasta inglesa es un mecanismo utilizado para la definición del precio de un bien determinado, en el cual se permite una interacción dinámica entre el comprador y los oferentes, hasta que se logra la mejor condición para el comprador. Este mecanismo se efectúa bajo unas reglas, con el fin de permitir una dinámica basada en la competencia y en la transparencia. En la subasta, ante la presencia de todos los participantes, una vez conocida la postura inicial de cada oferente, se parte del menor precio para permitir una nueva postura en un lapso de tiempo. Estas rondas se conocen como lances, los cuales son susceptibles de mejora de manera reiterada hasta que ningún oferente se vuelva a presentar y de esta forma el comprador define el menor precio.

Para ello, invitamos a todas las entidades del sector financiero, incluida la CAF, pero las entidades que finalmente participaron fueron: Bancolombia, BBVA, Davivienda, Helm Bank, Popular y Santander. La subasta se realizó el 4 de noviembre de 2010, con tal éxito en la convocatoria que la Empresa recibió ofertas que sumaron \$879.600 millones.



La calificación de riesgo crediticio triple A (AAA), otorgada por Fitch Ratings SCV, se constituyó en un factor de éxito de esta operación, gracias a la cual se mejoraron las condiciones financieras de los créditos suscritos por la Empresa con los bancos BBVA y Popular, posibilitando además la posibilidad de prepagar el total del crédito por \$1.715 millones de yenes, suscrito con JICA, el cual se sustituirá por un crédito en pesos con el Banco Santander, a un plazo de 12 años (incluidos 3 de gracia), al IPC + 4.60%.

El cambio de las condiciones financieras de los créditos tiene tres impactos directos en las finanzas de la Empresa: libera flujos de caja de los próximos tres años para ejecutar proyectos de inversión en obras de infraestructura, elimina en su totalidad el riesgo cambiario al quedar con un portafolio de deuda 100% en pesos y finalmente logra ahorros estimados en cerca de \$6.400 millones por menores costos financieros. Se mejoró el costo financiero de dos créditos por \$209.600 millones en promedio, al DTF+3.9%, disminuyéndolo al DTF +3.5% y ampliación del plazo de 9 a 12 años.

La realización de esta subasta contó con la autorización de la Junta Directiva, del Confis, de la Dirección Distrital de Crédito Público y del Ministerio de Hacienda, como se detalla a continuación:

- **Certificación Junta Directiva del 6 de Octubre del 2010.**
- **Autorización del Confis: Oficio del 30 de Noviembre de 2010.**
- **Autorización de la Dirección Distrital de Crédito Público: Oficio del 23 de Noviembre de 2010.**
- **Autorización del Ministerio de Hacienda: Resolución 3694 del 9 de Diciembre de 2010.**





3. Construyendo sociedad

En el acueducto de Bogotá trabajamos para que las historias que sean escuchadas por generaciones futuras, puedan ser narradas, pero mejor que esto, puedan ser vividas.

3.1 Estoy comprometido con nuestros usuarios

Con el fin de mejorar los procesos de atención a nuestros usuarios, hemos establecido el programa "Estoy comprometido con nuestros usuarios", cuyo objetivo es mejorar tecnologías e información que soportan la atención comercial, para elevar los niveles de satisfacción y percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio y la atención que les brinda la empresa. Para consolidar este programa, trabajamos cuatro frentes:

Mejoramiento y estandarización de los procesos comerciales, logrando la certificación ISO NTC 9000:2008.



Mejoramiento de tecnologías e información para la operación comercial

- Pruebas piloto de lectura remota.
- Cambio de medidores por vida útil sin cobro a los usuarios.
- Refinamiento de sectorización hidráulica para administración de volúmenes de agua suministrada.
- Optimización del Sistema de caudales para los sectores hidráulicos de las zonas de servicio del Acueducto.
- Regulación de presiones y programación de cortes ó cierres con menor impacto.
- Palm para gestión de alcantarillado.

Para asegurar una relación ética y de respeto de los derechos del usuario, entrenamos continuamente a nuestros colaboradores en el proceso de atención al cliente en temas como:

- Programa de trámites ante la Empresa, garantizando la retroalimentación y respeto por los derechos del usuario.
- Programa de encuesta de satisfacción de puntos de atención.
- Calidad del servicio: talleres periódicos sobre clínica de llamadas, cortesía telefónica y manejo de usuarios, talleres de escucha, metilias, fluidez, claridad y tono, puntos a mejorar y retroalimentación de operaciones.
- Desarrollo de personal: curso inteligencia emocional-RH, ejercicio de relajación, manejo de emociones y taller de concentración.
- Sentido de pertenencia: formación en valores, moodle, sensibilización y planes de acción.
- Producto: sistemas de información empresarial, programas de call center, georeferenciación, actualización de guiones operativos, tip's, contingencia de sistema, denuncias, errores, foro del agua, producto, soporte y, tiempos de atención y consulta.



Más cerca de nuestros usuarios

Durante el 2010, implementamos mecanismos que aumentaron los puntos de contacto con nuestros usuarios, mejorando así los canales y contenidos de comunicación respecto a la información comercial y los impactos por las obras ejecutadas por la Empresa:

- **Rediseño del portal web**, teniendo como beneficios el nuevo buscador, la digitalización de productos como la guía de trámites, información sobre dónde pagar, la reubicación de banners, la ampliación de la información sobre las grandes obras que realizamos y nuestro trabajo como empresa ambiental y socialmente responsable. En el año 2010 se registraron más de 2 millones de visitantes al portal, y con la activación del primer web service se puede consultar información y el estado de cuenta de cada usuario.

- **Web chat**, herramienta que inicialmente se implementó para recibir inquietudes en la prestación del servicio en temas operativos y hoy en día se ha convertido en un canal de atención de siete días por 24 horas que actualmente tiene una demanda de 700 contactos al mes. Se destacan consultas sobre: estado de cuenta, medios de pago, reconexiones y reinstalaciones, cierres activos y programados, avisos operativos y comerciales, vinculaciones e información básica de la empresa.

- **Tutor virtual**, con el objeto de brindar herramientas lúdico pedagógicas para que los usuarios sientan más cerca a la empresa y estén informados sobre aspectos diversos de su actividad, como el cuidado del agua; sobre peticiones, reclamos y recursos; como se mide y factura el servicio de acueducto; cómo se accede al servicio de acueducto. Este proyecto se difunde a través del portal web y se incluye en los programas de gestión social en las comunidades.



- **Acualínea**, consolidándolo como el enfoque de solución en el primer contacto. Para medir la aceptación y satisfacción de nuestros usuarios, contamos con los siguientes indicadores:

- ▶ Recibimos 1'134.108 llamadas, de las cuales se atendieron 1'111.005, se desconectaron 28 y los usuarios abandonaron 23.075.
- ▶ Nivel de atención de llamadas que se responden del 97.96%.
- ▶ Nivel de servicio de llamadas que se contestaron antes de 20 segundos del 85.91%.
- ▶ Registro de llamadas del 99.20%.
- ▶ Campañas de llamadas de salida a 2'358.555 usuarios informando sobre las actividades de cartera y cierres programados, entre otras.
- ▶ 145 agentes de call center, distribuidos en 78 agentes operativos y 67 agentes comerciales.

- **Prueba piloto de mensajes SMS**, a modo de recordación de pagos de las facturas de usuarios clasificados como grandes consumidores para cartera corriente y vencida. Con estos mismos clientes se utiliza el correo electrónico como medio de comunicación frecuente en los diversos aspectos comerciales, entre ellos cortes de servicio o cambios en la apariencia del agua (turbiedad) por trabajos de mantenimiento en la zona de influencia.

- **Guía de trámites**, beneficiamos a cerca de 22.000 usuarios dando a conocer los requerimientos para los distintos trámites, evitando desplazamientos innecesarios y por tanto, permitiendo el ahorro de dinero y la optimización del tiempo de nuestros usuarios.

- **Acuahogar**, con el objetivo de prestar mayores y mejores servicios a nuestros clientes, brindamos una opción de atención inmediata para solucionar imprevistos en el hogar, que tengan relación con el servicio de acueducto a través de Redassist. Recaudamos \$1'168.6 millones, de los cuales le corresponden \$354 millones a la Empresa.

- **Puntos de pago cerca a todos los ciudadanos**: datafonos, módulos de pago, teléfono o audiorespuesta, cajeros automáticos e internet.

- **Documentación y publicación de los manuales PQRs** y urbanizadores, con el fin de contar con un régimen público y uniforme de recepción, atención y respuesta de las PQR.

- **Defensor del usuario.**

- **Ferias de servicio al ciudadano**, participamos a través de las áreas de ventanilla y de gestión social y de puntos de hidratación a todos los visitantes. Adicionalmente, se llevan a cabo charlas pedagógicas sobre la ruta del agua y del desagüe con los niños y niñas de las instituciones educativas más cercanas. Este espacio de participación ciudadana estimula el sentido de pertenencia local y genera la confianza que se requiere entre la administración y la ciudadanía.

- **Acueducto al barrio**, generamos espacios de participación e inclusión ciudadana para brindar a nuestros usuarios respuestas inmediatas, sin generar desplazamiento por parte de ellos.

- **Acuahogar**, con el objetivo de prestar mayores y mejores servicios a nuestros clientes, brindamos una opción de atención inmediata para solucionar imprevistos en el hogar, que tengan relación con el servicio de acueducto a través de Redassist. Recaudamos \$1'168.6 millones, de los cuales le corresponden \$354 millones a la Empresa.

- **Hidratadores** en los grandes eventos de la ciudad, como Rock al parque, Festival de Verano, Media Maratón de Bogotá, Caminata de la Solidaridad y la Carrera de la Mujer, entre otros, donde atendimos a cerca de cinco millones de personas. A través del suministro de agua (extraída directamente de las plantas de potabilización) en puntos de hidratación y con la entrega de botillitos, se da a conocer a los habitantes de la capital "en el marco de la campaña "La mejor agua, en todos los momentos", que cuentan con la mejor agua, en términos de calidad y continuidad, a un precio inferior al del mercado de agua embotellada y con solo abrir la llave.

Localidad	Punto de hidratación	Participantes
Engativá	3	2.500
Kennedy	6	11.000
Fontibón	1	2.300
Suba	1	1.500
Rafael Uribe	3	6.000
Antonio Nariño	3	3.500
Usaquén	3	2.000
Sumapaz	1	
Total de participantes		28.800

Tabla 3.1 Puntos de hidratación en ferias de servicio al ciudadano.



Puntos de hidratación en principales eventos de la ciudad.

Eventos	Tipo de actividad		Participantes
	Punto de hidratación	Elemento Institucional	
Por ti Haití	1	224 botillitos	180.000
Campeonato nacional de hockey en línea	3	600 botillitos	2.000
Entrenamiento y lanzamiento media maratón	2	1.000 botillitos	8.000
Pedagogía del agua	2	500 botillitos	4.000
Día internacional del reciclaje	2	500 botillitos	9.000
Día del agua - El río se viste de moda	1	215 botillitos	
Festival iberoamericano de Teatro	19	2.500 botillitos	
Festival iberoamericano de Teatro	19	2.500 botillitos	
Día de los humedales		300 botillitos	
"Sueños" - Slogan Gestión comunitaria		1.000 botillitos	1.000
Día del NO carro - Por el aire limpio	5		35.000
Entrega de morrales Alcaldía	1		4.000
Día internacional del agua	3		8.000
Inauguración torneo oficial Liga Fútbol Bogotá	1		6.000
Ferias de servicios públicos	21		32.800
Copa nacional de pista	3		6.000
Circuito fórmula 1 "Equipo Redbull"	2		6.000
Día mundial de la actividad física "Mil ciudades, mil vidas"	2		10.000
Rock al grano	1		3.200
Día mundial de la tierra	1		5.000
Mundial de fútbol	100		700.000
Bogotá internacional espectacular	3		40.000
Mundial de fútbol	50		300.000
Rock al parque	12		250.000
Bicentenario	3		
Media maratón de Bogotá	12		300.000
Festival de verano	33		3.000.000
Festival polo acuático	3		1.800
Caminata de la solidaridad	3		300.000
Actividades carrera de la mujer	3		7.500
Semana de la seguridad vial	1		600
Día panamericano del agua	1		400
Carrera de la mujer	6		20.700
Congreso panamericano de educación física	2		3.000
Minga indígena	7		90.000
Hip hop al parque	8		50.000
Actividades "Adulto mayor"	6		9.300
Alojamiento temporales por el invierno	2		1.000
Feria de la mujer Alpina	2		10.000
Feria de ciencia, tecnología e innovación de las Américas	3		3.500
Festiparque Cantarrana	1		1.200
Olimpiadas Crecer	2		2.500
Muévete por la vida	1		1.200
Septimazo	2		3.000
Día de la bicicleta	1		3.000
Ruta por la convivencia pacífica y positiva	1		1.300
Personería a la calle	1		1.600
O tomamos conciencia o no tomamos nada	1		4.000
Válida nacional patinaje	2		4.000
Ruta de navidad	34		500.000
Pista de hielo Plaza de Bolívar	24		700.000
Ciclovía nocturna	3		400.000
			5.419.600

Tabla 3.2 Puntos de hidratación en principales eventos de la ciudad.

Ahora bien, para consolidar y promover el acercamiento con nuestros usuarios contamos con diferentes mecanismos de comunicación:

Campaña	Mensaje	Medio utilizado
Ferias de servicio al ciudadano	Comercial: facturación, consumos, reclamaciones Manejo integral del recurso hídrico: ruta del agua, ruta del desagüe y sistema hídrico	Portal Acueducto Página web de la Alcaldía Mayor Convocatoria a colegios vía telefónica Convocatoria a comunidades puerta a puerta y por medios escritos
Bogotano prevenido evita inundaciones	Recomendaciones para el cuidado del sistema de alcantarillado de la ciudad, evitando depositar basuras en los sistemas de evacuación de aguas sanitarias y lluvias Acciones de la empresa en el mantenimiento del sistema de alcantarillado	Portal Acueducto Call center ó acualínea 116 Factura Comunicados de prensa, radio y televisión
Gestión Ambiental	Gestión diaria orientada a mejorar el entorno ambiental y promover el uso sostenible de los recursos hídricos de la ciudad Participación ciudadana en el saneamiento del Río Bogotá	Portal Acueducto, Factura Comunicados de prensa, radio y televisión Herramientas lúdico pedagógicas con participación ciudadana
Robo de infraestructura	Invitación a la ciudadanía para que denuncie el hurto reiterado de la infraestructura y de la defraudación de fluidos.	Portal Acueducto Comunicados de prensa, radio y televisión
Obras para su servicio	Programación, alcance y estado de avance de las obras y mantenimientos que mejoran el impacto ambiental y la confiabilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado Identificación, valoración y seguimiento de impactos generados	Portal Acueducto, Call center ó acualínea 116 Comunicados de prensa, radio y televisión Visita domiciliaria Encuestas para valoración de impactos Talleres Acuapuntos
La mejor agua, en todos los momentos	Información relacionada con la calidad del agua y el precio que representa consumir un vaso de agua de la llave en comparación con la compra de una botella de agua	Puntos de hidratación

Tabla 3.3 Comunicación informativa.

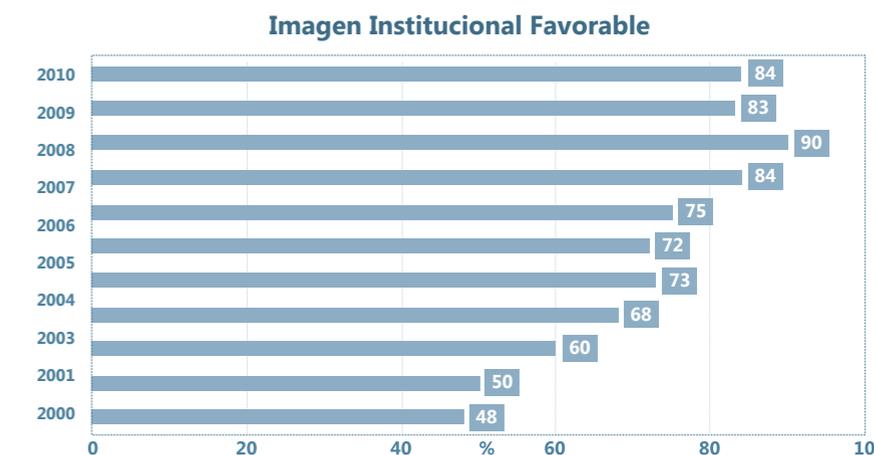
Gracias por reconocernos

Nuestra atención comercial se ve reflejada en los índices de reclamación de los usuarios, que han venido en descenso en los últimos años, con excepción del año 2010, en el que se evidencia un aumento con respecto al 2009, debido al incremento de reclamaciones por la fuerte ola invernal.

Indicadores	Unidad	2007	2008	2009	2010
Índice de reclamos por facturación	%	0,58	0,52	0,46	0,48
Índice de reclamos operativos acueducto	%	0,39	0,32	0,30	0,37
Índice de reclamos operativos alcantarillado	%	0,27	0,22	0,19	0,25

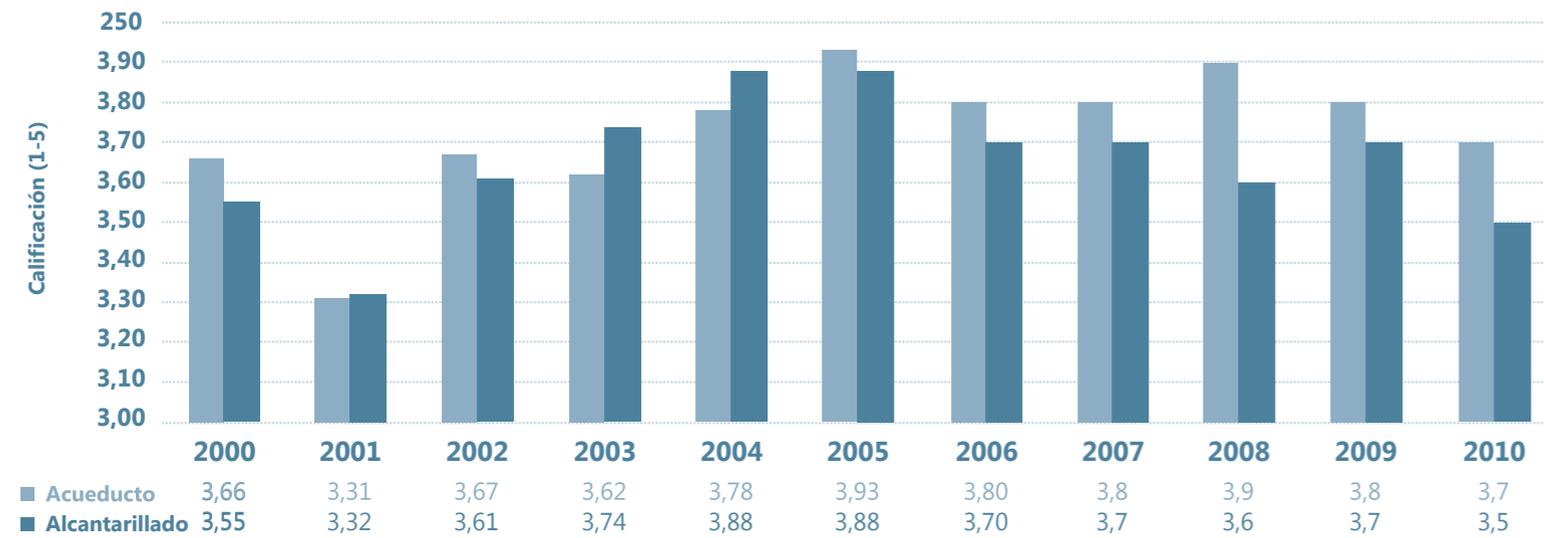
Tabla 3.4 Principales indicadores comerciales.

Para conocer la percepción de nuestros usuarios acerca de nuestra gestión contamos con la encuesta anual "Bogotá Como Vamos", liderada desde el año 2000 por la Cámara de Comercio, Editorial El Tiempo y Fundación Corona. Los resultados obtenidos en los últimos años evidencian la tendencia de mejoramiento en la percepción del usuario frente a la empresa como resultado del análisis asertivo de sus necesidades y expectativas. Por ello, estamos dentro del top 10 de las empresas más conocidas del distrito.



Fuente: Encuesta "Bogotá Como Vamos".

Calificación Servicios de Acueducto y Alcantarillado



Fuente: Encuesta "Bogotá Como Vamos".

Históricamente, la percepción de los servicios de acueducto y alcantarillado ha presentado una calificación media en las dos encuestas, entre 3.8 y 3.7 cada vez, lo que nos exige trabajar en la mejoría de los servicios, pero también en lograr una comunicación aún más fluida y asertiva con los ciudadanos.



3.2 Grandes obras para un mejor servicio

Nuestro servicio es el más confiable, razón por la cual enfocamos nuestros esfuerzos en mantener los niveles de calidad que brindamos a nuestra población, para lo cual ejecutamos obras que garantizan la prestación del servicio, el cumplimiento de los indicadores de calidad y la mitigación de la vulnerabilidad de la infraestructura, contribuyendo, al mismo tiempo, al crecimiento y desarrollo de la ciudad región.

Para nuestra empresa, realizar obras que beneficien a nuestra comunidad es de vital importancia, pero son también importantes los beneficios por impactos que se perciben como efecto de nuestras obras, a nivel social y ambiental. Por esta razón estamos desarrollando megaobras silenciosas e invisibles construidas con tecnología de punta, a partir de las cuales se obtienen beneficios como los siguientes:

- La reducción del ruido en superficie y áreas aledañas a la obra, por tratarse de intervenciones subterráneas.
- Disminución de movimiento de maquinaria pesada y tráfico de vehículos pesados, con la consiguiente reducción de la expedición de gases contaminantes por fuentes móviles y de impactos sobre la movilidad.

- La reducción del riesgo de daños a terceros por excavaciones profundas vistas desde la superficie.
- La reducción del movimiento de tierras y en consecuencia la reducción de emisiones atmosféricas.
- La reducción del manejo de aguas subterráneas que contribuye a mantener la condición de estabilidad original del suelo sin mayor afectación.
- La reducción de excavaciones profundas que a su vez minimiza los taludes expuestos y en consecuencia se reducen los accidentes de trabajo por esa causa.
- La reducción de material sobrante de excavación, lo que minimiza el tiempo para el retiro del material y mitiga el riesgo de accidentes de trabajo por obstáculos en obra.
- La reducción en la rotura y repavimentación de vías públicas.
- La reducción de la obstaculización del paso peatonal, vehicular y el acceso a viviendas y a negocios, lo que minimiza las reclamaciones por afectación de actividades económicas y daños ocasionados a terceros por la presencia de las obras.
- El aumento de los rendimientos de las obras en un 300%, lo que trae como resultados una disminución en los plazos de ejecución de las mismas.

De igual forma, con la implementación del Manual de Impacto Urbano, hemos identificado las actividades necesarias para prevenir, reducir, controlar y mitigar los efectos generados por nuestras obras de infraestructura en el espacio público.



A continuación realizamos una descripción de los proyectos que afectan nuestros principales indicadores de nivel de servicio, los cuales se registran en la Tabla siguiente:

Indicadores	Unidad	2007	2008	2009	2010
Cobertura residencial y legal de acueducto	%	99,71	99,73	99,69	99,93
Cobertura residencial y legal de alcantarillado	%	99,12	99,11	98,98	99,19
Cobertura pluvial	%	95,50	97,81	99,18	99,40
Calidad del agua red de distribución	%	98,86	99,66	99,80	99,83
Continuidad del servicio	%	99,65	99,67	99,78	99,67
Índice de pérdidas por usuario facturado -IPUF	m3-mes	8,33	8,60	8,32	8,02

Tabla 3.5 Principales indicadores.

Calidad del agua

- Lavado y desinfección línea 78" Tibitoc – Casablanca, tramo planta Tibitoc a válvula v15-a: con el fin de mantener los niveles de calidad de agua potable, principalmente en el parámetro de turbiedad, realizamos el lavado y desinfección de la línea con el objeto de eliminar la película adherida a sus paredes. Esto beneficia a los usuarios ubicados en las áreas de servicio del noroccidente de la ciudad, así como los usuarios de los municipios de Cajicá, Chía y Sopó atendidos por empresas de servicios públicos locales. Este proyecto tuvo un costo de \$878'233.295 más el valor del contrato de interventoría, de \$89'460.492.

- Investigación y aplicación de conocimientos y tecnologías al mejoramiento de la calidad del agua tratada: hemos logrado un incremento en el nivel de cumplimiento de las muestras de cada una de nuestras plantas, en el parámetro de turbiedad.

Parámetro de turbiedad (NTU)	Planta de tratamiento	2009	2010
		% muestras	
0,8	Wiesner	57,81	85,92
0,4	El Dorado	65,56	74,79
0,5	Tibitoc	92,87	93,68
0,8	Yomasa	88,22	94,72

Tabla 3.6 Parámetros de calidad.

- Implementamos el sistema de monitoreo de calidad y trazabilidad del agua tratada en la Planta Wiesner y en la red de distribución: mediante la ejecución de las siguientes actividades:

- ▶ Capacitación al personal operativo.
- ▶ Conocimiento por parte del personal de la Planta Wiesner de las redes de distribución y tanques.



- ▶ Instalación en la Planta Wiesner de una estación de monitoreo en línea de los principales parámetros de funcionamiento de la red como son: parámetros de calidad de agua en los tanques, niveles de tanques, caudales en las estructuras, caudales entregados a la red, etc. Para monitorear la calidad del agua en los embalses, adquirimos sondas para medir parámetros como turbiedad, pH, conductividad, Redox.

- Producción de oxidantes mixtos: con el fin de disminuir la biopelícula en las tuberías y asegurar la eliminación de Giardia y Cristosporidium, adquirimos un sistema de producción de oxidantes a partir de la sal y de esta forma se elimina la manipulación de cloro y posibles escapes del mismo que afecten a los funcionarios o a la comunidad aledaña a la planta El Dorado. El proyecto ya se encuentra finalizado y tuvo una inversión de \$1.522.474.976, beneficiando la localidad de Usme.

