Cartagena de Indias, Colombia
16 de agosto del 2013

Señores
PACTO MUNDIAL

Asunto: Renovación Del Compromiso con el Pacto Mundial

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. se adhirió al Pacto Mundial en el año 2011 como muestra visible de su compromiso con los principios de respeto a los derechos humanos, a las condiciones laborales, al medio ambiente y al buen gobierno de sus actividades. Dos años más tarde, nos complace adjuntar nuestro segundo Informe de Progreso 2013, que guían a este Pacto, el cual nos ha permitido realizar un autoanálisis de nuestras operaciones desde el punto de vista de los principios del mismo, así como un mejor alineamiento de los objetivos de la organización con estos.

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

Atentamente,

FRANCISCO PEREZ TENA
Gerente General

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Edificio Chambacú Cra. 13B No. 26-78
PBX: 650 4100 - Fax: 650 4104 - A.A. 4240
Nit. 800.252.396-4 - www.acuacar.com
Cartagena de Indias - Colombia

Agbar
ICONTEC CERTIFICADO ISO 9001 Código No. SC 082-1
ICONTEC CERTIFICADO ISO 14001 Código No. SA-079-1

COMUNICACIÓN DE PROGRESO – RED PACTO GLOBAL COLOMBIA

General

Periodo cubierto por su Comunicación de Progreso (COP)

De: Enero- Diciembre 2012

Datos Generales de la Comunicación

1. **Tipo de informe**: ACTIVO
2. **Información general de la entidad**

Datos Generales Empresa

Tipo de Organización: Empresa de composición mixta (público-privado)

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

Nit: 800.252.396-4

Dirección: Carrera 13 B Nº 26 – 78 Torices, Sector Papayal - Edificio Chambacú 2º Piso. Oficina 201

Departamento: Bolívar

Ciudad: Cartagena de Indias D. T. y C.

Teléfono: PBX 6504100

Fax: 6504108

Representante Legal: Francisco Pérez Tena

Email: fperezt@acuacar.com

Teléfono de contacto: 6504100 ext. 310

Persona de Contacto: Angélica Curi Zapata

Cargo: Asistente de Responsabilidad Social

E-mail de contacto: acuri@acuacar.com

Número de empleados: 465 empleados Directos - 94 temporales

Tipo de actividad económica: Empresa Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios

Página web: http://www.acuacar.com

Países en los que está presente la empresa

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El Proceso de Responsabilidad Social (RS) en Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se ha convertido en un importante recurso que ha permitido revisar, ajustar y articular toda nuestra gestión, generando además un ambiente de confianza y sentido de pertenencia, entre todo nuestro equipo y recurso humano.

Es nuestro compromiso fomentar esta cultura como parte de una estrategia empresarial, propiciando la excelencia en las relaciones de nuestros colaboradores.

Buscamos gradualmente consolidar la plataforma del proceso, convertir la Responsabilidad Social en el eje central de la gestión de calidad de la empresa y llevarla a nuestra acción cotidiana como contribución activa al mejoramiento social, económico y ambiental.

De esta manera estamos fortaleciendo nuestra gestión empresarial con un direccionamiento estratégico donde el eje transversal de las acciones este soportado por la Responsabilidad Social, habiendo establecido un espacio de interlocución con los grupos de interés, comprometiéndonos con ellos en continuar escuchándolos y dando respuestas a sus expectativas. Todo esto en medio de un ambiente de equidad, motivación y participación de todos los integrantes de la organización.

Uno de los logros más importantes del año y de la gestión adelantada, es la participación total y comprometida de todos los miembros del gran equipo de Aguas de Cartagena en la construcción del sistema de gestión RS.

COMO VAMOS

- Selección de los ganadores del Concurso “YO SOY RS”, el Slogan ganador fue implementado como la frase significativa de nuestro Programa de Responsabilidad Social. Los ganadores fueron elegidos dentro de 35 propuestas hechas por empleados de la empresa que representan a diferentes áreas.
- Se realizan reuniones semanales de seguimiento de la implementación del Proceso de Responsabilidad Social, bajo el acompañamiento de asesores, Líderes del Proceso, Gestión Humana, Calidad y Control Interno. En donde se ha efectuado la Revisión del código ético alineándolo al Proceso de RS, para posterior socialización. Al igual que la revisión de la Visión, misión y el establecimiento de la política de responsabilidad social. También se dio inicio a la interlocución con los grupos de interés y de esta forma escuchas expectativas y proyecciones, para de esta forma establecer compromisos, delimitando los alcances de estos por parte de la organización; Por otra parte, el diseño del cuadro de mando integral, revisión de los canales de comunicación, estrategia de formación a los multiplicadores, plan de formación especializado, organización del comité de RS, así como el inicio de la protocolización del proceso.

