

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012



BOGOTÁ
HUMANA

INTRODUCCIÓN	1
PARÁMETROS DEL INFORME	2
PERFIL DE LA EMPRESA	3
GOBIERNO CORPORATIVO	10
NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD	14



TERRITORIAL **15**

- ❖ Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio 15



USUARIOS **18**

- ❖ Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios. 18
- ❖ Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente. 20



FINANCIERA **28**

- ❖ Mantener la solidez y sostenibilidad financiera. 28
- ❖ Optimizar las fuentes de financiación internas y externas. 30
- ❖ Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión. 31



PROCESOS **34**

- ❖ Disminuir las pérdidas de agua potable. 35
- ❖ Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley. 35
- ❖ Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución. 36
- ❖ Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores. 39
- ❖ Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo. 41
- ❖ Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial. 43
- ❖ Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores. 49
- ❖ Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio. 54
- ❖ Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la Empresa. 61
- ❖ Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos. 67



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO **69**

- ❖ Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización. 71
- ❖ Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso Ambiental. 77
- ❖ Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia. 77
- ❖ Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información. 80

TABLA INDICADORES GRI **82**

INTRODUCCION

Durante el año 2012, la Empresa de Acueducto de Bogotá, definió su Plan General Estratégico 2012 – 2016 “Hacia la Sostenibilidad Ambiental del Territorio”, identificando objetivos estratégico que permitan dar cumplimiento a lo planteado en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”. El cumplimiento de estos objetivos lleva consigo brindar soluciones reales y eficaces frente al suministro de agua potable y al saneamiento básico reflejado en la salud y bienestar a nuestros usuarios de la mano con la sostenibilidad del medio ambiente.

La empresa viene enfrentando grandes desafíos en materia de prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que permitirán posicionarla como un modelo público eficiente, esto gracias a su conocimiento técnico, a su experiencia y a su continuo aprendizaje que le ha permitido retomar las operaciones comerciales que se encontraban en manos de terceros.

En relación al servicio de aseo se ha logrado estructurar todo un esquema a fin de ser actores activos en este gran reto del programa Basura Cero de la administración como modelo de lo público.

Como parte de la gestión realizada en el año 2012 presentamos el beneficio otorgado al estrato 1 y 2 de mínimo vital, el cual ha brindando beneficio a 704.437 familias significando una inversión social de \$51.288 millones.

El cumplimiento a nuestros compromisos ambientales y sociales se logrará a través de una excelente gestión de los recursos públicos y el apoyo de cada uno de nuestros colaboradores, que basados en nuestros valores de transparencia, respeto y excelencia en la gestión se hará sostenible cada uno de los retos planteados en nuestro Plan General Estratégico construido acorde con el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”, ratificamos el compromiso con cada uno de nuestros grupos de interés, que con su cooperación lograremos brindar servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Gerente General



PARÁMETROS DEL INFORME

Este es nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad, en el que queremos compartir con nuestros grupos de interés la evolución y mejora continua en la gestión de nuestros compromisos de sostenibilidad.

Para la elaboración de este informe tomamos las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative.

Con este informe tenemos como fin comunicar el progreso de los compromisos adquiridos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Materialidad

En este informe reportamos sobre los asuntos materiales definidos a la luz de un análisis de las expectativas de nuestros grupos de interés, de nuestros objetivos estratégicos y Global Reporting Initiative.

De esta manera, los asuntos abordados por este informe son aquellos considerados más relevantes para nuestra Empresa y para nuestros grupos de interés. La gestión de la sostenibilidad alrededor de estos asuntos permite focalizar esfuerzos y obtener mejores resultados alineados con el Plan General Estratégico (PGE) de la EAAB-ESP 2012-2016 "Hacia la sostenibilidad ambiental del Territorio" y de los objetivos del programa del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana".

En el informe se reportan los avances en la gestión de cada uno de los asuntos y la evolución de los retos identificados en nuestros informes anteriores.

Exclusividad

Este informe integra la visión de nuestros grupos de interés. Asimismo, comunicamos el avance en el desarrollo de estrategias para involucrar y conocer sus expectativas.

Alcance del Informe y Período

Los contenidos consolidan la información correspondiente a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Para más detalle de nuestros asuntos materiales, ver el Índice del contenido GRI.



PERFIL DE LA EMPRESA

Somos una empresa pública, que presta los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a la zona Urbana del Distrito Capital y servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado a Soacha y Gachancipa. Adicional mediante el Sistema de venta de agua potable en bloque servimos a los municipios de Cajicá, Chía, Sopo, 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, la empresa está dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

MISIÓN: SOMOS UNA EMPRESA PÚBLICA, RESPONSABLE CON LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO BÁSICO COMO ELEMENTOS COMUNES DE VIDA Y DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES, GENERADORA DE BIENESTAR QUE CONTRIBUYE A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL TERRITORIO.

VISIÓN: SER UN MODELO PÚBLICO SOSTENIBLE EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA, RESIDUOS SÓLIDOS Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CALIDAD, TRANSPARENCIA, INCLUSIÓN Y EQUIDAD.

VALORES CORPORATIVOS Y COMPORTAMIENTO ESPERADOS

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.

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.

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.



PLAN GENERAL ESTRATÉGICO “HACIA LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL TERRITORIO”

Durante el 2012, se realizó la elaboración de nuestro Plan General Estratégico 2012 – 2016 “Hacia la sostenibilidad ambiental del territorio”, el cuál fue aprobado por Comité Corporativo.

El Plan General Estratégico, se encuentra conformado por perspectivas – lineamientos estratégicos y objetivos.

Síntesis Estratégica



Gráfica 1

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

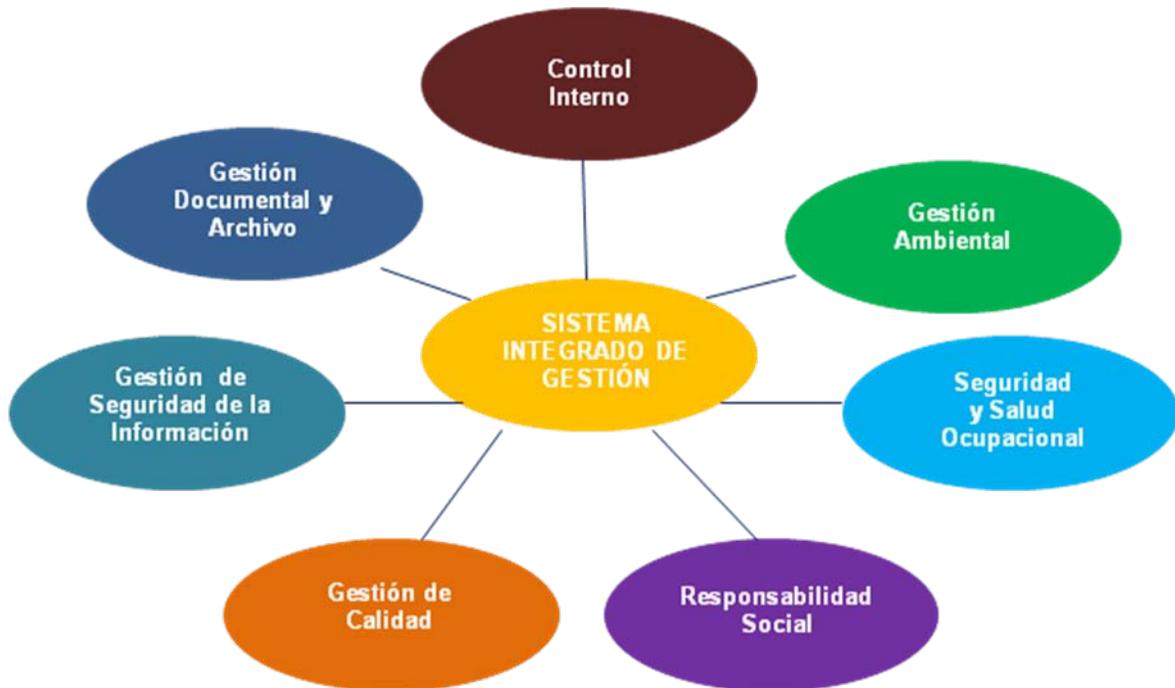


Política del Sistema Integrado de Gestión

A continuación se presenta la política del SIG.

“La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP está orientada a la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elemento común de vida y derecho humano fundamental, en el marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, como herramienta para lograr los objetivos institucionales que aseguren la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, a través de un talento humano competente, así como la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, el mantenimiento y seguridad de la Información, las mejores prácticas de transparencia y el cumplimiento a los requisitos legales aplicables.”



Gráfica 2

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO “BOGOTÁ HUMANA”

La construcción del Plan General Estratégico 2012-2016, se realizó teniendo en cuenta lo definido en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”.

Perspectiva	#	Objetivo Estratégico	Macroproyectos																
			21	22	50	51	52	53	54	55	67	68	69	70	75	7334	7341	F01	
Territorial	1	Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio	X	X	X			X		X		X	X	X		X		X	
Usuarios	1	Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios								X								X	
	2	Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente								X								X	
Financiera	1	Mantener la solidez y sostenibilidad financiera								X								X	
	2	Optimizar las fuentes de financiación internas y externas								X								X	
	3	Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión									X							X	
Procesos	1	Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley	X	X	X		X					X		X		X		X	
	2	Disminuir las pérdidas de agua potable			X					X						X		X	
	3	Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución			X						X	X				X		X	
	4	Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores	X	X		X	X	X	X		X	X		X					X
	5	Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial							X				X		X		X		X
	6	Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores								X									X
	7	Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio								X									X
	8	Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa								X									X
	9	Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos								X									X
	10	Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo								X									X
Aprendizaje y crecimiento	1	Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización							X									X	
	2	Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental							X									X	
	3	Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia							X										X
	4	Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información							X										X
			3	3	4	1	2	2	2	16	2	4	2	3	1	4	1	20	

Tabla1

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



PLAN DE DESARROLLO "BOGOTA HUMANA"		
POBLACION OBJETO ATENCION VIGENCIA 2012		
Proyecto descripción	Población objeto atención vigencia 2012	Localidad
Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento, distribución matriz y red local del acueducto	7.571.345	Bosa, Kennedy, Región, Usme, suba, Ciudad Bolívar, Usaquén, Santa fe
Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario	4.225.352	Bosa, Región, Ciudad Bolívar, Engativa, Suba
Renovación, rehabilitación o reposición del troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial	4.558.140	Fontibón, Especial.
Construcción, renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado	7.019.025	Antonio Nariño, Especial.
Acciones asociadas a la infraestructura de acueducto y alcantarillado del centro ampliado		
Gestión integral de riesgos asociados al sistema hídrico y sistema de alcantarillado del Distrito Capital	4.346.545	Usme, Ciudad Bolívar, Fontibón, Especial.
Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial	489.050	Especial (varias localidades)
Acciones territoriales frente al cambio climático y la regulación hídrica	7.571.345	Entidad, regional
Acciones en el corredor de conservación, cerros orientales y paramos	7.571.345	Regional
Fortalecimiento administrativo y operativo empresarial	7.571.345	Entidad

Tabla 2

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

En el actual Plan de Desarrollo Bogotá Humana presentamos los siguientes resultados de para el segundo semestre del 2012, en lo relacionado a presupuesto y metas físicas:

PRESUPUESTO DE LA VIGENCIA 2012 (POAI):

BOGOTA HUMANA

Macro-Proyecto	Porcentaje de ejecución (comprometido)	Porcentaje de ejecución(giros)
0021	33%	8%
0022	61%	19%
0050	94%	18%
0051	48%	34%
0052	59%	4%
0053	50%	2%
0054	17%	15%
0055	88%	2%
0067	15%	0%
0068	100%	100%
0069	82%	16%
0075	100%	0%
7334	38%	8%
7341	53%	5%
TOTAL	62%	11%

Tabla 3

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



PROCESO PRODUCTIVO E INFRAESTRUCTURA

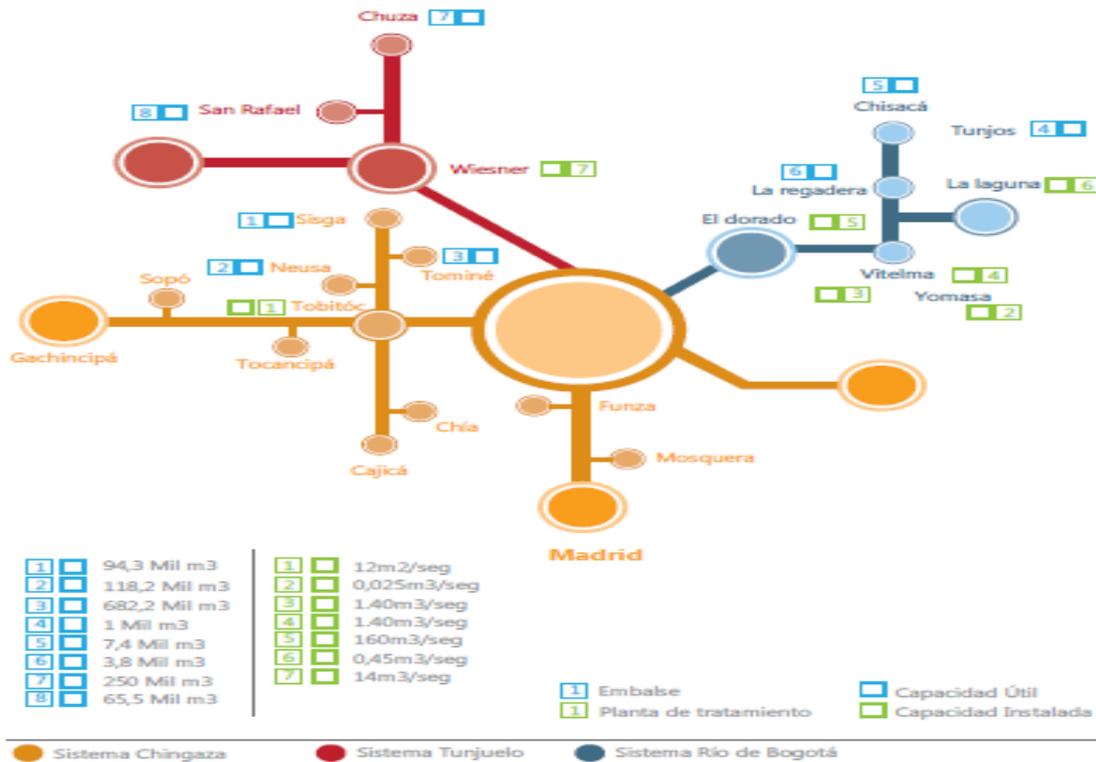
Nuestro sistema de acueducto cuenta con una capacidad instalada, para la producción de agua potable, de 26,9 m³/s. Esto significa que la ciudad de Bogotá y los municipios aledaños demandan un 56% de la capacidad instalada.

	2010	2011	2012
Agua en embalses Millones m ³	594,7	868,3	897,3
Agua Tratada y Suministrada (m ³ /s)	14,8	15,0	16,1
Redes Kilómetros	17.927,0	18.219,0	18342

Tabla 4

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

Nuestro proceso inicia con la captación del recurso en las fuentes de agua, por medio de toda nuestra infraestructura en redes aducción se lleva a nuestras plantas de tratamiento de agua potable, de ahí es conducida a los tanque de almacenamiento y gracias a las redes matrices se lleva a los municipios en los cuales es distribuida por la redes secundarias llegando de esta manera a cada uno de nuestros clientes. Después de ser utilizada por nuestros clientes se da inicio al proceso de alcantarillado, el cual por medio de redes secundarias y troncales es conducía a nuestros interceptores y llevada al sistema de tratamiento de agua residual para después ser descargada en los ríos.



Gráfica 3

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro



Los tres grandes sistemas que nos abastecen de agua son:

- o Sistema Chingaza: asociado a la planta de tratamiento Francisco Wiesner.
- o Sistema Tibitoc: asociado a la planta de tratamiento de Tibitoc.
- o Sistema La Regadera: asociado a las plantas de tratamiento de El Dorado, Vitelma y Laguna, estas dos últimas utilizadas como contingencia operativa.

USUARIOS

Prestamos servicios directos en Bogotá, Soacha y Gachancipa y vendemos agua en bloque a 9 municipios aledaños a la capital.

8.4 millones de habitantes = 18.3% Población del país.

	Unidad	2010	2011	2012
Población Atendida Bogotá Acueducto	#	7.319.241	7.426.064	7.539.917
Población Atendida Bogotá Alcantarillado	#	7.264.927	7.373.169	7.485.527
Suscriptores Acueducto Bogotá	#	1.827	1.871.726	1.812.238
Suscriptores Alcantarillado Bogotá	#	1.772.856	1.816.973	1.785.576
Cobertura Residencial y Legal Acueducto Bogotá	%	99,93	99,94	99,94
Cobertura Residencial y Legal Alcantarillado Bogotá	%	99,19	99,23	99,23
Demanda de Agua (Agua Tratada y Suministrada)	Mill m3	467,28	473,23	477,74
Caudal Medio Suministrado	m3/s	14,82	15,01	15,11
Agua Facturada	Mill m3	290,05	300,61	309,81
Índice de consumo por usuario Facturado ICUF	m3 - mes	12,36	12,44	12,32
Índice de consumo por usuario facturado residencial ICUFR	m3 - mes	10,34	10,41	10,32
Habitantes / Suscriptor	#	4,58	4,53	4,51

CALIDAD DEL AGUA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	2011	2012
Calidad del agua red de Distribución	99,93	95,00
Continuidad del Servicio	99,60	99,00

Tabla 5

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



GOBIERNO CORPORATIVO

Política de Gestión Integral de Riesgo

“La EAAB- ESP implementará un sistema de administración de riesgo 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 riesgo”.

Política de Calidad

“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”. La política de calidad contempla como objetivos:

- o Atender los requerimientos de nuestros usuarios con calidad y oportunidad.
- o Asegurar la calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- o Fortalecer el sistema de gestión de la calidad a través de la mejora continua de los procesos”.

Nuestro Máximo Órgano

La Junta Directiva de la Empresa, se encuentra:

- o Regulada por el Marco Estatutario EAAB - ESP y el Reglamento Interno de Junta, los cuales establecen las funciones de los miembros y detalla cada uno de los procedimientos a aplicarse en el desarrollo de las juntas. Durante el 2012 se realizó la actualización de los Estatutos de la Empresa en lo relacionado con la prestación del servicio de Aseo, por medio del Acuerdo 12 de Junta Directiva con fecha 5 de septiembre de 2012.
- o Estructurada según lo establecido en el Decreto Distrital vigente para cada periodo, en cual se establece que tiene nueve (9) miembros representantes de diferentes sectores, así: El Alcalde Mayor o su Delegado quien obra en calidad de Presidente de la Junta; el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá o su delegado; El Secretario Distrital de Planeación o su delegado; 2 personas designadas libremente por el Alcalde Mayor; 1 representante del sector laboral organizado; y 3 vocales de control elegidos por la Alcaldía Mayor por el periodo de 1 año, por lo que no existe ni se puede inferir una categoría de miembros minoritarios.



A 31 de diciembre 2012, integraban la Junta Directiva:

PRESIDENTE	GUSTAVO FRANCISCO PETRO URREGO	VOCALES	ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
	ALBERTO MERLANO ALCOZER		
	GERALDO ARCILA CALDERON		
	JOSE ORLANDO RODRIGUEZ GERRERO		VICTOR JULIO CARRERO MUÑOZ
	MARIA MERCEDES MALDONADO		
	PERCY OYOLA PALOMA		EMMA DELGADO BARRERA

Tabla 6

Fuente: Secretaría General

Conducta Ética en las Operaciones

Como parte de los valores corporativos de la organización se encuentra los valores de Transparencia y Respeto, los cuales son los pilares por los que nuestros colaboradores rigen su gestión.

La Oficina de Investigaciones Disciplinarias hace seguimiento y sancionan prácticas relacionadas con el incumplimiento a los deberes de los servidores público. Por tal razón se ha dado continuidad a los programas de Capacitación y Difusión del Estatuto Disciplinarios en los cuales se refuerzan los principios éticos y morales de todos los colaboradores de la Empresa y de esta forma establecer medidas preventivas que ayuden a la disminución de faltas disciplinarias.

Estos son algunos de los temas tratados en los Tips Disciplinarios: 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 entre otros.

Otro mecanismo implementado, es el link de recepción de denuncias, el cual facilita a los funcionarios denunciar cualquier acto que conozcan sobre la violación al estatuto disciplinario.

En relación el proceso de contratación y compras el cual se encuentra certificado por Icontec con alcance "Programación, Evaluación, Selección y Asesoría en Contratación y Compra de Bienes y Servicios para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.", cuenta con el Manual de Contratación del ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, Resolución No. 0730 del 16 de noviembre de 2012, el cual se adoptó con el fin de garantizar la transparencia, economía, moralidad, publicidad, igualdad, celeridad, eficacia, eficiencia y selección objetiva en los procesos contractuales que adelanta la Empresa, el cual rige desde la invitación hasta la adjudicación del proceso. .

De igual manera, el proceso de Interventoría se encuentra certificado por Icontec y cuenta con el Manual de Interventoría, Resolución 0681 del 3 de agosto de 2007, donde se enuncia la finalidad del proceso de Interventoría, según el cual el interventor representará los intereses de la empresa y como tal no podrá exigir al contratista obligaciones diferentes a las establecidas en el contrato.



Un mecanismo que garantiza la transparencia es la política establecida sobre la información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las ofertas y la recomendación para la aceptación de la oferta que más se ajuste al interés de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, no podrá ser revelada a los oferentes ni a terceros hasta que la Empresa comunique a los primeros que los informes de evaluación se encuentran disponibles para que presenten las observaciones correspondientes.

En nuestra página web se encuentra el vínculo denominado PAGINA TRANSPARENTE, donde todos ciudadanos pueden denunciar si conocen algún caso de corrupción, es opcional si el ciudadano quiere realizar la denuncia de forma anónima.

TÚ también combates
la corrupción **DENUNCIA!**

INSTRUMENTOS QUE NOS AYUDAN A REGULAR LAS ACCIONES DE NUESTROS COLABORADORES:

- Código de ética o de conducta.
- Código de buen gobierno.
- Reglamento interno de trabajo.
- Comité de control interno.
- Modelo estándar de control interno – MECI.
- Comité de desarrollo humano.
- Declaración compromiso de responsabilidad social y gobierno corporativo.
- Declaración de conflicto de intereses.