Pérdidas de agua

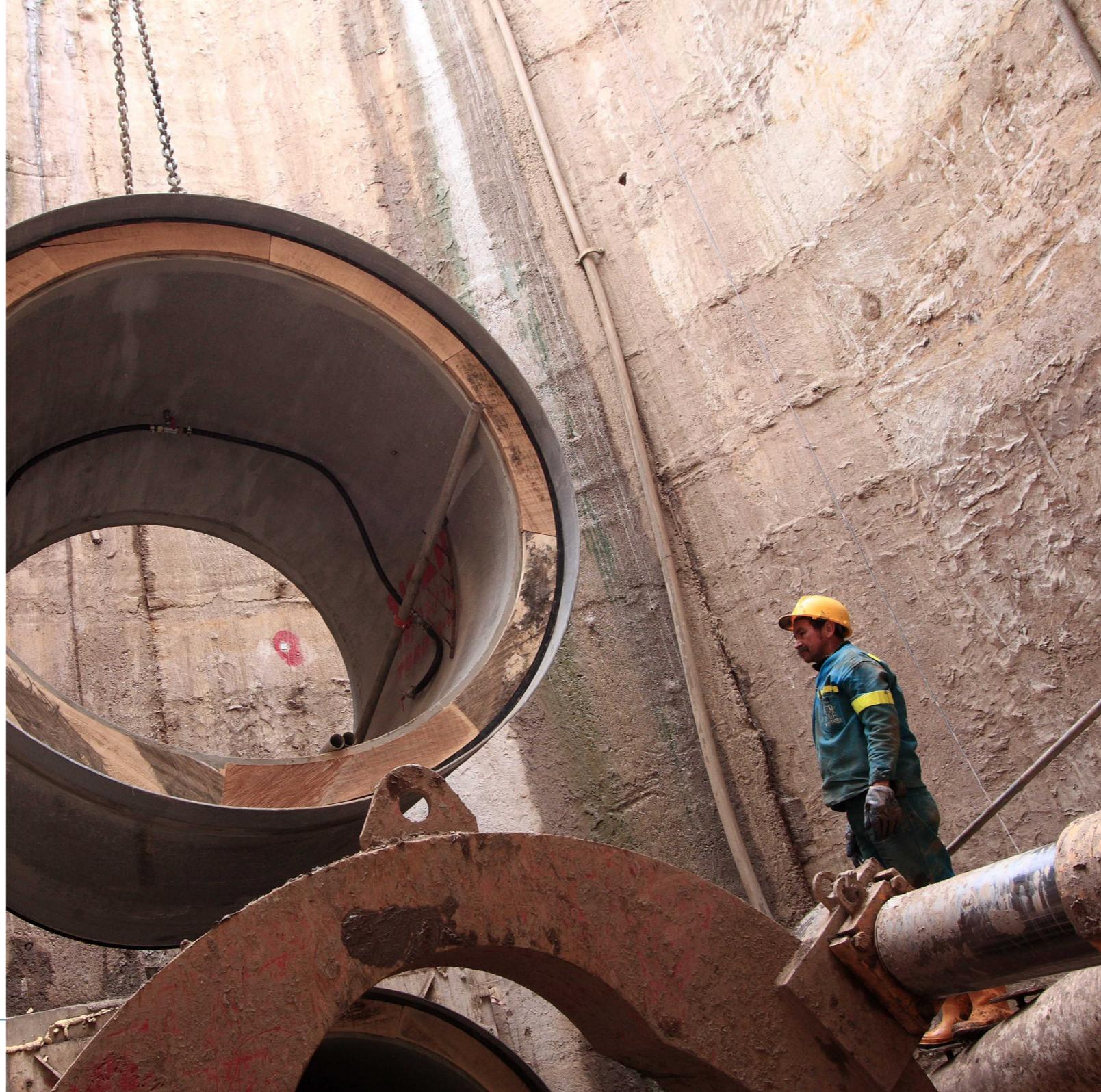
- Rehabilitación para la reducción de filtraciones en el tanque San Diego nuevo: con el fin de optimizar la operación del tanque y disminuir las pérdidas de agua causadas, al tiempo que aseguramos la estabilidad estructural del tanque al evitar los efectos de corrosión en los refuerzos de la estructura del mismo. Este proyecto todavía se encuentra en ejecución; la fecha prevista de terminación es agosto de 2011. El valor de la obra es de \$1,830'759,480 más el valor del contrato de interventoría de \$183'075,948. Los beneficiarios son los usuarios de las localidades de Santa Fe, Chapinero, y Mártires.

Continuidad

- Construcción de la estabilización geotécnica y estructural de la línea de 60" Santa Ana – Usaquén, tramo sector av. 7 - estación Usaquén: busca garantizar la prestación del servicio, minimizando la vulnerabilidad de la tubería ante eventos sísmicos. La alternativa de flexibilizar la tubería, consta de la adaptación de un sistema de Juntas Mecánicas Flexibles (JMF) en medio de una sección de tubería en donde se encuentra la mayor vulnerabilidad sísmica del lugar y su afectación al servicio. La alternativa de rigidización consistió en el revestimiento de la tubería con un macizo de concreto en puntos estratégicos para la línea de conducción Santa Ana – Usaquén 60" ubicados en el sector oriental y occidental de la avenida séptima.

El valor final de las obras ascendió a la suma de \$1.947'813.152 más el valor del contrato de interventoría, de \$230'048.988. La línea puesta en ejecución beneficia a los usuarios de las localidades de Usaquén, Chapinero y Barrios Unidos. Actualmente la línea se encuentra en operación y los resultados obtenidos permitieron disminuir la rigidización de la tubería para subsanar la vulnerabilidad sísmica de los puntos críticos en la tubería mediante puntos flexibles.

- Obras de construcción de redes de acueducto en tuberías plásticas de pvc o polietileno del barrio Policarpa: con el fin de mejorar la continuidad de suministro de agua potable y aumentar la presión, construimos nuevas redes de acueducto reemplazando las existentes, dado que poseían filtraciones y daños. Este proyecto logrará la optimización operativa y el manejo de la red de acueducto, ajuste para delimitación de sectores hidráulicos (instalación de válvulas de cierre, aislamiento, taponamientos y empates) y demás obras complementarias. Este proyecto actualmente se encuentra en ejecución y beneficia a los habitantes del barrio Policarpa localizado en la localidad de Antonio Nariño, siendo la inversión realizada de \$1.009.158.040.



Tratamiento de aguas residuales

- Programa saneamiento río Bogotá: su objetivo es la restauración ecológica efectiva del río, que trae como consecuencia el uso y aprovechamiento del recurso hídrico teniendo en cuenta las necesidades de la población vecina de la cuenca. Esto lo lograremos con la recolección de las aguas servidas generadas por nuestra ciudad en sus actividades domésticas y económicas y la conducción de las mismas a los sistemas de tratamiento existentes y proyectados para su depuración.

Este programa es fruto de los esfuerzos realizados por el Distrito Capital, a través de la Empresa, la Secretaría Distrital de Ambiente y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca. Este programa se encuentra conformado por los siguientes proyectos:

Proyectos en ejecución	Beneficiarios	Estado	Período de ejecución	Inversión (Mill USD)
Interceptor Fucha-Tunjuelo	2.452.526 habitantes: conformado por los interceptores izquierdo del Fucha, Tunjuelo Alto Derecho segunda etapa, Tunjuelo medio Segunda Etapa y Tunjuelo Bajo.	Ejecutado 100%	2006-2010	91,0
Interceptor Engativá - Cortijo	111.000 habitantes	En operación desde noviembre de 2009	2006-2009	17
Interceptor Tunjuelo- Canoas	4.003.188 habitantes	Ingeniería básica, diseño contratado	2010-2012	130
Estación elevadora de Canoas	6.455.714 habitantes	Por contratar en el 2011	2011-2013	162
Planta de tratamiento de aguas residuales El Salitre - Tratamiento secundario	Ampliación y adecuación de la PTAR Salitre a 8m3/s y tratamiento con efluente de nivel secundario	Etapas de diseño de ingeniería básica	2012-2015	335
Planta de tratamiento de aguas residuales Canoas Fase I - Tratamiento primario	Caudal medio de 14m3/s y tratamiento primario convencional	Acuerdo 21 de febrero de 2011. En el primer semestre de 2011 se contratará la ingeniería básica	2014-2017	370
Planta de tratamiento de aguas residuales Canoas Fase II - Tratamiento secundario		Acuerdo 21 de febrero de 2011. Se cuenta con la ingeniería básica. Con cargo a los recursos CAR		513
Estudios y diseños proyecto ampliación y optimización PTAR El Salitre y Canoas		Estudios y diseños adelantados	2009-2012	6

Tabla 3.7 Programa de saneamiento del río Bogotá.

Tiene un impacto ambiental al remover, con un tratamiento primario adaptado a químicamente asistido, los diferentes componentes de contaminación presentes en las aguas servidas descargadas al río Bogotá por la cuenca El Salitre. En este sentido se evitan efectos adversos por sedimentación de sólidos, menor carga orgánica para un cuerpo receptor que no posee capacidad de autodepuración, ausencia de basuras y flotantes dentro de un mejoramiento del aspecto estético del río y ante todo la consolidación un primer paso dirigido al saneamiento total que

requiere la ciudad. Con la ampliación, adecuación y optimización de la planta, se busca que la concentración en el efluente sea de 30 mg/l de sólidos suspendidos totales y del 30 mg/l de DBO5 como promedios mensuales, lo que representa más del 85% de remoción de la carga contaminante que llega a la PTAR. Con esto logramos que el efluente pueda ser utilizado, después de desinfectado, para riego en los cultivos con las condiciones sanitarias mínimas necesarias.



Obras de la EAAB para el saneamiento del Río Bogotá

- 1 Construcción de 5 km de jarillones para mitigar el riesgo de desbordamiento, así como cercamiento, reforestación de espacio público para recreación pasiva.
- 2 4,3 km de tubería en concreto reforzado conducen las aguas residuales entre el Humedal Ibaque y el Aeropuerto El Dorado, eliminando tres grandes vertimientos de aguas servidas en el parque La Florida y el puente de G usadas de la Calle 80. Obra terminada en 2009.
- 3 Para mitigar el riesgo de inundación por desbordamiento se hizo dragado, rectificación y ampliación del cauce y la canalización de más de 4 km del río Fucha. Beneficio: más de 2.000.000 de personas de las localidades de Fontibón y Kennedy.
- 4 **Interceptor Fucha-Tunjuelo (IFT)**
Para beneficiar a los habitantes de Fontibón, Kennedy y Bosa, se construyó este túnel de 9,3 km que inicia en la unión del Río Fucha al Río Bogotá para conectarse con el Interceptor Tunjuelo Bajo. Obras terminadas en 2010.

- 5 **Interceptor Tunjuelo-Canoas (ITC)**
En construcción. Finaliza agosto de 2012. Túnel que a través de sus 9,2 Km recibirá las aguas residuales de los Interceptores Tunjuelo Bajo y Fucha-Tunjuelo, para llevarlas al sector donde se construirá la Estación Elevadora y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, PTAR Canoas.
- 6 Túnel de 8,3 km para conducir aguas residuales. Inicia en el puente de la Av. Villavicencio sobre el río Tunjuelo y termina en la margen izquierda del río en la Hacienda Bosatama, en donde conecta con el Interceptor Fucha-Tunjuelo. Obras terminadas en febrero de 2011.
- 7 Mitiga riesgo de inundación por desbordamiento al regular crecientes en el Río Tunjuelo. Más de 4 millones de habitantes beneficiados en las localidades de Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa.
- 8 Descontaminación de los Canales Río Nuevo y Salitre en el sector de Entreríos al llevar las aguas residuales del Interceptor Río Nuevo a la PTAR Salitre para su tratamiento.

Tendrá una capacidad de 14 m³/s en caudal medio, con tratamiento primario convencional, con capacidad de tratar un caudal pico de hasta 28 m³/s en cortos periodos; ha sido concebida por etapas para viabilizar económicamente su construcción y adicionalmente conocer el comportamiento y recuperación real del río ante la calidad del vertimiento generado.



Estos proyectos se complementan con obras como:

- Construcción de las redes troncales del sistema de alcantarillado, bajo una política de tolerancia cero al vertimiento de aguas residuales a cuerpos de agua.
- Recuperación del sistema hídrico Distrital, representado en sus humedales, ríos y quebradas.
- Mitigación de las condiciones ambientales del Embalse del Muña: para ello realizamos mesas de trabajo con Emgesa y la Empresa de Energía de Bogotá (EEB), donde participaron expertos internacionales de amplia trayectoria controlando la problemática de vegetación acuática, a través de abatimiento de la población de zancudos, reducción de olores, retiro mecánico de buchón en zonas de orilla para eliminar el 5% del buchón que aun está presente en el Embalse, a más de un plan de seguimiento y monitoreo de aguas.
- Consolidación de la red de calidad hídrica para la ciudad, acompañada de la identificación y monitoreo de vertimientos y la construcción del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) según lo definido en la normatividad ambiental vigente.

El programa de saneamiento del río Bogotá no solo beneficia a los habitantes de nuestra ciudad, sino que redundaría en beneficios para aproximadamente 1.000.000 de habitantes de la cuenca media occidental y baja del río.

3.3 Nuestro aporte a la comunidad

Generación de empleo

En nuestra contratación a terceros, tenemos como política la vinculación laboral del 10% de la mano de obra no calificada con personas que habitan en las localidades de los diferentes sectores de la ciudad, para labores de terreno (lectura, reparto, y labores operativas relacionadas con la ejecución de obras excavaciones, cargue de sobrantes, etc.). Es por ello que con la ejecución de nuestras obras generamos 10.000 empleos a personas residentes en el área de influencia directa de las mismas.

Adicionalmente ofrecemos oportunidades laborales a entidades que atiendan personas con dificultades sociales, en labores sencillas para que con su trabajo les permita la atención de sus necesidades básicas. Un claro ejemplo de generación de empleo es la limpieza de colectores, estructuras y cuerpos de agua del sistema de drenaje existente, donde con IDIPRON, entidad descentralizada del orden distrital, que atiende a los niños, niñas y jóvenes que habitan en las calles en condiciones de abandono e indigencia, se contrataron 220 jóvenes ex - habitantes de la calle. Con la incorporación de estos jóvenes dentro de la ejecución de las obras, además de contribuir en la terapia para mejorar la autoestima y acelerar su cambio de conducta y actitud, contribuimos a la restauración del medio ambiente y del espacio público de la ciudad.



De igual forma, sostuvimos relaciones comerciales con más de 1.843 proveedores de bienes y servicios, de los que hacen parte 292 contratos de prestación de servicios con persona natural y 155 con persona jurídica. Igualmente, contamos con los proveedores de vigilancia y seguridad, firma Serviconfor Ltda con 318 empleos, el servicio de casino con Petrocasinos con 30 empleados, el servicio de aseo y cafetería con Casa Limpia, que cuenta con 114 empleados, el servicio de transporte con Lutrans con 50 empleados. Nuestros principales proveedores son los gestores comerciales y operativos (Aguas Kapital, Aguazul y Proactiva), quienes subcontratan aproximadamente 5.000 personas.

Nuestra gestión social

Bajo el Sistema Unificado de Gestión Social, realizamos 3.973 actividades como planes de acompañamiento y sensibilización ciudadana impactando a 475.241 usuarios, a través de las siguientes actividades:

Actividad	#	Participantes
Cambio de parámetros de facturación por efecto de actualización de catastro de usuarios y redes	76	9.745
cambio de parámetros de facturación por efecto de actualización de catastro de usuarios y redes	399	14.502
Población del área de influencia por instalación y/o mantenimiento de hidrantes	94	1.071
Usuarios pertenecientes a áreas donde se realicen labores de regulación de la presión de agua	9	68
Afectación por suspensiones temporales de servicio de acueducto sin importar si el corte es de la zona o derivado de red matriz	950	405.159
Usuarios ubicados en áreas donde se ejecuten labores de control de pérdidas comerciales y operativas (IANC) y por cambio de medidores (vida útil y por anomalías)	607	6.341
Usuarios clandestinos (masivos y dispersos)	146	1.346
Deberes y derechos de los conjuntos residenciales y de la EMPRESA	71	1.448
Peticiones, quejas y reclamos no justificados derivados de los procesos comerciales y operativos contemplados en el anexo técnico	253	977
Proceso de lectura, facturación y crítica a los usuarios y comunidad existentes en cada localidad	472	8.261
Apropiación del sistema hídrico y sobre el sistema de alcantarillado a ciudadanos de cada localidad y comunidad de centros educativos. Conformación, fortalecimiento y acompañamiento de tres (3) comités de amigos de canales, quebradas, humedales y/o ríos, según se priorice	841	26.129
Comités de veeduría y a comités de desarrollo y control social	55	194
Total	3.973	475.241

Tabla 3.8 Principales actividades con la comunidad.

Este año nuestras Novenas de Aguinaldo serán Por los damnificados del Invierno en Bogotá

Este año la Novena de Aguinaldo en el Acueducto tiene un propósito: SOLIDARIDAD con los damnificados que ha dejado el invierno en Bogotá.

Por esta razón, el dinero que usualmente recoge cada Gerencia para ofrecer su día de novena con grupos musicales, buñuelos, natilla, tamales, chocolate, mantecados, jugos, etc., será destinado a la compra de mercados para las familias damnificadas más necesitadas.

La meta es sumar 20 millones de pesos para comprar los mercados.

Con su aporte cada Gerencia Corporativa logrará reunir dos millones de pesos y cada Gerencia de Zona un millón de pesos.

El Subcomité de Arte y Cultura está a la cabeza de esta actividad, apoyado por los coordinadores de cada una de las Gerencias.

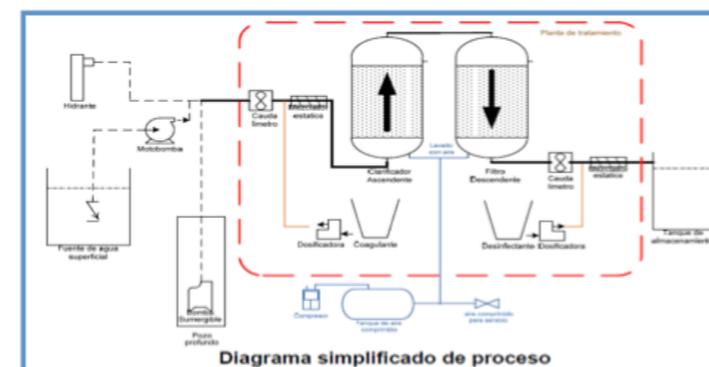
Junto con las autoridades de emergencia distrital haremos la programación para la entrega de los mercados a las familias damnificadas.

De igual forma, apoyamos el emprendimiento comunitario a 120 usuarias de los comedores comunitarios Villa Anita, Villa Alemania, Lorenzo Alcantuz, Usme centro, y Asociación de Madres Música, con el proceso de formación sobre creación de microempresas en manicure y pedicure.

Dentro de los procesos de reasentamiento, identificamos los impactos socioeconómicos en las poblaciones asentadas en los predios ubicados en la zona donde se desarrollará el proyecto. Un claro ejemplo de ello fue el proceso de reasentamiento originado en la optimización del sistema red matriz volador Quiba – Quiba – Alpes II, en la localidad de Ciudad de Bolívar, en el cual se hizo la caracterización de la zona de influencia, el diagnóstico socioeconómico de la población ubicada en el corredor de obra, la identificación y evaluación de los principales impactos socioeconómicos y su nivel de vulnerabilidad, y la formulación del Plan de Gestión Social. Logramos identificar que de 35 familias 33 ya fueron reasentadas, a través del acompañamiento social, y en este momento se encuentran en su nueva vivienda.

Suministro de planta portátil para emergencias

Con el fin de poder garantizar el servicio de acueducto en situaciones de emergencias y desastres, se diseñó y construyó una planta portátil de 10 lps, autónoma sobre remolque, que puede suministrar agua potable a 259.200 personas (con 3 l/h/d), la cual cuenta con todos los procesos de tratamiento para suministrar agua apta para el consumo humano (coagulación, clarificación, filtración, desinfección y estabilización, con dosificación de coagulante, estabilizante y desinfectante). Dispone además, de equipos para análisis básicos de calidad de agua y mangueras, tuberías y bombas a gasolina y eléctricas para llevar el agua cruda a la planta, casi desde cualquier tipo de fuente de agua cruda y para entregar el agua a la comunidad en carrotanques, tanques o suministro directo, incluyendo bomba para pozo profundo. Cuenta con dos generadores de energía diesel de 2 KVa para el funcionamiento de la planta y uno de 50 KVA, que además de suministrar la energía a todos los equipos de la planta podría entregar energía a alojamientos temporales de 3.000 personas.



Esta planta fue probada en octubre de 2010 en el parque Simón Bolívar con excelentes resultados. El proyecto tuvo una inversión de \$364.099.972; es un aporte de nuestra empresa para atender cualquier tipo de desastre no solo en Bogotá, sino en el país y el mundo.



Bogotá prevenida evita inundaciones

Durante el 2010, nuestro país vivió el año más lluvioso en los últimos 35 años con precipitaciones de 1476.76 mm. Con la puesta en marcha de nuestro Plan de Acción Ola Invernal, logramos disminuir el efecto destructivo de la pasada temporada de lluvias, cuya intensidad ocasionó el rebose del Río Bogotá durante 30 días. La ejecución de nuestro plan de acción "Ola Invernal", estuvo liderado por nuestro Gerente General y un grupo de 334 funcionarios, entre operarios, verificadores e ingenieros del área de alcantarillado, y se desarrolló a través de los siguientes componentes:

Prevención: Realizamos mantenimiento preventivo, brigadas, campañas, protocolos de comunicación entre entidades Distritales, así:

- ▶ Retiro de más de 5 mil toneladas de basuras y lodos de las redes de alcantarillado en los meses de Junio a Diciembre de 2010.

- ▶ Intervención en las 20 localidades de la Ciudad.
- ▶ Más de 340 funcionarios y 164 equipos a disposición.
- ▶ 22 escuadrones de invierno, disponibilidad 24/7. Cada escuadrón contó con dos (2) operarios y un (1) conductor, acompañados de cinco (5) ingenieros y cinco (5) inspectores. A esto deben sumarse las diferentes cuadrillas de mantenimiento de alcantarillado, que ejecutaron labores de sondeo de domiciliarias, tuberías y sumideros; limpieza de sumideros, pozos y canales y reconstrucción de estructuras.
- ▶ Mantenimiento preventivo a las redes de alcantarillado, quebradas, canales y sumideros con que cuenta la ciudad. Se intervinieron 440 Kilómetros de canales y quebradas, es decir en promedio 1.7 veces la infraestructura existente (252 km) y 98.408 sumideros, lo que representa el 75% de los sumideros de la ciudad (129.949 sumideros).
- ▶ Campaña de sensibilización a la ciudadanía, "Bogotano prevenido, evita inundaciones"

Monitoreo: 24 horas, en los ríos Bogotá, Tunjuelo y Fucha.

- ▶ Río Bogotá, seguimiento en tiempo real a través de 16 estaciones ubicadas en el río, cuyas observaciones son

registradas en el aplicativo NIVELES RÍO BOGOTÁ que se encuentra en la página web.

- ▶ Río Tunjuelo, a través de la página del SIRE www.sire.gov.co se efectuó el monitoreo del sistema de alerta temprana de inundaciones del río mediante la estación de San Benito. Esta estación se monitoreó por el Call Center de la Empresa, el cual hizo reportes diarios a las 6:00 am, 12:00 pm, a las 6:00 pm y a las 10:00 pm mediante correos de texto.
- ▶ Río Fucha, se efectuó el control de forma manual a través de verificadores cada dos horas, mediante una mira ubicada en la avenida Boyacá con calle 13.

Reacción: a través de la activación del puesto de mando unificado y plan de acción y atención. Los eventos más significativos que se presentaron en la pasada temporada invernal fueron:

- ▶ Barrio San Diego en Bosa: Nuestro equipo de trabajo (25 equipos y 50 operarios) realizó aislamiento temporal de los ductos de alcantarillado, los cuales descargan a la quebrada Tibanica, mediante la colocación de tapones en la red.
- ▶ Quebrada Limas en Ciudad Bolívar: realizamos actividades encaminadas al retiro de basuras y sedimentos existentes sobre la quebrada, lo cual

cual tuvo como objeto mejorar las condiciones hidráulicas del cauce. También se ofrecieron capacitaciones y charlas a la comunidad, con el fin de sensibilizarlos frente a la necesidad de cuidar la quebrada.

- ▶ Reconstrucción y reforzamiento de los Jarillones del Río Bogotá y de los humedales: en el marco de colaboración con la emergencia presentada por el desbordamiento del río Bogotá, realizamos el realce de jarillones de su margen izquierda, en los puntos más críticos, donde se detectaron sitios de entrada de agua del río.
- ▶ Humedal La Conejera: Con la colaboración de la comunidad del Barrio Caminos de la Esperanza, realizamos el realce de 890m del jarillón localizado en el costado sur del humedal entre la Hacienda Fontanar del Río y el Río Bogotá, con el fin de evitar el desbordamiento del Humedal La Conejera. Para ello dispusimos personal técnico, operativo, profesional y maquinaria como volquetas, retroexcavadora de oruga y equipos de bombeo. De igual forma, intervenimos en 9 puntos críticos, reconstruyendo jarillones, suministrando lonas, material, maquinaria y personal en cooperación con la CAR.
- ▶ Jarillón puente La Florida: Aguas abajo de la desembocadura del Río Fucha, ampliamos 20 metros de jarillón,

identificamos un punto crítico al norte del botadero La Magdalena, hicimos realce de 400 metros de jarillón izquierdo y 30 metros en otro sector que presentaba hundimiento. Puntos críticos: en el botadero La Magdalena, la estación de bombeo Gibraltar, el botadero El Corso y frente a los canales Tintal y Santa Isabel. Dada la alta intensidad y volumen de las precipitaciones, así como la existencia de escombros y basura en las vías, se presentaron 68 eventos de encharcamiento en vías locales, secundarias y principales, para las cuales dispusimos de equipos de presión succión, equipos de varilla y reconstrucción para permitir el adecuado drenaje.

Escuadrones del Invierno: como ya se mencionó anteriormente, nuestra ciudad estuvo resguardada por 22 escuadrones, que realizaron la limpieza de alcantarillas y sumideros en las 20 localidades, conformados de la siguiente manera:

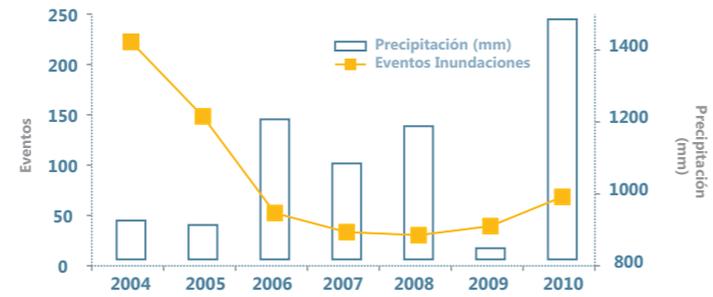
- 334 operarios.
- 22 equipos de succión – presión
- 18 equipos de varilla y sondeo
- Equipo cabrestantes
- 37 volquetas
- 13 retroexcavadoras
- Cargadores y minicargadores
- 34 motobombas y paladragas
- 5 robots



También nuestras grandes obras contribuyeron a la mitigación de la emergencia invernal que vivió la ciudad; obras como la canalización del río Fucha que benefició a 3 millones de habitantes del occidente de la ciudad, la terminación del box coulvert del humedal Córdoba, que mitigó inundaciones en el sector de Suba y la calle 127 y la rehabilitación de los alcantarillados de la calle 92, 94, y en sectores de Bosa, Kennedy, Tunjuelito y Ciudad Bolívar. A pesar de ser el 2010, el año con más precipitación, fue el año en que gracias a nuestras obras, la cantidad de eventos por inundaciones fueron mínimos.

Con nuestra campaña “Bogotá Prevenida evita inundaciones”, se logró generar conciencia sobre la problemática invernal en las personas, lo que permitió una importante participación de la ciudadanía a través de información suministrada a la Empresa respecto a estado de infraestructura (llamadas a la línea 116), así como en las actividades de limpieza lideradas por la Empresa; cada una de estas llamadas fueron respondidas por nuestro grupo de Escuadrones del invierno.

La Empresa estuvo preparada para atender las llamadas de la ciudadanía, que fueron tres veces mayor en comparación con el 2009 (pasando de 261 a 627 reclamos asociados al servicio de alcantarillado); 7,131 personas fueron atendidas por eventos de inundaciones ó encharcamientos en el 2010, según estadísticas suministradas por el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias, lo que corresponde a menos del 1% de la población de Bogotá.



34 Nuestras alianzas estratégicas

La ejecución de convenios con Universidades permite el intercambio y transferencia de información y conocimientos de la empresa hacia la academia, lo que posibilita la generación de nuevo conocimiento apoyado en la investigación, para el crecimiento no solo de la empresa sino también de la región.

Convenio	Productos
Empresa de Renovación Urbana	Distribución de los impresos que contienen información sobre los proyectos de la ERU, lo cual implica la ejecución de las labores de construcción de redes de acueducto y alcantarillado dentro de los diferentes proyectos de renovación urbana a los residentes de las diferentes zonas de la ciudad adjuntos a las respectivas facturas del servicio de acueducto y alcantarillado.
Secretaría de Salud	Distribución de los impresos que contienen información sobre los accidentes caseros más frecuentes a los residentes en las diferentes zonas de la ciudad adjuntos a las respectivas facturas del servicio de acueducto y alcantarillado. De igual forma, la secretaría nos brindará cursos y charlas de capacitación
UAESP	Difusión pública de piezas informativas relacionadas con la gestión integral de los residuos sólidos en el Distrito capital
Metrovivienda	Ejecución de los interceptores Fucha Derecho, Piojo Izquierdo y Fucha Izquierdo
Alcaldías Locales de Ciudad Bolívar, Usme, Sumapaz, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente y la CAR	Apoyo a la organización de asociaciones administradoras de acueductos veredales para su adecuado manejo, funcionamiento y operación; gestión ambiental y saneamiento básico en los sectores rurales de las localidades
DPAE	Construcción e interventoría de obras hidráulicas de reconfiguración y canalización de las Quebradas Santo Domingo, La Carbonera y Santa Rita para el Sector de Altos de la Estancia Fase I – Localidad Ciudad Bolívar
Alcaldía de Bosa	Cooperación entre las partes intervinientes para el diseño, la ejecución e interventoría de obras de saneamiento básico de la localidad, así como el mantenimiento y operación de infraestructuras de acueducto y alcantarillado, por iniciativa y con cargo al Fondo de Desarrollo Local
Alcaldía de Santafé	Cooperación entre las partes para llevar a cabo el proyecto “Apoyo al Sistema General de Servicios Públicos”, permitiendo el diseño, la ejecución e interventoría de obras de saneamiento básico de la localidad, así como el mantenimiento y operación de infraestructuras de acueducto y alcantarillado
Cuerpo Oficial de Bomberos	Generar procesos que fortalezcan la capacidad de respuesta en la prevención y atención de incendios y calamidades conexas
Convenio Alianza Antifraude celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, EPM Bogotá S.A ESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, CODENSA S.A ESP, EPM Telecomunicaciones S.A ESP UNE y Gas Natural	Gestionar de forma conjunta acciones efectivas para combatir los hechos que afectan la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Tabla 3.9 Convenios interinstitucionales.

Convenio	Nombre del programa
Universidad Nacional de Colombia	Modelación dinámica de calidad de agua del río Bogotá en su cuenca alta, media y baja, en actividades conjuntas que permitan estimar la capacidad de asimilación de carga contaminante del río y determinar las condiciones del río en la actualidad y a futuro, contemplando las obras hoy proyectadas para el saneamiento del mismo.
Pontificia Universidad Javeriana	Valoración de la influencia de las condiciones hidrológicas en la red de alcantarillado de la ciudad Estudio de alternativas de reuso del efluente de las plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas del Distrito Capital y análisis de implementación del reuso con fines agrícolas en el Distrito de Riego de la Ramada Diseño detallado, construcción, puesta en marcha y operación de sistemas piloto de lodos activados (convencional y alimentación escalonada) para el tratamiento de las aguas residuales de las cuencas Salitre, Fucha, Tunjuelo y Soacha”
Universidad de los Andes	Estudio de alternativas de disminución de la concentración de H2S en Sibaté
Universidad de la Salle	Evaluación del fenómeno de la subsistencia originado por la construcción de túneles en suelos blandos
Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería	Investigación, estudios y diseños de ingeniería básica para la rehabilitación de las redes troncales en los sectores de expansión y redensificación - subcuenca San Francisco
Convenio con AYSA (Aguas y Saneamientos Argentinos S.A.)	Realizar inspección y diagnóstico de ductos de drenaje sanitario y pluvial de la ciudad, para establecer en una cuenca piloto el procedimiento en el resto de la ciudad en el año 2011 Conocer las nuevas tecnologías de rehabilitación sistemas de drenaje pluvial y sanitario, para realizar su implementación en el programa de rehabilitación de la red troncal de la ciudad en el año 2011
Agencia de Cooperación Internacional del Japón – JICA	Estudios sobre el potencial de agua subterránea en la Sabana de Bogotá con miras al abastecimiento a partir de aguas subterráneas para los habitantes de Bogotá D. C. y áreas circundantes en caso de presentarse emergencias, ya sea causados por fenómenos naturales y/o antrópicos

Tabla 3.10 Convenios de investigación y transferencia de conocimiento.

Para fortalecer los resultados del programa del río Bogotá, por su parte, contamos con los siguientes convenios y consultorías.

Convenio	Nombre del programa
Universidad Nacional	Llevar a cabo la modelación dinámica de calidad de agua del río Bogotá en su cuenca alta, media y baja, en actividades conjuntas que permita estimar la capacidad de asimilación de carga contaminante del río y determinar las condiciones del río en la actualidad y a futuro, contemplando las obras hoy proyectadas para el saneamiento del mismo.
Pontificia Universidad Javeriana	Planeación, coordinación y ejecución de proyectos y actividades de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación, que conlleven fortalecimiento y progreso de las dos instituciones, en actividades relacionadas con la valoración de la influencia de las condiciones hidrológicas en la red de alcantarillado de la ciudad Estudio de alternativas de reuso del efluente de las plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas del Distrito Capital y análisis de implementación del reuso con fines agrícolas en el Distrito de Riego de la Ramada Cooperación para el desarrollo de las actividades de investigación científica relacionadas con el diseño detallado, construcción, puesta en marcha y operación de sistemas piloto de lodos activados (convencional y alimentación escalonada) para el tratamiento de las aguas residuales de las cuencas Salitre, Fucha, Tunjuelo y Soacha
GS Engineering and Construction	Establecer el plan de acción inmediato para la gestión actual de los residuos sólidos del tratamiento de las aguas residuales y definir de forma preliminar las alternativas para su gestión futura en la ciudad de Bogotá
ACS LTDA	Realizar el levantamiento de la línea base ambiental de calidad del aire y generación de olores en el sector de influencia de la PTAR Canoas, y determinar los criterios y recomendaciones técnicas para elaborar el diseño de los sistemas de control de emisión de olores y calidad del aire en la PTAR Canoas Realizar el levantamiento de la línea base ambiental de calidad del aire en la PTAR Salitre para las unidades de tratamiento existentes y las proyectadas para su ampliación a 8m ³ /s y tratamiento secundario
Oscar Guevara Arévalo	Identificación y análisis de viabilidad de los proyectos que dentro del Programa de Saneamiento de Río Bogotá, y específicamente los relacionados con la PTAR Salitre y PTAR Canoas, tengan el potencial de satisfacer los requisitos y criterios de selección del MDL, así como también la definición de las estrategias y los lineamientos a seguir para el desarrollo e implementación de los mismos
ESSERE S.A	Establecer los criterios y requerimientos mínimos de diseño que deberán usarse para la selección, diseño, instalación y equipamiento de un sistema de cogeneración de energía eléctrica, con el biogás generado en la digestión anaerobia de lodos para ser aprovechado en la PTAR el Salitre
Convenio EAAB - EEB	En virtud de este convenio, desde el año 2005 y a la fecha, se han realizado una serie de actividades para dar cumplimiento a las resoluciones 50 y 1189 del año 2005, proferidas por la CAR para controlar los impactos ambientales producidos en el Embalse del Muña En este marco, durante el año 2010, a través de la Universidad de los Andes, se desarrolló el estudio “Alternativas de disminución de la concentración de H2S en Sibaté, y de generación / emisión / dispersión de H2S en la zona”, que se centró básicamente en: El planteamiento y evaluación conceptual de las alternativas técnicas necesarias para disminuir la concentración de H2S (Gas sulfhídrico) e la zona de estudio La propuesta de un mecanismo para medir la eficacia de dichas alternativas La cuantificación, a través de un modelo matemático, de las concentraciones a las cuales se podría reducir la cantidad de H2S en la zona de estudio, en función de las diferentes alternativas evaluadas El estudio preliminar de la viabilidad técnica y económica de estas alternativas técnicas

Tabla 3.11 Convenios para el saneamiento del río Bogotá.



Por fuera somos azules, pero por dentro verdes. Así ha sido siempre, desde hace más de 120 años le enseñamos al mundo como se hace realidad la palabra BIENESTAR.

4. El agua en buenas manos



4.1 Comprometidos a mitigar el cambio climático



Mecanismos de desarrollo limpio

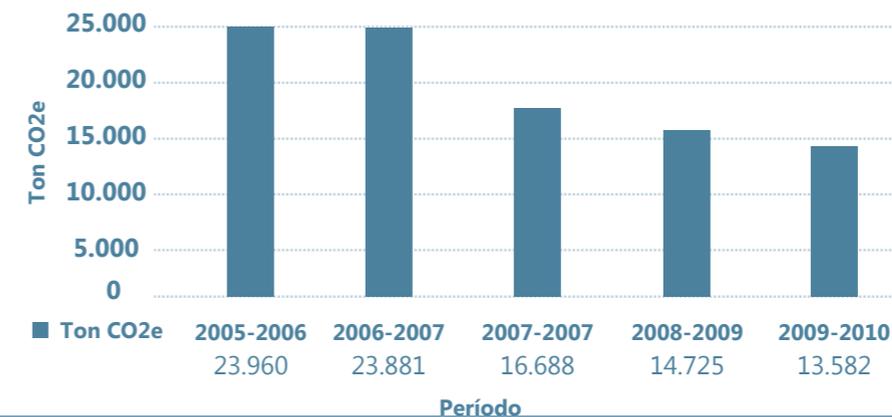
Algunos se preguntarán ¿Qué hace una empresa dedicada al agua generando energía?. Sencillo, contribuimos para que Bogotá sea una ciudad sostenible y en consecuencia competitiva, integrando el entorno natural con el desarrollo de la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Sin embargo, para operar toda esta infraestructura se requiere de la utilización de energía, siendo las actividades de bombeo de agua las que más demandan de este recurso. Por esta razón, y con el objetivo de reducir la contaminación del aire por gas carbónico, desde el año 2003, venimos liderando la formulación e implementación de proyectos de mecanismo de desarrollo limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kyoto a través de:

Generación de energía limpia, Con la Central hidroeléctrica Santa Ana, la cual aprovecha la energía hidráulica disponible entre la planta de tratamiento Francisco Wiesner y el tanque de Santa Ana para generar energía eléctrica limpia que se entrega a la red interconectada nacional de transmisión de energía y que representa aproximadamente el 50% de la energía eléctrica que consumimos para nuestra operación, contribuyendo así a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En su proceso de generación eléctrica, cercana a los 47 GWh/año, Santa Ana reducirá durante 10 años más de 200 mil toneladas de gas carbónico. Este proceso ha sido reconocido por las Naciones Unidas y ha permitido la entrada en los mercados de venta de servicios ambientales, pues ya transfirió 11.096 Certificados de Emisiones Reducidas CER a los países comprometidos con la reducción de gases de efecto invernadero que hacen parte del Protocolo de Kyoto y ha logrado certificar la reducción de 79.254 ton/CO₂e (CERs) en 4 años del periodo de acreditación.

Estos certificados de reducción de emisiones fueron emitidos por Naciones Unidas y en el marco del convenio con la Unidad de Parques se ejecutaron cerca de \$730 millones, provenientes del primer proceso de venta de CER's, realizado en diciembre de 2007, en dos proyectos; el primero se refiere al establecimiento de sistemas sostenibles de producción rural en los municipios de San Juanito y El Calvario (\$500 millones) para la protección del bosque andino y altoandino que bordea el parque natural Chingaza y el segundo trata sobre la adecuación del sistema de saneamiento y agua potable del campamento Moteredondo para el desarrollo de un ecoturismo responsable en el mismo parque. Todas estas inversiones se realizan en el marco del convenio 02 de 2009 firmado con la UAESPNN para proyectos de adaptación al cambio climático en la protección del Páramo de Chingaza.

Certificado de reducción de emisiones





Adicionalmente, construiremos tres proyectos que aprovechan la caída y la velocidad del agua para generar energía en pequeñas centrales hidroeléctricas (PCH), sin emplear combustibles fósiles como carbón o derivados del petróleo, evitando que 25.589 toneladas de CO2 contaminen cada año el medio ambiente. Los proyectos, que para el 2012 se convertirán en PCHs con capacidad de producir hasta 59,4 Gigavatios/año de energía eléctrica se entregarán al Sistema Interconectado Nacional y servirán también para producir el 98% por ciento del consumo de energía que requieren nuestros procesos operativos y técnicos.

		Ventana	Suba	Usaquén
Generación de energía	GWh / año	46	20	12,4
Certificados de reducción de emisiones	Ton CO2e / año	13.191	5.670	3.519

Tabla 4.1 Pequeñas centrales hidroeléctricas.

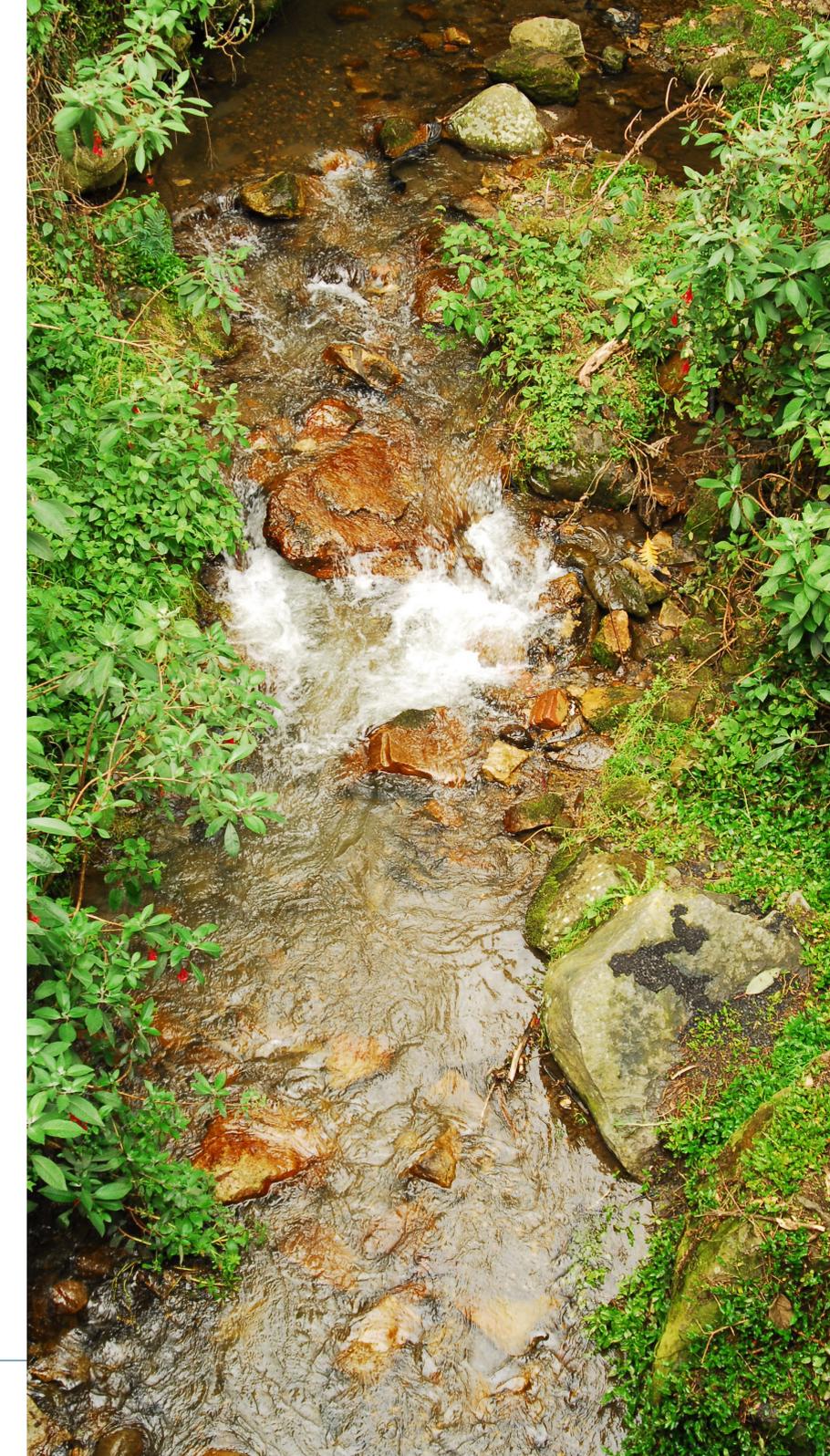
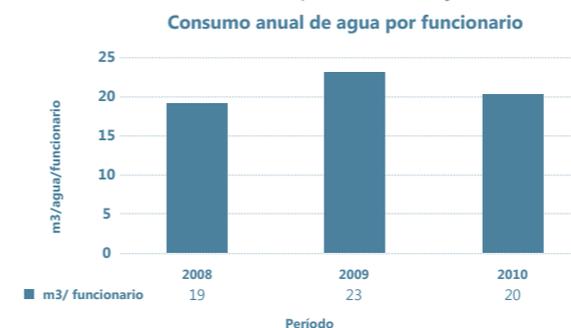
Aforestación y reforestación, de las áreas de importancia estratégica para la protección del recurso hídrico que abastece a la ciudad de Bogotá localizadas en el Corredor de Conservación Chingaza – Cerros Orientales – Sumapaz. Este proyecto reducirá emisiones de gases efecto invernadero al capturar CO2 a través de los árboles. El diseño del corredor se realizó a través de un convenio firmado con Conservación Internacional y se detectaron aproximadamente 174 mil hectáreas elegibles, dentro de las 556 mil hectáreas del área de estudio del corredor, para implementar actividades de reforestación.

Captura y aprovechamiento energético del metano generado por el tratamiento de aguas residuales, en la identificación de dos proyectos en la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR- El Salitre y en la futura Canoas, donde se capturará y aprovechará el biogás en el tratamiento de lodos y se generará energía a partir del biogás recuperado. Hemos estimado reducciones que podrían llegar a ser de 5.620 Ton Co2e/año para la PTAR Salitre y de 11.470 Ton Co2e/año en la PTAR Canoas.

Somos consumidores responsables en agua

El consumo anual de agua por funcionario contempla el recurso que se necesita para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas. Dado que desde el año 2007, estamos desarrollando importantes remodelaciones y construcciones de nuevas edificaciones, las cuales requieren de la conexión interna a las redes hidráulicas, hemos incrementado un poco nuestros consumos, que pese a ello, son más bajos que lo sugerido por la Organización Mundial de la Salud para satisfacer las necesidades vitales e higiene personal (29 m3/año). Sin embargo, conscientes del valor que tienen las campañas orientadas a sensibilizar a los funcionarios sobre el uso eficiente que se debe dar a este recurso, hemos desarrollado talleres, charlas informativas, cine foros y otras actividades en el marco del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua interno, actividades que nos ayudaron a lograr una reducción de 13% en el consumo promedio de agua por trabajador respecto al 2009.

Por otro lado, contamos con actividades de control de consumos técnicos en nuestros procesos productivos, principalmente en los procesos de producción en las plantas de potabilización y en el proceso de lavado de tanques de almacenamiento, así como en las actividades relacionadas con el desagüe de redes matrices en los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo.

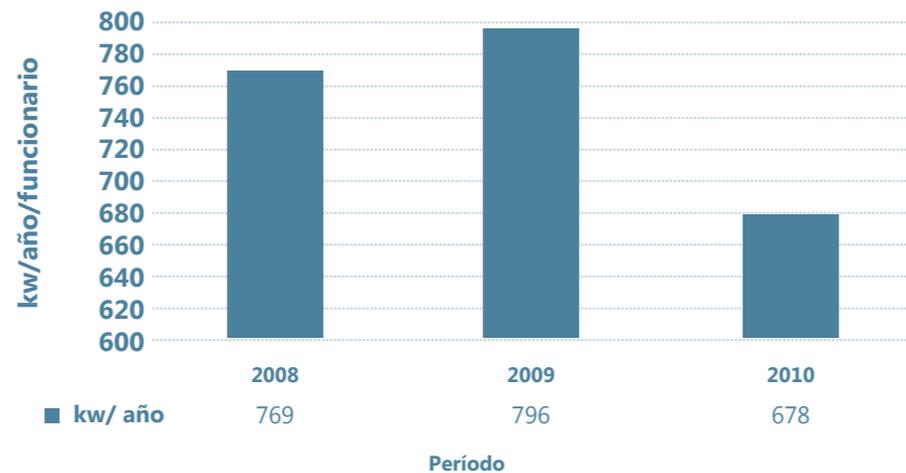


Somos consumidores responsables en energía

Nuestro consumo de energía eléctrica se caracteriza principalmente por la actividad de bombeo, la cual tiene una participación aproximada del 90% del consumo total y que está sujeta a las condiciones de operación y mantenimiento de las redes de conducción y distribución de los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como a la demanda del consumo de agua de nuestros usuarios. Estos últimos años no se tienen ahorros significativos de energía, dado que para el servicio de acueducto está en ejecución el programa de revestimiento de los túneles del sistema de abastecimiento de Chingaza, así como el programa de mantenimiento de tanques y redes de distribución por vulnerabilidad sísmica y cambio de redes deterioradas, y para el servicio de alcantarillado sanitario y pluvial, desde el 2009 hemos incluido en nuestros costos los que pertenecen a la PTAR Salitre.

El consumo anual de energía por funcionario contempla el recurso que se necesita para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas. Aunque, registramos un aumento hasta el año 2009 debido a las remodelaciones que hemos venido adelantando, aún tenemos un indicador de consumo inferior al sugerido por la Organización Mundial de la Salud es menor (803 kw/año/funcionario). Sin embargo, conscientes del valor que tienen las campañas orientadas a sensibilizar a los funcionarios sobre el uso eficiente de energía hemos instalado sensores de movimiento para control de iluminación en oficinas y zonas comunes, lo cual mejoró considerablemente el ahorro de consumo por energía.

Consumo anual de energía por funcionario



Somos consumidores responsables en combustible

Para lograr la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a todos nuestros usuarios, debemos tener en cuenta los vehículos, equipo y maquinaria necesarios para su ejecución. Es por ello que gracias a la renovación del parque automotor hemos disminuido nuestro consumo en combustible, beneficiando al medio ambiente en menos contaminación. Cabe anotar que el incremento del consumo en ACPM obedece a la sustitución de combustible en ciertos vehículos y al gran número de acciones que ejecutaron nuestros escuadrones del invierno en la temporada de mayores precipitaciones de la historia, garantizando la menor afectación en inundaciones.

Tipo	2008	2009	2010
A.C.P.M.	178.865	191.788	204.939
Corriente	223.744	212.438	188.499
Extra	2.115	1.932	1.959
Total	404.724	406.158	395.396

Tabla 4.2 Consumo de combustible en galones.



Somos consumidores responsables en papeles

Para nuestra gestión empresarial gastamos más de 36 toneladas de papel al año. Conscientes de este consumo, hemos implementado diferentes políticas que han mitigado un poco el consumo:

- Configuración de las impresoras en modo económico para ahorrar tinta.
- Clasificación y disposición de papel reutilizable para la impresión de documentos de trabajo.

Con estas medidas implementadas, disminuimos en un 43% nuestro consumo de papel y en un 42% el consumo de toners, logrando una disminución del 13% en el consumo de energía por la gestión administrativa.

Tipo	2009		2010	
	#	\$	#	\$
Impresoras	195		170	
Impresiones	1.128.206	50.669.184	646.206	30.216.029
Resmas de papel	2.257	17.710.679	1.292	10.138.324
Tóners	90	29.438.065	52	17.008.660
Energía (Kwa)	11.176	3.520.440	9.743	3.069.045

Tabla 4.3 Consumo mensual de componentes para la gestión administrativa.