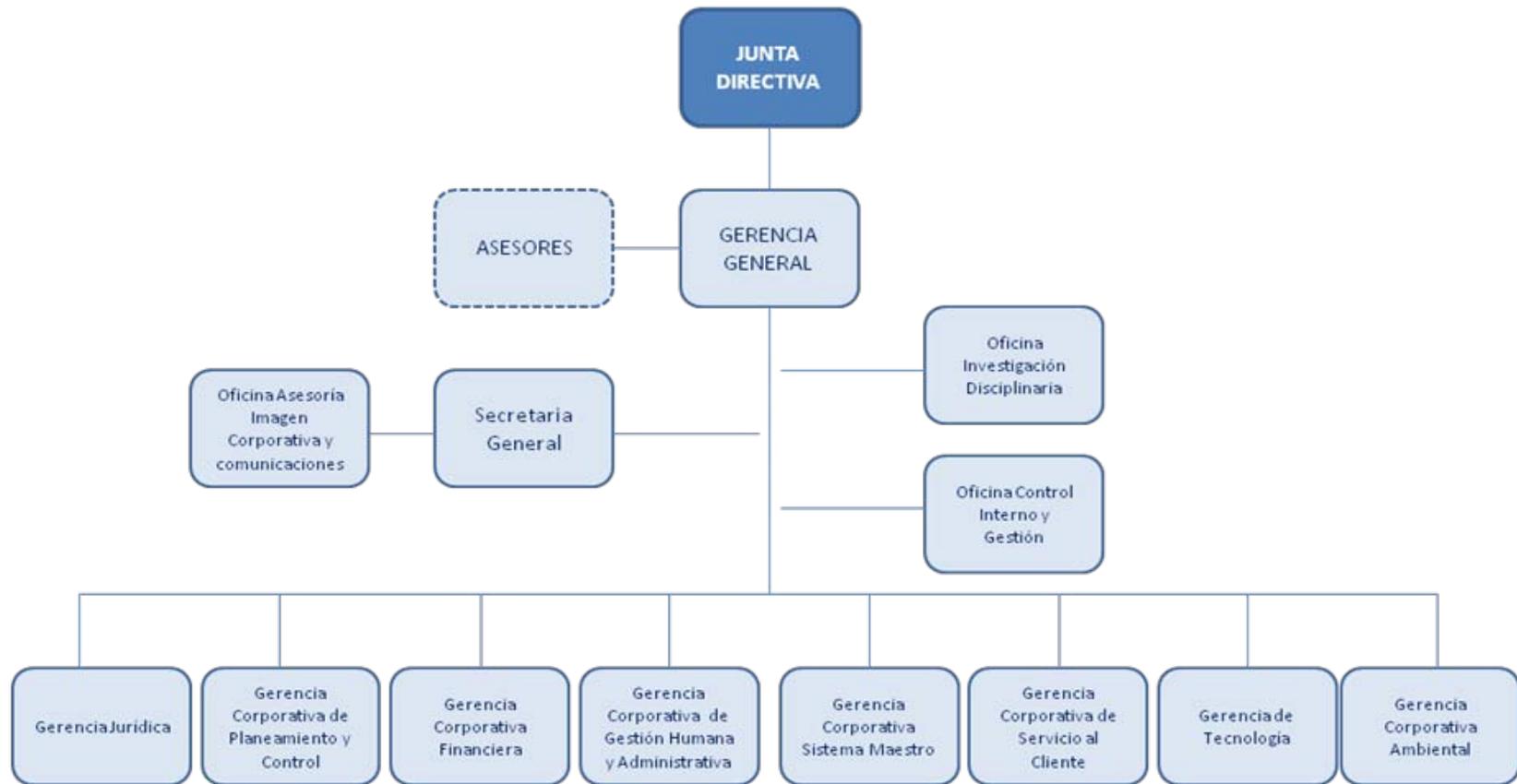
CICLOS DE CONFERENCIAS:

- Inducción a nuevos funcionarios, en temas de régimen disciplinario.
- Tips disciplinarios, por medio de la intranet de la empresa.
- Preguntas frecuentes, las cuales se encuentran en la intranet de la empresa y es un mecanismo que permite a los funcionarios aclarar cualquier inquietud en relación a los procesos de investigación disciplinaria.

ASOCIACIONES:



Estructura Organizacional



Gráfica 4

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana



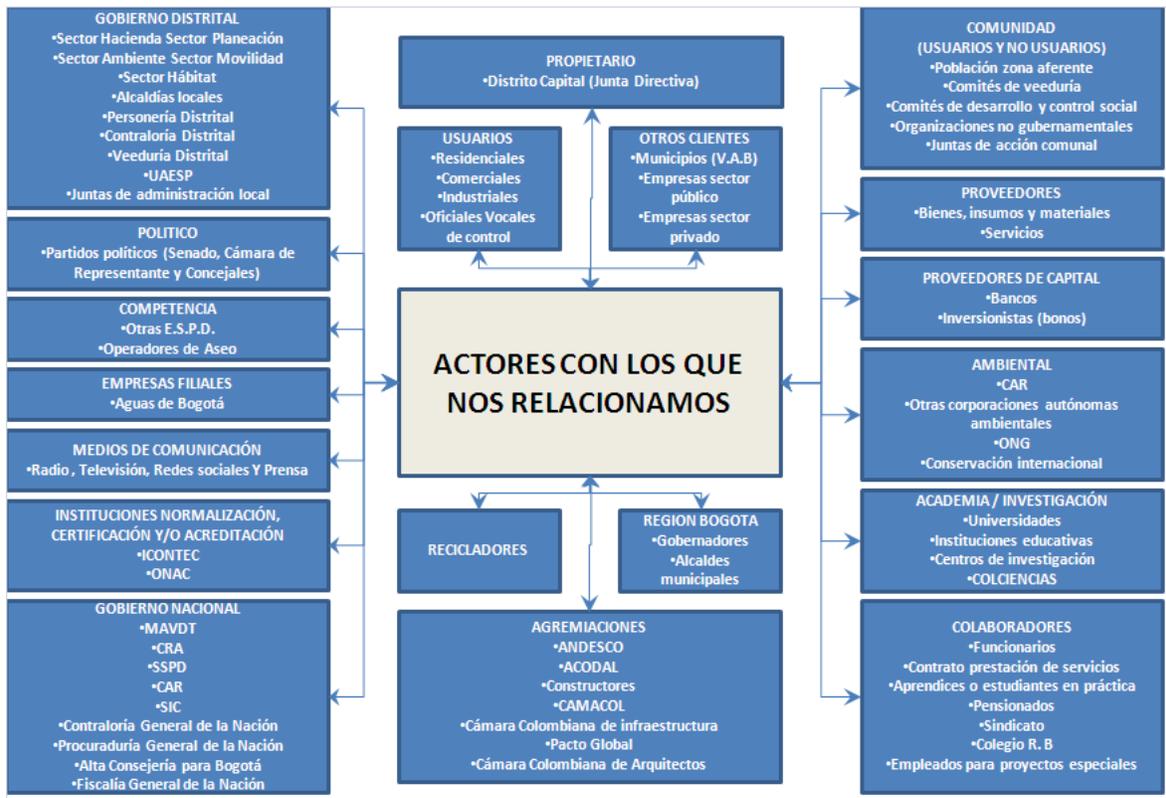
NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

“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, ambientales y anticorrupción sean consensuados universalmente”.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Relacionamiento Grupos de Interés

Para priorizar nuestros grupos de interés, se realizaron sesiones de trabajo con el grupo transversal de Responsabilidad Social Empresarial, en dichas sesiones se identificaron los diferentes grupos de interés teniendo clasificación (primaria y secundaria) e impacto (alto y bajo). Se entiende por primarios, aquellos que tienen una relación contractual directa con la empresa, y a su vez un nivel de prioridad alto. Los secundarios, no tienen relación contractual directa con la Empresa pero pueden influir o ser impactados por su gestión y operación, estos presenta un nivel de prioridad medio. A continuación se muestra el resultado de la matriz de impacto vs prioridad que arrojó el ejercicio.



Gráfica 5

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



TERRITORIAL

“POSICIONAR LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD Y EN EL TERRITORIO”

CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL Y A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL TERRITORIO

- Mínimo Vital ·
- Redes de Investigación Aplicada Acueductos Veredales ·
- Programa de Mejoramiento Integral de Asentamientos Humanos Barrios ·
- Cobertura de Legalización de Barrios ·
- Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para el Consumo Humano-IRCA ·



TERRITORIAL



“POSICIONAR LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD Y EN EL TERRITORIO”

CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL Y A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL TERRITORIO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X	X	1,4,5,6,7,8	1,7,8

Mínimo Vital

En cumplimiento al Decreto 064 de 15 febrero 2012, a partir del 23 de febrero de 2012, suministramos seis metros cúbicos mensuales de agua potable como mínimo vital, para asegurar a las personas de los estratos socio-económicos uno y dos, de uso residencial y mixto, una vida digna que permita satisfacer sus necesidades básicas.

39.50% de cobertura.

659.755 usuarios estrato 1 y 2
Beneficiados con un ahorro del 34%.

\$51.288 millones se han destinado en inversión social para garantizar el acceso al agua.

Redes de Investigación Aplicada – Acueductos Veredales

Según los lineamientos y objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana” en lo relacionado con el ordenamiento del territorio alrededor del agua y la disminución de la segregación social, se abordó el programa de investigación aplicada e innovación social, en alianzas con las Universidades Externado y Javeriana, para el fortalecimiento de capacidades de las comunidades vinculadas a los acueductos veredales de Usme, Ciudad Bolívar y Sumapaz y trabajadores de la Empresa.

A través del programa se pretende visibilizar el trabajo de las comunidades rurales en la protección de fuentes y ecosistemas hídricos, así como identificar las principales problemáticas relacionadas con la falta de acceso y de calidad

Con este proyecto pretendemos fortalecer las capacidades de la EAAB y las prácticas sociales de los acueductos comunitarios, a través de la transferencia de conocimientos de expertos de la EAAB –en calidad de agua e infraestructuras apropiadas y apropiar para la empresa nuevos conocimientos sobre manejo de socioecosistemas hídricos que poseen las comunidades campesinas, para la construcción de nuevo conocimiento apropiado a los lineamientos definidos en el PDD Bogotá Humana.



del agua para las comunidades rurales de Bogotá. Así mismo el programa contribuirá a visibilizar las tecnologías en servicios públicos más apropiadas para las zonas de paramos y subparamos y las tecnologías hídricas para la producción de alimentos sanos.

Como beneficio del programa es la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades rurales y de borde urbano – rural de la ciudad y la visibilización del aporte de las comunidades a la conservación ambiental y cultural del territorio encaminado a fortalecer la gobernanza del agua en la ciudad y región.

Durante la gestión del programa se constituyó la comunidad de aprendizaje tripartita – EAAB-academia-comunidades, cuyos resultados muestran la importancia de construir nuevo conocimiento a partir de los saberes de las comunidades campesinas de los bordes urbanos rurales de Bogotá.

El programa contribuye al fortalecimiento de capacidades, de un grupo importante de funcionarios de la empresa (Gerencia de Planeamiento, GGHA, Dirección de Gestión Comunitaria, pensionados expertos en calidad de agua, Dirección de Ingeniería especializada), y representantes de las juntas de acueductos comunitarios y veredales, representantes de la sociedad civil de Usme (Asamblea Sur, Agrópolis) y de la academia (PUJ y U. Externado).



El resultado es la comprensión por parte de los funcionarios de la Empresa de los problemas socioambientales del territorio y la construcción de alternativas posibles de reordenamiento y asesoría adecuada, frente a las necesidades de las comunidades rurales que manejan cuencas y acueductos veredales, para la satisfacción de las necesidades de agua potable para los ciudadanos rurales y de borde de Bogotá.



Con base en los resultados de este proyecto, se suscribió en junio de 2012 carta de intención firmada por el Gerente de la EAAB con las Universidades Javeriana y Externado, para participar en la convocatoria Colciencias 569, con el proyecto “Territorios del agua y redes de práctica y de aprendizaje para la gestión sostenible –social, cultural y ecológica”.

Dicho proyecto fue aprobado por Colciencias. Se busca a través de esta iniciativa, la construcción de una red tripartita de práctica y de aprendizaje entre actores públicos, organizaciones sociales y universidades, reflexionar y generar conocimientos en relación con la gestión colaborativa del agua en los territorios del borde urbano-rural del sur. Esto con el fin de identificar prácticas sociales que valoran y construyen los territorios del agua, para fortalecerlos desde tres dimensiones claras: 1. La ecológica, asociada a la gestión integral del agua y el saneamiento; 2. La producción agroecológica asociada con el hábitat rural-urbano; 3. La identidad cultural de los pobladores de borde urbano-rurales.



Programa de Mejoramiento Integral de Asentamientos Humanos Barrios (Antiguo – PMIB)

A nivel Distrital existen las comisiones intersectoriales, siendo una de ellas la comisión intersectorial para la gestión habitacional y el mejoramiento integral de los asentamientos humanos del Distrito Capital, donde existe una mesa de trabajo para el mejoramiento integral de los asentamientos humanos, bajo la coordinación de la Secretaría de Hábitat.

La Empresa participa en la mesa de trabajo, donde se programaron visitas interinstitucionales a 10 de las 25 UPZs priorizadas, para hacer un reconocimiento de las debilidades y fortalezas del sector, y poder plantear las alternativas a nivel interinstitucional. A las UPZs que no se le han realizado las visitas, se les evaluó a partir de la información que contenían las diferentes entidades, y es la SDHT quien ha formulado las actuaciones a realizar en estas UPZs.

La Empresa participa mediante la ejecución de las inversiones en redes de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial, proyectadas en su Plan de Inversiones y en la mayoría de los casos, éstas inversiones son la directriz de las demás empresas de servicios públicos domiciliarios del Distrito, de forma que se logre una intervención integral de los asentamientos.

Cobertura de Legalización de Barrios

El proceso de legalización de barrios opera a través del Comité Interinstitucional de Servicios Públicos Domiciliarios, liderado por la Secretaría Distrital de Hábitat. La Empresa suministra las viabilidades de servicio con el fin de legalizar los barrios incluidos en las diferentes localidades.

DURANTE EL AÑO 2012
OTORGAMOS

10 POSIBILIDADES DE SERVICIO

Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para el Consumo Humano-IRCA

IRCA EAAB ESP CONSOLIDADO			
BOGOTA D.C - SOACHA - GACHANCIPA - VENTA AGUA EN BLOQUE			
2010	2011	2012	CLASIFICACION NIVEL RIESGO
0,16	0,06	0,06	SIN RIESGO

Tabla 7

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

En cumplimiento de la resolución 2115 de 2007, realizamos el monitoreo de la calidad del agua en los puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria y calculamos mensualmente el indicador de riesgo de la calidad del agua para consumo humano- IRCA para medir el nivel de riesgo, cuyo rango de cumplimiento está entre 0% - 5%.



USUARIOS

“GENERAR VALOR AGREGADO Y PERCEPCIÓN POSITIVA INSTITUCIONAL”

INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

- Nivel de Satisfacción de Usuarios
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Gestión Comunitaria

POSICIONAR LA EMPRESA COMO UN MODELO PÚBLICO EFICIENTE Y TRANSPARENTE

- Auditorías Internas y Externas
- Acciones Realizadas como Origen a Observaciones de Entes de Control
- Implementación del Estatuto Anticorrupción
- Convenio Interadministrativo IDU
- Convenios Interinstitucionales
- Convenio Fondos de Desarrollo Local FDL
- EAAB Transparente en la Gestión Jurídica
- Procesos Disciplinarios
- Proceso de Contratación



USUARIOS



“GENERAR VALOR AGREGADO Y PERCEPCIÓN POSITIVA INSTITUCIONAL”

INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

	ENTORNO		ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		8	2

Nivel de Satisfacción de Usuarios

A través de una firma de consultoría la Empresa año a año realiza un estudio cuyo objeto es establecer el Nivel de Satisfacción de los Usuarios con el servicio que la EAAB-ESP presta a sus usuarios residenciales y no residenciales a través de los diferentes procesos.

NIVEL SATISFACCION AL USUARIO %			
2009	2010	2011	2012
80%	76%	78%	ND

Tabla 8

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente

El estudio fue dirigido a los usuarios del servicio de acueducto de los segmentos: Residencial (Estratos 1 a 6) y No Residencial (industrias, comerciales, usuarios oficiales, etc.). El informante fue la persona jefe de hogar y responsable de la toma de decisiones relacionadas con la prestación de los servicios públicos para el segmento residencial. En el segmento no residencial el informante fue la persona encargada de evaluar los consumos de agua en la compañía.

Los usuarios evaluaron el servicio recibido de la Empresa durante el año 2011 con recolección de datos entre el 16 de mayo al 27 de junio de 2012 a 2802 usuarios.

Peticiones, Quejas y Reclamos

GRUPO	2010	2011	2012
PETICIONES	20.921	15.446	13.839
QUEJA	1.860	2.674	1.762
RECLAMOS	51.221	48.328	46.335
TOTAL	74.002	66.448	61.936

Tabla 9

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente



COMPORTAMIENTO ATENCIÓN DE CIUDADANOS(AS)	%	%	%
	COMERCIAL	OPERATIVO	COACTIVO
TOTAL 2012	90%	7%	3%

Tabla 10

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente

Las principales causas de reclamación recibidas por la Empresa están clasificados por:

- Los reclamos por error de lectura, facturación de consumos del servicio Revisiones internas.

Gestión Comunitaria

Ejecutamos 81 intervenciones enmarcadas en la norma técnica de servicio (Manual de manejo de impacto ambiental y urbano NS-038), con el fin de fortalecer los procesos de apropiación y participación ciudadana en cada una de estas intervenciones. En todas y cada uno de ellas cabe destacar la formulación e implementación de los Planes de Gestión Social acordes con las características específicas de las áreas de influencia de cada obra.



A través de las 81 intervenciones ejecutadas en el 2012; se crearon 69 comités de veeduría, con 843 participantes. Dichos comités tienen la función de ejercer el control social preventivo y proactivo de cada una de las obras. Se resalta que los integrantes de los comités de veeduría pertenecieron al área de influencia de las obras.



Los Planes de Gestión Social de cada intervención garantizaron como mínimo la contratación de un 20% de mano de obra no calificada perteneciente al área de influencia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector. En las 81 intervenciones ejecutadas en el 2012 se generaron 2384 empleos de mano obra no calificada.



Es importante resaltar que para la implementación del componente social de las obras o intervenciones se hizo necesario contar con un equipo social (Profesionales sociales y promotores sociales). En el 2012 se contó con la participación de 81 profesionales sociales y 81 promotores sociales.

Dentro del Plan de Gestión Social de las 81 intervenciones se pretendió a través de la estrategia de información y comunicación, generar mecanismos de información y



retroalimentación permanente mediante la instalación y funcionamiento de 81 ACUAPUNTOS (fijos y móviles), los cuales fueron mecanismos de atención presencial de la Empresa para facilitar el contacto permanente con la comunidad.

Se generaron 81 manuales de sostenibilidad, como instrumentos de capacitación en el cual se resaltaron las etapas constructivas de la obra y los beneficios que ésta generaron con el fin de hacer sostenible cada una las intervenciones u obras implementadas por la Empresa. Dichos instrumentos de capacitación se distribuyeron en forma masiva a las comunidades aferentes para el fortalecimiento de la cultura de apropiación del recurso hídrico se llevaron a cabo jornadas de capacitación a través de talleres, charlas, recorridos de obra entre otros con los diferentes grupos de interés aferentes a las obras. En el 2012 se realizaron 1749 jornadas pedagógicas con la participación de 18.560 personas.

POSICIONAR LA EMPRESA COMO UN MODELO PÚBLICO EFICIENTE Y TRANSPARENTE

ECONÓMICO	ENTORNO		ODM	PPG
	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		1,2, 8	10



RECONOCIMIENTOS
2011
ANDESCO - RSE Mejor entorno de mercado.
Alcaldía Distrital - Premio Distrital a la Gestión- Gestión de oro.
Veeduría Distrital- Premio Distrital a la Mejor Dependencia de Atención de Quejas y Reclamos del Distrito Capital.
2012
Andesco RSE- Mejor entorno laboral.
Reconocimiento a la entidad con mayor impacto e innovación en la prestación del servicio al ciudadano a nivel distrital.

Tabla 11

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente



Auditorías Internas y Externas

Se dio cumplimiento al 100% de las auditorías internas y externas bajo el criterio de la norma técnica de calidad ISO 9001:2008, programadas para el año 2012 y se logró mantener la certificación a los 6 Sistemas de Gestión de Calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2008, para el reconocimiento a nivel nacional e internacional de gestión empresarial enfocada a la calidad y satisfacción de los clientes.

El ente certificador ICONTEC recomendó mantener la certificación en calidad bajo la norma ISO 9001:2008

Acciones Realizadas como Origen a Observaciones de Entes de Control

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá durante el 2012 a través de su Oficina de Control Interno y Gestión lleva control de los siguientes Controles de Advertencia que se han reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

No	CONTROL DE ADVERTENCIA	TEMA
1	31000-14205	Lixiviados Proyecto el Porvenir.
	24/06/2005	
2	36000-26047	Compra de acciones de la sociedad GESTAGUAS S.A. por parte de AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P
	09/11/2005	
3	36100-27447	Concesión Tibitoc.
	24/11/2005	
4	10100-14221	Riesgo pérdida anticipo dentro del contrato de obra No. 1-01-25500-726-2004 (Construcción Presa Cantarrana y obra anexas).
	04/07/2006	
5	10000-04217	Riesgo inminente de causarse daño patrimonial al Tesoro Distrital por las presuntas irregularidades del Acuerdo de Conciliación de fecha 31 de enero de 2008, suscrito por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP y la parte Demandante, dentro del Proceso Ordinario radicado con el No. 11001-31-03-007-1191-02023-05, seguido por Guillermo González Holguín y Gloria González de Esguerra (cesionario: Daniel Alfonso Roldán Esparragoza) contra la precitada Entidad. Predios de la Aguadora.
	10/03/2008	
6	11000-22332	Pronunciamiento sobre riesgos en el patrimonio público distrital, derivado de una deficiente gestión fiscal de la empresa de servicios públicos domiciliarios EAAB, en la defensa de los intereses públicos en litigio que cursan en la justicia arbitral.
	05/12/2008	
7	10000-23045	Función de advertencia por el " Riesgo de pérdida del patrimonio público aproximado en \$15.391 millones por la ineficiente gestión de interventoría y tardía decisión de la EAAB para la terminación unilateral del Contrato Especial de Gestión suscrito con Aguas Kapital Bogotá S.A.ESP".
	16/11/2010	
Promedio de avance 90% con corte a 30 de diciembre de 2012		

Tabla 12

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A través de nuestra oficina de control interno y gestión atendimos y coordinamos:

- o 11 auditorías gubernamentales
- o 8 visitas fiscales



Implementación del Estatuto Anticorrupción

En el desarrollo de la gestión de la Empresa se ha adoptado comportamientos éticos empresariales y atendemos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, generando lazos de confianza y de beneficio mutuo. Por eso se ha asumido un compromiso voluntario sobre acciones que van más allá de lo que legalmente se debe hacer en el cumplimiento del objeto social, para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, se elaboró la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2012, la cual presenta como objetivo: “Tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción y atención al usuario, con estrategias que permiten hacer un control preventivo, proactivo y participativo, que se verán traducidas en el desarrollo de una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano”.

El alcance de dicha estrategia se ve reflejado en la lucha anticorrupción que contempla la acción preventiva, el mapa de riesgos de corrupción, estrategias anti trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano cada una con sus correspondientes estrategias de implementación en la EAAB.