Reducimos y aprovechamos los residuos sólidos y peligrosos

Actualmente contamos con el PAI "Programa de aprovechamiento interno de residuos sólidos" con el fin de realizar acciones al interior de la Empresa para la reducción y el aprovechamiento de tales residuos. En el marco de este programa capacitamos a 1.079 personas entre funcionarios y contratistas del casino y Casalimpia, quienes son las que más intervienen en su aprovechamiento. Dichas prácticas han permitido la separación en la fuente de generación de una manera más efectiva, la cual es entregada de una manera gratuita para posteriormente ser aprovechada por la Asociación de Recicladores de Bogotá, en cumplimiento de la la Directiva Distrital 009 de 2006. El total de material reciclado desde enero hasta el mes de diciembre de 2010, es el siguiente:

Tipo	Cantidad reciclada (Kg)		
	2008	2009	2010
Vidrio	710	439	190
Papel	18.314	16.803	13.437
Cartón	7.157	5.392	6.161
Metal	1.764	430	899
Plástico	625	538	618
Total	28.570	23.602	21.305

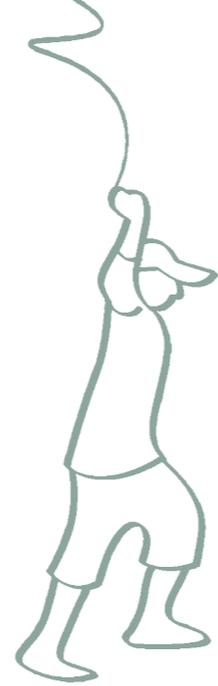
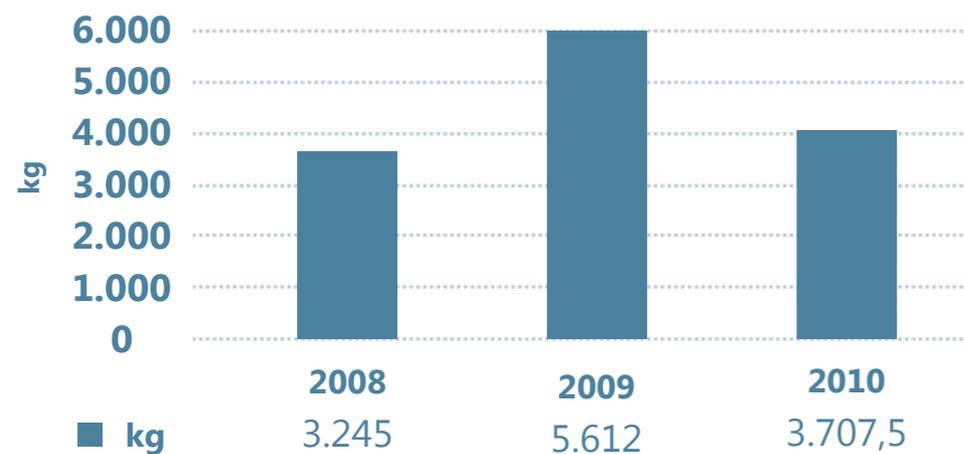
Tabla 4.4 Residuos sólidos reciclados en kilogramos.



Por otro lado, el manejo de residuos peligrosos, tales como residuos sólidos y líquidos provenientes de los laboratorios, pilas o baterías usadas, cartuchos de tinta y aceites usados, lo realizamos a través de la contratación de un gestor externo especializado en su tratamiento o disposición ó a través de programas post consumo con proveedores.

Con el fin de garantizar la disposición adecuada de este tipo de residuos y aprender más sobre los daños que pueden causar al ambiente si no se disponen de manera adecuada, recolectamos 420 tonners, los cuales fueron entregados a Hewlett Packard en el marco del programa "HP Planet Partners- Imprimiéndole vida al planeta", logrando así el reconocimiento a la colaboración por un mejor ambiente.

Residuos peligrosos reciclados



Adicional a esta actividad, velamos porque los procedimientos se encuentren estandarizados para la recolección, manejo, transporte y disposición final de residuos en el laboratorio de aguas como: Complejos orgánicos coloreados, residuos de DQO y soluciones ácidas, residuos de solventes orgánicos y otros compuestos (fenoles), residuos cianurados de baja concentración, residuos reactivos obsoletos, residuos biológicos. La verificación se hace a través de las certificaciones de calibración vigentes para los dispositivos de pesaje, se constata que los recipientes utilizados sean adecuados, limpios y estén perfectamente identificados, con sus respectivas tapas para la recolección de cada tipo de residuo que genere el laboratorio. De igual forma, supervisamos que el transporte y el lugar de destino sean el adecuado para la recolección de los residuos y que cumpla con la normatividad vigente para esta actividad. Por último, verificamos que el personal que ejerce las actividades sea el idóneo y se encuentren cubiertos todos los riesgos en salud.

4.2 Creamos conciencia y cultura ambiental



La familia acueducto comprometida con el ambiente

A través de esta campaña, contenida en el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, logramos sensibilizar y formar a los funcionarios frente al uso eficiente y cuidado del recurso hídrico y generar una actitud más comprometida con el medio ambiente, a través de los “Gestores ambientales”, 118 funcionarios que asumieron este rol liderando e impulsando programas que promuevan el uso racional de los recursos naturales y acciones que desde la actividad cotidiana puedan contribuir a reducir los efectos del calentamiento global que está afectando al planeta.

Espacios para educar

- **Módulo del Agua en Maloka:** “El mundo del agua en la ciudad”: Más de 157.500 visitantes ha tenido la exposición “El mundo del agua en la ciudad”, cuyo fin es mostrar la importancia de nuestro papel en la gestión del agua en la ciudad – región. Esta exposición se encuentra dividida en cuatro módulos:

- ▶ Verde Vivo, donde se aprecia la red ecológica del páramo de Chingaza, mostrando el proceso en el cual el páramo se constituye en fuente viva de producción de agua para el ser humano, como resultado de una red cooperante e interdependiente de elementos vivos, ambientales y climáticos que se activan en este espacio natural.

- ▶ Expreso H2O, muestra una planta de tratamiento y tecnologías apropiadas.

- ▶ ¿Sabes cuánta agua utilizas?, utiliza elementos de la vida cotidiana para dar a entender el consumo del agua en el hogar, en desarrollo del programa de uso eficiente del agua.

- ▶ La huella ecológica, invita a conocer la huella de carbono generada por el consumo de recursos naturales en desarrollo de las actividades humanas cotidianas.

- **Parque ambiental Cantarrana:** Gracias a la construcción de obras de saneamiento de la cuenca media del río Tunjuelo, hemos generado un espacio ambiental y de recreación para la ciudad, el cual ha sido visitado por más de 82.523 personas, de las cuales 13.386 participaron en actividades de sensibilización (talleres, semilleros, recorridos) y 71.140 en espacios deportivos y recreativos.

- **PTAR Salitre,** un espacio para la enseñanza y la práctica: Hemos recibido la visita de 22.500 ciudadanos, con el objetivo de concientizar a la comunidad sobre la importancia de la descontaminación del río Bogotá y tratamiento de aguas residuales como eje de la sostenibilidad ambiental de la ciudad. Adicionalmente, el aula ambiental, diseñada para niños menores de 12 años, permitió enseñarles a 184 niños de manera didáctica como el agua llega a las viviendas y cómo esta se convierte en agua servida.

Actividades	#
Videos entregados	151
Plegables entregados	2.793
Herramientas pedagógicas entregadas	74
Estudiantes vinculados a servicio social	11
Talleres para líderes comunitarios	17
Talleres para niños menores de doce años	184
Participantes de la comunidad en monitoreos de olores	12
Participantes de la comunidad en la construcción de la herramienta pedagógica	94
Actividades externas (charlas, participación en ferias, actividades en coordinación con CLEAs)	1.699

Tabla 4.6 Actividades de sensibilización en la PTAR Salitre.



- **Planta tu huella:** En alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, participamos en este proyecto, mediante la capacitación y asesoría a 380 jóvenes y a los docentes del colegio Ramón B. Jimeno, para la construcción de semilleros de Nengo Dango, (cápsulas de semillas en bolas de arcilla para incrementar la probabilidad de germinación), la participación en los eventos de lanzamiento y cierre y el apoyo con difusión a través de la factura.

- **Todos por el Agua:** En alianza con el sector privado (Exxon Móvil, Coca cola y Henkel), 2.000 ciudadanos y ciudadanas participaron y aportaron para extraer más de 4,5 toneladas de basura y escombros en la primera jornada de limpieza de la quebrada San Cristóbal, en la localidad de Usaquén y del río Arzobispo de la localidad de Teusaquillo.

- **Unimos esfuerzos y recursos:** Suscribimos un convenio con el Jardín Botánico de Bogotá y la Casa editorial El Tiempo, para la conservación de ecosistemas y el manejo integral de la cobertura vegetal en zonas de ronda y zonas de preservación ambiental en predios de la Empresa.

- **Convenio con Homecenter:** 1.000 personas fueron sensibilizadas sobre cultura del agua con utilización de juegos y actividades lúdicas.

Herramientas para educar

- **Morrales de sueños:** Participamos con la Secretaría de Educación, en la donación y entrega de 650 kits pedagógicos, en 5 instituciones educativas de nuestra ciudad.

- **Jornadas de sensibilización:** 31.813 personas entre jóvenes, niños y adultos participaron de las 1.004 jornadas de sensibilización (talleres, charlas y jornadas pedagógicas) en centros educativos, comunidades y sector empresarial, sobre el conocimiento, conservación y apropiación del recurso hídrico. Para apoyar pedagógicamente las estrategias de apropiación del sistema hídrico, diseñamos y reproducimos 64 juegos didácticos.



- **Comité amigos del recurso hídrico y club defensores del agua:** Se conformaron 15 comités, los cuales están integrados por aquellos estudiantes, entre 8 y 13 años, quienes son los más destacados frente al cuidado y conservación de los recursos hídricos y quienes cuentan con herramientas para convertirse en agentes multiplicadores sobre el cuidado y protección del sistema hídrico existente en el territorio donde viven o estudian. Estos miembros fueron identificados con un botón, un certificado y el código de comportamiento, mediante el cual se reconocen como integrantes activos del club y donde se comprometen a promover al interior de su institución campañas de ahorro del agua y cuidado del alcantarillado.

- **Ciudadano prevenido,** evita inundaciones: Realizamos 493 talleres para sensibilizar a 17.200 ciudadanos y ciudadanas sobre el conocimiento y uso adecuado del sistema de alcantarillado.

- **Saneamiento río Bogotá:** 94 personas de las localidades de Engativá y Suba, se vincularon a la construcción de una herramienta pedagógica participativa sobre la PTAR Salitre y el saneamiento del río Bogotá, donde se entregaron 200 copias de la ayuda diseñada, que consiste en CD interactivo con cartilla explicativa.

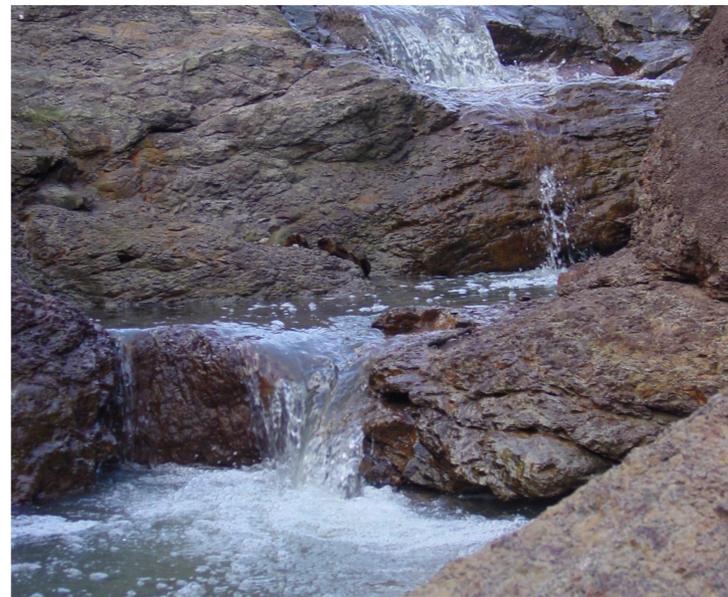
- **Empresa de aprendizaje:** Realizamos 1.275 recorridos de interpretación a las tres plantas de tratamiento de agua potable, a los predios protegidos por la Empresa y a los sistemas de abastecimiento. 51.965 personas hemos sensibilizado sobre el esfuerzo de llevar el agua hasta cada vivienda y sobre las labores ambientales en preservación de predios y recuperación de ecosistemas estratégicos.

- **Manejo sostenible de ecosistemas:** 26.336 personas han participado en prácticas de restauración ecológica, tales como construcción de viveros, construcción de huertas y semilleros, de igual manera, han generado procesos de apropiación en humedales de la ciudad.

4.3 Protegemos y conservamos el agua

Gestión ambiental en cuencas abastecedoras

Gracias al convenio de Cooperación suscrito entre The Nature Conservancy, Fundación Bavaria, Fondo Patrimonio Natural, Unidad de Parques Nacionales y la EAAB de aproximadamente \$ 1300.000.000, creamos un mecanismo financiero para la conservación de la cuencas que abastecen a Bogotá y municipios vecinos, permitiendo la implementación de proyectos de preservación, conservación y uso sostenible de los ecosistemas que soportan la producción y regulación hídrica actual y futura para la ciudad. Durante este periodo, se seleccionó a Media Edge para la campaña de sensibilización y educación ambiental "AGUA SOMOS", contratamos el estudio de viabilidad financiera, jurídica y administrativa para constituir el mecanismo y restauramos 8 hectáreas en la cuenca del alto Tunjuelo con especies nativas.

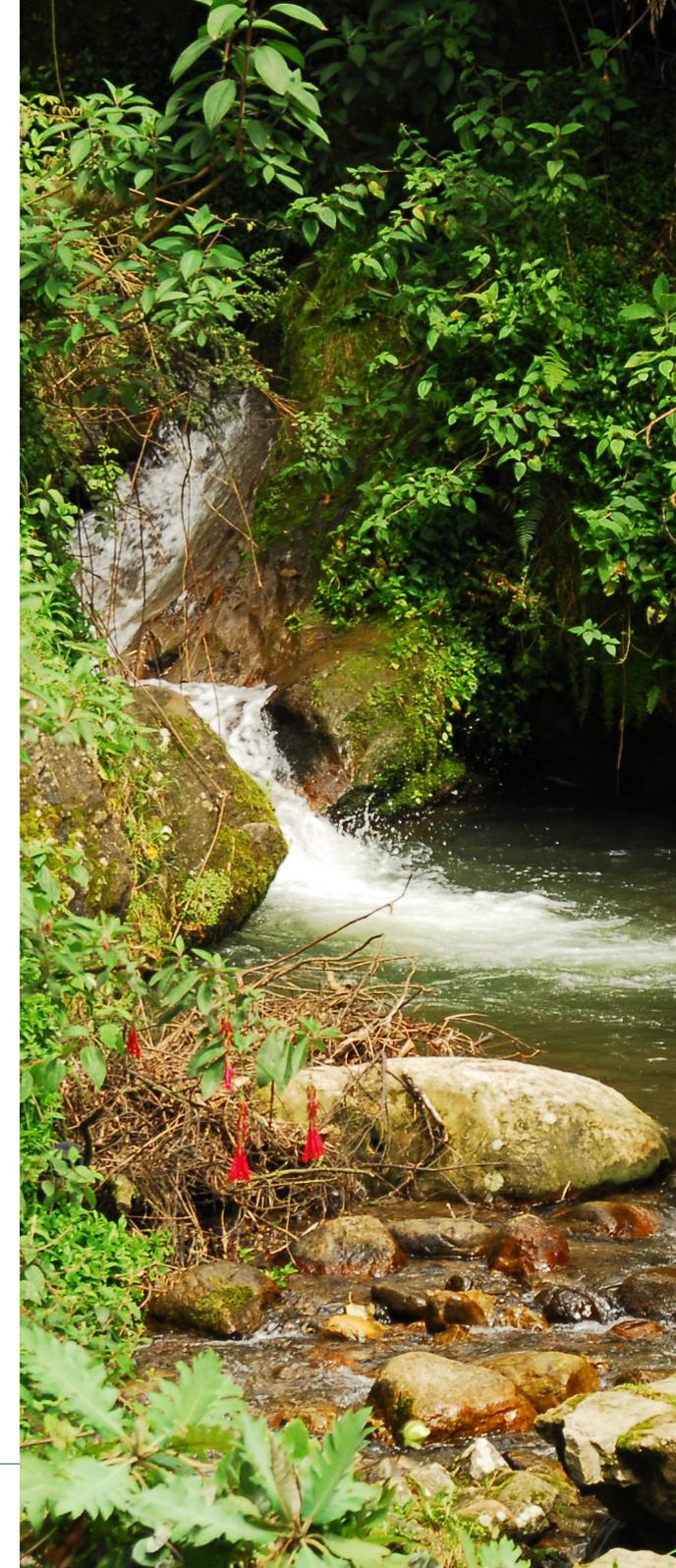


- Proyecto Corredor de Conservación Chingaza, Cerros orientales- Sumapaz, incluido el páramo de Guerrero:

- ▶ Predios planificados.....150
- ▶ Microcuencas en ordenamiento.....7
- ▶ Ha bajo acuerdos de manejo.....60
- ▶ Nacimientos protegidos.....26
- ▶ Km. de rondas de quebradas protegida.....30

- **Cuenca alta del río Tunjuelo:** Mediante convenio de \$380.000.000 con Corporación Sunahisca, buscamos avanzar en el ordenamiento ambiental de las microcuencas de los ríos Mugroso, Curubital y Chisacá, a través de gestión socioambiental, planificación predial, restauración ecológica de rondas y transferencia de tecnología agropecuaria, con base en seis componentes:

- ▶ Seguridad y soberanía alimentaria, bajo el concepto de "Patios productivos" trabajamos en la diversidad cultivada, el manejo del suelo y las prácticas agronómicas con aplicación de plaguicidas.
- ▶ Agrobiodiversidad, en 23 patios productivos de las veredas Arrayanes, La Unión y Curubital.
- ▶ Prácticas agronómicas sostenibles, manejo de suelos, incorporación de prácticas y técnicas de la agricultura orgánica en cultivos de mora y papa.
- ▶ Introducción del árbol dentro de los sistemas de producción, en fincas estrictamente ganaderas y en las que también cuenten con agricultura.
- ▶ Corredores arbóreos de protección, las plantas que se han sembrado son especies aptas para la zona y sembradas bajo aislamiento de rondas o cercas vivas.
- ▶ Implementación de las rondas, 2.590 metros lineales de cercas vivas en 12 predios de las veredas de La Unión, Arrayanes y Curubital. Además continuamos con el mantenimiento y manejo de dos hectáreas de control de retamo espinoso, reemplazadas con árboles nativos.



- **Municipios San Juanito y El Calvario:** Mediante convenio con CORPOGUINA, buscamos avanzar en el establecimiento de sistemas sostenibles de producción rural con énfasis en el recurso forestal para la sustitución de tutores para frijol y leña para uso doméstico en las veredas San Luis del Plan y de Toledo. A la fecha, hemos realizado las siguientes actividades:

- ▶ Planificación predial de 10 fincas representativas de los sistemas productivos y de 50 predios a nivel semidetallado.
- ▶ Con el personal de la brigada de restauración, realizamos tres jornadas de recolección de basuras por las vías del Sistema Chingaza así como seguimiento y reporte de fauna silvestre afectada por atropellamiento.
- ▶ Cartografía social de los predios, su delimitación del área y de las parcelas a partir de un levantamiento en campo con GPS.
- ▶ Caracterización y ajuste de los principales agroecosistemas implementados por los agricultores y sus familias.
- ▶ Formulación de proyectos temáticos integrales – PTI uno para el Calvario (veredas de San Isidro de Parrados y San Luis de Laderas) y el otro para San Juanito (San Luis del Plan y San Luis de Toledo).
- ▶ Diagnosticar y caracterizar el uso y manejo del bosque asociado al uso de tutores para frijol.
- ▶ Fortalecer la comunidad para abordar y resolver conflictos y seguimiento al proyecto.



- **Municipio San Juanito:** Mediante convenio de cooperación técnica con la Corporación Chingaza-Farallones para gestión socioambiental en el establecimiento de sistemas productivos sostenibles frutícolas. A la fecha, el convenio se ha ejecutado en un 80 % y se han realizado dos salidas de verificación de las actividades.

- **Municipios Choachí y Junín:** Buscamos avanzar en la implementación de medidas de adaptación al cambio climático, basadas en reconversión de sistemas productivos y restauración ecológica participativa en las microcuencas de quebrada Blanca y La Caja y las afluentes del río Santa Bárbara, priorizando las relacionadas con el ajuste al subsistema de producción ganadero y a las actividades de restauración de riberas de quebradas y aislamientos de nacimientos de agua.

- **Microcuenca Quebrada Jericó:** Mediante convenio con Corporación Sunahisca, buscamos avanzar en el ordenamiento ambiental de la microcuenca en la Localidad de Sumapaz, la cual recibió la adhesión técnica y financiera de la Secretaría Distrital de Ambiente cuyos aportes fueron:

- ▶ Intervención ambiental en un área de 307,4 Has, correspondientes a 21 fincas.
- ▶ Establecimiento de 2 km de corredores arbóreos de protección de cauces, 1 km de cerca viva, 850 m de nacimientos de fuentes hídricas y 4 bebederos automáticos.

Limpieza y mantenimiento de canales y quebradas

Con una inversión de 13.964 millones de pesos hemos recuperado las condiciones de flujo normal en los cuerpos de agua, garantizando adecuadas condiciones hidráulicas de drenaje que permiten disminuir considerablemente los riesgos de desbordamiento, al extraer de los mismos, lodos, sedimentos, escombros y residuos, y a la vez mejorar la calidad ambiental del entorno y tener un impacto positivo en la comunidad. Las actividades más relevantes son:

Extracción y cargue de residuos sólidos a mano y a máquina.....	129.026m3
.....
Poda de césped.....	2.061m2
Longitud intervenida.....	440 km

De igual forma y acompañados de participación comunitaria, realizamos tratamientos silviculturales (podas, talas y siembras) a árboles, que se ubiquen en zonas de ronda y zonas de manejo y preservación ambiental de cuerpos de agua de la ciudad. Plantamos 2.000 árboles, hemos talado 280 por emergencia y realizamos mantenimientos en 8 quebradas, los cuales incluyen limpieza manual, donde hemos extraído 700 m3 de residuos sólidos, cortado 116.000 m2 de césped, podado 1.300 árboles y fertilizado 2.115.

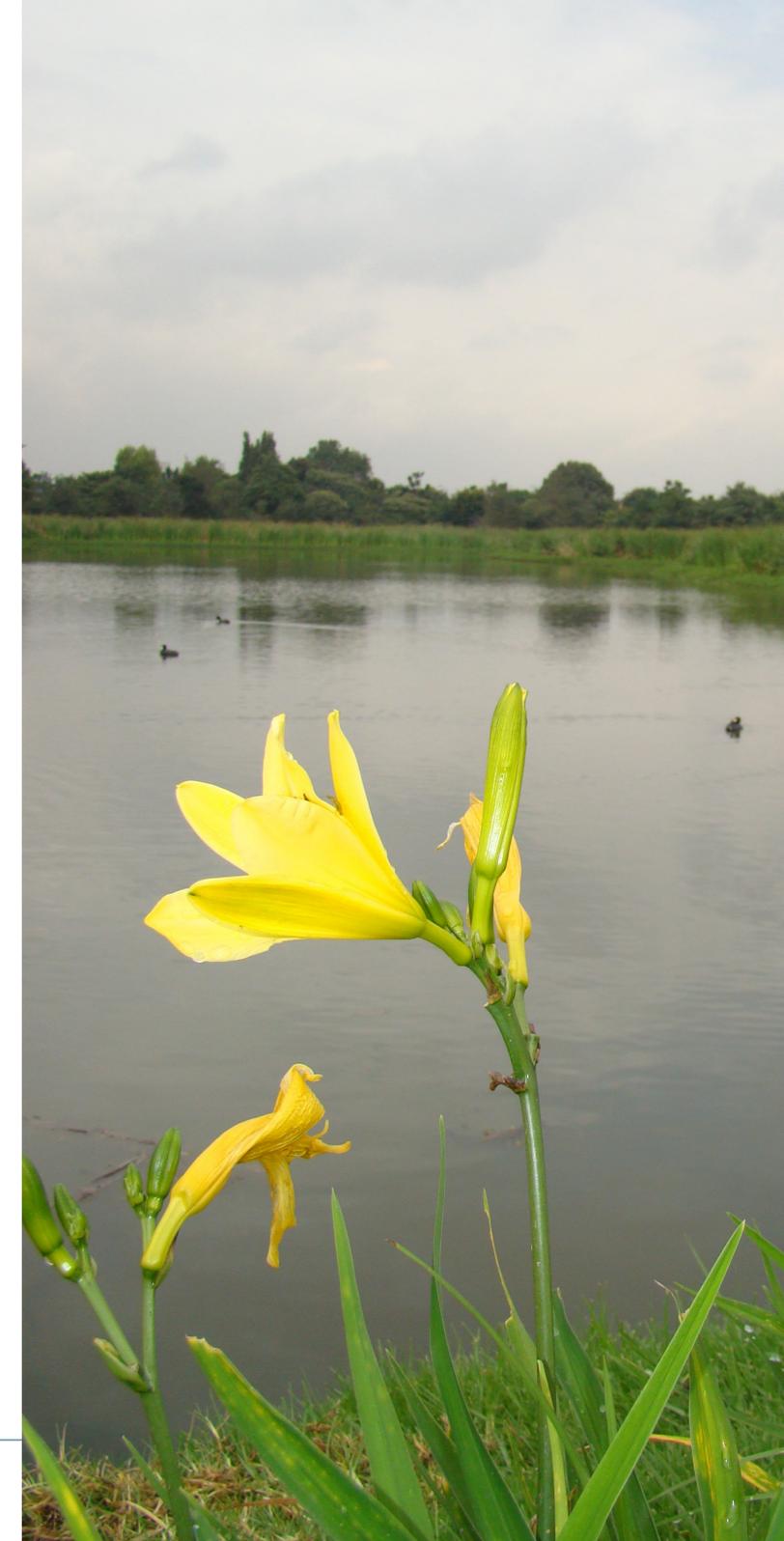


Recuperamos ecológica y participativamente los humedales bogotanos

Desde el año 1997, hemos adelantando acciones de carácter ambiental en los humedales de la ciudad, pero es desde el año 2000 que iniciamos con las primeras obras de recuperación y adecuación hidrogeomorfológica, las cuales fueron la base para la formulación del proyecto integral de recuperación, protección y conservación, que en la actualidad nos permite, contar con un modelo de intervención y gozar de una experiencia de gestión ambiental en humedales, que puede ser replicado en otras ciudades del país, como en Cali para ponerlos en práctica en tres humedales de su área de influencia y en Lebrija Santander.

Las líneas de acción del proyecto tienen como objetivo recuperar, proteger y conservar los humedales La Conejera, Juan Amarillo, Córdoba, Jaboque, Capellanía, La Vaca, El Burro, Techo, Tibanica y Torca y Guaymaral, ubicados en el área urbana del Distrito Capital, como elementos esenciales de la estructura ecológica principal y del sistema de drenaje pluvial de la ciudad, a través del rescate de sus valores y atributos, la recuperación de sus funciones, bienes y servicios ecológicos, para el mejoramiento de las condiciones del entorno y la calidad de vida de las comunidades aledañas y de la ciudadanía en general.

Por medio de este proyecto se busca continuar y avanzar en la recuperación integral de los humedales bogotanos, a través de intervenciones en los aspectos físico, biótico, social, cultural, hidráulico, urbanístico, entre otros, con el fin de que presten sus servicios ambientales a la ciudad y sus habitantes, y de evitar el deterioro y degradación de estas áreas naturales, por la expansión urbana.



Además de mejorar la calidad de vida de las comunidades situadas en el entorno de los humedales, éstos ecosistemas, como parte integral del sistema de gestión ambiental a lo largo de la ruta del agua, en el componente de distribución-drenaje, mejoran la ecoeficiencia operacional de la Empresa, dado que son parte integral del sistema de drenaje pluvial, que contribuyen a la amortiguación de crecientes y al control de inundaciones y además de ayudar al tratamiento de las aguas, también ayudan a mejorar su calidad, ya que funcionan como biofiltros cuando pasan por estos ecosistemas lénticos.

Desde 1997 hasta 2009 la inversión de la EAAB, en los humedales Distritales, ha sido de \$ 571.414.095.734, (incluye la construcción de la totalidad de los interceptores y colectores aledaños a estos ecosistemas).

- Participamos en la definición de políticas y formulación de los planes de manejo de los humedales: Burro Techo, Vaca, Capellanía, Juan Amarillo, Tibanica y Córdoba, con una inversión de \$ 925.070.006. De igual forma, se encuentran para aprobación los planes de manejo ambiental de los humedales Jaboque, La Conejera, Torca y Guaymaral.

- Avanzar en la recuperación y restauración física de las franjas acuática y terrestre, a través de saneamiento predial, saneamiento hídrico y restauración ecológica de los humedales El Burro, Tibanica, Jaboque, La Conejera, Córdoba, La Vaca, Torca, Guaymaral y Capellanía.

- ▶ Humedal Conejera: 80 % de avance en topobatimetría y la capacidad de carga.
- ▶ Humedal Capellanía: 90% de avance en topobatimetría, diseños hidráulicos e hidrodinámicos, diseños conceptuales de distribución de hábitats.
- ▶ Humedal Juan Amarillo: Revagetalización de 6 hectáreas de la ZMPA del costado norte con la siembra de 1900 árboles. Igualmente, construimos el realce de 4.5 km de jarillón del costado norte para proteger a las comunidades aledañas de las inundaciones.
- ▶ Humedal El Burro: 80% de avance en restauración ecológica de 60.000 m3 de excavaciones de lodos, rellenos y basuras y siembra de 2.200 árboles.
- ▶ Humedal Tibanica: 60% de avance en la ejecución de las obras de restauración ecológica.
- ▶ Humedal La Vaca: 98% de avance en la restauración hidrogeomorfológica y ecológica del sector norte.



- Realizar la administración participativa, el manejo integral y monitoreo, a través de convenios con organizaciones ambientales para la administración participativa, obras de cerramiento perimetral (permanente y provisional) y programas de monitoreo ambiental (Físico-químico del agua, biótico y salud pública), en los humedales El Burro, Tibanica, Jaboque, La Conejera, Córdoba, Juan Amarillo, Techo, La Vaca, Torca, Córdoba y Capellanía, así:

Vigilancia permanente

- ▶ 130 operativos coordinados con la policía local.
- ▶ 362 recorridos con acompañamiento del personal de vigilancia.
- ▶ 2.418 prevenciones de usos no permitidos.

Cerramientos perimetrales

- Permanente: Instalamos malla eslabonada y muro en concreto reforzado, como medida de protección en sectores vulnerables de los humedales:

- ▶ Córdoba: 1.200 ml
- ▶ Juan Amarillo: 3.200 ml

- Provisional: Instalamos postes de concreto y alambre de púas, como medida de protección en sectores vulnerables de los humedales:

- ▶ Meandro del Say: 109 ml
- ▶ El Techo: 280ml
- ▶ La Conejera: 280 ml
- ▶ Guaymaral: 542 ml
- ▶ Juan Amarillo: 1.257 ml

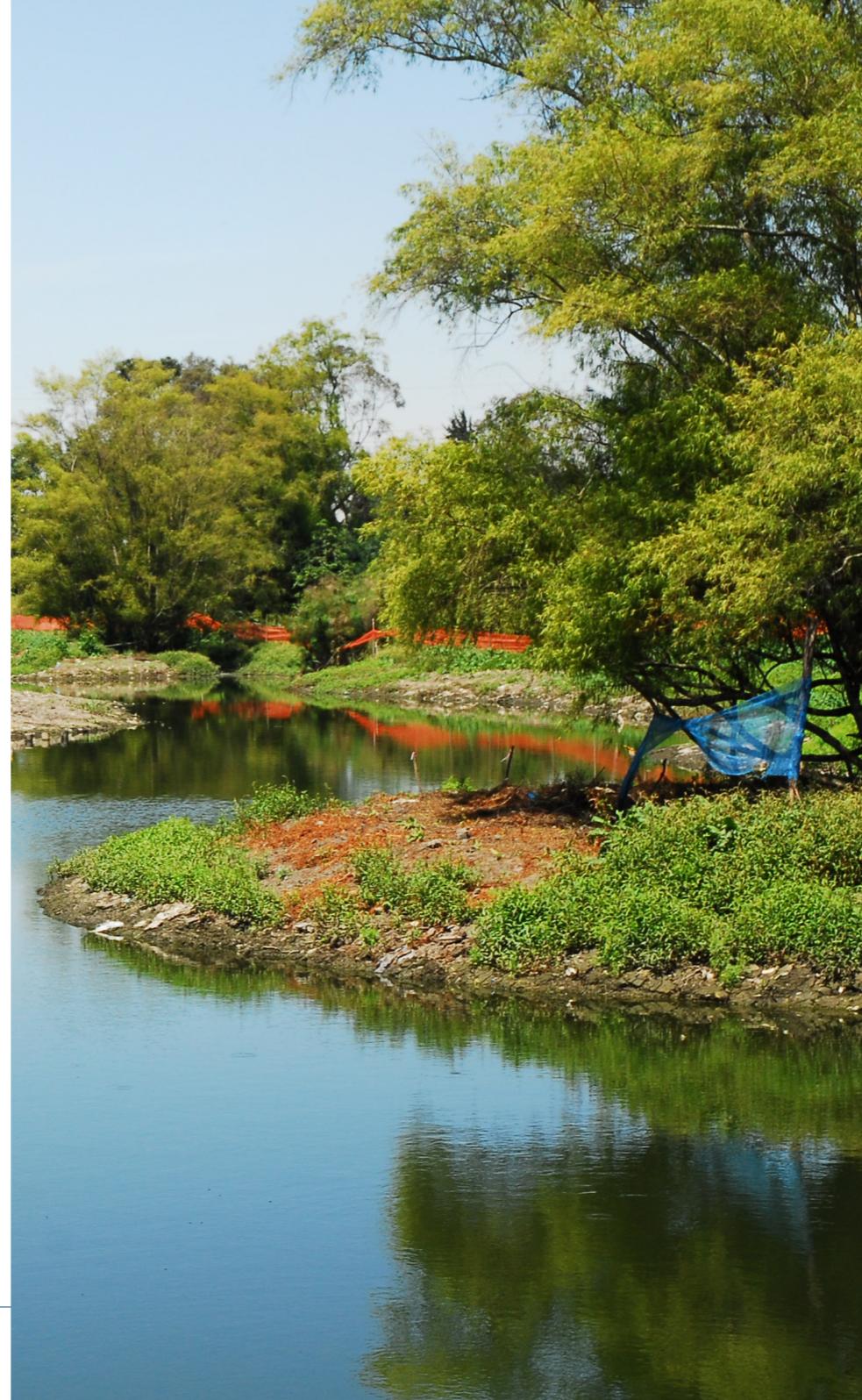
Mantenimiento de cuerpos de agua, ronda y zona de manejo y preservación ambiental

- ▶ 700.778 kg de vegetación acuática invasora extraída.
- ▶ 100.300 kg de residuos sólidos recolectados en canales afluentes y espejo de agua.
- ▶ 188.207 kg de pasto kikuyo podado.
- ▶ 12.292 árboles mantenidos.
- ▶ 414 árboles plantados.
- ▶ 271.005 kg de escombros recogidos.
- ▶ 144.973 kg de compost producido.
- ▶ 42383 m² de mantenimiento de infraestructura.
- ▶ 33 jornadas y operativos interinstitucionales y comunitarios de mantenimiento.

Gestión social e interinstitucional

Gestión social e interinstitucional en los humedales de la ciudad - 2010									
Estrategia	Actividad	El Burro	La Vaca	Techo	Jaboque	Juan Amarillo	La Conejera	Córdoba	
Coordinación interinstitucional	Participar en espacios Ambientales locales CAL, CLEA y otros	14	14	14	12	31	23	25	
	Reuniones con instituciones para coordinación de acciones	24	23	24	39	70	23	45	
Formación	Recorridos guiados realizados	No aplica este indicador en el humedal, debido a la realización de las obras de reconfiguración	107	52	38	124	273	196	
	Visitantes registrados	No aplica este indicador en el humedal, debido a la realización de las obras de reconfiguración	2.901	1.596	261	4.935	6.212	4.769	
	Visitantes registrados de instituciones educativas	No aplica este indicador en el humedal, debido a la realización de las obras de reconfiguración	2.478	1.433	197	61	4.578	3.839	
	Capacitaciones realizadas a operarios, vigilantes y guías ambientales		6	6	6	3	14	9	17
	Talleres realizados con centros educativos		23	16	36	107	17	117	107
	Instituciones vinculadas con servicio social		1	1	1	2	4	4	3
	Estudiantes que prestan servicio social		13	31	30	51	70	49	34
	PRAE s apoyados		1	2	1	2	4	6	5
	Trabajos universitarios de investigación gestionados y realizados en el humedal		1	2	1	6	4	4	3
	Encuestas aplicadas	No aplica este indicador en el humedal, debido a la realización de las obras de reconfiguración	211	131	62	61	177	177	294
Comunicaciones	Piezas ecopedagógicas elaboradas	3	3	3	11	4	18	16	
Participación	Talleres y/o reuniones y/o jornadas realizadas con comunidad	9	33	19	61	22	28	21	
	Talleres y/o reuniones y/o jornadas realizadas con organizaciones	7	28	10	24	29	28	10	
	Jornadas de mantenimiento con participación comunitaria	4	6	4	7	8	10	6	
	Comités ambientales y/o grupos sociales conformados	1	1	1	1	2	5	2	
	PROCEDAS apoyados	1	1	1	1	3	1	1	
	Actualización de bases de datos	1	1	1	1	6	4	1	
	Reuniones para socializar convenio	2	2	2	2	1	5	12	

Tabla 4.7 Gestión social e interinstitucional



Los beneficiarios de este proyecto son las comunidades aledañas a los humedales, y la ciudadanía en general de Bogotá y de la región. A continuación se detallan los barrios de la ciudad que se benefician con el conjunto de acciones que realiza la Empresa sobre los humedales:

- **Humedal Córdoba:** Barrios Las Villas, Niza Córdoba, Lagos de Córdoba, Niza Antigua, Pontevedra, San Nicolás y Alambra
- **Humedal de Techo:** Barrios Lagos de Castilla, Santa Catalina, Castilla Real, Villa Alsacia, Castilla, Valladolid.
- **Humedal El Burro:** Barrios Tintalá, Osorio II, Osorio III, Patio Bonito III, Patio Bonito, Tairona, Vereda el Tintal, Castilla, Pío XII, Bavaria, Mandalay, Ciudad de Kennedy norte, Villa Alsacia, El Castillo, Valladolid, el Vergel Oriental, Ciudad Techo II, María Paz y Corabastos.
- **Humedal Jaboque:** Barrios La Florida, Ángeles, San Basilio, Centauros del Danubio, La Perla, El Muelle, Las Mercedes, San Antonio, La Riviera, Engativá, Villa Teresita, Hacienda Altamira y El Porvenir, Municipio de Cota – La Florida, Hacienda Marantá.
- **Humedal Juan Amarillo:** Barrios Luis Carlos Galán, Ciudadela Colsubsidio, Santa Cecilia, Lisboa, La Berona, Miramar, La Gaitana, La Cañiza, Prados de Santa Barbara, Atenas, Carolina II y III, Rincón de Boyacá, Nuevo Corinto, Villas de Rincón, El Rosal de Suba.
- **Humedal La Conejera:** Prados de Salitre, El Salitre I – II, Orquídeas I-II-III, Villa Hermosa, Villa Esperanza, Los Monarcas, Acacias, Las Mercedes y Londres.
- **Humedal La Vaca:** Los Olivos, La María, Amparo Cañizares, El Amparo.
- **Humedal Tibanica:** Manzanares, San José, Olivos II, Charles de Gaulle, La Esperanza, La Primavera, y el Municipio de Soacha.

44 Protegemos la biodiversidad

Protección y conservación de especies en peligro de extinción

En el marco del programa de recuperación ecológica y participativa de los humedales bogotanos, hemos fortalecido nuestra gestión en la conservación de fauna y flora, especialmente en especies faunísticas endémicas, vulnerables y en peligro incluidas en la lista roja de la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza). En el marco de la línea de monitoreo, realizamos el seguimiento al componente biótico, específicamente a los siguientes grupos de vertebrados: aves, mamíferos, reptiles, anfibios y peces, registrando observaciones de las especies amenazadas, de acuerdo a la actividad del ave asociada a dicho hábitat, sea descanso, baño, autoacicalamiento, movimientos, alimentación, y/o reproducción, así como al tipo de actividad reproductiva que realiza (construcción de nido, cuidado parental, cortejo).

Lo anterior permite identificar sectores de cada humedal, en los que se debe priorizar la conservación y protección de las especies amenazadas relacionadas en el cuadro, con el fin de aumentar sus poblaciones, teniendo en cuenta además que las especies de aves amenazadas, son endémicas, es decir su ubicación geográfica se restringe únicamente a la Sabana de Bogotá.



Fauna	Especie	Estado	Humedales
Aves	Cistothorus apolinari	Especie endémica amenazada mundial [EN-Renjifo, 2002; BirdLife International, 2004]	Conejera, Jaboque, Juan Amarillo, Tibanica, Torca-Guaymaral
	Rallus semiplumbeus	Especie endémica amenazada mundial [EN-Renjifo, 2002; BirdLife International, 2006]	Conejera, Jaboque, Juan Amarillo, Tibanica, Torca-Guaymaral
	Gallinula melanops bogotensis	Especie y subespecie endémica en peligro crítico [CR-Renjifo, 2002]	Conejera, Jaboque, Juan Amarillo, Tibanica, Torca-Guaymaral
	Oxyura jamaicensis andina	Subespecie endémica amenazada regionalmente [EN-Renjifo, 2002]	Conejera, Juan Amarillo, Tibanica
Peces	Eremophilus mutisii	Especie casi amenazada regional [NT-Mojica et al., 2002]	Santa María del Lago
	Grundulus bogoensis	Especie casi amenazada regional [NT-Mojica et al., 2002]	Conejera, Santa María del Lago
Mamíferos	Cavia anolaimae	Especie vulnerable VU [Stiles y Rosselli, 2006]	La conejera, Córdoba, Jaboque, Juan Amarillo, Techo, Tibanica, Torca-Guaymaral

Tabla 4.8 Especies amenazadas registradas para los humedales del Distrito Capital.

Fuente: Investigación de variables de tasa asociadas al comportamiento de calidad de agua en humedales naturales y Sistemas de indicadores y estudios Geoelectricos de humedales urbanos en Bogotá, Universidad de los Andes.
*EN: Amenazada, CR: Peligro crítico, NT: Casi amenazada, VU: Vulnerable.

Por otro lado, en la recuperación de la flora, desarrollamos actividades en saneamiento predial, saneamiento hídrico, restauración ecológica, estudios técnicos e investigación. En restauración ecológica desarrollamos diseños para la adecuación hidrogeomorfológica, diseños para la reconfiguración y rehabilitación de la ZMPA, obras de adecuación hidrogeomorfológica, obras de reconfiguración y rehabilitación de la ZMPA y realce de jarillones, que han permitido avanzar en la recuperación de las funciones y de los bienes y servicios ambientales que prestan estos ecosistemas.

Como un claro ejemplo de recuperación vegetal se encuentra la vía a la planta Yomasa, mediante la reforestación con especies menores, ejecución de obras biomecánicas y una vez crezca la vegetación, su repoblamiento faunístico. En la planta Yomasa, recuperamos varios taludes, interviniendo el área con la construcción de pequeños trinchos en madera, plantación de la especie uña de gato, pasto kikuyo y aplicación de tierra negra fertilizada, con el objetivo de aumentar la infiltración y disminuir la velocidad, energía del agua y el arrastre del suelo.

En el Acueducto de Bogotá contamos con personas maravillosas, que para hacer realidad lo que queremos, diariamente deben sacar el héroe que llevan dentro. Ser la empresa número uno no es fácil, pero con hombres y mujeres como los nuestros todo es más sencillo.



acueducto

ÁGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

5. Nuestra empresa,
nuestra casa

5.1 Nuestra gente

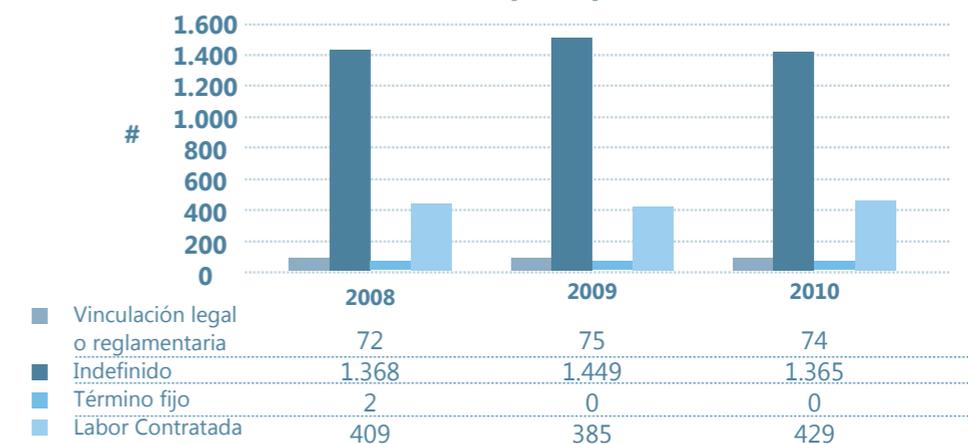
Dentro de nuestras prácticas hemos venido trabajando en el proceso de vinculación de la mujer en cargos directivos. Es así como del 100% de los cargos públicos, la participación femenina es del 30% garantizando de esta manera dar cumplimiento a la Ley de Cuotas (Ley 581/2.000).



Categoría profesional	2008			2009			2010		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Asesor	10	5	15	8	7	15	7	7	14
Directivo	11	46	57	15	45	60	15	45	60
Profesional	203	284	487	208	307	515	188	283	471
Tecnólogo	114	252	366	124	297	421	109	300	409
Técnico	147	581	728	118	573	691	127	614	741
Operativo	48	150	198	40	167	207	25	148	173
Total	533	1.318	1.851	513	1.396	1.909	471	1.397	1.868

Tabla 5.1 Funcionarios por categoría profesional y género

Funcionarios por tipo de contrato

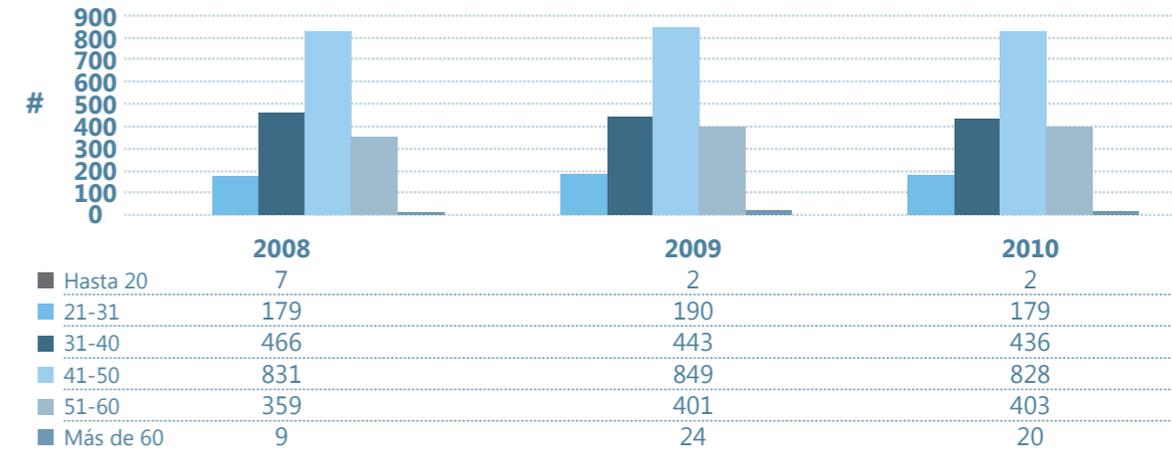


5.2 Sin ningún tipo de discriminación

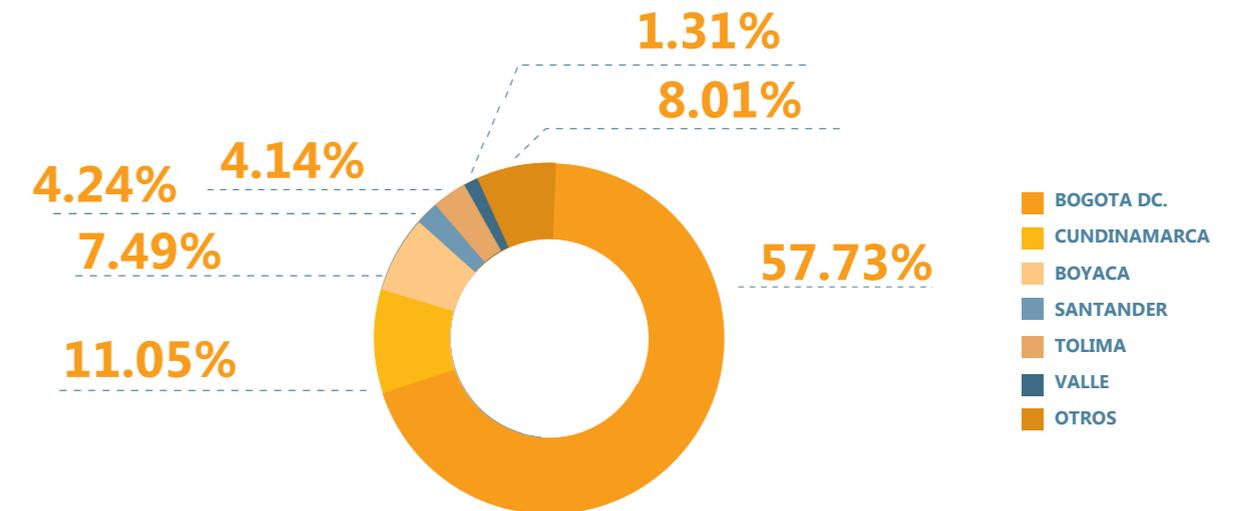
Sin importar la edad ni la región, nuestros trabajadores día a día están comprometidos con la gestión empresarial.



Funcionarios por rangos de edad



Funcionarios por lugar de nacimiento



5.3 Brindamos la mejor formación

Contribuimos al desarrollo personal e intelectual del funcionario proporcionándole información para que, a través de nuestro plan de capacitación y entrenamiento, adquiera conocimientos que contribuyan al desarrollo de los procesos empresariales y objetivos estratégicos, en temas como:



Usuarios

Gestión del Ciclo integral del agua

- ▶ A operarios, técnicos y tecnólogos en el nuevo sistema de información para alcantarillado de la Empresa.
- ▶ A los operadores e inspectores en los requerimientos mecánicos y de seguridad de los equipos técnicos utilizados en el mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- ▶ Funcionarios de Sistema Maestro y Servicio al Cliente en cada uno de los aspectos técnicos y metodológicos del Centro de Control con el fin maximizar el uso de la información que este centro puede brindar para la toma de decisiones en los procesos del ciclo integral del agua.

Gestión del servicio

- ▶ Programas de capacitación tendientes a desarrollar la competencia de servicio al cliente en los funcionarios para mejorar la atención de nuestros usuarios. Uno de los programas orientados en este eje es el curso virtual de PQRs dirigido a todos los funcionarios que tienen contacto con el usuario.

Gestión integral de Riesgo

- ▶ Capacitación orientada a la prevención de los principales riesgos que afectan a los trabajadores: trabajo seguro en alturas, riesgo eléctrico, riesgo químico y toxicológico, conducción segura, excavaciones y entibados.

Ambiental

Gestión empresarial basada en la responsabilidad social empresarial y ambiental

- ▶ Programas que promueven la discusión constructiva para la implementación del Sistema de gestión ambiental y la apropiación por parte de todos los funcionarios de la empresa. Los principales temas de entrenamiento están relacionados con el cumplimiento del manual de impacto urbano en cada una de las obras que realiza la empresa y manejo de residuos sólidos que se generan en las instalaciones y el uso adecuado de los recursos naturales.

Financiera

Gestión financiera

- ▶ Nuevas normas financieras y tributarias. A operarios, técnicos y tecnólogos en el nuevo sistema de información para alcantarillado de la Empresa.

Procesos

► Sistemas Integrados de Gestión

Contribuir a la consolidación del sistema para garantizar salud y seguridad en el trabajo, calidad en obras y proyectos y prevención de riesgos ambientales. Además, con el fin de garantizar la permanente calidad de los servicios acreditados que presta la empresa, se realizan entrenamientos prácticos en las normas que aplican a los laboratorios de aguas, medidores y suelos.