Estrategia	Mecanismo
Estrategia para la acción preventiva	Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas concretas para prevenir.
	Campañas de prevención y lucha contra la corrupción.
	Acuerdos de Responsabilidades.
Estratégica para la aplicación efectiva de las normas	Mecanismos para el cumplimiento de la normatividad vigente.
	Mecanismos para fomentar la cultura de la legalidad.
Estrategia Anti trámites	Guía de Trámites.
Estrategia para mejorar la atención al ciudadano	Atención al Ciudadano.
	Canal Presencial.
	Canal Virtual, chat y mensajería de Texto SMS.
	Canal Call Center, Acualinea gratuita de atención al cliente.
	Canal Defensoría al Ciudadano.
	Gestión Comunitaria.
Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno	Divulgación.
	Evaluaciones.
	Actividades específicas de la Oficina de Control Interno y Gestión.

Tabla 13

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



Convenios

Convenio Interadministrativo IDU

El objetivo es la ejecución conjunta de todas las etapas de los proyectos de infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado y de infraestructura vial y de espacio público para los proyectos que involucren a ambas entidades, con el fin de agilizar las obras con el menor impacto posible en la movilidad y seguridad de los peatones.

El Convenio Interadministrativo 010 de 2008 suscrito entre el IDU y la EAAB, ha permitido realizar de forma coordinada las intervenciones de redes hidráulicas y vías y espacio público en toda la ciudad. Este Convenio permite a las dos (2) entidades ejecutar obras de manera integral y realizar el reconocimiento económico de las obras de competencia de cada una de la partes bien sea por giro de recursos anticipados a la entidad ejecutora o vía cruce de cuentas.

Convenios Interinstitucionales

CONVENIO	
Institución de desarrollo urbano IDU.	Empresa de TELEC. de Bogotá ETB.
Programa de naciones unidas.	Empresas publicas de Cundinamarca S.A ESP.
Secretaria de educación.	Jardín Botánico José Celestino Mutis.
Aguas de Bogotá S.A ESP.	Empresa de Servicios Públicos.
Unidad administrativa especial de rehabilitación y mantenimiento vial – UMV.	Conservation international foundation.
Fundación humedal de torca Guaymaral	EAAB - instituto de desarrollo urbano IDU.
Fundación natura.	FOPAE.
Fundación alma.	CODENSA.

Tabla 14

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Actualmente tenemos dos convenios de investigación y transferencia de conocimiento con la universidad nacional de Colombia.

- o Desarrollo investigación científica paramos colombianos frente al cambio climático
- o Definir el caudal ecológico en el Río Guatiquía del sistema Chingaza.



Convenio Fondos de Desarrollo Local FDL

La EAAB-ESP ha suscrito diferentes convenios interadministrativos con las Alcaldías Locales, con parte del apoyo en materia de acueducto y alcantarillados a los Fondos de Desarrollo Local (FDL) establecido mediante el Decreto 101 del 11 de marzo de 2010 emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Lo anterior, como un acuerdo de cooperación entre las partes intervinientes, que permita el diseño, la ejecución e Interventoría de obras de saneamiento básico así como el mantenimiento y operación de infraestructura de acueducto y alcantarillado, por iniciativa y con cargo a los fondos de desarrollo local.

EAAB Transparente en la Gestión Jurídica

En relación a notificaciones y autenticaciones, se tramitaron en total 846 resoluciones de las cuales fueron notificadas 185; 34 fueron publicadas en el Registro Distrital y 597 fueron comunicadas, además se encuentran debidamente escaneadas y cargadas en el normograma para la consulta general de todos los funcionarios de la EAAB-ESP.

TIPO DE PROCESO	INICIADO POR LA EAAB ESP	EN CONTRA DE LA EAAB ESP	TOTAL
Acciones populares	0	101	101
Acciones de grupo	0	23	23
Acciones de cumplimiento	0	1	1
Jurisdicción contencioso administrativa	626	86	712
Jurisdicción civil	469	37	506
Jurisdicción laboral	42	245	287
Jurisdicción penal	3.292	6	3.298
Jurisdicción arbitral	20	237	257
Total	4.449	736	5.185

Tabla 15

Fuente: Gerencia Jurídica

En desarrollo a los proceso de Representación Judicial y Actuación Administrativa, durante el año 2012 se radicaron más de 1.500 nuevos procesos y se ha realizado la representación judicial en más de 3.500 procesos activos que vienen de los años anteriores, cuya relación total de procesos activos. A continuación se presenta los fallos durante el 2012:

FALLOS A FAVOR DE LA EAAB ESP	
TIPO DE PROCESO	TOTAL
Acción de cumplimiento	3
Acción popular	16
Jurisdicción contencioso administrativa	27
Jurisdicción civil	3
Jurisdicción laboral	35
Jurisdicción arbitral	12
TOTAL	96

Tabla 16

Fuente: Gerencia Jurídica



FALLOS DESFAVORABLES	
TIPO DE PROCESO	TOTAL
Acción de cumplimiento	1
Acción popular	5
Jurisdicción contenciosos administrativa	8
Jurisdicción laboral	6
TOTAL	20

Tabla 17

Fuente: Gerencia Jurídica

En lo relacionado a acciones de tutela tenemos que durante este periodo se han atendido un total de 357 Acciones de Tutela, dentro de las cuales se han proferido 296 fallos a favor de la Empresa, entre sentencias de primera y segunda instancia; en el resto de los casos se tutelaron los derechos invocados por los accionantes, ordenando a la EAAB a desarrollar actividades para la protección de los derechos violados y actualmente se encuentran 72 tutelas activas pendientes de que se profiera decisión definitiva.

Durante el 2012 el Comité de Conciliación celebró 42 sesiones discriminadas de la siguiente manera:

AÑO	ORDINARIOS	EXTRARORDINARIOS	TOTAL
2012	26	16	42

Tabla 18

Fuente: Gerencia Jurídica

En dichas sesiones se sometieron a consideración del Comité 255 casos discriminados de la siguiente forma:

AÑO	CONCILIAR	NO CONCILIAR	Otros
2012	11	173	71

Tabla 19

Fuente: Gerencia Jurídica

Durante el año 2012 se sometieron a consideración del Comité de Conciliación y Defensa Judicial 10 casos para estudio de inicio de acción de repetición, de los cuales 7 casos contaron con decisión de no iniciar la acción correspondiente.

AÑO	% DE ÉXITO PROCESAL
2012	82.9%

Tabla 20

Fuente: Gerencia Jurídica

En el proceso judicial de defraudación a la fecha se han realizado 3.697 denuncias por defraudación de fluidos y la estrategia para la recuperación de dineros públicos traducida en la formulación de acuerdos de pago a permitido que sean recuperados \$2.841 millones.



Procesos Disciplinarios

En el 2012 se recibieron 201 quejas o informes y se decidieron 118 procesos.

En el proceso de investigaciones disciplinarias se busca analizar las circunstancias de tiempo modo y lugar en que se sucedieron los hechos e individualizar al autor o autores de los mismos, unificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de causal de exclusión de responsabilidad para adoptar los correctivos disciplinarios que en derecho correspondan.

Se continuaron los programas de capacitación que los empleados públicos y principalmente para el personal que ingresa a la entidad, se han implementado refuerzos de principios éticos y morales que generen sentido de pertenencia a la EAAB. Adicionalmente en la página web se publicaron artículos editoriales de el deber de informar, La falsedad es un delito, La importancia que tiene la capacitación en la prevención, El riesgo de conducir embriagado y La importancia de acatar las normas de seguridad industrial.

Proceso de Contratación

A continuación se describe de manera detallada la información sobre los procesos tramitados, donde se contrataron 1.059 procesos con corte al 30 de diciembre de 2012, realizando comparativos con los resultados obtenidos durante el año 2011.

Numero de Procesos		
Año	2011	2012
Directo a un invitado	370	286
Otros contratos	54	26
Privada o con pluralidad	10	11
Proceso <100 smmlv	386	629
Publica	50	79
Urbanizadores	4	28
Total	874	1059

Tabla 21

Fuente: Gerencia Jurídica

En relación con el presupuesto se presenta los siguientes datos:

Año	Presupuesto			
	2011		2012	
Directo a un invitado	\$107.545 millones	16%	\$161.033 millones	30%
Otros contratos	\$238.660 millones	35%	\$131.947 millones	24%
Privada o con pluralidad	\$8.174 millones	100%	\$9.101 millones	2%
Proceso menores 100 smmlv	\$10.689 millones	2%	\$14.349 millones	3%
Publica	\$21.529 millones	47%	\$226.972 millones	42%
Urbanizadores	0	0%	0	0%
Total	\$686.598 millones	100%	\$543.404 millones	100%

Tabla 22

Fuente: Gerencia Jurídica



En cuanto al aumento en las contrataciones directas, estas obedecen a los nuevos retos que afronta la EAAB como son la retoma de las operaciones comerciales y la gestión en la prestación del servicio de aseo en la ciudad.

Año 2011			Año 2012		
No Procesos		No Oferentes	No Procesos		No Oferentes
Públicas	62	431	Públicas	67	541
Privadas	15	41	Privadas	8	16
Total	77	472	Total	75	557

Tabla 23

Fuente: Gerencia Jurídica

Mejoras al Proceso de Contratación:

1. Verificación y consolidación de la base de datos del registro de proponentes en la página web y SAP.
 - o Agiliza la elaboración del certificado de estado de oferentes frente al registro de proponentes de la Empresa.
 - o Validación de información tanto del sistema como en la documentación.
 - o Base de datos robusta, segura y confiable.
2. Implementación del indicador de tiempo de los procesos en SAP.
 - o Información sin errores, verídica y confiable.
 - o Agilidad en el tiempo del proceso del cálculo del indicador.
3. Cambio de las condiciones técnicas en las licitaciones.
 - o Pluralidad de oferentes en las licitaciones.
 - o Fortalece el principio de la transparencia.
 - o Nuevos proveedores.
4. Implementación en SAP del control de tiempos del proceso.
 - o Genera alarmas sobre los procesos a punto de vencer por tiempos.
 - o Proporciona la facilidad de seguimiento y control sobre el proceso.
 - o Permite realizar la verificación de puntos críticos sobre la ejecución del proceso.
5. Cambio operativo en la radicación de procesos en SAP.
 - o Optimiza el tiempo de radicación de los contratos.
 - o Disminuye los tiempos de ejecución del proceso de manera general.



FINANCIERA

“PROMOVER LA GESTIÓN EFICIENTE Y TRANSPARENTE DE LOS RECURSOS PARA LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA”

MANTENER LA SOLIDEZ Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Sostenibilidad Financiera ·
NIIF ·

OPTIMIZAR LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS

Gestión de Financiación ·
Nuevas Fuentes de Financiamiento ·

LOGRAR LA EFICIENCIA EN LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y GASTOS

Análisis EBITDA 2012 ·
Cuarto Estado Financiero – Redistribución de los Ingresos ·
Gestión Financiera ·



FINANCIERA



“ PROMOVER LA GESTION EFICIENTE Y TRANSPARENTE DE LOS RECURSOS PARA LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA ”

MANTENER LA SOLIDEZ Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X			8	

Durante el 2012 obtuvimos:

- o Margen neto de 14.75% y un promedio de 11.4% frente al 2011.
- o Margen operacional de 11.11% y un promedio de 9.5% frente al 2011.

Sostenibilidad Financiera

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ha realizado las siguientes actividades que se han enfocado a mantener la solidez y sostenibilidad financiera:

1. Recuperación cartera Resolución 0448/2011 mediante las siguientes Estrategias de recaudo de cartera:
 - o Realización de campañas de financiación y Ferias de servicio al ciudadano.
 - o Desplazamiento a los Puntos de Atención de las zonas 1, 2, 4 y 5, donde se encuentra concentrado el mayor número de usuarios del Ciclo I, para brindar un mejor servicio y comodidad al usuario.
2. Avance recuperación trimestral cuentas Ciclo: Maximizar ingresos gestión Coactiva Resultados y nivel de cumplimiento de la recuperación cartera para el ciclo I.

CARTERA CON ACUERDO DE PAGO	CARTERA RECUPERADA	CARTERA EN PROCESO DE RECUPERACION
\$ 1.248 millones	\$ 377 millones	\$ 871 millones

Tabla 24

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

En el año 2012 se firmaron 1.828 acuerdos de pago por un valor de \$1.248 millones de los cuales se ha recaudado el 30,21% y el 69,79% restante está proyectado para recaudar en cuotas según el plan de pagos realizado a cada usuario del servicio.



3. Financiaciones realizadas por etapa de cobro: Maximizar ingresos gestión Coactiva Resultados y nivel de cumplimiento de la recuperación cartera para el ciclo I.

FINANCIACION A CARGO DE	NO. CUENTAS CONTRATO	CARTERA FINANCIADA	CARTERA RECAUDADA	CARTERA EN PROCESO DE RECUPERACION
PREJURIDICO	175	\$ 91 millones	\$ 21 millones	\$ 69 millones
PERSUASIVO	1529	\$1.059 millones	\$ 334 millones	\$ 724 millones
COACTIVO	124	\$ 97 millones	\$ 21 millones	\$ 76 millones
TOTAL	1828	\$ 1.248 millones	\$ 377 millones	\$ 871 millones

Tabla 25

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

4. Calificación de riesgo: La Empresa mantiene su perspectiva Estable en los resultados obtenidos en la Calificadora de riesgo, actualmente mantenemos la calificación AAA de la capacidad de pago de la EAAB-ESP y la calificación AAA de la operación de titularización.

CALIFICACION FIRMA	2010	2011	2012
CALIFICADORA FITCH	AAA	AAA	AAA

Tabla 26

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

NIIF

Como parte de estrategia, la empresa da cumplimiento a la implementación de las Normas Internacionales NIIF de la siguiente manera:

- o Inicialmente la implementación de las NIIF, se basó en las Resolución No. SSPD - 20101300021335 del 28 de junio de 2010, mediante la cual se adoptaba el Modelo General de Contabilidad para empresas prestadoras de Servicios Públicos.
- o Posteriormente y mediante Resolución No. SSPD - 20111300016175 del 17 de junio de 2011, se modifica el proceso de convergencia hacia el Modelo General de Contabilidad para empresas prestadoras de servicios públicos, aclarándose en su PARÁGRAFO PRIMERO, que..." se establece que la fase II de la Etapa de Transición y la Etapa de Adopción del proceso de convergencia, quedan condicionadas, en los términos del artículo 240 de la ley 1450 de 2011, a que se surta la revisión del MGC, por parte del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, y por lo tanto si a 31 de diciembre del año 2011 no se ha efectuado dicha revisión, la Fase II de la etapa de Transición y la Etapa de Adopción quedaran suspendidas desde el 1 de enero de 2012 hasta tanto no se cumpla con la referida condición".
- o Por lo anterior y teniendo en cuenta la suspensión a que hace referencia el punto anterior, se encuentra en proceso de liquidación el contrato realizado con la firma BAKER TILLY COLOMBIA - AURIGA, mediante la cual se efectuó la evaluación de los impactos cuantitativos de orden tecnológico, funcional, contable y financiero con corte a Diciembre de 2010 y junio de 2011 (este contrato fue suscrito para dar cumplimiento a la resolución de la SSPD).
- o Finalmente y de acuerdo con el oficio No. OFI-12-00099881 del pasado 13 de Septiembre, expedido conjuntamente, por la Alta Consejería Presidencial para la Gestión Pública y Privada, por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y por el



Ministerio de Comercio Industria y turismo, se decide modificar el cronograma para la aplicación de el proceso de aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, de la siguiente manera:

Para los usuarios que conforman el grupo I: Fecha de expedición de las normas NIIF: a más tardar 31 de diciembre de 2012, Periodo de preparación obligatoria Año 2013, Fecha de transición – balance de apertura: 1° de Enero de 2014, Fecha de aplicación (primer comparativo): 31 de diciembre de 2014 y Fecha de reporte – Estados Financieros NIIF- : 31 de diciembre de 2015.

Por lo anterior la Empresa a través de su Gerencia Corporativa Financiera continuará con el proceso de implementación de las NIIF, atendiendo la directriz que sobre el tema, expida el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 240 de la ley 1450 de 2011.

OPTIMIZAR LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X				

	Unidad	2011	2012	▲ 2012/2011
Garantizar las fuentes de financiación internas y externas				
Endeumiento Total		37.94	38.90	2.5%
Endeumiento Financiero		5.43	5.17	-4.9%
Ingresos operacionales causados	Mill\$	1,323,769	1,400,294	5.8%
Recaudo en venta de servicios	Mill\$	1,223,998	1,248,230	2.0%
Cartera >= 1 día	Mill\$	80,736	84,177	4.3%

Tabla 27

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

Gestión de Financiación

La priorización de proyectos de inversión, acordes a las necesidades de las áreas, y el modelo de proyecciones financieras se encuentran organizadas a la gestión empresarial, que se plasma en el plan general estratégico y el plan financiero. Este proceso se ejecuta con los lineamientos del Plan de Desarrollo Distrital, el plan de ordenamiento territorial y aspectos legales entre otros.



Nuevas Fuentes de Financiamiento

1. Estructuración líneas de crédito.
2. Liderazgo y realización de todas las gestiones necesarias para llevar a cabo la Operación de manejo para los vencimientos de bonos mediante la modalidad de subasta inglesa en reversa. Esta operación representa un cambio en el costo financiero del IPC +8.99 EA al DTF +2.63%, que representa ahorros anuales a la EAAB del orden de \$ \$5.292 millones.
 - o Coordinación de las actividades necesarias para la elaboración del cálculo actuarial y sus respectivas proyecciones.

LOGRAR LA EFICIENCIA EN LOS COSTOS DE OPERACIÓN, GASTOS

ECONÓMICO	ENTORNO		ODM	PPG
	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X		8	

Análisis EBITDA 2012

El EBITDA real muestra un mayor valor al planificado arrojando un saldo de \$666.622 millones y una relación Ebitda/ingresos de 47.6%. El margen para atender egresos no operativos, servicio de la deuda, realizar la inversión y generar rentabilidad es en términos de valores causados mayor al planificado. El comportamiento favorable del Ebitda en realidad tiene que ver, con la mayor causación en el ingreso por valor de \$86.457 y la menor causación de los costos y gastos efectivos por valor de \$50.102 millones.

A diciembre los costos y gastos efectivos alcanzaron \$733.671 millones, los que frente a \$783.772 millones planificados arrojan un comportamiento favorable de \$50.102 millones. Se destaca los rezagos en las cuentas de costos de operación y mantenimiento (\$45.187 millones), Gestión Comercial (\$4.714 millones) y insumos directos (\$3.253 millones). El rubro que muestra mayor ejecución frente a su planificación es Servicios personales (\$11.130 millones) y pago de tasas por uso y retributiva (\$749 millones). Si se compara el total de costos y gastos ejecutados a diciembre con los correspondientes al año anterior (\$714.115 millones) se observa un crecimiento del 3%.

En materia de ingresos estos crecen al 6%, 4,2% real. El crecimiento se origina en estabilización del consumo medio 12,48 m3/usuario (esto se observa desde el 2011), anticipo de ciclos de facturación ocasionado por la finalización del contrato especial de gestión e incorporación de 72.600 nuevos usuarios.

En materia de gastos, estos crecen en 3% o menor a 1% en precios constantes. Entre los gastos que muestran crecimiento están los servicios personales 15%. El mayor valor se explica por el incremento del salario aplicado en la Empresa en el 2012 que fue del 6%, el reconocimiento de la bonificación no prestacional por firma de la convención colectiva de trabajo que correspondió a \$1'150.000 para cada trabajador beneficiario de la Convención y el pago de la prima de productividad por valor total de \$3.138 millones.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ					
CONCEPTOS A Diciembre (Cifras en Millones)	2011 (Enero-Dic.)	2012		Por ejecutar	VARIACIÓN % (Enero -Nov. 2012/11)
		Plan Año	Real Enero -Dic.		
INGRESOS OPERACIONALES	1.323.769	1.313.836	1.400.293	86.457	6%
Costos y gastos de personal	321.673	358.891	370.021	-11.130	15%
Honorarios	25.698	25.304	24.404	900	-5%
Gestión Comercial	105.560	117.968	113.254	4.714	7%
Costos de operación y mantenimiento	76.990	95.700	50.513	45.187	-34%
Insumos Directos	82.463	82.904	79.652	3.253	-3%
Costos y Gastos Generales	41.047	39.176	38.065	1.111	-7%
Seguros	9.947	10.981	8.899	2.082	-11%
Medio Ambiente	15.611	14.222	14.971	-749	-4%
Impuestos y contribuciones	35.126	38.627	33.892	4.735	-4%
COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS	714.115	783.772	733.671	50.102	3%

Índice Trabajo (Ctos Efect./Tot Ing. oper.)	53,9%	59,7%	52,4%
EBITDA EN MILLONES	609.654	530.064	666.622
EBITDA EN PORCENTAJE	46,1%	40,3%	47,6%

Tabla 28

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

Cuarto Estado Financiero – Redistribución de los Ingresos

CONCEPTOS	Cifras en Mill \$		2012%	▲ 2012/11
	Enero a Diciembre 2011	Enero a Diciembre 2012		
Total Ingresos	1.323.769	1.400.294		5,8%
Ingresos operacionales	1.323.769	1.400.294		
- Costos directos	82.940	80.644	100,0%	-2,8%
Insumos químicos	10.839	11.157	13,8%	2,9%
Compra de agua Tibitoc	42.105	44.294	54,9%	5,2%
Energía para bombeo	29.519	24.201	30,0%	-18,0%
Uso agua cruda (CAR).	477	992	1,2%	108,0%
Valor agregado generado	1.240.829	1.319.649		6,4%
Grupos de Interés	1.240.829	1.319.649	100,0%	
Trabajadores	447.811	510.663	38,7%	14,0%
Costo laboral efectivo	300.140	325.078	24,6%	8,3%
Provisiones pensionales	147.671	185.585	14,1%	25,7%
Proveedores de bienes y servicios	202.444	192.006	14,5%	-5,2%
Estado	133.970	164.578	12,5%	22,85%
Reinversión social y ambiental	456.359	452.403	34,3%	-0,9%
Proveedores financieros*	244	0	0,0%	-100,0%

*Otros ingresos (financieros y diferencia en cambio) mayor a otros gastos (intereses, comisiones, financieros y diferencia en Cambio).