► Sistemas Integrados de Información

Nuevos cursos de entrenamiento virtual en los módulos del sistema integrado de información (SIE), a través de los cuales se propicia el uso masivo de las herramientas SAP-SIG- y otros sistemas de información que se utilizan en los procesos de la empresa. Se continuó reforzando los conocimientos de office en los trabajadores de la empresa a través del entrenamiento en ofimática el cual se diseña con énfasis en las áreas de desempeño y necesidades de los asistentes.

► Gestión de Proyectos

Interventoría de contratos que incluye una primera etapa virtual y una segunda etapa de profundización presencial.

Gente

► Gestión del Conocimiento

Con el apoyo de las Universidades Javeriana y Andes se identificaron los principales componentes del programa "Gestión del Conocimiento e Innovación", dirigido a funcionarios de todas las áreas y está en ejecución el proyecto para el fortalecimiento de comunidades de práctica en acueducto y alcantarillado y visión compartida alrededor del Ciclo Integral del Agua, liderado por las Gerencias de Tecnología y Gestión Humana y Administrativa. Este año se consolidaron dos comunidades de práctica y aprendizaje en los temas de Acueducto y Alcantarillado definiendo mapas de conocimiento con sus respectivas brechas.

► Apropiación de los valores corporativos

Desarrollo de las competencias de liderazgo y comunicación través de los programas de "Líderes de Altura", "Si hay con quién", entrenamiento en prevención disciplinaria y el proceso de reinducción en donde se refuerza el conocimiento y la apropiación del código de conducta y nuestro Plan estratégico..



Categoría profesional	Horas de formación	# Funcionarios	Promedio horas de formación al año por funcionario
Asesor	187	14	13
Directivo	1.721	60	29
Profesional	13.400	471	28
Tecnólogo	10.188	409	25
Técnico	21.843	741	29
Operativo	6.599	173	38
Total	53.938	1.868	162

Tabla 5.2 Promedio de horas de formación al año por funcionario

Más de \$660 millones se han dedicado a la formación de 1.917 trabajadores. De igual forma, otorgamos a los trabajadores 14 becas anuales para estudios de postgrado dentro o fuera del país, por un valor equivalente de hasta 20 salarios mínimos legales vigentes cada una. El 50% de las becas otorgadas responden a procesos misionales, en temas como: gestión pública, gestión y diseño de proyectos de construcción de obras civiles y gestión integral de los recursos hídricos y ambientales. El 38% responde a procesos estratégicos, en temas como gestión de sistemas de calidad y alta gerencia y el 12% responde a procesos de apoyo, en temas como finanzas y derecho.

Tipo de formación	2008		2009		2010	
	\$ Inversión	# Funcionarios	\$ Inversión	# Funcionarios	\$ Inversión	# Funcionarios
Secundaria	624.822	1	21.178.074	74	8.727.190	24
Técnica	0	0	11.291.752	6	6.453.046	9
Tecnológica	0	0	63.571.324	38	84.373.572	118
Profesional	118.851.505	51	66.683.380	41	48.336.658	67
Superior *	102.959.000	12	125.911.400	14	195.700.000	24
Educación no formal	556.864.393	1.280	628.573.506	1.108	316.570.420	1.675
Total	779.299.720	1.344	917.209.436	1.281	660.160.886	1.917

Tabla 5.3 Inversión orientada a la formación de funcionarios.

*Especialización, maestría o doctorado

Además de la formación a nuestros trabajadores directos, en los contratos de obra, desde la misma invitación a ofertar, solicitamos al contratista la realización de entrenamientos o capacitaciones al personal vinculado, en temas que van desde salud y seguridad ocupacional hasta temas técnicos relativos al desempeño del contratista en la ejecución del objeto contractual. Se citan como ejemplo:

- ▶ En el contrato de gestores comerciales, se solicita un plan de capacitación en los procesos de revisiones internas, calidad de las respuestas y tipificación de los contactos.
- ▶ En el contrato de administración de las funciones informáticas se solicita al contratista programar capacitaciones al personal en temas de tecnología de información y en atención a los funcionarios de la empresa, a través de cursos formales como diplomados en gerencia de proyectos, gestión del conocimiento, cursos de servicio al cliente, charlas de seguridad informática y actualización en herramientas propias del rol que desempeñan.
- ▶ Invitación ICSM-731-2009, de la Gerencia Corporativa de Sistema Maestro, en la que se solicita al contratista, con relación a la transferencia de tecnología, la certificación ante un ente universitario de un curso ó diplomado, con una intensidad no inferior a 120 horas teóricas y 20 horas prácticas, en el que se traten temas como: tipos de tecnologías, tecnologías para suelos blandos, tecnologías para suelos duros, parámetros para seleccionar la técnica de excavación y el tipo de máquina, características y funcionamiento de las máquinas, riesgos constructivos, entre otros.
- ▶ Contrato 1-01-25300-1089-2009, cuyo objeto es la "Construcción de las obras del rebosadero de servicio de Chuza y obras complementarias", que por sus características requiere una capacitación muy específica al personal que allí labora, en temas como: trabajo seguro en alturas; normas de seguridad, por parte del contratista, al personal del Ejército que permanece en el área; temas ambientales para trabajadores del contratista y de la interventoría; control de derrames; generalidades del PMA y prohibiciones en el Parque Natural Chingaza, de acuerdo con el Decreto 622 de 1977; práctica de brigada de emergencias; simulacro de evacuación por amenaza terrorista; inducción en procedimiento de atropellamiento de fauna, realizada por un profesional



Fortaleciendo el plan de capacitación y entrenamiento no solo para los trabajadores directos sino también para nuestros contratistas, hemos diseñado y desarrollado un proyecto denominado EVA "Escuela Virtual del Agua", el cual ha facilitado la retención y socialización del conocimiento.

Este es un espacio creado a través del portal corporativo que permite la difusión masiva de temas por medio del diseño de cursos virtuales con contenidos temáticos específicos, generando una nueva cultura de aprendizaje que disminuye costos, facilita el acceso a la información, disminuye problemas en el uso del sistema e impulsa el manejo integrado de la información y conocimiento.

Este proyecto cuenta con la participación de personas idóneas de la empresa, especialistas en las diferentes temáticas y con disposición a colaborar y apoyar las áreas que soliciten la aplicación de sus conocimientos; al interior del proyecto participan no solo del diseño sino de la tutoría y acompañamiento a los participantes en el desarrollo de los diferentes cursos. En la actualidad el portafolio de cursos virtuales registra los siguientes temas:

Entrenamientos	# Asistentes
Fundamentos en interventoría de contratos	218
Ingreso al sistema	252
Gestión de proyectos	39
Gestión presupuestal	53
Consulta de información estratégica sobre ambientes SAP	38
Introducción a planificadores	41
Servicios internos	50
Mantenimiento	33
Planificación en la producción de agua potable	33
Canales de Atención	23
Total	780

Tabla 5.4 Entrenamientos a través de la Escuela Virtual del Agua.

De otra parte, para fortalecer el desarrollo del talento humano, hemos iniciado el diseño de un modelo de gestión por competencias (selección, evaluación y capacitación), a fin de alinear de manera integral el desarrollo y aporte del talento humano con la misión, visión y objetivos corporativos.

El modelo se centra en el desarrollo y evaluación de tres tipos de competencias organizacionales, funcionales y también las llamadas técnicas y comportamentales que describen el “Saber, Saber hacer y Saber ser” respectivamente, a lo cual se integran aspectos como los requisitos de estudios y la experiencia requeridos para cada uno de los cargos de la Empresa. Este modelo, una vez implementado, impactará los procesos de selección y promoción del personal, la evaluación para el desarrollo, la capacitación y entrenamiento. Para el diseño del modelo de competencias se han contemplados cuatro fases:

1 Identificación de las competencias	
Objetivo	Identificar competencias comportamentales, organizacionales y funcionales
Actividades	<p>Análisis de los procesos, procedimientos y funciones: Diseño de la metodología con base en las visitas e investigaciones a entidades e instituciones como Ecopetrol, Ministerio de Hacienda y SENA a fin de conocer prácticas ya implementadas y ajustar la metodología</p> <p>Conformación de paneles de expertos</p> <p>Definición de las competencias: Prueba piloto en la Dirección de Servicios Técnicos (área encargada de los análisis de laboratorio agua, suelos, hidrológicos y medidores). El resultado de la aplicación de este piloto permitió mejorar aspectos a la metodología para así proceder con su aplicación.</p> <p>Validación y aprobación: de las normas de competencias definidas por el SENA, la normatividad que regula a la Empresa en todos sus aspectos y el proyecto de Gestión del Conocimiento que ha brindado herramientas que aportan en el diseño de las mismas</p> <p>Socialización</p>
Estado	En ejecución
Resultados	<p>Definición de las competencias organizacionales y comportamentales para los 1.932 cargos del orden directivo, profesional, técnico y operativo</p> <p>Definición de las competencias funcionales para 1.100 cargos</p>

2 Evaluación de las competencias	
Objetivo	Evaluar a los funcionarios de cada uno de los cargos y determinar la brecha que existe entre las competencias definidas para el cargo y las que tiene el trabajador. Esto nos permite contar con información confiable sobre el nivel de competencia de los trabajadores, orientar los procesos de capacitación y desarrollo del personal en convergencia con las competencias, mejorar el aprovechamiento de los recursos y promover una cultura laboral sustentada en su desarrollo personal. Además le permite al trabajador adquirir y aplicar habilidades y conocimientos, obtener un certificado oficial que reconozca sus competencias y la posibilidad para transferir su competencia a otras áreas de la Empresa.
Actividades	<p>Elaboración programa de evaluación</p> <p>Definición de la forma de evaluar (Desempeño, producto o conocimiento)</p> <p>Aplicación de la evaluación (para las comportamentales y organizacionales se realiza a través de la metodología 360 grados, para las funcionales se evaluara a través de los expertos técnicos de cada proceso y/o por entidades certificadoras en el caso que sea exigido)</p> <p>Tabulación de los resultados y generación de informe</p> <p>Emisión de diagnóstico de las competencias por cada uno de los trabajadores</p>

3 Elaboración del plan de capacitación	
Objetivo	Una vez evaluadas las competencias laborales e identificadas las brechas existentes en los trabajadores, se elabora el plan de desarrollo individual que se convierte en uno de los insumos del plan de capacitación corporativo. Los procesos de capacitación y desarrollo se encuentran alineados a las necesidades del personal, con el propósito de tener personal competente en cada cargo.
Actividades	<p>Análisis de los resultados de la evaluación</p> <p>Identificación de brechas</p> <p>Definición de estrategia a aplicar (Capacitación, entrenamiento, tutorías)</p> <p>Elaboración del plan de capacitación o plan de desarrollo individual</p> <p>Aplicación del plan de capacitación o plan de desarrollo individual</p> <p>Evaluación de impacto</p>

4 Selección y promoción por competencias	
Objetivo	Garantizar personal competente e idóneo a través del ajuste del proceso de selección y promoción del personal con base en las competencias requeridas y valoradas para cada uno de los cargos de la Empresa



Como resultado de la primera fase, hemos definido las competencias organizacionales y las funcionales de algunos cargos de la Empresa.

Competencia organizacional		Conducta asociada
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	<p>Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas</p> <p>Asume la responsabilidad por sus resultados</p> <p>Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos</p> <p>Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan</p>
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	<p>Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general</p> <p>Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios</p> <p>Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad</p> <p>Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y responde a las mismas</p> <p>Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros</p>
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental	<p>Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos</p> <p>Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora</p> <p>Demuestra imparcialidad en sus decisiones</p> <p>Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables</p> <p>Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio</p>
Compromiso con la organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	<p>Promueve las metas de la organización y respeta sus normas</p> <p>Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades</p> <p>Apoya a la organización en situaciones difíciles</p> <p>Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones</p>

Tabla 5.5 Competencias organizacionales.

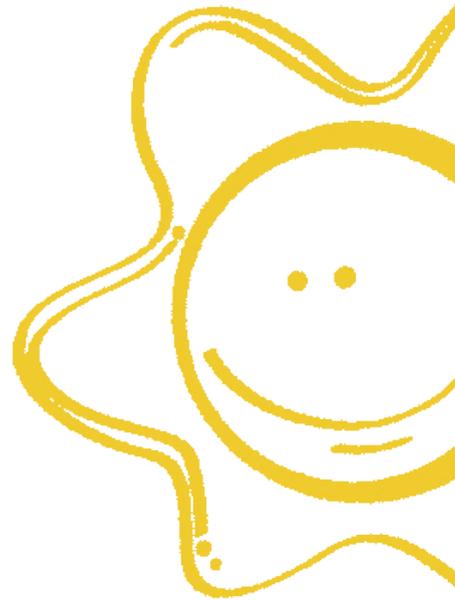
	Competencia funcional	Conducta asociada
Profesional	Experticia profesional	<p>Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante</p> <p>Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos</p> <p>Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones</p> <p>Clarifica datos o situaciones complejas</p> <p>Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales</p>
	Trabajo en equipo y colaboración	<p>Coopera en distintas situaciones y comparte información</p> <p>Aporta sugerencias, ideas y opiniones</p> <p>Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo</p> <p>Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales</p> <p>Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad</p> <p>Respetar criterios dispares y distintas opiniones del equipo</p>
	Habilidad analítica	<p>Comprende las relaciones numéricas asociadas al desarrollo de sus funciones</p> <p>Capta la interrelación lógica de los conceptos para su aplicabilidad</p> <p>Interpreta las relaciones entre objetos</p> <p>Resuelve problemas descubriendo el principio lógico de la situación</p> <p>Percibir las relaciones lógicas (de funcionamiento o de comportamiento) existentes entre las observaciones realizadas</p>
	Habilidad verbal	<p>Comprende conceptos expresados a través de diferentes medios</p> <p>Abstrae de modo constructivo información recibida</p> <p>Analiza contenidos expresados para lograr entender una situación determinada</p> <p>Asocia conceptos relacionados con sus actividades, partiendo de analogías</p> <p>Construye conceptos a partir de razonamientos complejos y estableciendo relaciones adecuadas</p>
Profesional con personal a cargo	Liderazgo de grupos de trabajo	<p>Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada</p> <p>Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales</p> <p>Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir</p> <p>Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias</p> <p>Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo</p> <p>Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas</p> <p>Garantiza que el grupo tenga la información necesaria</p> <p>Elije entre una o varias alternativas para solucionar un problema</p>
Tecnólogo	Experticia tecnológica	<p>Capta y asimila con facilidad conceptos e información</p> <p>Aplica el conocimiento tecnológicos a las actividades cotidianas</p> <p>Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización</p> <p>Comprende los aspectos tecnológicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado</p> <p>Resuelve problemas utilizando sus conocimientos tecnológicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos</p>

Tabla 5.6 Competencias funcionales.



Tecnólogo	Manejo de la información	<p>Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone</p>	<p>Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea</p> <p>Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización</p> <p>No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas</p> <p>Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no</p> <p>Transmite información oportuna y objetiva</p>
	Habilidad analítica e inventiva	<p>Capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y equipos) y para encontrar</p>	<p>Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas</p> <p>Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados</p> <p>Ejecuta las tareas asignadas teniendo en cuenta los lineamientos y directrices establecidas</p> <p>Adapta a la práctica conceptos teóricos</p> <p>Apropia y transfiere nuevas tecnologías para optimizar la gestión</p>
Técnico	Experticia técnica	<p>Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados</p>	<p>Capta y asimila con facilidad conceptos e información</p> <p>Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas</p> <p>Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización</p> <p>Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado</p> <p>Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos</p>
	Habilidad de atención y concentración	<p>Poseer la capacidad para centrar la atención sobre un objeto o actividad relevante sin distraerse por la interferencia de estímulos externos</p>	<p>Capacidad de percibir en detalle y con detención un objeto o suceso, detectando sus singularidades</p> <p>Capta diferencias entre variedad de estímulos</p> <p>Establece diferencia entre estímulos relevantes y no relevantes</p>
	Habilidad de rapidez y precisión perceptiva	<p>Tener la capacidad para ejecutar tareas repetitivas con rapidez y precisión</p>	<p>Ejecuta tareas ágilmente siguiendo instrucciones específicas</p> <p>Cumple los parámetros establecidos en el tiempo definido</p> <p>Realiza trabajos en tiempos indicados con la calidad y oportunidad requerida</p> <p>Desarrolla tareas coordinadamente y en periodos establecidos</p>
Operativo	Habilidad manual y coordinación viso – motriz	<p>Mostrar destreza viso motriz para ejecutar de forma simultánea y coordinada tareas y/o actividades</p>	<p>Mueve las manos con facilidad y precisión</p> <p>Ejecuta en forma sincrónica y coordinada tareas con la vista y las manos</p> <p>Realiza tareas utilizando los equipos y herramientas con una adecuada coordinación viso motriz</p> <p>Mantener seguimiento de un mayor número de objetos a la vez y procesar con mayor agilidad la información visual del entorno</p> <p>Acepta instrucciones aunque difiera de ellas</p>
	Habilidad seguir instrucciones	<p>Mostrar capacidad para acatar nuevas disposiciones y recibir supervisión</p>	<p>Acepta la supervisión constante</p> <p>Contesta de forma inmediata los requerimientos</p> <p>Se adapta fácilmente a los cambios</p>
	Cumplimiento de normas y procedimientos	<p>Capacidad para aplicar adecuadamente los procedimientos relacionados con los procesos del área</p>	<p>Sigue estrictamente las actividades descritas en los procedimientos en los cuales participa</p> <p>Cumple las normas que rigen los procesos del área y de la empresa en general</p>

Tabla 5.6 Competencias funcionales.



54 La salud ocupacional y seguridad industrial, deberes que sabemos cumplir

Proporcionamos un ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad, métodos de trabajo con mínimos riesgos para la salud y programas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo para proteger y mantener la salud de nuestros trabajadores. Para ello promovemos nuestra política de seguridad industrial y salud ocupacional, donde afirmamos nuestro compromiso de control y disminución de riesgos ocupacionales, así como la prevención de emergencias en nuestras labores.



De igual forma, contamos con el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), el cual tiene como función velar por la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional en programas de medicina, higiene y seguridad industrial. Este comité está integrado por cuatro representantes de los trabajadores y cuatro representantes de la administración, con sus respectivos suplentes y un miembro adicional de la organización sindical.

Indicador	Unidad	2008	2009	2010	Meta 2011
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	%	2,02	2,58	0,85	0,8
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	%	161	144	97,18	95
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	%	12,60	17,80	8,79	8
Primeros auxilios atendidos	#	90	205	135	100
Accidentes de trabajo reportados	#	147	154	102	100
Incidentes de trabajo reportados	#	0	13	15	15
Siniestros (muerte por causa del trabajo)	#	0	0	0	0

Tabla 5.7 Salud ocupacional y seguridad industrial.
*Detección de calificación de origen de enfermedades por reubicación de personal.

La Empresa se encuentra adelantando el proceso de certificación en OHSAS 18001, para ello ha desarrollado diferentes actividades, las cuales han sido evaluadas en los últimos cuatro años por el Consejo Colombiano de Seguridad, quien en el 2008 nos sitúa en la categoría 2 con una calificación del 75.39% que corresponde a empresas de categoría media y a partir del año 2009 pasamos a la categoría de excelencia con calificaciones por encima del 88%.

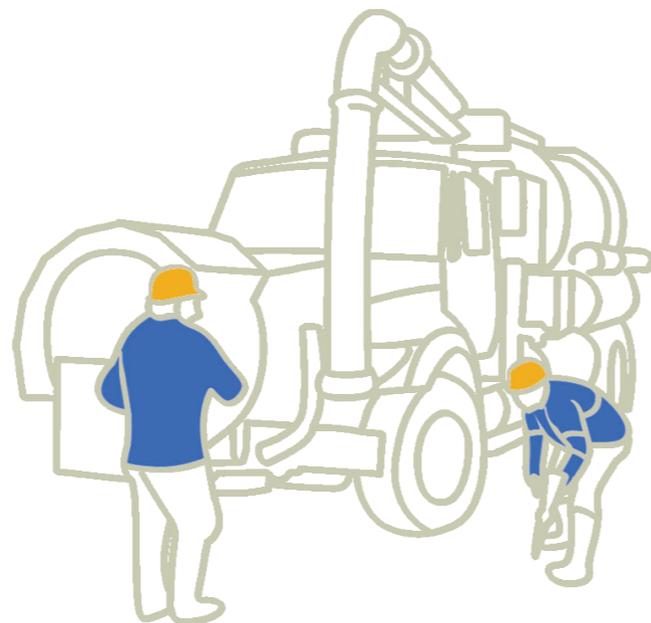


Buen hábito, buen vivir

Preocupados por el bienestar de los trabajadores, pensionados y familiares beneficiarios, diseñamos programas de prevención y desarrollo con el fin de promover hábitos de vida saludable.

Trabajamos para la implementación de campañas de educación integral para prevención de alcoholismo, drogadicción, farmacodependencia y enfermedades infectocontagiosas. Las actividades que se han ejecutado a nivel preventivo sobre alcoholismo, drogadicción y farmacodependencia consisten en charlas dictadas por expertos en las diferentes sedes de la empresa; información suministrada en el marco de la consulta médica convencional, bajo el concepto de demanda inducida, así como en la consulta médica ocupacional de ingreso, periódico y de egreso en cumplimiento de la resolución 2346 de 2007. Adicionalmente, hemos realizado actividades de medición de grado de alcoholemia y por parte del área de Bienestar Social se realiza acompañamiento a nivel individual en los casos requeridos.

Asimismo, identificamos los riesgos más significativos que afectan la salud y seguridad de nuestros trabajadores: trabajo en espacios confinados, excavaciones, alturas, seguridad vial, riesgos eléctricos, mecánicos, químicos, ergonómicos, físicos, sicosociales y cardiovasculares, así como la identificación de los programas de prevención y control de los mismos.



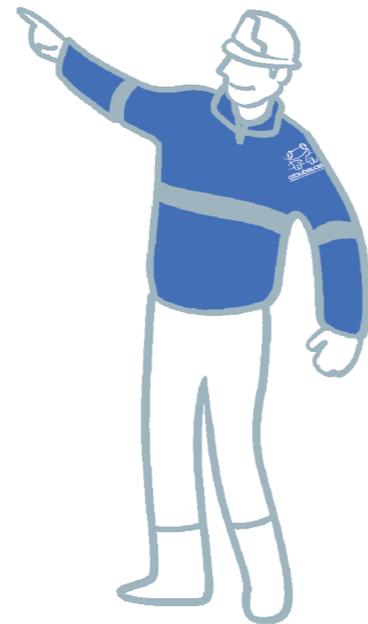
Tipo enfermedad	Programa o campaña	Población objetivo	Resultado										
Trastornos cardiovascular	Programa de promoción de salud y riesgo cardiovascular: Mediante una campaña promovemos la prevención del riesgo cardiovascular, el autocuidado, creando conciencia de la importancia de tener buenos hábitos alimenticios y fomento de estilos de vida saludables con mayor énfasis en ejercicios	Todos los funcionarios de la empresa	<p>Diagnósticos de obesidad, hiperlipidemia, HTA y DM a 1.017 trabajadores con los siguientes resultados:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Diagnóstico</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Obesidad</td> <td>10,50</td> </tr> <tr> <td>Hiperlipidemia</td> <td>7,20</td> </tr> <tr> <td>HTA</td> <td>3,90</td> </tr> <tr> <td>DM</td> <td>3,10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con estos resultados iniciamos un piloto seleccionando un grupo poblacional en donde el riesgo cardiovascular era de gran impacto: División Abastecimiento zona sur planta el Dorado, División Acueducto zona 2 y División Alcantarillado zona 3 con un total de 179 trabajadores a los cuales se les denominó "EMPRESA SANA", a quienes realizamos actividades como: elaboración de exámenes médicos ocupacionales, exámenes paraclínicos, tamizajes, capacitaciones y talleres</p>	Diagnóstico	%	Obesidad	10,50	Hiperlipidemia	7,20	HTA	3,90	DM	3,10
Diagnóstico	%												
Obesidad	10,50												
Hiperlipidemia	7,20												
HTA	3,90												
DM	3,10												
Trastornos osteomusculares	Programa de prevención de lesiones osteomusculares: Como parte de las acciones desarrolladas para mitigar los factores de riesgo generados por la carga física en los trabajadores de la empresa, ajustamos el programa de riesgo ergonómico e iniciamos el análisis de panorama de factores de riesgo y condiciones de salud para diseñar el programa de vigilancia epidemiológica de acuerdo a la normatividad vigente. Como actividades específicas, se desarrolla la inspección ergonómica a puestos de trabajo, las cuales permiten identificar aspectos relevantes de las tareas y recomendar posibles alternativas de control que minimicen los daños a la salud de los trabajadores	Todos los funcionarios de la empresa	Gimnasia laboral (Fitness con bandas, SHIATSU, gimnasia con bandas - bastones, estiramientos, pilates ocupacional) a 1.047 trabajadores en diferentes áreas de la empresa										
Riesgo psicosocial y consumo de sustancias psicoactivas	Programa riesgo psicosocial, prevención consumo de sustancias psicoactivas: A través de un proceso de sensibilización a los funcionarios, se cubren dos temas: introducción al riesgo psicosocial y prevención del consumo de sustancias psicoactivas. Las estrategias de formación que se diseñaron y adoptaron en este programa se basaron en: explorar el nivel del conocimiento y expectativas del auditorio, con la utilización de experiencias simuladas (videos) se induce a los participantes a una sensibilización frente al tema y finalmente se realiza la encuesta de evaluación del tema	Todos los funcionarios de la empresa	383 funcionarios capacitados										
Endémicas (VIH/SIDA, malaria, dengue u otras)	Actividades de sensibilización sobre prevención enfermedades endémicas no transmisibles. Así mismo, realizamos campañas de promoción y prevención sobre los riesgos asociados a enfermedades a las que se encuentran expuestos cuando salen de viaje con sus familias a zonas donde prevalecen los transmisores de enfermedades endémicas como dengue, malaria y fiebre amarilla.	Todos los funcionarios de la empresa	1.418 trabajadores										
ETS	Programa salud sexual y reproductiva: A través del prestador de servicios del plan adicional de salud al que tienen acceso los trabajadores y sus respectivos grupos familiares, donde reciben: * Consejería individual y colectiva: actividades de sensibilización sobre prevención de VIH (SIDA), sexo seguro para prevención de embarazo no deseado e infecciones de transmisión sexual (ITS), auto examen testicular para la detección de masas, desestimar y explicar riesgos del uso de tabaco, alcohol y en general cualquier sustancia psicoactiva, incentivar dieta balanceada y estimular la actividad física. * Tamizaje: Peso y talla con cálculo del índice de masa corporal, toma frecuente de tensión arterial, citología vaginal anual en mujeres que han iniciado vida sexual, indagar sobre conducta sexual, dependiendo del riesgo sugerir realización de pruebas complementarias como VDRL, ELISA para VIH, examen clínico de mama anual, mamografía cada dos años a partir de los 50 años y hasta los 70 años, tamizaje para cáncer de próstata. * Inmunoprofilaxis: Triple Viral, Td cada 10 años, vacunación contra el virus del papiloma humano. * Quimioprofilaxis: Acido fólico 1 mg/día en mujeres con deseos de embarazo.	Todos los funcionarios de la empresa	1.418 trabajadores										
Maternales	Programa de promoción de salud materna, que brinda una atención oportuna a las mujeres en estado de embarazo y edad fértil para garantizar su cuidado integral a través de las siguientes actividades preventivas: Controles médicos: mensuales hasta la semana 36, a partir de esta quincenal hasta la semana 38, luego semanales hasta el parto, que incluye exámenes de laboratorio, conferencias especializadas, control de dieta balanceada y ecografías periódicas. En la primera consulta se realiza la historia clínica completa que permite identificar el nivel de riesgo de la materna e iniciar el diligenciamiento de la tarjeta de control prenatal. En esta primera consulta se realizan los siguientes exámenes: Hemograma completo, hemoclasificación, antígeno de superficie para hepatitis 3, Elisa para VIH, Ig G para toxoplasma, serología para sífilis, ecografía obstétrica, parcial de orina y glicemia. Campañas de promoción: El objetivo es capturar en lo posible la totalidad de las mujeres en edad fértil, que presenten retrasos en la menstruación para que en caso de confirmarse el estado de embarazo, este pueda ser controlado desde las primeras ocho semanas	Mujeres en estado de embarazo	Mujeres en estado de embarazo										

Tabla 5.8 Programas de prevención y desarrollo.

5.5 Nuestros trabajadores y su familia son lo primero

Nuestra política de bienestar se enfoca en conformar una comunidad empresarial integral enfocada no solamente en la actividad laboral sino en la familia y la sociedad, contempla la participación del funcionario, el pensionado y su núcleo familiar en los programas de formación, deportivos, recreativos y culturales, fortaleciendo el sano esparcimiento, mejorando la calidad de vida y garantizando la apropiación del trabajador de las labores empresariales.

Con un presupuesto de \$ 1.310'581.879 desarrollamos actividades en varios frentes de trabajo que facilitan espacios fuera del ámbito laboral para el trabajador y su grupo familiar. La Empresa ha conformado con trabajadores y directivos comités que facilitan la programación y ejecución de estas actividades como son el comité de bienestar, el comité de deportes, el comité de arte y cultura, entre otros.



- Área familiar: 295 familias participaron del “Fin de semana en familia”, el cual fomenta encuentros entre el trabajador y la familia, generando espacios para compartir y descansar.
- Área de formación y cursos: Comprometidos con el desarrollo y formación de nuestras familias, hemos capacitado en educación no formal en temas como: manualidades y oficios, danzas y música, en conformidad con el artículo 132° de la Convención Colectiva de Trabajo, otorgando a nuestros trabajadores, sus hijos e hijos de pensionados, una suma equivalente anual a cuatrocientos cincuenta y ocho (458) SMLMV, para que sea distribuida por el Comité de Educación, según las necesidades que se presenten en los diferentes niveles educacionales.

407 personas entre trabajadores y familiares participaron de cursos que incentivan el manejo del tiempo libre a través de artes y oficios como bordado guatemalteco, bordado líquido, encolados, muñecos country, guitarra, danza folclórica colombiana, tango, técnica vocal, pop, rumba, vallenato y orquesta. Además, 30 funcionarios conformaron la orquesta de la Empresa.

Programa	2008		2009		2010	
	\$ Inversión	# Personas	\$ Inversión	# Personas	\$ Inversión	# Personas
Primaria y guardería	939.764.312	542	1.004.401.181	597	945.540.000	1.353
Secundaria	491.250.000	393	164.810.580	407	262.536.100	389
Educación especial	53.534.000	13	55.950.000	15	63.860.000	35
Profesional	88.445.340	326	201.024.832	424	85.620.810	491
Educación no formal	20.652.506	266	18.318.361	140	73.644.038	670
Total	1.593.646.158	1.540	1.444.504.954	1.583	1.431.200.948	2.938

Tabla 5.9 Inversión orientada a la formación de familias de funcionarios.

Todos los hijos de nuestros trabajadores entre 4 meses y 11 años, cuentan con un auxilio mensual de guardería y primaria, equivalente al 40% de un SMMLV. De igual forma, los hijos con discapacidad mental o hasta los 18 años que demuestren niveles de inteligencia superior, disponen de un auxilio equivalente a un SMMLV. De igual forma, otorgamos auxilio de educación especial que comprende: discapacidad física, mental o neurológica, e inteligencia superior, para hijos de funcionarios, equivalente a un salario mínimo mensual legal vigente al mes durante el año escolar o de rehabilitación.

Adicionalmente, contamos con el colegio Ramón B. Jimeno, el cual brindó educación secundaria a 383 hijos de nuestros trabajadores sin ningún costo, ofreciéndoles altos estándares de calidad. A los ocho mejores bachilleres del colegio otorgamos becas para estudios universitarios, cada una por 10 SMMLV.

- **Área deportiva y de recreación:** Fomentamos las prácticas deportivas en trabajadores y sus familias, a través de la conformación de campeonatos internos, olimpiadas y escuelas deportivas, donde 320 hijos de trabajadores fueron beneficiados.

Así mismo, 1.620 funcionarios hicieron parte de los campeonatos internos en disciplinas como bolos, fútbol, baloncesto, tejo, mini tejo, ping pong, ajedrez, rana, natación, atletismo y ciclismo.

Los deportistas cuentan con el apoyo de la Empresa en eventos que ella patrocine o copatrocine, ya sean locales, nacionales o internacionales, garantizando transporte, inscripciones, viáticos, uniformes y los permisos que demanden las competencias.



- **Área Cultural:** 1.500 personas, entre trabajadores y sus familiares fueron beneficiados de la generación de espacios para compartir actividades de tipo cultural (conciertos, teatro y actividades infantiles, entre otras).

- **Área convencional y de ley:** su finalidad es dar aplicación a la Convención Colectiva de Trabajo 2008-2011 y lo establecido por la ley, desarrollando las actividades correspondientes para elevar la calidad de vida y nivel motivacional de los trabajadores y pensionados de la Empresa. En esta convención se benefician 1.794 funcionarios, donde se destacan actividades como:

- ▶ Programa de vacaciones recreativas, donde participaron 294 hijos de trabajadores.
- ▶ Aguinaldo Navideño, evento de integración de las familias de los trabajadores donde asistieron 3.600 personas.
- ▶ Integración de fin de año de los trabajadores
- ▶ Participación de 560 funcionarias en la conmemoración del día internacional de la mujer y de 160 funcionarias en el día de la Secretaria.
- ▶ Día del pensionado con la participación de 1.067 personas.
- ▶ Reconocimiento a los trabajadores por años de servicio, el cual contó con la participación de 203 funcionarios.

► Préstamo de vivienda, 220 trabajadores con contrato a término indefinido pudieron acceder a una vivienda, a través del fondo con el que cuenta la empresa para realizar préstamos de vivienda (adquisición, liberación o mejoras). Adjudicamos primero, segundo y tercer préstamo con un valor mínimo de 322.000 UVR y un valor máximo de 644.000 UVR.

► Seguro por muerte: equivalente a 38 mensualidades del último salario devengado, en el evento de que el trabajador fallezca como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional y de 24 mensualidades en el evento que fallezca por una enfermedad común.

► Auxilio funerario: dos SMMLV en caso de muerte de esposo(a), compañera(a) permanente, hijo(a) y padre o madre. Cuando es por muerte del trabajador se asigna un auxilio para los familiares de equivalente a cinco SMMLV.

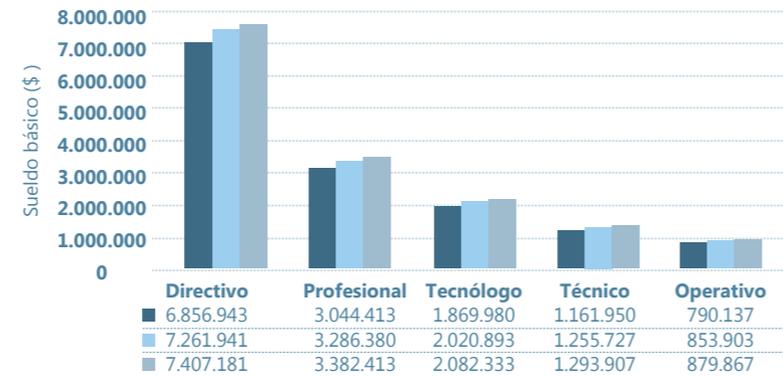
Bien compensados

Sin importar el género, nuestros funcionarios se encuentran a gusto con lo que reciben en compensación por las labores realizadas.

Bien respaldados

Dentro del programa de bienestar, prestamos asesoría individual y familiar en la prevención de conflictos y violencia intrafamiliar. Adicionalmente, a través de la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida, se tiene relación con las autoridades locales (Alcaldía e ICBF) y de policía para atención en casos específicos de violencia.

Remuneración a funcionarios por tipo de cargo



De igual forma, contamos con la línea azul la cual está enfocada en la orientación al trabajador en riesgos psicosociales. Esta línea promueve que el trabajador sea funcional intralaboral, extralaboral y personalmente. Esta asesoría va acompañada con tratamiento de la EPS y lo que busca promover es la preservación y promoción de la salud y un trabajo seguro, así como economizar costos hospitalarios por tratamiento médicos y psicológicos y disminuir la tasa de ausentismo.



5.6 Mejorando el clima organizacional

Continuamos con el despliegue del equipo "Cambio climático" integrado por Gestores de Ética y líderes que participaron en los talleres de clima organizacional.



Este equipo consolidó las iniciativas de nuestros trabajadores para el mejoramiento del clima y la apropiación del Código de Conducta en una estrategia llamada "Sí hay con quien" que se enfoca en cuatro proyectos orientados a los aspectos por mejorar, definidos en la encuesta de clima laboral 2008: comunicaciones, relaciones interpersonales, toma de decisiones y planeación y organización. Esta estrategia permitió mejorar el clima en seis puntos, pasando de 57% en el 2008 a 62% en el 2009.

Causas	Iniciativas a desarrollar	Proyectos	Actividades	Logros
Ausencia de una política institucional de buen trato y reconocimiento a la contribución de las personas en los resultados de la empresa. Existe la sensación de desinformación y que se esconde la verdad	Institucionalizar la política de buen trato y reconocimiento de los funcionarios como personas y mejorar los canales de comunicación corporativa	...hablar claro	...y reconocernos como personas ...y reconocernos que somos buenos ...y directo con su gerente	Reconocimos el cumpleaños a 594 compañeros de trabajo en todas las áreas de la organización. A cada uno, le entregamos una tarjeta corporativa exaltando su onomástico Aprobamos la resolución de incentivos "Rana al mérito" No. 1382 de 30 de Diciembre de 2010 Buscando activar la acción de compartir de los gerentes con sus funcionarios, iniciamos la actividad "DESAYUNE CON SU GERENTE". Se realizaron 7 desayunos con gerentes y sus equipos de trabajo para una cobertura de 250 funcionarios
No existe coherencia entre lo que expresamos con palabras de amor y agradecimiento por la empresa y nuestras actuaciones	Mostrar nuestro amor y agradecimiento por la Empresa mediante la sensibilización de acciones prácticas	... amar a la Empresa	... Saludémonos	Iniciamos la campaña de saludos contando con la participación activa e entusiasta de todos los funcionarios, encabezados por el Gerente General y los Gerentes de área
Pocos espacios de integración y conocimiento de las personas	Crear espacios para compartir y aprender sobre temas diferentes al ámbito laboral	... tertuliar		Realizamos una encuesta a los funcionarios con el fin de conocer los gustos e intereses y definir los ciclos para ejecutar este programa. Entre estos están: cine, lectura y coffee break . Pendiente fecha de inicio
Desconocimiento del trabajo e importancia de cada funcionario en la gestión de la empresa	Reconocer la importancia del trabajo de cada compañero y del equipo para lograr ser una Empresa de Todos con agua para siempre	... trabajar		Proponemos realizar almuerzos de integración entre diferentes áreas, así como la elaboración de un álbum que contenga fotos e información básica del trabajo de los funcionarios

Tabla 5.10 Proyectos de mejora del clima organizacional.

Para fortalecer la estrategia de "Sí hay con quien" y así mejorar el clima organizacional y generar conductas de compromiso y participación de todos los funcionarios hacia el logro de objetivos empresariales, consolidamos nuestras campañas de comunicación organizacional bajo el nombre de "Yo soy de mostrar", entre las que se destacan

► **Cambio climático:** Dirigida a mejorar el ambiente de trabajo y el amor y compromiso hacia la empresa, a través de:



Divulgación y aplicación de principios de buen trato, enmarcados desde la forma de comunicarnos hasta la manera de asumir las normas básicas, tales como respeto, reconocimiento, solidaridad, aceptación, amabilidad, afecto, cuidado, diálogo, igualdad y concertación. Se incluye la divulgación de aspectos de seguridad industrial y salud ocupacional, como mecanismo para generar conciencia en la responsabilidad de cuidar y respetar la integridad y vida propia, así como la de los compañeros de trabajo.

Publicación de la programación y desarrollo de actividades del programa de bienestar (actividades deportivas, culturales, de formación, auxilios, entre otras).

• **Familia acueducto, comprometida con el medio ambiente:** Dirigida a generar un cambio de actitud hacia el compromiso de todos los funcionarios con el medio ambiente, a través del conocimiento e implementación de acciones inteligentes y prácticas para el cuidado y protección ambiental de nuestro entorno, contenidas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA).

• **A mantener el liderazgo en el Premio Distrital a la Gestión (PDG):** Dirigida a fortalecer el conocimiento y apropiación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, objeto de evaluación del Premio, por parte de funcionarios y contratistas de la empresa.

Ahora bien, para consolidar las campañas y promover la comunicación organizacional contamos con diferentes mecanismos de comunicación para nuestros trabajadores, los cuales se describen a continuación:

Nombre del programa	Tipo de información que comunica	Periodicidad	Fecha de inicio	Medio utilizado para darlo a conocer
Fuente de información	Noticias sobre la gestión de la Empresa (proyectos, suspensión del servicio, reconocimientos, resultados de gestión, entre otros)	Semanal	Primer semestre 2007	Mural "Fuente de información" Página web e Intranet (vínculo noticias) Blog Correo interno (lotus notes)
Familia acueducto, comprometida con el medio ambiente	Divulgación de acciones y prácticas para el cuidado y protección ambiental del entorno, contenidas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)	Semanal, durante la campaña	2009	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, vínculos en la intranet y mural "Fuente de Información", pocillos en loza
Seguridad de la información	Aspectos más importantes a tener en cuenta por los funcionarios, con el objetivo de mejorar la seguridad de la información a su cargo	Diaria y semanal durante la campaña	Segundo semestre de 2010	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, juego en la intranet, Blog de opinión "Mr Blog", mural "Fuente de Información"
A mantener el liderazgo en el Premio Distrital a la Gestión (PDG)	Elementos conceptuales y aplicación del Sistema de Integrado de Gestión de Calidad, objeto de evaluación del PDG Mensajes motivacionales para obtener el premio por segundo año consecutivo	Diaria, durante la campaña	Segundo semestre de 2010	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, juego en la intranet, mural "Fuente de Información" y campo de juego en la central de operaciones
Compromiso por el Buen trato	Principios y compromisos de buen trato, para mejorar el clima laboral, entre los que se destaca respeto, reconocimiento, solidaridad, aceptación, amabilidad, afecto, cuidado, diálogo, igualdad y concertación	Diaria y Semanal, durante la campaña	Segundo semestre 2009	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, vínculos en la intranet y mural "Fuente de Información"
Salud y Seguridad Ocupacional	Aspectos de salud ocupacional y seguridad industrial asociados a la prevención de enfermedades y accidentes	Diaria durante la campaña	Primer semestre 2010	Papel tapiz, cartelera y boletín fuente de información

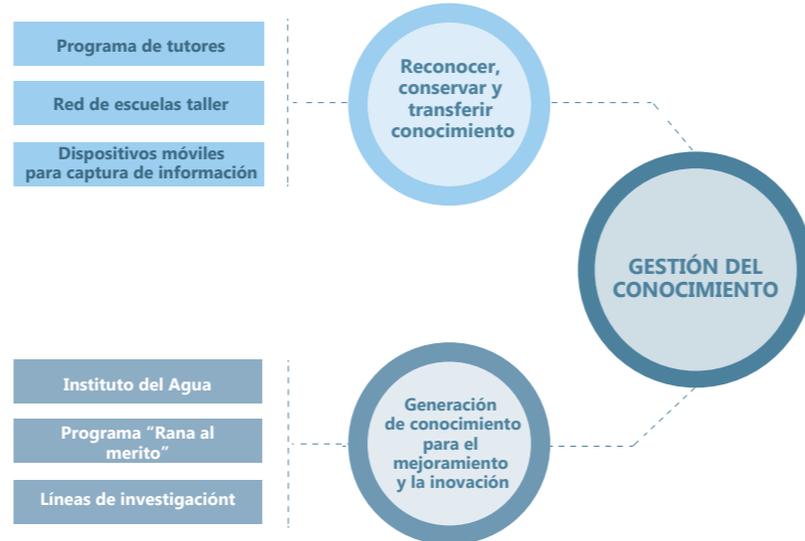
Tabla 5.11 Comunicación organizacional.

5.7 Gestión del conocimiento

Con el objetivo de reconocer, conservar y transferir la base del conocimiento empresarial, y a partir de esto generar nuevo conocimiento aplicado a tecnologías, procesos y productos, iniciamos este proyecto con un grupo interdisciplinario de funcionarios de diferentes áreas de la Empresa, interesados en identificar nuevos enfoques para el fortalecimiento del trabajo en equipo, avances en innovación, vigilancia tecnológica y gestión pública, partiendo del reconocimiento del talento humano como eje de transformación. Este proyecto tuvo un presupuesto de \$120 millones.



Con la colaboración de la Pontificia Universidad Javeriana, se formularon los lineamientos de un programa de formación para sentar las bases éticas y técnicas del proyecto, el cual gira en torno a la gestión integral del agua y los servicios de acueducto y alcantarillado, con una visión integral y prospectiva, enmarcada en el sistema integrado de gestión empresarial. El proyecto tiene dos ejes:



Eje 1: Reconocer, conservar y transferir conocimiento

Con el acompañamiento de expertos de la Universidad de los Andes, se identificó y reconoció la base de conocimiento acumulada por la Empresa (tácito y explícito), evidenciándose el riesgo de pérdida de conocimiento por la rotación de personal. Para mitigar ese riesgo y conservar el conocimiento, se definió el enfoque del proyecto, las metodologías apropiadas para lograr la articulación de los procesos, el talento humano, las tecnologías y la estrategia empresarial, así como la metodología de transferencia de conocimiento experto.

Fue a través de dos comunidades de aprendizaje, con 15 miembros cada una, como se lograron visualizar los macroprocesos en el ciclo integral del agua e identificar las potencialidades, los saberes y expertos (activos y pensionados), las brechas de conocimiento y las oportunidades de mejora de procesos.

Las comunidades construyeron mapas de conocimiento, a través de los cuales se analizan los procesos actuales y el deber ser, que incluye el enfoque preventivo en la gestión del agua, la visión protectora del ambiente y la integración de tecnologías limpias, acordes a las necesidades sociales y del entorno.

Algunos de los principales programas propuestos por las comunidades de aprendizaje son:

- Programa de Tutores. Constituyen un grupo experto de la organización, dotado de pedagogías prácticas apropiadas, encargados de los procesos de entrenamiento técnico para operarios, técnicos y tecnólogos, con el fin de cerrar brechas de aprendizaje, capitalizar el conocimiento y disminuir riesgos. Se formaron 50 tutores, entre activos y pensionados, en los siguientes temas:

- ▶ Aprovechamiento de la Tecnología MIOX, que hará potabilización del agua a partir de la sal.
- ▶ Adaptación de la Tecnología PAD (Personal Digital Assistance), que busca incrementar la productividad de operarios y técnicos mejorando la información.
- ▶ Salud Ocupacional.

- **Red de escuelas taller.** A través de este programa se integra la red de infraestructuras de la Empresa, para difundir y transferir el conocimiento a través de formación práctica, interna y externa, en temas específicos:

- ▶ Chingaza: Ecosistema y Biodiversidad.
- ▶ Planta de tratamiento Vitelma: Museo del Agua, caminos del agua (Vitelma - El Delirio).
- ▶ Planta de tratamiento El Dorado: Tratamiento de Aguas y lodos.
- ▶ Planta de tratamiento San Diego: Operación acueducto y alcantarillado.
- ▶ Centro de Control: Automatización de la operación.
- ▶ Planta de tratamiento Wiesner: Tratamiento y aplicación de nuevas tecnologías de desinfección.
- ▶ Central de operaciones: Operación de redes.

- **Dispositivos móviles para captura de información:** Proyecto a través del cual se captura información relevante (catastral, operacional, técnica, de servicio y de usuarios) para la prestación oportuna y eficaz en la atención a las necesidades de los usuarios, generando conocimiento para la mejora continua y como base para la innovación. Es uno de los proyectos claves para vincular el talento humano, los procesos y la tecnología, en una gestión "core" del negocio. Durante el 2010 se desarrolló una primera fase de aplicación, implementando 30 dispositivos móviles para captura de información y en el 2011 se está formando el equipo de tutores expertos que apoyará la estrategia de expansión de la tecnología, a través del programa red de escuelas taller.



Eje 2: Generación de conocimiento para el mejoramiento y la innovación

Parte del trabajo de las comunidades de aprendizaje fue la identificación de las brechas en conocimiento para resolver problemas actuales y retos organizacionales y del entorno. En este sentido, se fortalece el programa de investigación, desarrollo e innovación que le apunta a la generación de nuevo conocimiento. Para ello se propone la creación del Instituto del Agua, con los siguientes objetivos específicos:

- Fortalecer las líneas de Investigación Aplicada, en función de las necesidades y proyecciones de la Empresa y la Industria, incluida la generación de nuevos negocios.
- Elevar la cualificación de talento humano de la organización, a través de alianzas estratégicas para apoyar la línea de doctorados, orientados a nuevos desarrollos industriales e innovación aplicada, y semilleros de jóvenes investigadores de la organización.
- Proteger la propiedad de la organización.
- Articular la red de escuelas taller, sistemas de información y laboratorios, para fortalecer los programas de entrenamiento práctico a personal de la Empresa y de la región, e impulsar proyectos de investigación aplicada en nuevas tecnologías y venta de servicios especializados.

- Articular el conocimiento acumulado por la organización a nuevas formas de generación de conocimiento e innovación con Centros de Investigación y Universidades, impulsados desde las redes escuelas taller y comunidades de práctica y aprendizaje.

- Demostrar el compromiso de la Empresa en la generación de nuevos conocimientos sobre el agua y la prestación de servicios públicos, en una visión preventiva y predictiva sobre las necesidades de la industria y las comunidades de la región y país.

- Atraer cooperación nacional e internacional, así como incentivos tributarios asociados a la innovación.

Los componentes del Instituto y su estado de desarrollo es el siguiente:

- Red de escuelas taller: en desarrollo.

- Centro de Desarrollo Tecnológico e Innovación: en estructuración, de acuerdo a solicitud formal ante COLCIENCIAS.

- Plataforma Virtual (infraestructura tecnológica para el aprendizaje continuo): en operación y expansión.

- Infraestructuras y predios para promover y potenciar el conocimiento del agua en la Empresa, la ciudad y la región (enseñar desde la práctica el ciclo del agua): en operación.

- Programa de doctorados y semilleros de investigación: se iniciará en el 2011.

Aún cuando la empresa tiene un largo recorrido en innovación y desarrollo de soluciones tecnológicas apropiadas, las comunidades de aprendizaje han otorgado un importante papel a la generación de buenas prácticas empresariales y al reconocimiento personal y social



originado en la innovación, lo que motivó la expedición de la resolución 1382 de 2010, por la cual se adopta el Programa "Rana al Mérito", para estimular y reconocer funcionarios de la Empresa por aportes significativos a la gestión empresarial, la innovación, la productividad, buenas prácticas empresariales y se crea el comité evaluador. Como resultado de este reconocimiento, la Empresa contará con un banco de buenas prácticas y la protección de la propiedad intelectual (patentes).