Tabla 29

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



Gestión Financiera

Balance General

Activo

ACTIVO	Millones de pesos					Participación				
	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12
CORRIENTE	1,269,393	1,188,804	1,129,735	1,109,113	1,546,523	17%	15%	14%	12%	15%
Efectivo	169,674	183,527	177,681	156,987	205,179					
Inversiones	594,321	491,796	393,528	462,711	624,331	8%	6%	5%	5%	6%
Deudores	344,912	376,702	366,167	354,970	501,702	5%	5%	4%	4%	5%
Inventarios	19,515	18,031	18,987	20,477	20,559					
Otros activos (Diferidos)	140,971	118,750	173,372	113,969	194,752					
NO CORRIENTE	6,374,496	6,827,498	7,194,154	8,392,005	8,441,086	83%	85%	86%	88%	85%
Inversiones	33,126	10,398	82,350	89,291	65,724					
Deudores	48,708	54,231	42,148	30,902	21,237					
Propiedades, planta y equipo	4,014,476	4,425,417	4,654,172	4,960,645	5,005,298	53%	55%	56%	52%	50%
Bienes de beneficio y uso publico	20,118	28,302	29,401	35,799	45,264					
Otros activos (valorizaciones y reserva actuarial)	2,258,067	2,309,150	2,386,082	3,275,367	3,303,563	30%	29%	29%	34%	33%
TOTAL ACTIVO	7,643,888	8,016,302	8,323,888	9,501,118	9,987,608	100%	100%	100%	100%	100%

Pasivo

PASIVO	Millones de pesos					Participación				
	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12
CORRIENTE	242,216	233,226	193,241	395,293	555,149	3%	3%	2%	4%	6%
Operaciones de crédito público y financiamiento banca central (13)	42,964	16,145	0	70,000	200,000					
Operaciones de financiamiento e instrumentos derivados (14)	-11	1,108	0	0	0					
Cuentas por pagar (15)	71,162	84,202	69,116	77,152	72,250					
Obligaciones laborales y de seguridad social integral (16)	24,210	27,324	27,355	28,442	30,057					
Otros bonos y títulos emitidos	36	0	0	0	0					
Pasivos estimados (17)	100,382	96,507	92,967	215,236	249,535					
Otros pasivos (18)	3,472	7,939	3,803	4,463	3,308					
NO CORRIENTE	2,905,740	3,070,188	3,105,293	3,209,436	3,330,185	38%	38%	38%	34%	33%
Operaciones de crédito público y financiamiento banca central (13)	564,847	517,648	516,000	446,000	316,000	7%	6%	6%	5%	3%
Operaciones de financiamiento e instrumentos derivados (14)	1,663	0	0	0	0					
Cuentas por pagar (15)	46,762	50,985	41,835	73,218	72,404					
Pasivos estimados (17)	1,791,647	1,963,682	1,993,623	2,130,453	2,279,961	23%	24%	24%	22%	23%
Otros pasivos (18)	500,821	537,873	553,834	559,766	661,820	7%	7%	7%	6%	7%
TOTAL PASIVO	3,147,957	3,303,414	3,298,534	3,604,730	3,885,335	41%	41%	40%	38%	39%
PATRIMONIO	4,495,932	4,712,888	4,884,349	5,896,388	6,102,274	59%	59%	60%	62%	61%
TOTAL PASIVO y PATRIMONIO	7,643,888	8,016,302	8,182,883	9,501,118	9,987,608	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 30

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

Para mas información sobre la Gestión Financiera, Estados Financieros a la fecha, opiniones del auditor y documentos de análisis puede ingresar la pagina web de la empresa:

<http://www.acueducto.com.co>



PROCESOS

**“LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA
Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”**

DISMINUIR LAS PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE

**ADAPTAR LA CAPACIDAD DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
A LAS NECESIDADES DE REDENSIFICACIÓN Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO EN EL
MARCO DE LA LEY**

REDUCIR LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

- Implementación del Plan Preventivo
- Gestión de Obras
- Sistema de Abastecimiento
- Sistema de Distribución



PROCESOS

“LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

MITIGAR EL IMPACTO DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN LA CALIDAD DEL AGUA DE LOS CUERPOS RECEPTORES

Gestión de Obras ·
Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - Psmv ·

CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

CONTRIBUIR EN LA RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ECOLÓGICO Y PARTICIPATIVO DEL SISTEMA HÍDRICO CON UN ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD TERRITORIAL

Gestión en Cuencas Abastecedoras ·
Gestión de Humedales ·
Gestión de Emisiones Atmosféricas ·



PROCESOS

“LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO ASERTIVO CON TODOS LOS ACTORES

Campañas ·
Modelo de Gestión Social ·

FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Canales de Atención ·
Retoma de Procesos Tercerizados con Gestores ·
Sistema Integrado de Gestión ·
Gestión Integral de Riesgo ·
Modelo Estándar de Control Interno ·
Subsistema de Responsabilidad Social ·



PROCESOS

“LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

- Sistema de Gestión Ambiental
- Manejo de Recursos
- Compras Ambientales
- Gestión de Residuos Convencionales
- Gestión de Vertimientos
- Gestión en el Trámite de Licencias y Permisos
- Implementación del Nuevo Manual de Manejo del Impacto Ambiental Urbano NS:38

FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Sistema de Gestión de Infraestructura



PROCESOS



“LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTION INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTION PÚBLICO”

En la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, se desarrollan los proyectos con el fin de lograr los más altos estándares de cobertura y calidad en la prestación de los servicios, según lo establecido en el Decreto 314 de 2006, anexo 2 del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, los proyectos brindan los siguientes beneficios a los grupos de interés.

Tipo de proyectos	Componentes	Impacto directo	Impacto indirecto
Acueducto	Almacenamiento Potabilización Red matriz Red secundaria Red local	Agua potable Calidad del servicio Reducción de morbilidad y mortalidad Ahorro en costos económicos y de tiempo Reducción de violencia intrafamiliar Mejoramiento de viviendas	Valor de uso de agua Valor de la salud Costos evitados de salud Valor del tiempo ahorrado Incremento en el valor de la vivienda
Alcantarillado	Red local sanitaria Red secundaria sanitaria Interceptores Red local pluvial Red secundaria pluvial Colectores y canales Quebradas y humedales Zonas de ronda	Evacuación de aguas residuales Calidad de los cuerpos de agua naturales Reducción de morbilidad y mortalidad Prevención de inundaciones Seguridad Hábitat para especies Educación e investigación Funciones de los ecosistemas Regulación hídrica Valorización de viviendas	Valor de uso del servicio Valor de la recreación Valor de la salud Costos evitados por daño patrimonial Valor de la vida Valor por seguridad ciudadana Valor del hábitat Valor uso colectivo Valor de funcionales Incremento en el valor de la vivienda
Institucionales		Mejoras en la prestación del servicio Reducción en costos de funcionamiento Mejoras en la atención al cliente	Valor del uso del servicio Ahorro en costos de la empresa Ahorro en costos de tiempo productivo en los hogares

Tabla 31

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



DISMINUIR LAS PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	8	

Disminuimos el Índice de Perdidas por Usuario Facturado de 7.76 A 7.31 en el 2012.

PROYECTO	
Construcción de las redes provisionales para el control de pérdidas técnicas asociadas a las clandestinas masivas.	Área de cobertura del barrio el Edén el Paraíso de la Zona 4 de la EAAB.

Tabla 32

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



ADAPTAR LA CAPACIDAD DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A LAS NECESIDADES DE REDENSIFICACIÓN Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9

Continuamos con una cobertura residencial y legal de acueducto de 99.9%, cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario de 99.2% y cobertura de alcantarillado pluvial de 98%. Año 2011 y 2012.



PROYECTO	
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio san Cristóbal
Diseño y construcción de redes de acueducto y alcantarillado sanitarias.	Barrio la chucua
Renovación de redes locales de acueducto.	Barrio estrella, soledad, Colombia
Renovación redes de acueducto.	Barrio la rosita
Rehabilitación red de alcantarillado.	Barrio san Vicente fase 1
Rehabilitación de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio Fátima
Diseño y construcción de las redes de acueducto para usuarios irregulares agrupados.	Barrios tesoro, villa Israel II y san Lorenza
Diseño y construcción de las redes de acueducto y redes de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio bonanza
Construcción y rehabilitación de las redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio marco Fidel Suarez sector san Jorge
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado sanitario.	Barrio Villa Carmenza
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado pluvial.	Barrio Versalles
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio la laguna
Renovación de redes locales de acueducto del sector hidráulico 11.	Barrios Asunción y Ortezal
Construcción del sistema de alcantarillado pluvial.	Sector Fontibón
Plan de saneamiento, manejo de vertimientos PSMV y conexiones erradas.	Zona 3 fase 11

Tabla 33

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

REDUCIR LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9

Implementación del Plan Preventivo

Para el año 2012, la Empresa implementó como plan preventivo las siguientes acciones:

- o Instalación de compuertas en las canaletas de descarga.



Bombeo de respaldo Canal Cundinamarca – Capacidad 1.2 m3/sg



Bombeo de respaldo Estación Gibraltar – Capacidad 4x0.5 m3/sg



Bombeo de respaldo Estación Gibraltar – Capacidad 2x0.5 m3/sg



Bombeo de respaldo Estación Fontibón – Capacidad 2x0.5 m3/sg



- o El reforzamiento de sus estaciones elevadoras adquiriendo bombes de respaldo.
- o Instalación de compuertas antirreflujo en las descargas pluviales a los canales aferentes al Canal Cundinamarca y en puntos claves de la Localidad de Fontibón.



- o Durante el año 2012, se suscribieron contratos para la ejecución de labores preventivas de limpieza y mantenimiento de canales y quebradas por valor de \$11.251 millones de pesos.

ZONA	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2.229
2	1.190
3	2.095
4	2.737
5	3.000

Tabla 34

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Reforzamiento y realce de puntos vulnerables del jarillón izquierdo del río Bogotá.

ZONA	LONGITUD INTERVENIDA (M)
1	83
2	3.062
3	260
5	1.370

Tabla 35

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

INTERVENCIÓN	LOCALIZACIÓN
ZONA 1 - PTAR SALITRE	
ZONA 2 – HUMEDAL JABOQUE	

ZONA 3 – ANTENA JORGE BARÓN Y ESTACION NAVARRA	
ZONA 5 – PUENTE PALO, EL CORZO, MARRANERAS Y GIBRALTAR	

Gráfica 6

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



Gestión de Obras

INVERSION \$ 5.307 millones POBLACION BENEFICIADA 54.362

PROYECTO	
Obras de mitigación de potenciales deslizamientos de tierra.	En la calle 152a con carrera 90a barrio tuna alta de la localidad de suba.
Obras de sectorización hidráulica y renovación de redes de acueducto.	Barrio Garcés navas en el sector comprendido entre la av. calle 80 a av. calle 72 por la kra. 110.
Obras de sectorización hidráulica y renovación de redes de acueducto.	Barrio villa Amalia, Bolivia, San Antonio de Engativa y la rivera en el sector comprendido entre la calle 68b y la av. calle 72 entre la kra. 106a y 113c, sector hidráulico 4.

Tabla 36

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Sistema de Abastecimiento

INVERSION \$ 27.554 millones.

PROYECTO / ACTIVIDADES
Suministro de cal hidratada y viva para las plantas de tratamiento.
Suministro de sal de mina para el proceso de desinfección y oxidación para las plantas de tratamiento.
Suministro de hidroxloruro de aluminio para la planta de Yomasa.
Suministro de polímero catiónico para la planta de Wiesner.
Suministro de cloro líquido para las plantas de tratamiento.
Suministro de sulfato de aluminio líquido y granular para las plantas de tratamiento.
Suministro de reactivos, elementos y materiales para los laboratorios de aguas y de las plantas de tratamiento Wiesner, dorado y PTAR Salitre.
Construcción de los sistemas para el control de derrames del manejo de los insumos químicos utilizados en el tratamiento de agua potable y optimización del tratamiento de las aguas residuales de la planta Wiesner.
Suministro de materiales pétreos para el tratamiento de las vías que hacen parte del sistema Chingaza - Wiesner.
Ingeniería detallada, suministro, instalación, pruebas, puesta en servicio, asistencia técnica durante operación y mantenimiento del sistema de arranque, monitoreo y control de la estación de bombeo de San Rafael.
Realizar los estudios del mapa de riesgos de vertimientos que se generan en la infraestructura y legalización de las estaciones de combustible de propiedad de la empresa que se encuentran en los sistemas de abastecimiento.

Tabla 37

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



Sistema de Distribución

INVERSION \$ 43.967 millones

PROYECTO / ACTIVIDADES	
Proyecto	Fabricación, suministro e instalación de las juntas mecánicas flexible (JMF) y construcción de obras complementarias en la línea silencio-Casablanca y un tramo de la línea Wiesner – Suba.
Beneficio	25 kilómetro de tubería red matriz protegida contra el evento sísmico, que abastece diferentes localidades de la ciudad y el municipio de Soacha.
Proyecto	Construcción de variante a la línea matriz de acueducto san diego - Vitelma de 24".
Beneficio	Asegurar la continuidad del servicio del acueducto en la zona sur-oriental.
Proyecto	Prolongación de la línea avenida ciudad de Cali.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de expansión urbanística y densificación.
Proyecto	Construcción de las obras de rehabilitación del tramo 1 de la tubería PCCB de 78" Tibitoc- Casablanca.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de acueducto en un 40% del área de servicio de la ciudad.
Proyecto	Construcción de la prolongación de la carretera 99.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de expansión urbanística y densificación.
Proyecto	Diseño y construcción desvió de la línea Usaquéen- santa lucía, en la intervención carrera 11 x av. 9.
Beneficio	Asegurar la continuidad del servicio de acueducto en la zona sur-central de la ciudad al reubicar y proteger el corredor.
Proyecto	Construcción BY-PASS línea Casablanca - Sierra morena.
Beneficio	Optimizar la operación del servicio de acueducto en la zona sur de la Ciudad.
Proyecto	Estudios de factibilidad para la ampliación del sistema red matriz acueducto suba-municipios del occidente.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de acueducto en áreas de expansión urbanística y densificación de los municipios del occidente de la sabana de Bogotá.

Tabla 38

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

MITIGAR EL IMPACTO DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN LA CALIDAD DEL AGUA DE LOS CUERPOS RECEPTORES

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9



Gestión de Obras

INVERSION \$ 17.599 millones POBLACION BENEFICIADA 40.918

PROYECTOS
Construcción alcantarillado pluvial en box Culvert, canal Cortijo en la av. 114 (av. cortijo) entre la calle 76d y el Humedal Jaboque en la Localidad de Engativá.
Limpieza y mantenimiento del canal salitre y de Río Juan Amarillo ubicado en Zona 2.
Mantenimiento de canales revestidos y no revestidos, quebradas, vallados y en general los cuerpos de agua del sistema de alcantarillado de la Zona 4.
Estabilización de taludes en puntos críticos de la quebrada trompetica en la Zona 4.
Rehabilitación de la red local del alcantarillado sanitario Barrio Compartir, Localidad 19 de Ciudad Bolívar, en el área de cobertura de la Zona 4.
Estabilización de taludes en la quebrada limas Zona 4.
Construcción de obras de reconfiguración hidráulica de las quebradas del sector Altos de la Estancia
Limpieza de sumideros transversales, laterales y convencionales para localidades Zona 4.
Reparación de domiciliarias y redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial Zona 4 grupo 1 y grupo 2.
Reparación puntuales de sumideros Zona 4.

Tabla 39

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – Psmv

Proyecto	Presentar los PSMV ante las autoridades ambientales.
Resultados	Eliminación y reducción de cargas contaminantes a las principales cuencas del Distrito.
Beneficios	Cumplimiento de la norma, mejoramiento del cuerpo de agua del recurso hídrico de Bogotá.
Proyecto	Programa de gestión integral de residuos/ subprograma de gestión integral de lodos y Biosólidos.
Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento periódico del predio de Gibraltar y el corzo 1. 2. Activación mesa interna de trabajo con la zona 5 para la definición del plan de manejo del predio Gibraltar y con la PTAR Salitre para la formulación de actividades de mejoramiento del predio el corzo 1 y creación mesa interna de gestión de lodos con las gerencias de zona, dirección de ingeniería especializada y dirección de bienes raíces activación del proyecto "estación de separación de lodos predio San Luis". 3. Activación mesa interinstitucional con la CAR para la viabilización de continuidad del uso del predio el corzo 1, por dos años adicionales y activación de mesa interinstitucional de lodos (SDH, SDP Y SDA) para la viabilización de uso de otros predios para aprovechamiento y disposición final de estos residuos. 4. Levantamiento topográfico y análisis de reportes de generación de lodos para verificar la vida útil del predio Gibraltar y levantamiento topográfico del predio el corzo 1 como soporte para la CAR. 5. Estudio de otras alternativas para el aprovechamiento de lodos y Biosólidos. 6. revisión PMA la Magdalena para el futuro uso de aprovechamiento de Biosólidos.
Beneficios	Gestión adecuada de los lodos y Biosólidos generados con la participación de las autoridades ambientales competentes.

Tabla 40

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9



El Acuerdo Distrital 489 de 2012, mediante el cual se adoptó el Plan de Desarrollo para Bogotá D.C., incluye el programa de BASURA CERO, a través del cual se busca minimizar el impacto de los escombros y residuos sólidos, con la implementación de mecanismos que impliquen un cambio cultural y de la política pública sobre el manejo de las basuras en Bogotá. Así mismo, el programa persigue fomentar la cultura de separación de residuos en la fuente, implementar la recolección separada de los mismos y propiciar el desarrollo de procesos industriales de reciclaje y de aprovechamiento final, con lo cual se la dará el menor uso posible a rellenos sanitarios.

Todo lo anterior, con el fin de lograr una sustancial reducción en la generación de residuos, incrementar la reutilización y aprovechamiento de los mismos, haciendo parte de cada una de las acciones a la comunidad en general y principalmente a quienes tienen por oficio el reciclaje en la ciudad, a fin de suprimir la segregación social y el impacto ambiental causados por el sistema actual en la prestación del servicio de aseo.

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos es la entidad que tiene el deber legal de asegurar la prestación eficiente del servicio de aseo en la ciudad de Bogotá (Acuerdo Distrital 257 de noviembre 30 de 2006). Al respecto, la UAESP consideró que la EAAB, está en capacidad de asumir la prestación del servicio público de Aseo, dada la afinidad que tiene la actividad del aseo con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así como la experiencia técnica y capacidad financiera que posee.

Bajo los parámetros establecidos por la Corte Constitucional y con el propósito de garantizar la prestación del servicio de aseo con cobertura total en Bogotá, se suscribió el Contrato Interadministrativo No. 017 de 2012 entre UAESP – EAAB cuyo objeto es: "Gestión y operación del servicio público de aseo en el área de la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que ello conlleva".



DESCRIPCION	VALOR COMPRENDIDO ADJUDICACION		
	CANT	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL CON IVA
Vehículo recolector compactador 25 yardas cubicas	143	\$ 303.465.734	\$ 43.395.600.000
Vehículo recolector compactador 16 yardas cubicas	46	\$ 233.059.130	\$ 10.720.720.000
Vehículo recolector compactador 7 yardas cubicas	16	\$ 209.055.200	\$ 3.344.883.200
Barredora	13	\$ 443.851.692	\$ 5.770.071.997
Amplirroll de 10 toneladas	15	\$ 271.440.000	\$ 4.071.600.000
Volqueta de 14M3	10	\$ 244.760.000	\$ 2.447.600.000
Volqueta 7 M3	35	\$ 189.660.000	\$ 6.638.100.000
TOTAL			\$ 76.388.575.197

Tabla 41

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

El objetivo de nuestro programa basura cero es lograr que los residuos sólidos no sean enterrados o incinerados, sino aprovechados y devueltos al ciclo productivo en un 100%.



Así mismo, para estructurar la parte técnica y operativa de la prestación del servicio de aseo, la EAAB suscribió contrato No. 2-02-11100-0784-2012 de 2012 con la Empresa Gestión Integral del Medio Ambiente GIMA Ltda., por la suma de \$500 millones, cuyo objeto es “Asesorar a la gerencia general en el diseño e implementación de un sistema óptimo para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Bogotá, según lo definido en el acuerdo de Junta Directiva no.12 de 2012.”. Es importante precisar que el servicio de aseo en Bogotá inició a partir del 18 de diciembre de 2012 con base en el esquema operativo actual y durante un período de transición, se migrará al esquema óptimo propuesto, el cual está orientado a facilitar mayor calidad en todos los componentes del servicio, cobertura total y el cumplimiento de los mandatos de la Corte Constitucional.

Para articular la prestación del servicio de aseo con el tema ambiental, la EAAB suscribió el contrato de prestación de servicios No. 2-05-24100-0757 de 2012, por valor de \$30.4 millones, cuyo objeto es “Prestación de servicios profesionales para asesorar a la dirección de saneamiento ambiental en los aspectos técnicos y jurídicos relacionados con la implementación del programa de Basura Cero, dentro del marco SGA en la EAAB y lo establecido en el Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana 2012-2016.

Para la operación del servicio de aseo, la EAAB suscribió con la Empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP, el Contrato Interadministrativo No. 1-07-10200-0809 de 2012, cuyo objeto es “Realizar las actividades operativas para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias en toda la ciudad de Bogotá D.C., bajo la dirección y supervisión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP”. El monto acordado para la ejecución del contrato es de hasta \$116.000 millones, de los cuales \$7.386 millones serán ejecutados directamente por la EAAB y \$108.614 millones se destinarán al pago de los servicios prestados por la Empresa Aguas de Bogotá S.A.



Para la interventoría técnica y operativa del contrato suscrito con Aguas de Bogotá, la EAAB suscribió el contrato No. 2-15-10200-0958-2012 con la Empresa Interestudios Ingeniería Ltda., por \$499.6 millones, cuyo objeto es “Realizar la interventoría al convenio interadministrativo entre la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá y Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., que tiene como objeto la operación en los componentes de recolección, barrido, limpieza de áreas públicas”.

La gestión comercial del servicio de aseo incluye la atención al usuario. Para tal fin, la EAAB la EAAB suscribió el contrato No. 2-05-10200-0871-2012 con la Empresa Outsourcing S.A., por \$376.3 millones, cuyo objeto es “Prestación de servicios de plataforma hardware y software para operación y el seguimiento del Contact Center servicio de aseo - línea 110”.

Para fortalecer a la EAAB en la puesta en marcha del nuevo esquema operativo de prestación del servicio de aseo de manera integral, la EAAB suscribió el contrato No. 1-05-10200-0870-2012 con la Empresa Gestión Integral del Medio Ambiente GIMA Ltda., por \$735.3 millones, cuyo objeto es “Asesorar a la EAAB-ESP en la programación y seguimiento de las actividades de gestión comercial, de operación técnica y de organización administrativa, asociados a la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Bogotá”.

CONTRIBUIR EN LA RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ECOLÓGICO Y PARTICIPATIVO DEL SISTEMA HIDRICO CON UN ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD TERRITORIAL

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9

Gestión en Cuencas Abastecedoras

BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Contar con información Regional de oferta, demanda, disponibilidad y riesgo del recurso hídrico que contribuya en la toma de decisiones para el ordenamiento territorial entorno al agua.
- o Contar con información sistematizada, en tiempo real, veraz, flexible, estándar e integral para la consulta de las diferentes entidades.