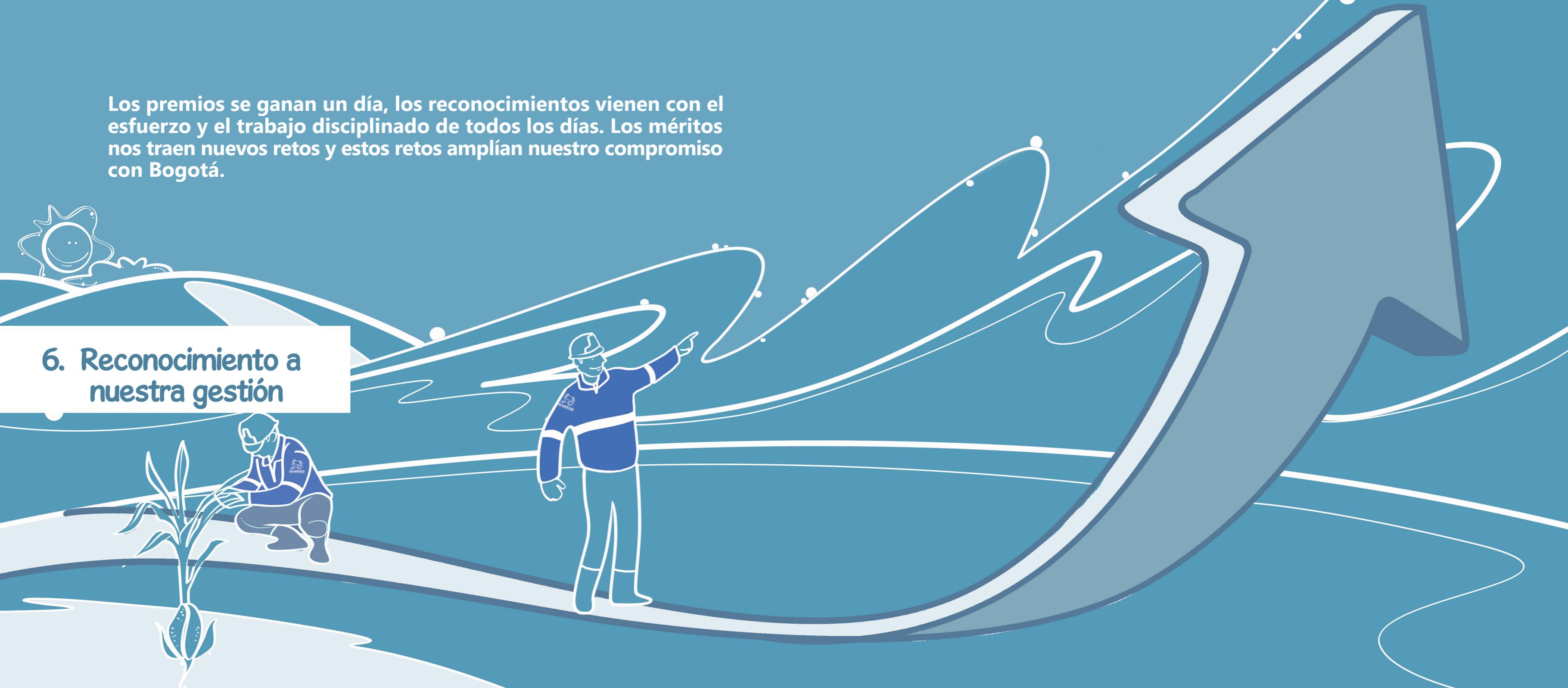
Finalmente, y a partir de los mapas de conocimiento generados por las comunidades de aprendizaje, se conformaron las siguientes líneas de investigación:

- ▶ Tecnologías limpias.
- ▶ Gestión preventiva de acueductos y alcantarillados.
- ▶ Gobernabilidad del Agua.
- ▶ Descontaminación del agua en el origen y reuso.
- ▶ Cambio climático y gestión de riesgos.
- ▶ Gestión de páramos y biodiversidad.
- ▶ Redes de información y Tecnologías predictivas.

Los anteriores proyectos están regidos por lineamientos de gestión responsable, desde el punto de vista de la salud humana, los ecosistemas, la prevención de riesgos y la adopción de nuevas tecnologías, acorde a las necesidades de las comunidades y empresas del entorno local y regional.

Los premios se ganan un día, los reconocimientos vienen con el esfuerzo y el trabajo disciplinado de todos los días. Los méritos nos traen nuevos retos y estos retos amplían nuestro compromiso con Bogotá.

6. Reconocimiento a nuestra gestión



Gestión de plata

Nuestros avances en el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, nos hicieron merecedores de la Gestión de Plata en el marco del Premio Distrital a la Gestión.

Calificaciones AAA como reconocimiento a nuestra solidez financiera y liderazgo en el sector

La firma Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores nos otorgó la máxima calificación con perspectiva estable a la emisión de bonos, gracias al sólido perfil financiero, alta capacidad de generación de caja, bajo nivel de endeudamiento, estabilidad de los indicadores de cobertura de la deuda y a la estrategia de reinvertir la totalidad de las utilidades en proyectos de ampliación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Mención de honor en el premio nacional de ingeniería

El Interceptor Fucha – Tunjuelo, megaproyecto que busca contribuir con el saneamiento del río Bogotá, fue reconocido por el gremio de ingenieros del país, destacando el diseño y construcción de esta obra, en la que con tecnología de punta, se construyeron 9,4 kilómetros de túnel que evitarán el vertimiento de las aguas residuales de tres millones y medio de habitantes de la ciudad al río Bogotá.

Mejor desempeño social

Andesco nos entregó el premio al mejor desempeño social, entre más de 50 empresas por los programas sociales que promueven la inclusión en la comunidad, en especial a poblaciones vulnerables como madres cabeza de familia y ex habitantes de calle.



Buena gestión ambiental

Obtuvimos el Premio Distrital a la Cultura del Agua 2009-2010, el cual reconoce la gestión realizada en el marco del uso eficiente del agua, así como su cuidado y preservación con el apoyo de la comunidad.

Acodal destaca nuestro aporte a la ingeniería colombiana

Los afiliados a la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental Acodal, reconocieron nuestra labor en el desarrollo de la ingeniería y del sector de agua potable y nos eligieron como representante en su Junta Directiva.

Empresa grande y exitosa

- Revista Gerente: #62 de 500.
- Revista Portafolio: #7 de 63 empresas del sector de servicios públicos.
- Portafolio: Hacemos parte de las empresas más admiradas, con mejor aporte social, mejor gerenciada y la que ofrece los productos de más alta calidad.
- MERCOSUR: Estamos dentro de las empresas más atractivas para trabajar en Colombia.

Más grande en ventas

- Revista Dinero: #44 de 5.000.
- Revista Semana: #42 de 100 empresas.
- Revista Portafolio: #38 de 1.001 Las de mayores activos
- Revista Portafolio: #9 de 1.001. Las de mayor patrimonio
- Revista Portafolio: #27 de 1.001.
- Revista Gerente: #13 de 500.

Certificación de Procesos Empresariales ICONTEC

- Renovación y mantenimiento de las certificaciones de:
 - ▶ Programación, evaluación, selección y asesoría en contratación y compra de bienes y servicios.
 - ▶ Planeación, gestión del diseño, interventoría y activación de usuarios para urbanizadores, constructores, proyectos y contratos de la empresa de Acueducto y Alcantarillado.
 - ▶ Captación, aducción y tratamiento de agua para el servicio de suministro de agua potable.
 - ▶ Planeación, gestión del diseño, gestión de la construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto para la conducción y distribución de agua potable en redes matrices y gestión de proyectos de mecanismo de desarrollo limpio en sistema matriz de acueducto.

Nuevas certificaciones de:

- ▶ Prestación del servicio comercial a través de las actividades de facturación y servicio al cliente para los usuarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP".
- ▶ Planeación para el saneamiento hídrico de la cuenca del río Bogotá y el tratamiento de aguas residuales en la Planta El Salitre de la ciudad de Bogotá".

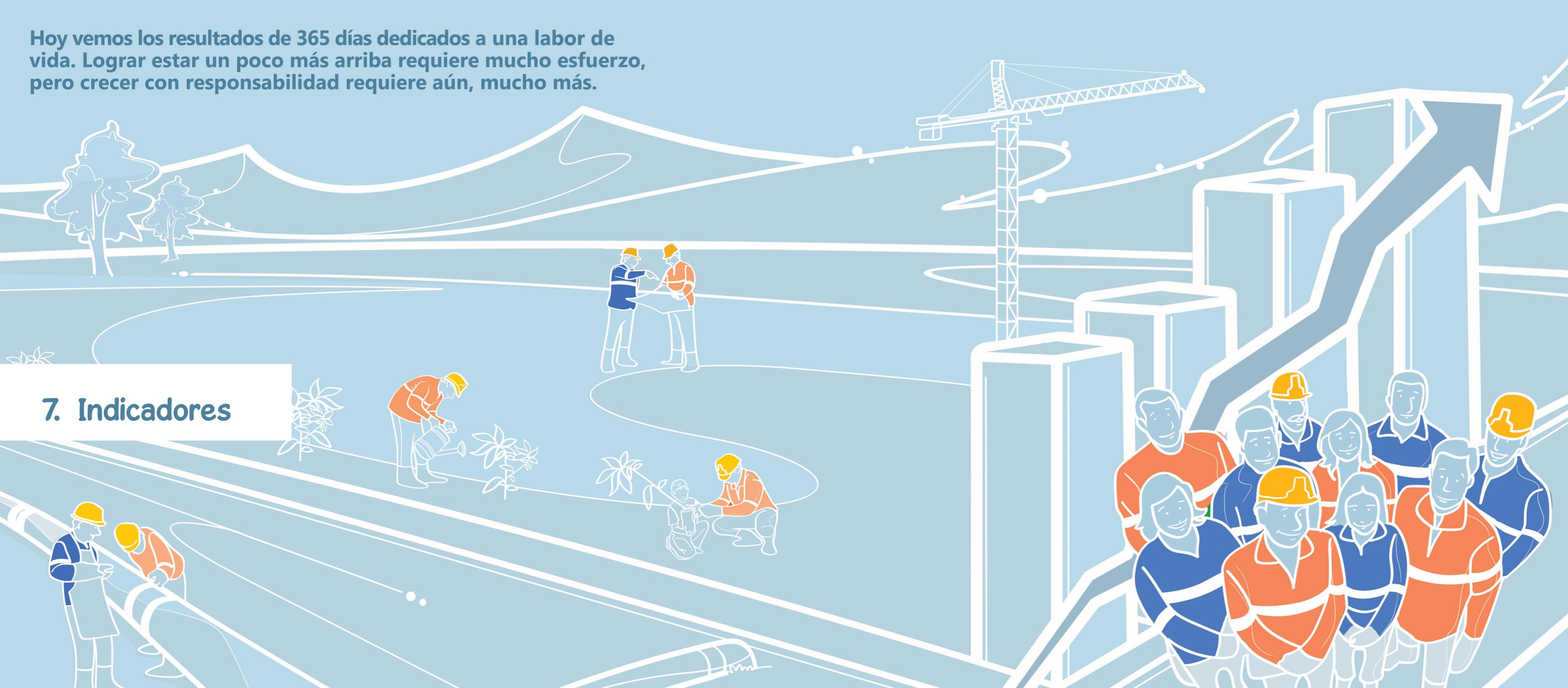
Acreditación de los laboratorios de aguas, suelos y materiales, y medidores.

Laboratorio de medidores acreditado por parte de ONAC – Organismo Nacional de Acreditación de Colombia muestra el desempeño en el proceso de calibración de los contadores, bajo la norma de calidad ISO/IEC 17025 . Este reconocimiento reitera que los medidores instalados cumplen con los más altos estándares de calidad y precisión.



Hoy vemos los resultados de 365 días dedicados a una labor de vida. Lograr estar un poco más arriba requiere mucho esfuerzo, pero crecer con responsabilidad requiere aún, mucho más.

7. Indicadores



Objetivos del milenio

-  Erradicar la pobreza extrema y el hambre
-  Lograr la enseñanza primaria universal
-  Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer
-  Reducir la mortalidad infantil
-  Mejorar la salud materna
-  Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
-  Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
-  Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Los Diez Principios del Pacto Global

Derechos Humanos:



Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Estándares Laborales:



Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción



Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:



Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción:



Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Tabla de Indicadores GRI
GENERALES

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL										OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO								PÁGINAS	COMENTARIOS		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.								X										X			101	No se reutiliza agua, sin embargo hay reducción consumo de agua por funcionario: Somos consumidores responsables: Agua
BIODIVERSIDAD																							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.																					NA	No existen instalaciones o terrenos en áreas no protegidas.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.																			X		112-123	
EN13	Hábitat protegidos o restaurados																			X		112-121	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad																			X		112-123	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.																			X		122-123	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS																							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.																			X		ND	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.																					ND	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.																					98-100, 103	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.																					ND	No existen mediciones al respecto.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.																					ND	No existen mediciones al respecto.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.																					ND	No existen mediciones al respecto.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.																				X	104-108	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.																					NA	No se registraron derrames.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.																				X	ND	No existen mediciones al respecto.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.																					NA	No existen impactos significativos a la biodiversidad y/o recursos hídricos producto del vertimiento de aguas de la
PRODUCTOS Y SERVICIOS																							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.																				X	154-159	

Tabla de Indicadores GRI																					
GENERALES																					
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL										OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO					PÁGINAS	COMENTARIOS			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.																	x	104-108		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO																					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.																		NA	No hubo sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el periodo.	
GENERAL																					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.																		NA	No existen impactos significativos por la actividad del sector.	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.								x	x	x							x	98-123		
Desempeño Social																					
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL										OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO					PÁGINAS	COMENTARIOS			
		INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO																			
EMPLEO																					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.																		126-129		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.																		126-129		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.				x													x	144-153		
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES																					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.				x													x	147		
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son mínimo de preaviso establecido.																		NA		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO																					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.			x															141		
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	x																x	x	141	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	x																x	x	142-143	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.																			140-143	
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN																					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.																	x		133	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.																	x		130-139	

Tabla de Indicadores GRI																				
GENERALES																				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL										OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO							PÁGINAS	COMENTARIOS
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.																		NA	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES																				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.						x											x	128-129	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.						x											x	126, 148	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS																				
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO																				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	x	x		x	x	x											x	NA	No se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	x	x		x	x	x											x	87	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.																		45-53	
NO DISCRIMINACIÓN																				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.						x											x	NA	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS																				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.																		NA	No hay actividades que pongan en riesgo este derecho.
EXPLOTACIÓN INFANTIL																				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.				x	x												x	NA	No hay actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de explotación infantil.
TRABAJOS FORZADOS																				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.				x	x												x	45-53	No hay operaciones identificadas que conllevan un riesgo significativo de trabajo forzado.
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD																				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.																		57	

Tabla de Indicadores GRI																						
GENERALES																						
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL										OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO						PÁGINAS	COMENTARIOS			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS																						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.																				NA	No ha habido incidentes que pongan en riesgo estos derechos.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD																						
COMUNIDAD																						
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.																				86-93	
CORRUPCIÓN																						
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.																				47-48	No existen mediciones al respecto.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.																				47-48	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.																				47-48	En el periodo reportado no hubo incidentes de corrupción.
POLÍTICA PÚBLICA																						
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".																				31-32, 41-42	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.																				NA	No existen aportes de esta índole.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL																						
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.																				NA	Ninguna acción fue implementada con relación a prácticas monopólicas o contra la libre competencia.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO																						
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.																					
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO																						
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE																						
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.																				61-62	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.																				NA	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo.

Tabla de Indicadores GRI																				
GENERALES																				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL										OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO						PÁGINAS	COMENTARIOS	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS																				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.																		54-65, 90-93	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.																		NA	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.																		68-76	
COMUNICACIONES DE MARKETING																				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	x	x																	Los programas de cumplimiento de las leyes y de adhesión a iniciativas voluntarias son descritos en la página web y otros medios de comunicación corporativos.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	x	x																NA	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE																				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.																		NA	Durante el periodo reportado no se recibió ningún reclamo formal.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO																				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.																		61-62	

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA ESP.
statement of financial activity, economic, social and environmental

Period January 1 to Decembrer 31, 2010

(Figures in thousands of dollars)

Code	Count	Period. Current dic-10	Period. Current dic-09
OPERATING INCOME			
		647.195	593.082
43	Service sales	647.195	593.082
4321	Aqueduct Service	409.871	380.117
4322	Sewer Service	234.199	211.546
4390	Other services	3.125	1.418
6 COST OF SALES			
		312.019	278.139
63	Cost of sales of services	312.019	278.139
6360	Public Services	310.886	278.139
6390	Other Services	1.133	
GROSS PROFIT			
		335.177	314.943
OPERATING EXPENSES			
		256.269	231.126
51	Administration	235.325	210.590
5101	Wages and salaries	16.854	17.026
5102	Contributions charged	174.094	154.028
5103	Actual receipts	10.441	9.465
5104	Payroll Contributions	659	652
5111	General	15.728	13.055
5120	Taxes, contributions and fees	17.549	16.365
53	Provisions, depreciation and amortization	17.395	19.529
5302	Provision for investment protection	77	
5304	Provision for debtors	1.771	451
5306	Provision for inventory protection	256	777
5307	Provision for protection of property, plant and equipment	197	48
5313	Provision for tax liabilities	3.267	12.099
5314	Provision for contingencies	8.121	2.763
5330	Depreciation of property, plant and equipment	2.093	2.136
5344	Amortization of goods supplied to third	2	13
5345	Amortization of intangibles	1.610	1.234
54	Transfers	1.130	1.007
5423	Other transfers	1.130	1.007
55	Social Public Spending	2.419	0
5508	Environment	2.419	0
SURPLUS (DEFICIT) CAPITAL			
		78.907	83.817
48	Other income	63.623	90.555
4805	Financial	36.316	59.936
4806	Adjustment for difference in change	3.914	16.659
4807	Utility by the equity method	1.545	0
4808	Other revenue	4.718	4.513
4810	Extraordinary	17.851	3.614
4815	Prior year adjustments	-721	5.833
58	Other expenses	34.613	54.436
5801	Interests	20.953	27.874
5802	Commissions	287	203
5803	Adjustment for difference in change	3.886	10.981
5805	Financial	9.739	13.398
5806	Lost by the equity method	0	1.225
5808	Other ordinary expenses	1.119	1.072
5810	Extraordinary	24	23
5815	Prior year adjustments	-1.395	-341
SURPLUS (DEFICIT) FOR THE YEAR			
		107.917	119.936
4000			

LUIS FERNANDO ULLOA VERGARA
General Manager

JOHNNY JOSE GARCIA TIRADO
Corporate Finance Manager

EVANGELINA RODRIGUEZ CONTRERAS
CFO Accounting
T.P. 26663 - T

TRM to 31 December, 2010 COP \$ 1913,98
TRM to 31 December, 2009 COP \$ 2044,23

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA ESP.
BALANCE SHEET
AT 31 DECEMBER 2010
 (Figures in thousands of dollars)

Code	ACTIVE	Period Current dic-10	Period Previous dic-09	Code	LIABILITIES	Period Current dic-10	Period Previous dic-09
CURRENT		626.249	581.541	CURRENT		100.963	114.090
11	Cash	92.833	89.778	22	Public credit operations and central bank financing	0	7.888
1110	Deposits in financial institutions	92.508	89.778	2213	Credit operations long-term external public	0	7.888
1112	Liquidity management	325	0	23 Financing operations and derivatives		0	542
12	Investments and derivatives	241.602	240.577	2311	Derivatives for hedging purposes of public credit operations	0	542
1201	Liquidity management investment purposes in debt securities	60.835	36.597	24 Accounts Payable		36.111	41.190
1202	Liquidity management investment purposes in participative securities	6.348	28.622	2401	Acquisition of domestic goods and services	4.965	6.697
1203	Policy investment purposes in debt securities	174.419	175.359	2421	Interest payable	2.369	4.036
14	Debtors	191.312	184.276	2423	Commissions payable	0	61
1407	Servicing	757	0	2425	Creditors	45	62
1408	Public Services	101.103	89.719	2430	Grants allocated	545	1.316
1420	Progress and advances paid	48.326	58.755	2436	Withholding tax and stamp duty	2.197	3.791
1422	Advances or credit balances for taxes and contributions	6.667	7.221	2440	Taxes, contributions and fees payable	3	115
1424	Resource management delivered	1.708	1.600	2445	Tax-VAT	122	50
1425	Delivered in guarantee deposits	4.173	3.908	2450	Progress and advances received	2.004	1.533
1470	Other debtors	33.161	27.398	2455	Deposits in guarantee	23.862	23.531
1475	Debt collection difficult	26.236	23.061	25 Employment obligations and comprehensive social security		14.292	13.367
1480	Provision for debtors (Cr)	-30.820	-27.386	2505	Salaries and benefits	12.229	11.660
15	Inventories	9.920	8.820	2510	Pensions and pay cash benefits for	2.064	1.707
1510	Goods in stock	688	538	27 Estimated liabilities		48.573	47.209
1518	Materials for the provision of services	9.169	8.099	2705	Provision for tax liabilities	7.945	8.448
1530	managed by third	593	555	2710	Provision for contingencies	22.611	25.796
1580	reserve for protecting inventories (Cr)	-530	-373	2790	Miscellaneous Provisions	18.017	12.966
19	Other assets	90.583	58.090	29 Other liabilities		1.987	3.884
1901	Actuarial Finance reserve	31.845	14.313	2905	Collected for third	1.987	3.884
1905	Goods and Services paid by advanced	3.882	4.369	NON-CURRENT		1.696.098	1.501.880
1910	Deferred charges	54.855	39.395	22	Public credit operations and central bank financing	269.595	253.224
1915	Works and improvements to property	0	14	2208	Public credit operations and central bank financing	269.595	234.612
NON-CURRENT		3.722.745	3.339.887	2213	Credit operations long-term external public	0	18.612
12	Investments and derivatives	7.031	5.087	24 Accounts Payable		21.858	24.941
1207	Investment property entities not controlled	392	367	2450	Progress and advances received	21.858	24.941
1208	Equity investments in controlled entities	6.639	4.720	27 Estimated liabilities		1.115.282	960.598
14	Debtors	22.021	26.529	2720	Provision for pensions	837.446	721.555
1408	Public Services	8.384	8.733	2721	Provision for bonuses residence in Iceland	162.839	127.685
1470	Other debtors	13.637	17.796	2790	Miscellaneous Provisions	114.998	111.357
16	Property, plant and equipment	2.431.672	2.164.833	29 Other liabilities		289.363	263.118
1605	Land	162.603	130.558	2910	Income received in advance	130.618	122.295
1610	Livestock	25	24	2915	Deferred credits	158.745	140.822
1615	Construction in progress	328.644	380.627	TOTAL LIABILITIES		1.797.061	1.615.970
1620	Machinery, plant and equipment mounting	92.286	0	3 EQUITY		2.551.933	2.305.459
1635	Movable property in storage	3.390	300	32	Institutional equity	2.551.933	2.305.459
1637	Property plant and equipment unused	3.094	1.994	3208	Capital tax	467.419	433.667
1640	Buildings	199.387	176.446	3215	Reservations	895.581	722.274
1645	Plants, pipelines and tunnels	902.803	894.654	3220	Year results	107.917	119.936
1650	Networks, lines and cables	1.366.429	1.085.697	3225	Surplus for donation	126.722	118.648
1655	Machinery and equipment	97.801	90.861	3240	Revaluation surplus	949.277	889.268
1660	Medical and scientific	4.527	4.151	3243	Surplus by the equity method	87	32
1665	Furniture, fixtures and office equipment	4.325	3.805	3245	Revaluation of assets	4.480	21.947
1670	Computing and communication equipment	35.903	35.867	3270	Provisions depreciation and amortization (Db)	-549	-213
1675	Transportation equipment, traction and elevation	35.676	29.240	TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		4.348.994	3.921.428
1680	Equipment room, kitchen, pantry and hospitality	522	496	ACCOUNTS DEUDORAS		0	0
1685	Accumulated depreciation (Cr)	-805.495	-669.576	8100	Contingent Rights	185.006	88.910
1686	Accumulated depreciation (Cr)	-25	-24	8200	Tax debtors	646.676	592.355
1695	Provision for protection of property plant and equipment (Cr)	-219	-287	8300	Debtors control	363.905	327.281
17 Real profit and public use and historical and cultural		15.361	13.845	8900	Liable by against (Cr)	1.195.587	1.008.547
1710	Real profit and public use in service	16.265	14.389	CREDITOR ACCOUNTS		0	0
1785	Accumulated depreciation of real benefit and public use (Cr)	-904	-545	9100	Contingent Liabilities	523.524	578.973
19 Other assets		1.246.660	1.129.594	9200	Tax Creditors	415.276	388.817
1901	Actuarial Finance reserve	215.244	184.028	9300	Creditors control	356.453	323.681
1910	Deferred charges	30.432	20.810	9900	Creditor against (Db)	1.295.253	1.291.471
1920	Goods supplied to third	40.529	36.555	TOTAL ASSETS		4.348.994	3.921.428
1925	Accumulated depreciation of goods supplied to third parties (Cr)	-17.227	-15.436	ACCOUNTS DEUDORAS		0	0
1926	Rights Trust	7.555	2.800	8100	Contingent Rights	185.006	88.910
1960	Real art and culture	0	0	8200	Tax debtors	646.676	592.355
1970	Intangibles	71.792	64.712	8300	Debtors control	363.905	327.281
1975	Accumulated amortization of intangibles (Cr)	-59.942	-53.144	8900	Liable by against (Cr)	1.195.587	1.008.547
1999	Appraisals	949.277	889.268	CREDITOR ACCOUNTS		0	0
TOTAL ASSETS		4.348.994	3.921.428	9100	Contingent Liabilities	523.524	578.973
ACCOUNTS DEUDORAS		0	0	9200	Tax Creditors	415.276	388.817
8100	Contingent Rights	185.006	88.910	9300	Creditors control	356.453	323.681
8200	Tax debtors	646.676	592.355	9900	Creditor against (Db)	1.295.253	1.291.471
8300	Debtors control	363.905	327.281	TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		4.348.994	3.921.428
8900	Liable by against (Cr)	1.195.587	1.008.547	ACCOUNTS DEUDORAS		0	0
ACCOUNTS DEUDORAS		0	0	9100	Contingent Liabilities	523.524	578.973
9100	Contingent Liabilities	523.524	578.973	9200	Tax Creditors	415.276	388.817
9200	Tax Creditors	415.276	388.817	9300	Creditors control	356.453	323.681
9300	Creditors control	356.453	323.681	9900	Creditor against (Db)	1.295.253	1.291.471
9900	Creditor against (Db)	1.295.253	1.291.471	TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		4.348.994	3.921.428
TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		4.348.994	3.921.428	ACCOUNTS DEUDORAS		0	0
ACCOUNTS DEUDORAS		0	0	8100	Contingent Rights	185.006	88.910
8100	Contingent Rights	185.006	88.910	8200	Tax debtors	646.676	592.355
8200	Tax debtors	646.676	592.355	8300	Debtors control	363.905	327.281
8300	Debtors control	363.905	327.281	8900	Liable by against (Cr)	1.195.587	1.008.547
8900	Liable by against (Cr)	1.195.587	1.008.547	CREDITOR ACCOUNTS		0	0
CREDITOR ACCOUNTS		0	0	9100	Contingent Liabilities	523.524	578.973
9100	Contingent Liabilities	523.524	578.973	9200	Tax Creditors	415.276	388.817
9200	Tax Creditors	415.276	388.817	9300	Creditors control	356.453	323.681
9300	Creditors control	356.453	323.681	9900	Creditor against (Db)	1.295.253	1.291.471
9900	Creditor against (Db)	1.295.253	1.291.471	TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		4.348.994	3.921.428
TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		4.348.994	3.921.428	ACCOUNTS DEUDORAS		0	0
ACCOUNTS DEUDORAS		0	0	8100	Contingent Rights	185.006	88.910
8100	Contingent Rights	185.006	88.910	8200	Tax debtors	646.676	592.355
8200	Tax debtors	646.676	592.355	8300			