Acciones Territoriales para afrontar el Cambio Climático y la Regulación Hídrica	
Principales resultados	-Constitución de equipos de trabajo y manifiestos de interés por parte del IDEAM, CAR, SDA, FOPAE y la EAAB de trabajar conjuntamente en el desarrollo de la Evaluación Regional del Agua -Propuesta de Convenio para dar inicio a las acciones enmarcadas en la Evaluación Regional del Agua -Levantamiento del inventario de información relacionada con calidad, cantidad, disponibilidad y vulnerabilidad del recurso hídrico al interior de la CAR, SDA, FOPAE y la EAAB
Retos 2013	-Consolidación y formalización del arreglo Institucional -Avanzar en el diagnóstico de la información y los sistemas de información con los que cuenta la región para la implementación de la Evaluación Regional del Agua -Avanzar en la estructura del Sistema de Información de la Evaluación Regional del Agua para la Región (Bogotá – Cundinamarca) -Elaborar el documento maestro de la Evaluación Regional del Agua

Tabla 42

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



BENEFICIOS DEL PROYECTO A LA COMUNIDAD

- o Alternativas sostenibles de producción.
- o Aumento de la competitividad.
- o Mejoramiento de la calidad de vida de comunidades rurales.
- o Mejoramiento del entorno ambiental, recuperación y conservación de ecosistemas estratégicos para la conservación del recurso hídrico.

Corredor de Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero y Cerros Orientales	
Principales resultados	<p>-Impulsar el crecimiento regional, la equidad entre regiones, disminuir los índices de pobreza</p> <p>-Aunar esfuerzos financieros, técnicos y de gestión para el logro de los objetivos propuestos en los planes de desarrollo respectivos y conjugan una estrategia interinstitucional que permitiera en una primera fase la formulación del respectivo programa para su presentación y aprobación al OCAD con lo cual obtener una importante fuente de financiación.</p> <p>-Establecimos una Instancia de gestión y una instancia técnica (denominadas "mesa de gestión y mesa técnica respectivamente) conformadas por funcionarios de diferentes entidades Para el caso de Bogotá se estableció la participación de la EAAB en cabeza de la Gerencia Corporativa Ambiental, la Secretaría Distrital de Planeación en Cabeza de la Dirección de Integración Regional, Nacional e Internacional - DIRNI, la Secretaría Distrital de Ambiente; para el caso de Cundinamarca se delegó la representación en cabeza de la Secretaría de Región Capital e Integración Regional con el acompañamiento de la Secretaría Departamental de Planeación</p> <p>-Se vincularon las autoridades ambientales con injerencia en la zona: Parques Nacionales, Corpoguvio, Car, Corporinoquia, Cormacarena y posteriormente representantes de cada uno de los entes territoriales presentes en el área del proyecto</p>
Retos 2013	<p>-Consolidar el modelo de administración e implementación del proyecto</p> <p>-Ejecutar los recursos que se incorporen a la EAAB para el 2013</p>

Tabla 43

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



**POBLACION BENEFICIADA
8.5 MILLONES
BOGOTANOS Y HABITANTES
DE LOS MUNICIPIOS ALEDAÑOS**



BENEFICIOS DEL PROYECTO

Adquirir conocimiento y experiencia en la implementación de tecnologías que contribuye en la transformación de los sistemas productivos convencionales hacia sistemas sostenibles de conservación – producción.

Proyecto Plan de Manejo Ambiental para la Operación del Sistema Chingaza	
Principales resultados	Elaboración del Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA) No 10 con los respectivos soportes, en el cual se reportó a la Autoridad Nacional de Licencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el avance y cumplimiento de los cerca de 100 proyectos del PMA
Retos 2013	<ul style="list-style-type: none"> -Avanzar en la ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los componentes de mejoramiento ambiental de la producción agropecuaria y gestión socioambiental en el área de influencia de dicho sistema -Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo de una investigación dirigida a definir el caudal ecológico del Río Guatiquía del Sistema Chingaza, en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental según lo establecido en la Ficha de Monitoreo y Seguimiento PMS-17 Seguimiento a los regímenes de caudales con fines de confirmación y/o modificación de los caudales ecológicos Fase I. -Avanzar en la implementación de los proyectos de gestión social y ambiental planteados en el PMA, con el objetivo de cumplir con lo establecido

Tabla 44

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

Aporte agropecuario en el área rural de la localidad de USME, (Reserva hidrológica SDS 2005).

**POBLACION BENEFICIADA
9000 HABITANTES**

Proyecto Fondo del Agua – Proyecto de Restauración Ecológica	
Principales resultados	Aula Ambiental consolidada, con la construcción del puente y el material vegetal nativo sembrado
	Señalización temática del aula implementada
	Propuesta de intervención en restauración para la cuenca del río Chisacá
Retos 2013	Implementar la propuesta formulada
	Consolidar un modelo de operación de la iniciativa de agua somos

Tabla 45

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Apoyó conjunto para el fortalecimiento de la gestión social y ambiental entre actores estratégicos en el territorio de Chingaza.

Convenio de Cooperación entre la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia y la EAAB	
Principales resultados	Durante el año 2012, se realizaron diferentes reuniones y comités técnicos de convenio, en los cuales se panificaron acciones conjuntas para fortalecer la gestión ambiental del PNN y Sistema Chingaza y consolidar procesos sociales en la zona de influencia. De forma conjunta con el PNN Chingaza se realizaron los talleres de educación ambiental a los actores que hacen presencia al interior de Chingaza y se tomaron decisiones para la adquisición de áreas estratégicas asociadas a las cuencas abastecedoras.
Retos 2013	Fortalecer los procesos que se desarrollan en el marco del convenio celebrado entre la EAAB y Parques Nacionales

Tabla 46

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Recuperación integral de quebradas de la ciudad.

57 KILOMETROS RECUPERADOS

Proyecto Recuperación ecológica quebradas en Bogotá	
Principales resultados	Se generó una mesa de trabajo al interior de la EAAB, conformada por profesionales de diferentes áreas de la Empresa (Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa Ambiental y Gerencia del Sistema Maestro), con el fin de realizar las actividades que permitirán la recuperación ecológica y participativa de algunas quebradas de la ciudad.
Retos 2013	Definir necesidades de acción para las quebradas que se intervendrán y desarrollar diseños para su recuperación integral.

Tabla 47

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Se definirán soluciones de intervención en quebradas.

Proyecto Protocolo de intervención en quebradas	
Principales resultados	Se generó una mesa de trabajo al interior de la EAAB, conformada por profesionales de diferentes áreas de la Empresa (Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa Ambiental y Gerencia del Sistema Maestro), con el fin de definir el protocolo de intervención en quebradas.
Retos 2013	Generar el documento "Protocolo de recuperación ecológica y participativa de quebradas en Bogotá"

Tabla 48

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



BENEFICIOS DEL PROYECTO

Mitigación de la vulnerabilidad de la población aledaña a árboles en riesgo de caída.

Proyecto Manejo silvicultural corredores ecológicos de ronda	
Principales resultados	Poda de 788 árboles y Tala de 930 árboles
Retos 2013	Continuar atendiendo los conceptos técnicos de tala y poda ordenados por la Secretaría Distrital de Ambiente y los eventos (SIRE) de talas por emergencia manifiesta en corredores ecológicos de ronda

Tabla 49

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

10.000 PERSONAS BENEFICIADAS APROXIMADAMENTE

Rehabilitación zona de manejo y preservación ambiental	
Proyecto: Quebrada La Olla.	
Descripción:	El proyecto comprende lograr la recuperación ambiental de la Quebrada la Olla, permitiendo su aprovechamiento como zona de recreación pasiva. Al mismo tiempo se busca la apropiación de estas zonas por parte de las comunidades.

Tabla 50

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

Con la demarcación del límite externo de los corredores ecológicos de ronda la población y las entidades distritales pueden verificar en terreno actividades no permitidas dentro de estos espacios.

Proyecto Amojonamiento de corredores ecológicos de ronda		
Principales resultados	Se instalaron 1079 mojones en los puntos que definen el límite externo de los corredores ecológicos de ronda de los siguientes cuerpos de agua:	
	Cuerpo de agua	Localidad
	Quebrada Aguas Calientes	Usaquén
	Quebrada Curí	Usme
	Quebrada La Salitrosa	Suba
	Quebrada Las Lajas	Santa Fe
	Quebrada Limas	Santa Fe
	Quebrada Moracé	Chapinero
	Quebrada Raque	Usme
	Quebrada San Juan	Usaquén
	Quebrada Yerbabuena	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón Agua Caliente	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón Candelaria	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón El Cortijo	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón El Rincón	Ciudad Bolívar
	Río Tunjuelo	Usme

Tabla 51

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Gestión de Humedales

BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad aledaña.
- o Espacios naturales adecuados para la recreación pasiva y educación ambiental.
- o Disminución de problemas de salud pública.
- o Disminución del riesgo de inundaciones en barrios aledaños.

Administración y manejo integral participativo de los humedales distritales	
Principales resultados	-Se avanzó en la conservación, manejo y permanente mantenimiento de los humedales, y de la infraestructura física construida o instalada en él mismo.
	-Se fortaleció la vigilancia y seguridad al interior de los humedales
	-Se consolidaron los humedales como espacios de participación, de educación ambiental y de recreación pasiva
	-Se avanzó en el seguimiento y monitoreo de parámetros técnicos relacionados con los diferentes componentes de los humedales
Retos 2013	Continuar la ejecución de los convenios iniciados a finales de diciembre de 2012, realizando las actividades definidas por línea de acción, de acuerdo a lo mencionado anteriormente

Tabla 52

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Se obtienen los insumos base para la ejecución de las obras en el humedal de Córdoba de:
 - Recuperación
 - Rehabilitación
 - Adecuado uso público

Recuperación, rehabilitación ecológica y adecuado uso público de la ZMPA en los humedales distritales	
Principales resultados	Diseños detallados para la recuperación, rehabilitación y adecuado uso público del Humedal de Córdoba Se elabora el manual de señalización para los humedales del Distrito Capital
Retos 2013	-Ejecutar la primera fase de las obras para la recuperación integral, rehabilitación ecológica y adecuado uso público de la zona de ronda y la zona de manejo y preservación ambiental del Humedal de Córdoba -Realizar, ajustar y/o actualizar los diseños detallados, para la reconfiguración, rehabilitación ecológica, recuperación integral y adecuado uso público de la zona de ronda y la zona de manejo y preservación ambiental de los humedales Tibanica, Capellania y El Burro

Tabla 53

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Protección, conservación y preservación para los humedales del Distrito, para evitar deterioro en la fauna y flora de dichos ecosistemas

Proyecto Mecanismos para la protección humedales – Cerramientos	
Principales resultados	-Cerramiento malla Estabonada con zapatas independientes y vigas de amarre en Humedales: Humedal Juan Amarillo 702 metros; Humedal Córdoba 320 metros; Humedal Jaboque 650 metros Humedal El burro 125 metros -Interventoría de las obras de construcción de cerramiento permanente en los humedales Córdoba, Juan Amarillo, Jaboque y el burro de la ciudad de Bogotá DC
Retos 2013	Cerramiento para los humedales Conejera y Juan Amarillo aproximadamente 2 kilómetros

Tabla 54

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Avanzamos en la recuperación ecológica y participativa de (11) once humedales urbanos y su integración como parte del sistema de manejo de aguas pluviales.

Con la ejecución proyectos hemos logrado mitigar impactos ambientales negativos tales como el deterioro de la calidad de agua, la disminución de la capacidad de embalsamiento de agua, la pérdida del hábitat propio de los ecosistemas, la compactación y erosión de los suelos, la fragmentación y pérdida de conectividad ecológica e hídrica y mejorar la actitud ciudadana hacia estos ecosistemas.



Gestión de Emisiones Atmosféricas

Proyecto	Programa de Gestión de Emisiones Atmosféricas
Principales resultados	<p>El inventario de GEI se ejecutó durante el 2012. Entre las actividades contratadas se encuentra:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitar al personal de la EAAB - ESP en la elaboración del inventario de GEI; 2) Diseñar y desarrollar el inventario de GEI; 3) Documentar los componentes del inventario de GEI; 4) Elaborar los procedimientos para la gestión de calidad del inventario de GEI; 5) Elaborar el informe sobre GEI del año base; 6) Acompañar el proceso de verificación del informe de GEI. <p>Durante el 2012 se adelantó la elaboración del Documento de Diseño del Proyecto (DDP) de las PCHs de Suba y Usaquén y el proceso de validación ICONTEC como entidad operacional contratada a finales de 2011. Se obtuvo el informe de hallazgos de ICONTEC y los mismos se atendieron entre junio y diciembre de 2012. En diciembre de ese año también se obtuvo la Carta de Aprobación Nacional del proyecto en mención. Se espera obtener el informe de validación para solicitud de registro en febrero de 2013. Se estima que el proyecto empiece a operar en el segundo trimestre de 2013 y que reduzca la emisión de 15.346 Ton/CO₂e año a la atmósfera.</p> <p>En mayo de 2012 se adelantó la auditoria de verificación del proyecto MDL PCH Santa Ana para el 6 año de operación el proyecto, contratada con ICONTEC a finales de 2011. Se obtuvo informe de verificación y certificación positivo en noviembre de 2012 e ICONTEC solicitó emisión de 15.604 CERs ante UNFCCC. Se espera respuesta de esta solicitud en enero de 2013.</p>
Beneficios	Implementación de estrategia frente al cambio climático contribuyendo a la reducción de emisiones de GEI.
Retos 2013	Elaborar el inventario de GEI del año 2012 con todos los requisitos de la ISO 14064-1 e implementación del plan de acción para la reducción o compensación de las emisiones de GEI de la organización.

Tabla 55

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO ASERTIVO CON TODOS LOS ACTORES

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		8	

4.331
NOTICIAS POSITIVAS
EN MEDIOS DE
COMUNICACION

DURANTE EL 2012, SE REALIZÓ EL ESTUDIO DE PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS, EN EL CUAL SE IDENTIFICARON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SE ANALIZARON LAS VARIABLES DE INFLUENCIA, POSICIÓN E IMPACTO

CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

Campaña Mínimo Vital y Uso Racional del Agua:

Campaña de divulgación a la ciudad sobre los alcances de la implementación del Mínimo Vital de 6 metros cúbicos de agua potable mensual y gratuita para los estratos 1 y 2 de la ciudad, dando cumplimiento al ejercicio del Derecho Humano al Agua Potable proclamado por Naciones Unidas.

Con la implementación del mínimo vital de agua dimos un paso importante en materia de justicia social y respeto de los derechos humanos.

¡ESTO ES BOGOTÁ HUMANA!

Además de las actividades de free press y apoyo de acompañamiento a medios y coordinación de ruedas de prensa, esta campaña hizo presencia institucional en eventos como el Festival de Verano, el Festival Iberoamericano de Teatro, así como en la pata de la factura y en la transmisión de los conciertos de Paul McCartney y Manu Chau a través del Canal Capital, entre otros.

GESTIÓN FREE-PRESS SOBRE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES

- o Sostenibilidad Ambiental.
- o Celebración Día de los Humedales.
- o Adhesión de Bogotá del Pacto de Estambul.
- o Especial con El Tiempo y City TV con el tema "Cuatro años para Salvar el Agua de Bogotá"

Grandes Temas

- o Apoya a las labores del cambio de modelo de la prestación del servicio público de Aseo, a través del programa Basura Cero.Grandes Obras.



- o Refuerzo contra terremoto a la línea matriz Wiesner – Suba, que abastece con agua al 40 % de la ciudad y que quedará blindada ante un posible evento sísmico.

TELEVISIÓN

A través de dos convenios interadministrativos con Canal Capital, hicimos la investigación, definición de contenidos y coordinación de preproducción, producción y postproducción de:

- o Cuarenta notas emitidas en el Noticiero del Canal Capital de las 8:00 pm Con el slogan 'El Agua es un Derecho, Ahorrarla es un Deber'.
- o Once (11) capítulos especiales 'Acueducto de Bogotá - Somos Más que Agua': Temas abordados: Abastecimiento y Potabilización del Agua, Distribución del Agua, Uso Eficiente del Agua, Alcantarillado Sanitario, Alcantarillado Pluvial, Humedales Parte I, Humedales Parte II, Cerros Orientales, Páramos de Chingaza, Páramo de Sumapaz y A Salvar el Agua.

DURANTE EL 2012 PARTICIPAMOS EN LOS SIGUIENTES EVENTOS MASIVOS DISTRITALES

Eventos masivos distritales
Media maratón de Bogotá
Ferias de servicios públicos
Rendición de cuentas
Festival de verano
Festivales rock, hip hop, jazz y salsa al parque.
Solidaridad por Colombia
Festival de teatro
Conciertos 'Manu Chau,' 'Paul Mcarteney', día de la mujer.
Carrera UNICEF
Festival internacional basura cero
Ciclorrutas
Hexagonal del Olaya
Pista de hielo
Ruta de la navidad
Fiesta de fin de año – Torre Colpatría

Tabla 56

Fuente: Secretaría General

WEB E INTRANET

Intranet

- o Actualizaciones de temas como Escuela Virtual del Agua, Desarrollo Organizacional.
- o Publicación de noticias, actividades internas, campañas e información de interes para el público interno.

Portal WEB

- o Actualizaciones en temas como información Estados Financieros, Mantenimiento de Redes, Proceso de Urbanizadores y Constructores, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), Línea gratuita 116 y actualización Gestión Empresarial, entre otros.



- o Publicación de noticias e informes especiales sobre obras, actividades y gestión de la Empresa.

Nuestro portal registro
10.534.702 visitas

Modelo de Gestión Social

1. PLANEAMIENTO Y SEGUIMIENTO ESTRATEGICO SOCIAL

Teniendo como referente “El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 Bogotá Humana”, se realizó el Direccionamiento Estratégico de la Gestión Social Empresarial, elaborado y socializado con las dependencias de la Empresa, acatando las directrices del enfoque Social de dicho Plan de Desarrollo:

- o Direccionamiento Estratégico de la Gestión Social Empresarial construido en conjunto con todos los actores sociales de la empresa la estrategia consideró la Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Acciones estratégicas y el Mapa de Procesos.
- o Modelo de Gestión Social Empresarial Investigación y diseño del Modelo de Gestión Social Empresarial; modelo transversal, unificado y posicionado.
- o Comunicaciones Diseño y posicionamiento de una estrategia que impacte sobre nuestros usuarios modificando conductas socio-ambientales.
- o Sistema de Información de Gestión Social Empresarial Elaboración del requerimiento funcional y levantamiento del prototipo del primer módulo del Sistema de Información de Gestión Social Empresarial (SIGSE) de Participación y Control Social.

2. APROPIACION SOCIAL DEL SISTEMA HIDRICO

Programa Acueductos Veredales Se trabajó en torno a tres estrategias durante el año 2012:

- o Estrategia de Coordinación Interinstitucional En el marco del desarrollo del Convenio Interadministrativo No 9-07-30200-0826-2009, a través del comité técnico en el que participan la Secretaría de Salud, las Alcaldías Locales de Ciudad Bolívar, Usme y Sumapaz, la Corporación Ambiental Regional – CAR, la Secretaría Distrital de Ambiente y la EAAB-ESP, cada entidad realizó las actividades correspondientes para cumplir con el objeto de “Aunar esfuerzos que contribuyan a la organización de las asociaciones administradoras de acueductos veredales para su adecuado manejo, funcionamiento y operación, la gestión ambiental y el saneamiento básico en los sectores rurales de las localidades involucradas con el fin de garantizar el acceso al agua para consumo humano” Así mismo se trabajó con la Secretaría de Hábitat en cumplimiento con el Decreto 552 de 2011.
- o Estrategia de Coordinación Interna EAAB - ESP: En este espacio se trabaja en coordinación con la Dirección de Ingeniería Especializada, con el Equipo de Apoyo Técnico designado por la Dirección de Apoyo Técnico de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, con la Gerencia de Gestión Humana y Administrativa y la Dirección Gestión Comunitaria Este grupo está encargado de asesorar el componente técnico y social a los Acueductos Veredales Para ello se realizan recorridos con la comunidad y se hacen las respectivas recomendaciones Actualmente se cuenta con los diagnósticos de (10) diez acueductos entre los cuales podemos mencionar: (1) uno en Ciudad Bolívar, (3) tres en Usme y (2) dos



en Sumapaz Así mismo se implementó un espacio de trabajo con la Red constituida por la Universidad Externado, Universidad Javeriana, Comunidades organizadas (Agropolis, RETACO) y la EAAB-ESP; con quienes se participó en el proyecto de investigación "Gestión Colaborativa con los Acueductos Rurales de Bogotá" avalado por Colciencias De otra parte junto con la Universidad Javeriana se trabaja en la historia de la recuperación de los Acueductos Veredales.

- o Estrategia de Coordinación con Acueductos Veredales Mensualmente se implementan talleres en el componente técnico y social con representantes de Acueductos Veredales atendiendo los requerimientos de la comunidad.

Herramientas Pedagógicas Actualización de la base de datos de herramientas pedagógicas existentes en la Empresa, en beneficio de la estandarización de dichas herramientas.

Capacitación en pedagogía del agua Se atendieron los requerimientos emanados por parte de entidades públicas y privadas, instituciones educativas públicas y privadas y comunidad en general.

Mínimo Vital Participación en el diseño del Programa Empresarial de Pedagogía Socio Ambiental sobre el uso racional del agua, dirigido a los estratos 1 y 2 que se beneficiaron con la medida del mínimo vital; programa bandera de la Alcaldía Mayor Campaña ejecutada en las cinco zonas de la Empresa.

- o Escuela Virtual Gobernanza del Agua Inicio del Proyecto: "Escuela Virtual Gobernanza del Agua", se realizaron las siguientes acciones.
- o Levantamiento de la información del material y recurso pedagógico que se encuentra en la Empresa.
- o Elaboración de base de datos con la información acopiada sobre el material y recurso pedagógico, para la construcción de módulos, contenidos y el fondo documental de la biblioteca digital.
- o Se conformó un Comité Técnico a nivel Interno de la Empresa.
- o Se han realizado alianzas a nivel interinstitucional con socios estratégicos para la cooperación y apoyo del proyecto.

Participación mesas intersectorial e interinstitucional

- Mesa de Cultura Democrática (SDCRD)
- Planes Institucionales de Respuesta a Emergencias (PIRE)

Gestión social en el Parque Ecológico Cantarrana Se suscribió contrato con la empresa de Estudios y proyectos Ambientales y Mecánicos "EPAM SA ESP", quien ha diseñado diferentes estrategias pedagógicas y de educación ambiental tales como: talleres, charlas, cine foros, recorridos guiados e interpretativos, aprendizaje significativo, pedagogía constructivista, ciencia recreativa y visión de lo público Además a través de la coordinación interinstitucional se realizan alianzas estratégicas con entidades orientadas al desarrollo de actividades de participación comunitaria, investigación, entre otras como: el Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD, Jardín Botánico, Fundación Universitaria Monserrate, Misión Bogotá, Hospital de Usme, ETB, entre otras.

3. PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL

- o Las obras ejecutadas se caracterizan por el acompañamiento al componente social, mediante los planes de gestión social; en el cual se desarrollan (4) cuatro estrategias: Participación, Organización, Comunicación y Pedagogía Cabe



mencionar dos obras gestoras para el desarrollo de la ciudad: “Construcción de las Obras de canalización del río Fucha, interceptor del Fucha, pondaje y obras anexas” y “Diseño, Construcción y puesta en operación de un túnel, bajo la modalidad llave en mano, para el sistema de alcantarillado troncal Tunjuelo – Canoas – Río Bogotá” Cabe resaltar que durante el 2012 las actividades se centraron en el acompañamiento a 11 proyectos.

- o Cabildos Gobernanza del Agua ha venido apoyando a través del Comité Intersectorial el proceso de Cabildos Gobernanza del Agua realizados en las (20) veinte localidades de la ciudad, como tarea para consolidar los objetivos del “Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 Bogotá Humana” Este proceso se desarrolló a través de cuatro fases: 1 Aprestamiento 2 Sensibilización y activación ciudadana 3 Cabildos encuentros para el acuerdo 4 Ejecución y seguimiento de las propuestas priorizadas.
- o Vocales de control Fortalecimiento y capacitación semanal a los vocales de control mediante la estrategia de participación desarrollada por la Empresa.
- o Programa Mujeres, Agua y Vida Se estructuró el Programa Mujer Agua y Vida, generando las herramientas Pedagógicas y Metodológicas necesarias a partir del análisis estadístico y patrones de comportamiento que fortalezcan la participación de la mujer en la administración del recurso hídrico con criterios de eficiencia y justicia social Para lograrlo, el programa provee una guía teórica y conceptual sobre los temas mujer, género y agua, seguida de una guía de herramientas metodológicas que apuntan a involucrar los temas mujer y género en los proyectos y programas de la EAAB-ESP.
- o Gestión Social en Predios mediante reuniones y talleres de sensibilización a la comunidad ubicada en las zonas de influencia de los predios pertenecientes a la Empresa, con el fin de informar el buen uso de estos.
- o Programa Obras con Participación Comunitaria en el marco de este programa en el 2012 se dio cumplimiento al “Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 Bogotá Humana”, encaminado a la recuperación de 57 km de quebradas Para ello se participa en el espacio de coordinación interna, donde se revisa el protocolo de quebradas existentes haciendo aportes desde la parte social con la experiencia adquirida que se tiene del manejo y ejecución de obras de limpieza y mantenimiento de quebradas y canales en la ciudad De esta forma se atienden los requerimientos de la comunidad de la localidad de Ciudad Bolívar para la recuperación de aproximadamente (20) veinte quebradas De igual manera en el tema de participación comunitaria se ejecutó convenio tripartito entre el Jardín Botánico, El Tiempo, y la EAAB – ESP cuyo objeto es cooperación interinstitucional en la conservación de ecosistemas y manejo integral de la cobertura vegetal en las zonas de manejo y preservación ambiental de las zonas de ronda y rondas de sistema hídrico.
- o EMERGENCIAS Se realizó el respectivo seguimiento al borrador del convenio elaborado por la Defensa Civil Colombiana (DCC) –EAAB-ESP, como resultado se evidenció la no realización del mismo Sin embargo se trabajará mancomunadamente entre las dos entidades en beneficio de la comunidad.

4. GESTIÓN SOCIAL COMERCIAL Y OPERATIVA

- o Retoma: Participación en la preparación para la retoma del Gestor a partir de la definición del proceso, procedimientos e instructivos. además se identificaron los requerimientos de personal y recursos físicos.



FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X			

Canales de Atención

La Empresa desarrolla la atención de sus usuarios a través de recursos humanos de muy buenas calidades y capacidades, procesos y procedimientos apropiados y tecnología de vanguardia, este último punto es de alta importancia por contar con un sistema de información empresarial denominado SAP(Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos), el cual tiene integrados módulos y abarca la mayoría de los aspectos de la administración empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, un portal de internet www.acueducto.com.co y algunas herramientas tercerizadas que permiten la adecuada prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a nuestros usuarios.

- o Servicio en puntos de atención propios: La EAAB-ESP cuenta con puntos de atención presencial a través de los cuales viene construyendo una imagen propia que la identifique en el ámbito urbano, se dispone de cinco (5) sedes propias situadas por zonas en la ciudad y por lo menos treinta y ocho (38) funcionarios asignados a las sedes, para atender a sus usuarios, equipadas con herramientas tecnológicas para atender de manera eficiente los requerimientos de los usuarios.

Sede	Dirección	Horario de atención
Zona 1	Av. Suba No118 - 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 2	Carrera 7 No 33 - 53	
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 -1066	

Tabla 57

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Servicio en CADE y SuperCADE: Los CADE y SuperCADE son puntos de atención dispuestos y administrados por la Alcaldía Mayor, en los cuales se presta atención con al menos con treinta (30) funcionarios de la EAAB-ESP en los siguientes temas:
 - Peticiones, Quejas y Reclamos: Solicitudes sobre temas comerciales.
 - Duplicado factura.
 - Pago de factura: En las entidades bancarias dispuestas para el recaudo.



CADE	Dirección
Candelaria	CL 59 Sur # 38 – 05
Chico	CL 90 # 15 – 60
Fontibón	DG 16 # 104 – 51
Kennedy	KR 78K # 36 – 65 Sur
La Gaitana	TV 126 # 133 – 32
La Victoria	DG 38 Sur # 1 – 71 Este
Muzu	KR 49 # 43 – 50 Sur
Plaza de las Américas	KR 71D # 6 – 94 Sur. / C. C. Plaza de las Américas. LC 1132/1134
Santa Helenita	KR 84 Bis # 71B – 53
Santa Lucía	AV. Caracas # 42 – 00 Sur
Servita	CL 165 # 7 – 52
Tunal	CL 47B Sur # 24B – 33 C. C. Tunal
Usaquén	AK 7 # 117 – 54 PS 2
Yomasa	CL 78 Sur # 1 – 67 Este
SUPERCADE	Dirección
20 de Julio	KR 5A # 30D – 20 Sur
Américas	AK 86 # 43-55 Sur
Bosa	AC 57R Sur # 72 D – 12
CAD	KR 30 24 – 90 PS 1
Suba	CL 146A # 105 – 95
Calle 13	CL 13 # 37 – 35

Tabla 58

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Canal Call Center: Es el canal de atención conocido como ACUALINEA (Línea 116 y 018000116007) dedicado a la atención de las peticiones, requerimientos y reclamos de los usuarios vinculados y/o futuros a través de un sistema audio respuesta y de asesores de servicio con disponibilidad las 24 horas del día, 7 días a la semana los 365 días del año.
- o Sistema IVR (Respuesta Interactiva de Voz): En lo corrido del año 2012 la Empresa atendió por este sistema un total de 3.786.143 navegaciones de los usuarios, de los cuales 848.610 solicitaron transferencia a un asesor de servicio operativo y/o comercial.

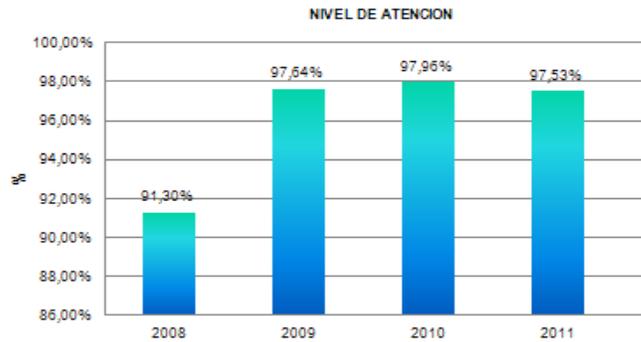


Gráfica 7

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



- o Nivel de Atención: Llamadas que se responden, es decir, del 100% de las llamadas entrantes, la Empresa atendió el 9781% en el año 2012 mejorando frente al año 2011 en este indicador.



Gráfica 8

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Canal Escrito Es el canal de atención en el cual la Empresa facilita a través del uso de adecuadas herramientas de registro la radicación de flujo no comercial y comercial como peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de forma escrita para responder al usuario en debida forma En este canal adicionalmente, se registran todas las entradas del sistema SDQS (Sistema distrital de quejas y soluciones) y se emiten las salidas que se registran por el canal virtual de internet.

NUESTRO CANAL ESCRITO REGISTRO POR SDQS 1.081 ENTRADAS.

- o Canal Virtual: Utilizando las tecnologías de la información, la Empresa pone a disposición del público en general su portal web www.acueducto.com.co como herramienta de interacción para los usuarios en los siguientes temas:
 - Información: Temas de cortes programados, información básica de la factura, periodos de facturación, tarifas vigentes, etc
 - Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes: Solicitudes sobre temas comerciales asociados a la facturación
 - Duplicado de factura: Cuando el usuario pierde la factura o cuando no le ha llegado a su domicilio
 - Guía de trámites: Espacio en el cual se pueden consultas los servicios que presta la Empresa y los requerimientos necesarios para atender las solicitudes

REGISTRO APLICACIONES MÁS VISITADAS PORTAL	VISITAS	
	2011	2012
Copia de la Factura (portal)	295.553	138.318
Licitaciones	111.009	77.248
Niveles rio Bogotá	70.458	40206
PQR's	50.044	40022
Copia Factura (Cade Virtual)	12.998	46.152
Registro Usuarios	10	182.896
Total	540.072	524.842

Tabla 59

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



- o Defensoría al Usuario: La Defensoría del Ciudadano tiene como misión ser una oficina con carácter neutral e independiente, con criterios objetivos y conocimiento amplio y suficiente sobre la regulación en la prestación del servicio, protectora de los derechos de los usuarios buscando la satisfacción de los mismos y propiciando la excelencia de los procesos internos, tiene como valores la neutralidad, el respeto, la transparencia.

Esta oficina permitirá ser garante y vocero legítimo, independiente y justo de los derechos de los Usuarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.

Se puede acudir al Defensor del Ciudadano.

- o Si realizó un reclamo en los canales de atención dispuestos para ello y no quedo conforme con la respuesta.
- o Si transcurrido el plazo legal desde la presentación del reclamo y no se ha emitido la respuesta.
- o Si ya fue atendida su respuesta pero no fue contestada de fondo.

Retoma Procesos Tercerizados con Gestores

Frente a la operación directa de los procesos operativos y comerciales, la Empresa surtió el proceso de alistamiento en la que ha consolidado todos los aspectos organizacionales, jurídicos, administrativos, tecnológicos y financieros para lograr asumir de manera directa la operación así las cosas, a partir del 1 de enero de 2013 la Empresa inicia la gestión operativa y comercial directamente y en la cual se seguirán haciendo ajustes para mejorar el funcionamiento de los diferentes procesos en donde se definirá el Modelo de Gestión Pública definitivo, este plan tendrá una duración de 1 año, es decir hasta el 31 de diciembre del 2013, el cual inicia durante los primeros seis meses con el proceso de la retoma.

El nuevo modelo de gestión pública, se ha constituido en una decisión político-administrativa, cuyos referentes son los compromisos suscritos en la Convención Colectiva de Trabajo entre la Empresa y el Sindicato de Trabajadores Sintraemdes Subdirección Bogotá y el Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana 2012-2016", tal como se indico anteriormente.

En este contexto la Empresa, formalizó un Convenio con la Universidad Nacional de Colombia, el cual tiene por objeto "Plantear un modelo organizacional público sostenible para la prestación de actividades de gestión comercial y operativa de acueducto con sus actividades complementarias asociadas para la prestación y el suministro del servicio público domiciliario de manera directa por parte del Acueducto de Bogotá en función de la atención a sus usuarios con niveles óptimos de eficiencia, calidad, eficacia, sostenibilidad económica y financiera, formulando la plataforma para el plan de implementación y puesta en marcha del modelo seleccionado" El cual se encuentra en proceso de ejecución por un periodo de seis (6) meses, contados a partir del mes de septiembre de 2012.



Así mismo, la Empresa durante el año 2012, adelantó todas las gestiones organizacionales, jurídicas, administrativas, tecnológicas y financieros para retomar todos los procesos que se tenían tercerizados con los Gestores Comerciales. Entre estas actividades tenemos la documentación de procesos, procedimientos, instructivos y formatos de la Gestión Comercial y Operativa:

- o Se entregó a la consultoría de la Universidad Nacional en medio magnético todos los documentos impactados con los procesos de gestión comercial y operativa a cargo de la EAAB.
- o Se apoyó a los grupos en la identificación las interacciones con los procesos de Operación Comercial, Facturación, Atención al Cliente, Cuentas por Cobrar, Gestión de Pérdidas Comerciales, Gestión Social Zonal, Gestión de la Información Operativa, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo y las diferentes dependencias para garantizar la transversalidad de la gestión.
- o Se analizó la situación actual frente a la pérdida del conocimiento del hacer en cuanto a los puntos críticos del proceso, índices de medición, mecanismos de control.
- o En cuanto al avance en la documentación del proceso operativo se revisaron y actualizaron 14 procedimientos con sus respectivos formatos, se crearon 7 procedimientos con sus formatos asociados y 3 instructivos, los cuales fueron aprobados por los responsables del proceso.

Actualmente, en los procesos diferentes a los procesos operativos, los procedimientos e instructivos se están documentando teniendo en cuenta el modelo de gestión vigente a la fecha (gestor) adecuándolo a las actividades, secuencias, puntos de control, responsables y documentos relacionados del sistema de gestión de la empresa.

RETOS PARA EL 2013

- o Revisar los compromisos y responsabilidades de las áreas los cuales deben quedar documentados y aceptados.
- o Reevaluar las metas e indicadores.
- o Documentar los instructivos de operación de los aplicativos complementarios. Que utiliza el gestor en todas sus actividades para validación de la información previo ingreso a SAP.
- o Fortalecer el personal con formación en sistemas de gestión y con dedicación. Exclusiva para la documentación y mantenimiento de los sistemas de gestión.

Sistema Integrado de Gestión

En el proceso de mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, el Acueducto ha desarrollado las siguientes actividades:

1. Revisar y actualizar el Sistema de Gestión de Calidad para la Gestión pública bajo los requisitos de la Norma NTC-GP1000:2009 e ISO 9001:2008.

El diagnóstico de implementación del SIG concluyó que:

- o Cumplimos con el 31%.
- o Estamos desarrollando el 47%.
- o No cumplimos con el 22% de 324 requisitos de la norma.



La alta Dirección de la Empresa, en Comité de Coordinación de Control Interno del mes de junio de 2012 aprobó la unificación de los seis (6) Sistemas de Gestión de Calidad que actualmente posee la empresa, la ampliación del alcance de la certificación de calidad ISO9001 y NTCGP 1000 a la totalidad de procesos y posponer para el 2014 otras certificaciones.

2. Desarrollar actividades establecidas por la Alcaldía relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (meta 457 del Plan de Desarrollo Bogotá Humana).

El Gerente General, en asocio con el Equipo Directivo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP, en el mes de junio mediante Acta 002 de 2012 ratificaron el compromiso con el diseño, documentación, implementación, mantenimiento, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

Durante el año 2012 con el apoyo de todos los interventores de los procesos auditados logramos mantener la certificación SC 872: planeación, gestión del diseño, cuentas por pagar, interventoría y activación de usuarios para urbanizadores, constructores, proyectos y contratos unificándolo al proceso de contratación y compras.

Se convocó a los demás niveles directivos, así como a todos sus servidores públicos a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Sistema se convierta en un medio efectivo, en aras del cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

En el mes de junio de 2012 el Concejo de Bogotá mediante acuerdo Distrital aprobó el Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", en donde uno de los compromisos de la Empresa corresponde a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Dicha implementación inició con una línea base del 22% y un avance para el 2012 del 5%, relacionado con la elaboración del diagnóstico según la metodología establecida por la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Gestión Integral de Riesgo

Los Riesgos se tipificaron en 9 categorías (Riesgo Estratégico, Financiero y/o Económico, Operativo, tecnología, Cumplimiento-Legal, de Imagen, Económicos, laboral y de Corrupción), dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011.

Durante el 2012

1. Actualizamos la metodología de administración del riesgo.
2. Entrenamos y asesoramos en la metodología a todos los procesos.
3. Consolidamos el mapa de riesgos por procesos y el plan de manejo de riesgos en el aplicativo electrónico.

La valoración de los riesgos según el impacto y probabilidad de ocurrencia, permite ubicar los riesgos en 4 zonas, aceptable, moderado, importante e inaceptable. La siguiente gráfica permite visualizar la clasificación de los riesgos.

La zona inaceptable contiene a nivel estratégico, los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, y conforman el mapa de riesgos institucional que deberán ser objeto de tratamiento mediante políticas de respuesta por parte de la alta dirección.



Modelo Estándar de Control Interno

Con el fin de garantizar la sostenibilidad del MECI y alinearse a la NTD 001:2011, diseñamos el plan de optimización que contiene las estrategias que contribuyen a la maduración del modelo.

Avance real MECI
91,9%

El 6 de Junio de 2006 se adopta el MECI en la Empresa, a través de la Resolución 0390 y a partir de este momento se da inició a la implementación del modelo, finalizando satisfactoriamente en el mes de diciembre de 2008 y dando cumplimiento al comunicado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, donde se especifican los productos mínimos requeridos.

A través de un plan de acción unificado, se desarrollaron las actividades requeridas para la implementación del MECI de forma articulada con el Sistema de Gestión de la Calidad y en el mes de diciembre de 2008 se culminó su ejecución, dando cumplimiento a los productos mínimos requeridos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y a la primera fase de implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta la importancia de divulgar y socializar los productos que hacen parte del MECI, la Empresa cuenta con un aplicativo en el archivo electrónico de la plataforma Lotus, a través del cual se pueden consultar de forma dinámica los componentes del modelo. De igual forma se divulgan los avances, a través de Intranet, página Web, campañas de comunicación interna, carteleras y fuentes de información.

Subsistema de Responsabilidad Social

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, trabaja para introducir estrategias de Responsabilidad Social en su sistema de Gestión implementando el Subsistema de Responsabilidad Social SRS según la NTD-SIG 001:2011 (Decreto 625/2011) con el objetivo de desarrollar una visión compartida de todos sus actores hacia el Sistema Integrado de Gestión Distrital y canalizar de esta manera sus esfuerzos hacia la contribución del desarrollo sostenible. Así mismo ha adoptado indicadores para el seguimiento de sus resultados y medir el efecto de sus acciones en el entorno es por eso que en cada una de sus acciones se compromete a buscar un equilibrio entre lo Social, lo Económico y lo Ambiental.

NUESTROS AVANCES EN EL 2012

- o Revisión de la gestión de la empresa en cada una de las áreas que comprende una conducta socialmente responsable, verificación del estado de políticas y estrategias de RSE de la empresa e identificación del grado de avance y madurez de las acciones existentes en la empresa, y las brechas en la implementación, es decir, acciones susceptibles a mejora.
- o Formulación de el Plan de Acción RSE basado en la alineación de el Plan General Estratégico, los referentes internacionales y las brechas encontradas en el diagnóstico RSE.
- o Identificación y priorización de los actores, sus necesidades, expectativas frente a la RSE de la empresa y las prácticas buenas prácticas de RSE.



NUESTRO RETO EN EL 2013

Posicionar la responsabilidad social empresarial como herramienta para direccionar el sistema de gestión, como parte integral de la estrategia de negocios y el compromiso del plan de desarrollo "bogotá humana" consecuentemente con la planificación y cuantificación de la gestión para el logro de los objetivos estratégicos y como herramienta para mejorar la competitividad y sustentabilidad de la Empresa.

MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
		X	7	7,8,9

Sistema de Gestión Ambiental

Proyecto	Implementación SGA
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> Se trabajó la matriz de aspectos e impactos ambientales, la matriz de requisitos legales y otros requisitos, los objetivos, metas y programas, así como algunos procedimientos relacionados. Se documentó el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) 2011 - 2012, dando cumplimiento a los lineamientos de la Resolución 6416 de 2011 de la Secretaría Distrital de Ambiente. Se asignó recursos financieros y humanos para la implementación de acciones definidas en el marco de los programas de gestión ambiental. Se avanzó en la documentación del SGA, la formación y toma de conciencia, la comunicación y la implementación de controles operacionales. Se realizó a través del diligenciamiento de los formatos de reporte del PIGA que se elaboran trimestralmente para envío a la SDA, en cumplimiento de la Resolución 6416 de 2011. Como reporte adicional de inversiones y metas en gestión ambiental se elaboró el informe semestral de seguimiento del PACA, en cumplimiento del Decreto Distrital 456 2008. Se realizó una auditoría interna de diagnóstico del SGA en las sedes Planta Wiesner, Planta Dorado y Estación Santa Ana. Adicionalmente se realizó una auditoría complementaria en las sedes: Bodega La Diana, Central de Operaciones (talleres equipo automotriz. centro de acopio de residuos), Estación San Vicente y Predio Gibraltar. Se obtuvieron los informes de hallazgos y recomendaciones para levantar las respectivas acciones de mejora.
Beneficios	La implementación del SGA permite conocer, evaluar y mejorar el desempeño ambiental de la entidad.
Retos 2013	Desarrollo del plan de acción para garantizar la implementación completa de los requisitos de la norma ISO 14001:2004, bajo un alcance definido, para así dar cumplimiento a los Decreto Distritales 651 y 652 de 2011 sobre la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG).

Tabla 60

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Manejo de Recursos

Año	Promedio de consumo agua (m3) por trabajador directo	Año	Promedio de consumo energía (KWh) por trabajador directo
2010	20	2010	678
2011	14	2011	618
2012	16	2012	691

Tabla 61

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Proyecto	Programa de Uso Eficiente del Agua
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición de consumo: Durante el 2012 se registraron de manera bimensual en el formato dinámico ocasionado por 36 cuentas contrato de la Empresa (24 sedes ubicadas en el Bogotá D.C.). 2. Implementación de tecnologías de bajo consumo: A través del área de Planta Física se implementaron 53 equipos ahorradores (ABC 's) en las sedes: Planta Wiesner, Planta El Dorado y Estación Santa Ana. 3. Estructuración del Programa de Uso Eficiente del Agua (Ley 373 de 1997).
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Monitoreo y análisis de la tendencia en el consumo de agua de las diferentes sedes de la Empresa. <input type="checkbox"/> Implementación de acciones de mantenimiento en las instalaciones sanitarias, de sensibilización sobre uso eficiente, de uso eficiente del recurso (instalación de ABC 's), etc.
Retos 2013	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ampliar la cobertura del programa para incorporar otras sedes de la EAAB - ESP como casas de guardabosques y campamentos del Sistema Chingaza.

Tabla 62

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Proyecto	Programa de Uso Eficiente de la Energía
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de las luminarias y equipos ahorradores proyectados. 2. Implementación del módulo de eficiencia energética para el conjunto motor bomba en varios sitios. 3. Finalizamos la construcción de las centrales Hidroeléctricas Suba y Usaquén.
Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de consumos energéticos en iluminación y Reducción en emisiones. 2. Con la implementación de las PCHs se puede obtener energía limpia segura y disponible para las necesidades operativas de la EAAB. 4. Bonos de Carbono por ser proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).
Retos 2013	Ampliar la cobertura del programa para incorporar otras sedes de la EAAB - ESP como Tanques de Almacenamiento, Estaciones de Bombeo, Estaciones Controladoras de Presión.

Tabla 63

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Proyecto Programa de Extensión de Buenas Prácticas Ambientales	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. 34 actividades de sensibilización programadas (827 individuos). 2. Se recolectaron 520 Kg de residuos reciclables superando la meta de 500 Kg. Estos residuos se donaron a la fundación SANAR (329 Kg) y a la cooperativa de recicladores (171 Kg). 3. Cambio cultural en el personal especialmente de oficinas y el personal del aseo encargados de la separación secundaria en la fuente de los residuos. 4. Minimización de la contaminación de material reciclable por la disposición inadecuada. 5. Diferentes solicitudes por parte de otras entidades distritales y educativas para la enseñanza, a sus partes interesadas, de la pedagogía del agua y otros temas relacionados con los sistemas hídricos.
Beneficios	Sensibilización y formación de una cultura ambiental positiva con el desarrollo de herramientas pedagógicas.
Resultados	Implementación del 100% de las actividades de sensibilización programadas.
Retos 2013	Sensibilizar el 100% de los funcionarios.

Tabla 64

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Compras Ambientales

Proyecto Programa de Extensión de Criterios Ambientales para las Compras y Gestión Contractual	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de Línea Base: a) Identificación de procesos de compras y contratación más representativos de la entidad, durante los años 2009 – 2011; b) Clasificación de los tipos de bienes y servicios que generalmente adquiere la entidad (de consumo, industriales, tecnológicos, maquinaria y equipo, administrativos, inmuebles, etc.), estableciendo una lista de productos donde focalizar el proyecto. 2. Definición de criterios ambientales a cumplir por parte de contratistas de construcción y mantenimiento.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> -Consolidar una cultura de ahorro y uso eficiente de recursos, en aras del desarrollo sostenible en la adquisición de bienes y servicios de la EAAB-ESP. -Establecer directrices para la incorporación de criterios ambientales, sociales y económicos en el esquema de contratación.
Resultados	Resolución 0730 de 16/11/2012 Manual de Contratación Inclusión del Artículos 4° Régimen Ambiental y 5° Contratación Sustentable.
Retos 2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los criterios de la contratación sustentable en la EAAB-ESP. 2. Incluir cláusulas medioambientales en los términos de referencia de contratación 3. Redacción y publicación de guías de compra verde. 4. Desarrollar y aplicar los indicadores para realizar el seguimiento de la implementación.

Tabla 65

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Gestión de Residuos Convencionales

Durante El 2012 Reciclamos Un Total De 32.694kg:

Tipo	Cantidad Reciclada (Kg)		
	2009	2010	2011
Vidrio	439	190	695
Papel	16.803	13.437	13.164
Cartón	5.392	6.161	7.287
Metal	430	899	1.911
Plástico	538	618	1.609
Total	23602	21305	24665,2

Tabla 66

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Año	Kilogramos de residuos sólidos no peligrosos	Kilogramos de residuos sólidos peligrosos
2009	23.602	5.612
2010	21.305	3.707
2011	24.665	8770.3

Tabla 67

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Proyecto	Programa de Gestión Integral de los Residuos / Residuos Convencionales
Principales Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acondicionamiento de 2 sitios (Estación Santa Ana y Centro de Control) y construcción de 4 cuartos de acopio temporal de residuos (Planta Wiesner, Planta El Dorado, Subcentrales de Operación Usaquén y Santa Lucía). 2. Celebración de convenio con la Asociación Pedro León Tabuchi para todas las sedes que abarque el programa. 3. Caracterización de los RSC generados en las sedes: C.de Operaciones, Planta Wiesner y El Dorado, Centro de Control. 4. Se efectuó aforo de los RSC generados en las sedes: C. de Operaciones. 5. Reemplazo vasos desechables por material lavable en casino de la Central de Operaciones. 6. Seguimiento semestral a las rutas de recolección de residuos en la Central de Operaciones. 7. 26 jornadas de sensibilización alrededor de la gestión integral de los RSC 361 contratistas y 101 funcionarios). 8. Se ajustó el procedimiento e instructivo para la gestión integral de residuos (pendiente de aprobación). 9. Diagnóstico del estado de la gestión del manejo de residuos en casas de guardabosques y campamentos Chingaza.
Beneficios	Conocimiento y manejo adecuado de los RSC por parte de la comunidad empresarial y mejora de la calidad de vida de la población que conforma la asociación de recicladores incorporada al programa.
Retos 2013	Ampliar la cobertura del programa para incorporar otras sedes de la Empresa como casas de guardabosques y campamentos del Sistema Chingaza.

Tabla 68

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Programa de Gestión Integral de los Residuos / Residuos Peligrosos	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construcción de sitios de almacenamiento de RESPEL en las sedes Planta El Dorado, Planta Wiesner, Subcentrales de Usaquén y Santa Lucía. Adecuación de contenedores metálicos para el acopio de RESPEL en talleres de mecánica. 2. Entrega de 7821 luminarias usadas marca Sylvania a la firma Sylvania a través del programa postconsumo "Programa MIL". 3. Gestión final de aceites usados, baterías de plomo ácido, filtro de aceites usados y demás material contaminado a través de acuerdo de corresponsabilidad establecido con la firma RECIPROIL LTDA. 4. Contratación de la firma LITO S.A.: "Prestación de Servicios para el análisis e identificación de PCB's en transformadores eléctricos, condensadores eléctricos, interruptores, reguladores, reconectores y demás dispositivos que contengan fluidos aislantes en estado líquido, recolección, transporte, tratamiento y disposición de los residuos peligrosos generados por las diferentes áreas de la EAAB". 5. Seguimiento al transporte de RESPEL de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1609 de 2002. 6. 26 jornadas de sensibilización alrededor de la gestión integral de los RESPEL : 361 contratistas y 101 funcionarios. 7. Simulacro para la atención de derrames de aceites en talleres de mecánica en la sede Central de Operaciones.
Beneficios	Manejo interno adecuado de los residuos peligrosos por parte de los funcionarios de la Empresa.
Resultados	Gestión adecuada del 100% de los RESPEL generados en las actividades identificadas.
Retos 2013	Ampliar la cobertura del programa a otras sedes de la Empresa.

Tabla 69

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Programa de Gestión Integral de los Residuos / Subprograma de Gestión Integral de Escombros	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento a 16 obras reportadas por las áreas. Volumen de escombros generados: 209.327 m3/año, aproximadamente. 2. Modificación del formato de reporte de generación de escombros, incluyendo el aprovechamiento realizado a los mismos dentro de la obra y a través de terceros. 3. Participación desde el año 2009 en la mesa distrital de escombros. Se busca formulación de la Política Distrital de Escombros y modificación del Decreto 357 de 1997. 4. Seguimiento a sitios de disposición final de escombros reportados por los contratistas. 5. Sensibilización acerca del adecuado reporte de volúmenes de escombros generados.
Beneficios	Gestión adecuada de los escombros – residuos de construcción y demolición (RCD) en cumplimiento de la Resolución 1115 de 2012 y efectivo control de los sitios de disposición de escombros autorizados y utilizados.
Resultados	Seguimiento a la gestión del 100% de los escombros.
Retos 2013	Seguimiento a gestión de RCD generados por el 100% de las obras ejecutadas por la EAAB y evaluación de alternativas tecnológicas de aprovechamiento de RCD.

Tabla 70

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Gestión de Vertimientos

Con este plan beneficiamos a todos los bogotanos y a 1.000.000 de habitantes de la cuenca media occidental y baja del río.

Con el fin de verificar el cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, realizamos visitas de seguimiento a las obras que aun se encuentran en ejecución, y que están comprometidas en el PSMV, en cada una de las cuencas Hidrográficas del Distrito, para verificar el avance físico y la intersección de vertimientos y determinar las cargas contaminantes captadas en cada uno de los tramos. También se ha hecho la identificación de vertimientos en las subcuencas (quebradas) de Yomasa, Fiscala, El Infierno, Fucha, Chiguaza y Santa Librada, para incorporarlos en el PSMV y se ha verificado la interceptación de los vertimientos identificados en éste Plan para el interceptor izquierdo y el avance de la obra del interceptor derecho en el río Fucha.

Con nuestro programa interno de manejo de vertimientos obtuvimos los siguientes resultado:

- o Iniciamos la evaluación de los permisos de vertimientos de las plantas de Tibitoc y el Dorado y se dieron las recomendaciones para optimizar las otras plantas e instalaciones.
- o Se visitaron los sistemas de vertimientos de los sistemas septicos de 25 guardabosques de los 12 programadas.se visitaron 8 casas y 2 campamentos, logrando el 100% de los progradado.
- o Se visitaron todas las sedes y se dieron las recomendaciones tecnicas para el mejoramiento de la gestión.

Plan de saneamiento del río Bogotá

Este programa es fruto de los esfuerzos realizados por el Distrito Capital a través de la Empresa de Acueducto y la Secretaría Distrital de Ambiente, y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca. Su objetivo es la restauración ecológica efectiva del río, que permitirá el uso y aprovechamiento del recurso hídrico teniendo en cuenta las necesidades de la población vecina de la cuenca, gracias a la recolección de las aguas servidas generadas en las actividades domésticas y económicas de la ciudad, y la conducción de las mismas a los sistemas de tratamiento existentes y proyectados para su depuración.

OBRAS DEL PROGRAMA DE SANEAMIENTO DEL RÍO BOGOTÁ

Ampliación y adecuación de la PTAR Salitre y tratamiento con efluente de nivel secundario.
Interceptor Engativa/cortijo, Fucha/Tunjuelo y Tunjuelo/Canoas.
Adecuación hidráulica del río Bogotá y sus obras complementarias.
Construcción de las redes troncales del sistema de alcantarillado.
Recuperación del sistema hídrico distrital.
Mitigación de las condiciones ambientales del Embalse Muña.
Consolidación de la red de calidad hídrica para la Ciudad, identificación/monitoreo de vertimientos y la construcción del plan de saneamiento y manejo de vertimientos.

Tabla 71

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Gestión en el Trámite de Licencias y Permisos

En nuestra gestión obtuvimos los siguientes resultados:

- o 17 Permisos requeridos por parte de la EAAB.
- o 31 Solicitudes de licencias, trámites y/o permisos.
- o 169 Actos administrativos emitidos por las autoridades ambientales.

Implementación del Nuevo Manual de Manejo del Impacto Ambiental Urbano NS: 038

Parametrización norma NS-038 manual de impacto ambiental y urbano	
Proyecto	
Principales resultados	Culminación del modulo 1: cargue de parámetros y del modulo 2: registro de proyectos independientes.
Beneficios	Fortalecimiento al control y desempeño ambiental en las obras y proyectos que realice la Empresa.
Retos 2013	Ejecutar y culminar con el tercer modulo "Generación de Reportes" e implementar esta norma de manejo de impacto ambiental y urbano a la totalidad de los proyectos, obras y actividades que realiza la Empresa.

Tabla 72

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

OPTIMIZAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	8	

Sistema de Gestión de Infraestructura

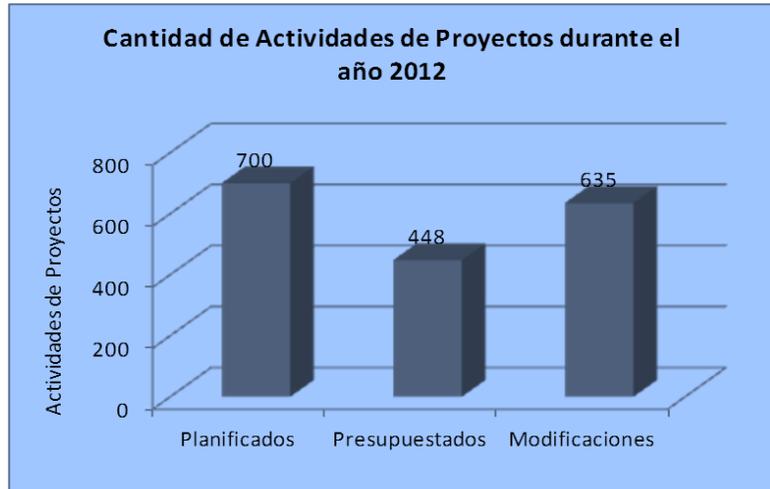
El Sistema de Gestión de Infraestructura (SGI), es una herramienta informática desarrollada por la Gerencia de Planeamiento y Control, la cual soporta el proceso de maduración de proyectos, cada procedimiento incluido dentro del proceso de maduración, es realizado por un área específica (responsable), la cual dentro de la organización es la que posee el conocimiento y da el correspondiente valor agregado a cada proyecto, pasando de



área en área (áreas internas de la Empresa conocedoras de temas específicos en la maduración de acuerdo al proyecto) hasta completar la denominada maduración de proyectos de infraestructura.

Resultados y actividades

- o Dentro del proceso de formulación y maduración de proyectos durante el año 2012, se tienen las siguientes estadísticas de actividades de proyectos gestionados en el Sistema de Gestión de Infraestructura SGI:



Gráfica 9

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

- o Dentro de las actividades de administración del sistema de gestión de infraestructura, se realizó la coordinación con cada una de las áreas del conocimiento con el objetivo de llevar a feliz término la maduración de los proyectos; hacen parte del flujo de maduración de proyectos dentro del SGI.
- o Durante el año 2012 se incluyeron en el sistema de gestión de infraestructura los proyectos de funcionamiento relacionados con actividades de mantenimiento y reparación de líneas, redes y ductos.
- o A lo largo del año 2012 se realizaron 51 capacitaciones a las diferentes áreas de la empresa, dirigidas al personal nuevo y por solicitud de las áreas para fortalecer el proceso de planificación de proyectos al interior de cada una de ellas.



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

**“CONTAR CON UN TALENTO HUMANO COMPETENTE,
COMPROMETIDO Y TECNOLOGÍA APROPIADA PARA EL
DESARROLLO DE LOS PROCESOS”**

GESTIONAR LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

Programa de Tutores •
Campaña Uso de Elementos de Protección Personal •

CONSOLIDAR UNA CULTURA DE SERVICIO, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPROMISO AMBIENTAL

Gestión Ética •

GENERAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA MOVILIZAR LA ESTRATEGIA

Programas y Campañas •

MEJORAR LA DISPONIBILIDAD, ACCESIBILIDAD E INTEGRALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Principales Proyectos •



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



“CONTAR CON UN TALENTO HUMANO
COMPETENTE, COMPROMETIDO Y TECNOLOGÍA
APROPIADA PARA EL DESARROLLO DE LOS
PROCESOS”

CATEGORÍA PROFESIONAL	2010		2011		2012	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Asesor	7	7	9	4	8	7
Directivo	15	45	22	52	19	41
Profesional	188	283	176	280	180	273
Tecnólogo	109	300	102	301	99	305
Técnico	127	614	132	639	138	630
Operativo	25	148	24	161	31	171
Total	471	1.397	465	1.437	475	1.427

EL 32%
DEL
PERSONAL
DIRECTIVO
SON MUJERES.

Tabla 73

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

Tipo de contrato	2010	2011	2012
Vinculación legal o reglamentaria	74	73	75
Indefinido	1.363	1.569	1.605
Término fijo	0	0	0
Labor contratada	431	260	222
Total	1.868	1.902	1.902

EL 85% ESTÁN VINCULADOR CON CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO Y EL 12% A LABOR CONTRATADA.

	2.010	2.011	2.012
Ascensos	180	110	23
Ingresos	30	195	42

Tabla 74

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	
Descripción	Cantidad
Exámenes periódicos	515
Botiquines entregados	564
Kit de riesgos entregados	2.871
Personal capacitado en siso	1.837
Autorizaciones de conducción expedidas	828

- ✓ El 28% de nuestros colaboradores se les realizó exámenes periódicos.
- ✓ Superamos en el 243% el personal capacitado en SISO.
- ✓ El 40% de nuestros colaboradores vacunado y 33% esquemas de vacunación completados.

Tabla 75

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana



INDICADOR	Und	2010	2011
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	%	0,85	1,16
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	%	97,18	80,97
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	%	8,79	14,36
Primeros auxilios atendidos	#	135,00	163,00
Accidentes de trabajo reportados	#	102,00	139,00
Incidentes de trabajo reportados	#	15,00	5,00
Siniestros (muerte por causa del trabajo)	#	0,00	0,00
Enfermedades profesionales detectadas	#	29,00	4,00

NUESTRAS CIFRAS DURANTE EL 2012

En temas de ausentismo laboral:

- ✓ 587 días incapacitados por accidente de trabajo con incapacidad mayor a un (1) día.
- ✓ Índice de severidad (IS) de 137.91 horas hombre trabajadas (HHT) 4.256.68.

En temas de accidentalidad laboral:

- ✓ 22.32 índice de frecuencia (IF)
- ✓ 3.08 índice de lesiones incapacitantes (LI)

Tabla 76

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

En la EAAB estamos comprometidos con la prevención de lesiones, enfermedades laborales, identificación de peligros, y gestión de riesgos presentes en nuestras actividades, asignando los recursos necesarios y fomentando la toma de conciencia de los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas, para el mejoramiento continuo del sistema de gestión y el desempeño en seguridad y salud en el trabajo.



De acuerdo al cronograma de 2012 llevamos a cabo la auditoria interna de diagnóstico en los meses de marzo y mayo para la implementación de la OHSAS 18001, en La Planta Wiesner, Planta El Dorado y en la P.C.H. Santa Ana.

Para este diagnóstico se realizaron las siguientes actividades:

1. Actualización del panorama de factores de riesgos bajo la norma técnica GTC45 2010.
2. Elaboración de la matriz de funciones, responsabilidad y rendición de cuentas.
3. En conjunto con la Dirección de Desarrollo Organizacional se ajustaron las competencias en seguridad industrial y salud ocupacional para los diferentes cargos de la Empresa.

Durante la vigencia 2012 realizamos las siguientes actividades:

1. Las inspecciones planeadas ocuparon un 53,47%, es decir 77 del gran total programado de 144.
2. En cuanto a exámenes periódicos la meta solo llegó al 20,33% es decir solo 488 periódicos de los 2400 planeados.

En el 2012 se reportaron en total 81 casos de prescripciones médicas de los cuales 23 casos que deben ser reubicados definitivamente en otros cargos (13 Fontaneros, 5 Ayudantes, 3 operadores de valvulas, 2 ayudates operativos y 1 tecnico en tratamiento de Aguas), propuesto.





GESTIONAR LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

ECONÓMICO	ENTORNO		ODM	PPG
	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		3,8	3,4,5,6

En la EAAB trabajamos en 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.

Como resultado de la ejecución de la primera etapa, se elaboraron 661 competencias técnicas que equivalen al 86,52 % de los cargos de los trabajadores oficiales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

En el periodo del año 2012, para la ejecución de la primera fase de Identificación de las Competencias Técnicas se tuvieron en cuenta tres etapas:

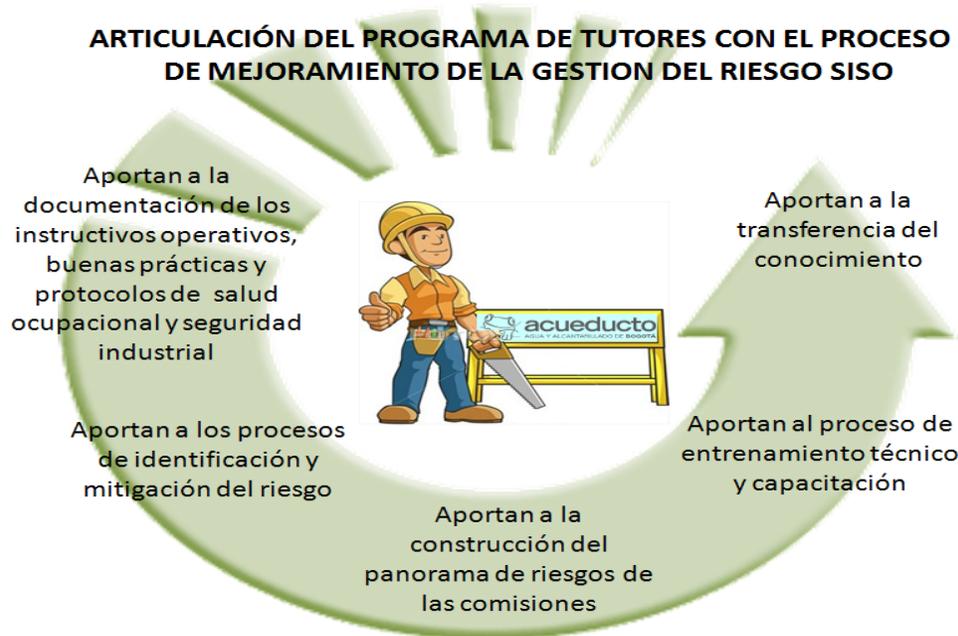
1. Primera Etapa (Elaboración de las Competencias Técnicas de los cargos de los trabajadores oficiales de la EAAB-ESP).
2. Segunda Etapa (Revisión y ajuste del documento de las Competencias Técnicas por parte de los Directores de cada área ó los profesionales que esté asigne).
3. Tercera Etapa (Aprobación por parte de los Directores de cada área, de los ajustes realizados en el documento de las competencias técnicas).



La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP Construimos Espacios de Aprendizaje para el Desarrollo Humano y Social

En desarrollo del programa de Gestión de Conocimiento e Innovación de la Empresa se ha continuado con los procesos de transferencia de conocimientos y buenas prácticas de Tutores de la EAAB, así como la construcción de redes de innovación social para el fortalecimiento de los acueductos comunitarios y veredales ubicados en las localidades de Usme, Ciudad Bolívar y Sumapaz.

Programa de Tutores



Gráfica 10

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

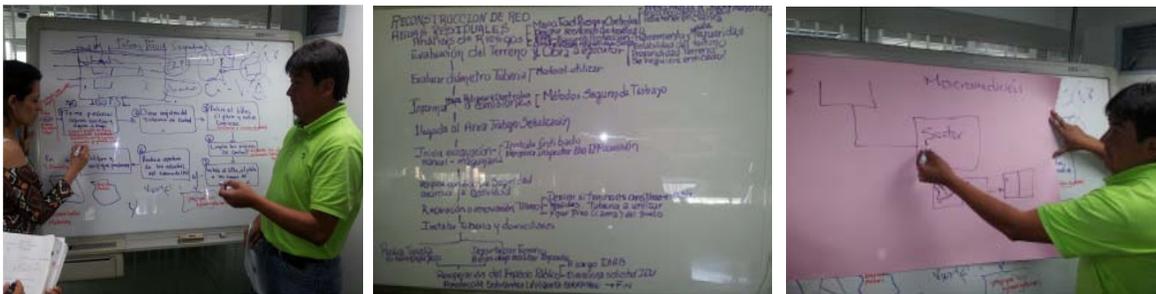
En este periodo de gestión, los tutores operativos transfirieron conocimiento a nuevos trabajadores de la empresa alrededor de procesos más importantes en las áreas operativas de acueducto y alcantarillado, orientado al fortalecimiento de buenas prácticas y expedición de protocolos, con base en las metodologías pedagógicas prácticas de gestión de conocimiento, diseñadas durante el 2010 en el marco del convenio EAAB – Universidad de los Andes.



Uno de los propósitos centrales de este programa es el aprovechamiento del conocimiento técnico experto de la empresa y la disminución de accidentalidad en las zonas de operación de la misma. Hemos encontrado que los niveles de accidentalidad en la empresa se encuentran influenciados por la falta de experiencia práctica en los nuevos y el exceso de confianza en el personal antiguo, por lo que este ejercicio contribuirá al cumplimiento de las metas del SISO y así aportando el Sistema Integrado de Gestión.

Con la participación de un grupo interdisciplinario (Calidad, Gestión de Conocimiento, Ambiental, Salud y Gerencia Zona 4) y con base de las estadísticas de accidentalidad, procesos y aspectos ambientales se diseñó en trabajo de campo de tres meses, con apoyo de los Tutores operativos e ingenieros de la zona, un esquema simplificado de matriz de panoramas de riesgos y de controles, y un protocolo pedagógico y visual del proceso de limpieza y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado a través del manejo de vector, con los componentes técnicos, permisos de trabajo, parámetros de seguridad industrial, salud ocupacional y gestión ambiental.

Esta herramienta pedagógica diseñada por el equipo, permitirá mejorar sustancialmente los procesos de inducción al cargo para los nuevos trabajadores de acueducto y las actividades de reinducción y entrenamiento en salud ocupacional y actividades operativas y manejo de equipo pesado y herramientas.



Una vez concluya la aprobación interna, es necesario apropiarse los recursos necesarios (humanos, tecnológicos y económicos) para replicar los nuevos protocolos de los principales procesos de acueducto, alcantarillado y aseo (aproximadamente 20 procesos que concentran el 90% de las actividades operativas de la empresa).

La transferencia de conocimientos de tutores expertos e ingenieros y la construcción de nuevas metodologías a partir de las herramientas de gestión de conocimiento (lecciones aprendidas, mapas de conocimiento, diseño de protocolos) muestra la forma práctica de asumir y fortalecer los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación en la empresa.

Los tutores de la empresa cuentan con un modelo pedagógico apropiado práctico para dicha transferencia de conocimientos y es necesario definir para ellos un régimen de incentivos académicos, de tiempo y económicos para procurar el fortalecimiento de este programa, y permitir que el conocimiento fluya por toda la organización especialmente en las áreas misionales y de atención a los usuarios.



Durante el 2012:

Realizamos 6 visitas de campo, en las cuales los tutores operativos acompañado de los inspectores e ingenieros de Zona 4 aportaron su experiencia y conocimiento para el diseño simplificado de la matriz de riesgo y la recomendaciones de controles apropiados en manejo de cuadrillas, equipo y maquinaria pesada, herramientas, elementos de protección personal y manejo del riesgo vial y seguridad en proyectos de obra y/o mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado.

OPERACIÓN DE LA SALUD OCUPACIONAL Y LA SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA EAAB-ESP

**A
N
T
E
S**



- 2 funcionarios SISO y 2 de apoyo de la ARP
- Se atiende solicitudes de acuerdo a los avisos SAP
- 152 cuadrillas

**A
H
O
R
A**



- 3 funcionarios SISO
- Se atiende las solicitudes de acuerdo a los avisos SAP
- 152 cuadrillas
- Numero de funcionarios operativos aproximadamente 900 actual

Gráfica 11

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

PRODUCTOS A ENTREGAR

BENEFICIOS

Instructivos operativos y protocolos SISO

- Detalle del paso a paso de la actividad a desarrollar en el proceso
- Herramienta que permite fortalecer el proceso de entrenamiento
- Determina el protocolo SISO del antes, durante y después de cada actividad especificando riesgos y medidas de control
- Esquematiza el panorama de riesgos por proceso, actividad y por comisión
- Se establece como base en el proceso de selección.

Panorama de riesgos por procesos/ actividades/ comisiones

- Permite la transferencia del conocimiento experto de los tutores
- Medio gráfico, pedagógico que le permite al trabajador, supervisores y jefes identificar fácilmente los riesgos y los mecanismos de control.
- Constituye la base de la matriz de riesgos – GT45 2010 y emergencias

Listas de verificación y permisos de trabajo

- Eficiencia en el trabajo de las comisiones
- Control sobre equipos y herramientas
- Planificación del trabajo
- Control de resultados
- Establece la puesta a punto del inicio de las actividades
- Obligatoriedad de los permisos para la iniciación de obras y mantenimientos
- Posibilidad de suspender obras por actividades inseguras

Matriz de riesgos y control por procesos / actividades / comisiones

- Permite administrar los riesgos
- Alineado con los indicadores de accidentalidad y perfiles epidemiológicos
- Establece el plan de gestión para mitigar el riesgo
- Permite el control del panorama de riesgos y control de la accidentalidad a los jefes de las áreas técnicas

Matriz de responsabilidades y autoridades SISO

- Determina la autoridad, la experticia y los niveles en la cadena de mando y responsabilidad SISO
- Permite identificar el personal idóneo para la suscripción de los permisos y suspensión de obras
- Permite controlar las horas extras y los turnos
- Permite controlar calidad y cantidad de EPP's
- Permite garantizar la calidad de la inducción el entrenamiento práctico y las capacitaciones
- Asigna responsabilidades en el sistema integrado de gestión SIG

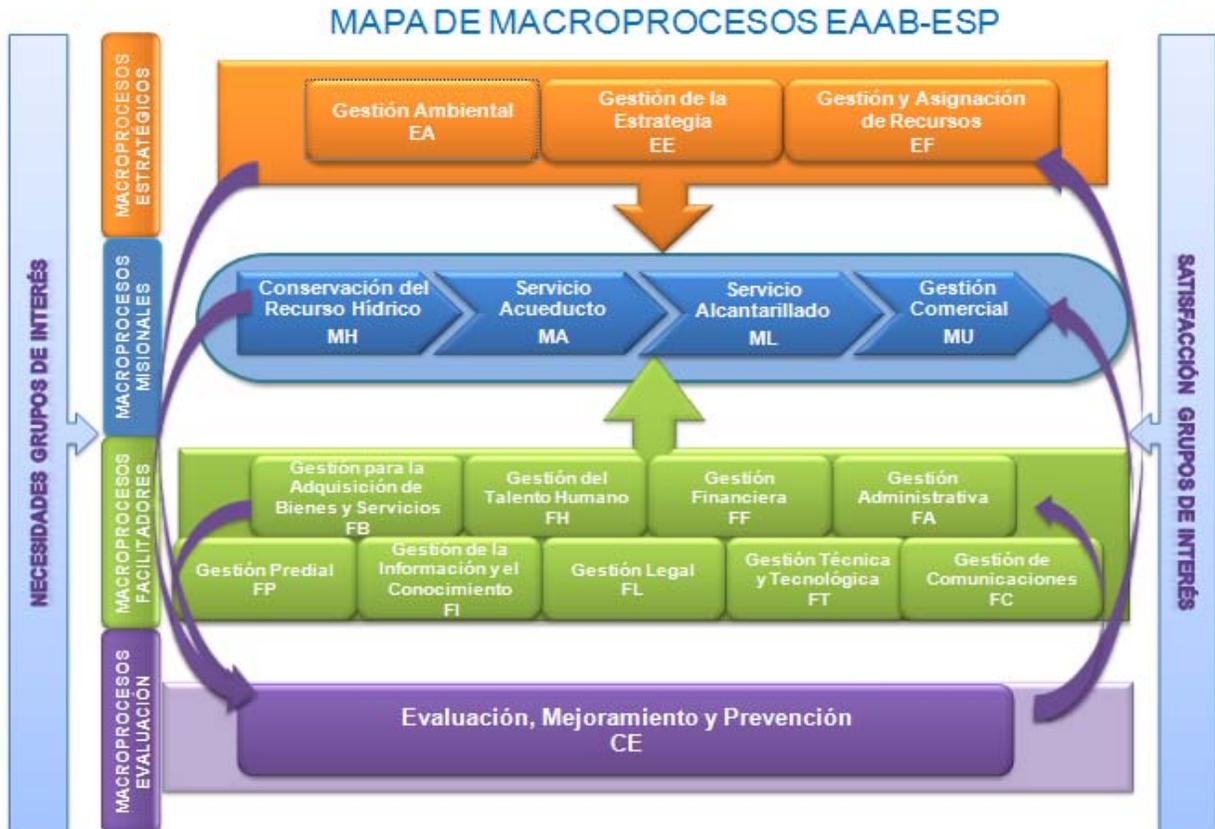
Metodología para implementación del proceso de mejoramiento SISO

- Contar con las herramientas, conocimientos e instructivos necesarios para garantizar el control operacional de la EAAB.

Gráfica 12

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana





Gráfica 13

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

Para el 2013, la Empresa dará continuidad a este proyecto dado que ha evidenciado la fortaleza de las visiones interdisciplinaria y del trabajo en equipo para el diseño de herramientas y procedimientos que consolidan el sistema de gestión integrado y en el futuro los indicadores de disminución de accidentalidad de la EAAB.

Marcoprocetos	Principales Procesos	Principales Riesgos Críticos
Conservación del Recurso Hídrico	Acueducto 1. Reparación de tubería rota o estallada 2. Mantenimiento y calibración de estaciones reductoras de presión 3. Cambios de válvulas y accesorios	Biomecánicos Mecánicos Locativos Viales Excavaciones y entibados
Servicio Acueducto		
Servicio Alcantarillado		
Gestión técnica y tecnológica	Alcantarillado 1. Limpieza de pozos, sumideros, tuberías y canales 2. Sondeo 3. Reconstrucción de sumideros y de redes	80% de los riesgos 80% de personal operativo

Gráfica 14

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana



En la EAAB ESP contribuimos a facilitar el logro de los objetivos corporativos, implementar nuevas ideas, resolver problemas y mejorar los procesos y la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores de la Empresa.

CAPACITACIÓN EN CIFRAS

- 70 % de participaron en las jornadas de Capacitación.
- Impacto de programas ejecutados 4,32/5.
- 50040hrs/ hombre de capacitación.
- 105 Programas realizados.
- 353 personas con programa de inducción.

PROGRAMAS Y CURSO

- Programa “Empresa Libre de Alcohol y Drogas- Consumo Respeto”, con el apoyo y gestión de la Dirección de Seguros, y cuya sensibilización (talleres) dio inicio en 2012 y continuará en 2013.
- Personas que mejoran y crean nuevas formas de hacer las cosas: Los tutores formados trabajaron en el diseño de metodologías para instructivos especializados que promueven la prevención y una nueva cultura de trabajo; además continuaron su labor formativa en sus respectivas áreas.
- Personas que trabajan en ambientes laborales seguros, saludables y gratificantes: En cumplimiento de los artículos 151 y 152 de la CCT, se beneficiaron 33 trabajadores de término indefinido con Becas de posgrado y se adjudicó un total de \$300 millones.

Campaña Usa tus Elementos de Proteccion Personal



Capacitamos a 1188 trabajadores en los siguientes temas:

- Manipulación de cargas.
- Uso adecuado de EPP.
- Tareas críticas.
- Riesgo cardiovascular, mecánico y biomecánico.
- Riesgo psicolaboral.
- Plan básico de emergencias.
- Panorama de factores de riesgo.

Se realizó inducción 1.062 nuevos trabajadores incluidos los de la retoma en generalidades de salud ocupacional.

Se realizaron 23 mediciones higiénicas.



CONSOLIDAR UNA CULTURA DE SERVICIO, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPROMISO AMBIENTAL

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		8	1,2,10

Gestión Ética

Durante el 2012 se conformó el grupo de gestores de ética y se redactó un proyecto de resolución por medio de la cual se creó el Comité de Gestión de ética y se adopta el plan de acción para el fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa.

Se creó el proyecto cuyo propósito fue: “Desarrollar actividades orientadas a fortalecer la gestión ética de la Empresa”, y que tiene el objetivo de generar mecanismos que permitan fortalecer los aspectos éticos de la entidad mediante actividades como:

- o Realizar la medición y evaluación del comportamiento ético, mediante la aplicación de los indicadores ético.
- o Realizar la actualización y socialización del código de conducta de la empresa.

El resultado de estas actividades se evidencia mediante, las listas de asistencia a las capacitaciones, encuestas realizadas y tabuladas, código de conducta en proceso de actualización y listas de asistencia de los gestores de ética a las reuniones.

GENERAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA MOVILIZAR LA ESTRATEGIA

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		2,3,8	1,2,3,4,5,6

En la EAAB - INVERTIMOS \$ 2.046 millones
En el plan de bienestar y desarrollo integral del ser humano de la EAAB-ESP

Durante el 2012 logramos la participación activa de trabajadores y su núcleo familiar primario, pensionados de la Empresa, alcanzando los objetivos específicos de cada actividad.



En el marco de la nueva política de Bienestar Social, diseñada y puesta en marcha por la presente administración, a través del Comité de Bienestar Social, en donde tienen representación la Administración de la Empresa y la Organización Sindical, se desarrollará el Programa:



FAMILIAR: Busca incentivar la participación del núcleo familiar de los trabajadores en las diferentes actividades programadas por la Empresa, en donde la integración es el eje central para fortalecer los vínculos afectivos.



FORMACIÓN: Permitir la formación y el crecimiento laboral del trabajador y su grupo familiar en artes y oficios, así como en algunas disciplinas deportivas; con la oportunidad de acceder a las diferentes modalidades de cursos, con el objeto de incentivar el manejo del tiempo libre

- ✓ 189 personas participaron de cursos sobre el manejo del tiempo libre.
- ✓ 18 funcionarios conformaron la Orquesta H2O.
- ✓ Invertimos \$ 1.128 millones en 500 auxilios auxilio de bachillerato, primaria y guardería y educación especial.



DEPORTIVA Y RECREACIÓN: Fomentar en el trabajador el hábito de practicar diferentes disciplinas deportivas que se realizan en la Empresa y participar activamente en los eventos recreativos. El objetivo primordial es el desarrollo de habilidades deportivas en medio de una sana competencia y de esparcimiento, como complemento a la labor diaria, a la conveniente utilización del tiempo libre y a la formación integral del funcionario.

Fomentamos prácticas deportivas en trabajadores y sus familias, a través de la conformación de campeonatos internos, olimpiadas y escuelas deportivas.



CULTURAL: Mantener el reconocimiento de las capacidades de expresión e imaginación en los trabajadores, por medio de las actividades de arte y cultura, las cuales actúan como instrumento de equilibrio para la vida del trabajador conformar y fortalecer grupos culturales dentro de la Empresa y de participación interinstitucional que contribuyan en el fortalecimiento de los valores corporativos.

Más de 150 personas, entre trabajadores y familiares, disfrutaron de actividades culturales como: caminatas ecológicas; visitas a museos, entradas a teatro, zarzuela, cine y conformación de grupos artísticos y culturales de la Empresa.

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 1.912 funcionarios, donde se destacan actividades como:

- Programa de vacaciones recreativas: 220 hijos de trabajadores.
- Aguinaldo Navideño: 3000 personas.
- Integración de fin de año de los trabajadores: 1166 funcionarios.
- Conmemoración del día internacional de la mujer: 800 funcionarios.
- Día de la Secretaria: 101 funcionarias(os).
- Día del pensionado: 894 personas.
- Día del Conductor: 106 funcionarios.
- 220 Préstamos de vivienda, trabajadores con contrato a término indefinido por un total de \$24.884 millones.
- Seguro por muerte: equivalente a 24 y 38 mensualidades del último salario devengado según el caso.
- Auxilio funerario: dos y 5 SMMLV en caso de muerte según el caso.



CLIMA ORGANIZACIONAL: Contempla el diseño e implementación de iniciativas estratégicas que generen el cambio en creencias, comportamientos y competencias actuales que limitan el mejoramiento del clima laboral y el avance de la organización.



CAMPAÑAS A NIVEL INTERNO

- o Eventos realizados:
 - ✓ Lanzamiento Plan de Desarrollo.
 - ✓ Campaña "Depende de MI".
 - ✓ Desayuno Retoma Gestión Comercial.
 - ✓ Actividades programa "Paseo en Familia" y Bienestar Social.
 - ✓ Integración Fin de Año.
 - ✓ Campaña Consentido.
- o Tapiz: Información, diseño y divulgación de actividades internas, campañas institucionales y políticas Distritales.
- o Cartelera Físicas y Virtuales: creación de información, redacción, diseño, impresión y publicación de cartelera físicas y virtuales con información de las campañas institucionales internas, actividades, noticias y socialización de los más importantes programas y políticas institucionales y Distritales.

MEJORAR LA DISPONIBILIDAD, ACCESIBILIDAD E INTEGRALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		8	9

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá reconoce la importancia de la información para la ejecución de los diferentes procesos y la gestión de la Empresa.

Principales Proyectos

Desarrollo y calibración del modelo hidráulico detallado de la red de alcantarillado para análisis de capacidad hidráulica, definición de planes de operación y de sistemas de drenaje sostenibles.
Adquisición, implementación y puesta en marcha del sistema de supervisión de calidad y cantidad de agua del alcantarillado.
Catastro de alcantarillado fase III.
Actualización banco de medidores.
Actualización de las redes matrices de acueducto para la generación de cartografía actualizados 2012.
Licenciamiento Microsoft.
Fichas banco de proyectos.

Tabla 77

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana



TABLA INDICADORES GRI		
GENERALES		
GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO / COMENTARIO
1 ESTRATEGIA		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Introducción
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	Empresa de Acueducto y alcantarillado de Bogotá EAAB E.S.P
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Capítulo: Perfil De La Empresa
2.3	Estructura operativa de la organización	Capítulo: Perfil De La Empresa
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Av Calle 24 # 37-15, Bogotá
2.5	Número de países en los que opera la organización.	Capítulo: Perfil De La Empresa
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Capítulo: Perfil De La Empresa
2.7	Mercados servidos	Capítulo: Perfil De La Empresa
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Capítulo: Perfil De La Empresa Capítulo: Financiera Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	No Se Presentaron Cambios Significativos En Este Periodo
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Capítulo: Perfil De La Empresa
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	Parámetros Del Informe
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Parámetros Del Informe
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Parámetros Del Informe
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Parámetros Del Informe
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Parámetros Del Informe
3.6	Cobertura de la memoria.	Parámetros Del Informe
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Parámetros Del Informe
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	La información sobre negocios conjuntos no hace parte del alcance de este informe
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Parámetros Del Informe
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	No Se Presentaron Cambios Significativos En Este Periodo
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores	No Se Presentaron Cambios Significativos En Este Periodo
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Índice GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	No hay una política de verificación externa establecida
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.2	Función del máximo órgano de gobierno.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.4	Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	En la empresa no se aplica evaluación de desempeño retribuida al salario
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes.	Capítulo: Perfil De La Empresa
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Los procedimientos de evaluación del desempeño de la junta directiva están reglamentados por la ley
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	No hay declaración de un principio de precaución
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	A través de todo el informe
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Capítulo: Gobierno Corporativo
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Capítulo: Gobierno Corporativo
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Capítulo: Financiera
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Capítulo: Financiera
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	En concordancia con la ley tributaria
PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El salario inicial estándar es aproximadamente 1.4 veces el Salario Mínimo Legal Vigente
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capítulo: Financiera
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Capítulo: Financiera
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Capítulo: Financiera
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Se generan impactos indirectos, pero éstos no han sido cuantificados



TABLA INDICADORES GRI		
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO / COMENTARIO
INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL		
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Capítulo: Procesos
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Capítulo: Procesos
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Capítulo: Procesos
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo: Procesos
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Capítulo: Procesos
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Capítulo: Procesos
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	En el periodo reportado no se implementaron iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía
AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Capítulo: Perfil De La Empresa
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Capítulo: Perfil De La Empresa
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se reutiliza el agua
BIODIVERSIDAD		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Capítulo: Procesos
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.	Capítulo: Procesos
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	Capítulo: Procesos
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Capítulo: Procesos
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.	No se tiene establecida la cifra
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Capítulo: Procesos
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Capítulo: Procesos
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Capítulo: Procesos
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Dada la actividad desarrollada se ha estimado que estas emisiones no son significativas
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No Existen Mediciones Al Respecto.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Capítulo: Procesos
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Capítulo: Procesos
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	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.	Capítulo: Procesos
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.	Capítulo: Procesos
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Capítulo: Procesos
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No hubo sanciones por incumpliendo 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.	No existen impactos significativos por la actividad del sector.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Las mediciones discriminadas no se encuentran disponibles



TABLA INDICADORES GRI		
DESEMPEÑO SOCIAL		
GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO / COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
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.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son mínimo de preaviso establecido.	Según la legislación laboral o comercial
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
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.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
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	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Las evaluaciones de desempeño se hacen a la totalidad de los trabajadores regularmente
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	El salario es independiente del sexo, es por perfiles.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS		
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.	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.	Los distribuidores y contratistas no han sido objeto de análisis en materia de DDHH
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.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se han presentado incidentes de discriminación.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No hay actividades que pongan en riesgo este derecho.
HR6	Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No hay actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de explotación infantil.
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.	No hay operaciones identificadas que conlleven un riesgo significativo de trabajo forzado.
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.	No hay información documentada al respecto
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No ha habido incidentes que pongan en riesgo estos derechos
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD		
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.	Capítulo: Aprendizaje Y Conocimiento
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Capítulo: Usuarios
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Capítulo: Usuarios
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Capítulo: Usuarios
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Todas las actividades tiene como fin obedecer a políticas públicas
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No existen aportes de esta índole.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Ninguna acción fue implementada con relación a prácticas monopólicas o contra la libre competencia
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO		
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.	Capítulo: Perfil De La Empresa
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.	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo
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.	Todas las comunicaciones e informaciones que estén reglamentadas por la Ley
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.	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.	Capítulo: Usuarios
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.	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.	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Durante el periodo reportado no se recibió ningún reclamo formal.
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.	Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo



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 verificar la transparencia y eficacia de esta herramienta rendición de cuentas.

1. ¿A qué grupo de interés del Acueducto de Bogotá pertenece?

Trabajadores

Proveedores / Contratistas

Clientes

Comunidad

Entes de Control

Organismo de control del Estado

Organización No Gubernamental (social o medioambiental)

Medio de comunicación

Analista de responsabilidad social

Otro. ¿Cuál? _____

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

Carta del Gerente

Presentación del informe

Perfil empresarial

Transparentes como el agua – Desempeño económico

El agua en buenas manos – Desempeño ambiental

Construyendo en sociedad – Desempeño social

Nuestra empresa, nuestra casa – Desempeño social

3. En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, ¿qué nota le pondría a las siguientes características del informe?

Transparencia y honestidad

Claridad en el lenguaje

Diseño (formato, fotografía, gráficas, etc)

Cantidad de información entregada

Calidad de información entregada

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

Gracias por su colaboración

Enviar al correo. lortega@acueducto.com.co

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
Avenida Calle 24 No. 37 - 15
www.acueducto.com.co
(571) 344700
Bogotá D.C., Colombia






acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE **BOGOTÁ**