- Jornadas mensuales de socialización con el equipo líder en las cuales se ha trabajo y se viene trabajando en:

    - Validación de los principios y valores de la empresa.

- Revisión, actualización y validación de la visión y la misión.
- Revisión de los objetivos y compromisos con los grupos de interés.
- Construcción y validación de la Política RS.
- Creación del Cuadro de Mando Integral de Responsabilidad Social (CMIRS).
- Desarrollo Cuadro de Riesgos.
- Instauración del Comité de Responsabilidad Social.

IDENTIFICACIÓN ACCIONES RSE

- **GERENCIA COMERCIAL**
  - Programa Gestión Comercial en Sectores de Bajos Recursos

- **GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD**
  - Programa de Enriquecimiento Ecológico de los Arroyos de la Cuenca del Sistema Lagunar Juan Gómez – Dolores
  - Repoblamiento Ictico con Especies Nativa
  - Divulgación y Educación Ambiental
  - Programa de Aprovechamiento Pesquero
  - Apadrinamiento de Parques
  - Programa Pulmón Verde: Donación de plántulas del Vivero Forestal ETAP el Bosque
  - Reciclaje Empresarial Refugio la Milagrosa

- **GERENCIA DE GESTION HUMANA Y SOCIAL**

GESTION SOCIAL

- Campaña Buen Uso Racional y Eficiente del Agua
- Piletas Comunitarias
- Programa Clubes Defensores del Agua
- Programa Buen Uso del Alcantarillado

BIENESTAR LABORAL

- Semana de Salud Ocupacional
- Coaching Empresarial
- Capacitación Control Interno y Gobierno Corporativo

COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

- **Donaciones y Patrocinios Área Educación y Juventud**
- **Donaciones y Patrocinios Área Bienestar Social**
    - Apoyo a varias escuelas de fundaciones
    - Convenio Asociación Niños de Papel
    - Fundación Aluna

- Fundación Funvivir

- **Donaciones y Patrocinios Área Ayuda humanitaria**
  - Entrega de regalos de navidad

- **Donaciones y Patrocinios Área de Salud**

- **Donaciones y Patrocinios Arte y Cultura**
  - Fiestas de Noviembre
  - Festivales y celebraciones comunitarias en barrios y corregimientos de la ciudad
  - Apoyo interinstitucional
  - Apoyo con una muestra de arte “Grafiti”, al Proyecto Buen Acabado de las Plazas del Centro histórico, en donde se rescatan los espacios públicos y Acuacar seleccionó la Plaza del Joe, ya que es una de las áreas de influencia por encontrarse una de nuestras estaciones.

ETIQUETAS, RECONOCIMIENTOS Y ADHESIONES

- **Global Compact** (Pacto Global) y entrega del primer reporte (COP).
- **GWOPA** (Global WaterOperator'sPartnership Alliance), Se realizó el **TALLER DE AGUA NO CONTABILIZADA**(ANC) del 20 al 22 de marzo en Cartagena de Indias, apoyado por el BID y Aguas de Cartagena con la participación de más de setenta personas de diferentes países como España, Perú, Chile, México, Costa Rica, Venezuela, Argentina, Brasil, entre otros. El principal objetivo de este Taller fue conocer proyectos y estrategias innovadoras, al igual que el intercambio de experiencias y prácticas en campo.

- **LBG** Acuacar/AGBAR (London Benchmarking Group) - Sistema de Gestión de la Contribución a la Comunidad
- **FENALCO SOLIDARIO,** certificación como empresa socialmente responsable.
- Alianza con la alcaldía de Cartagena con la campaña del **"Día Mundial Contra al Trabajo Infantil"**, por medio de la publicación de una difusión en nuestro respaldo de la factura durante todo el mes de Junio. Dicha iniciativa da cumplimiento a los parámetros de uno de los 10 principios del Pacto Global a los que la ACUACAR está comprometida a poner en práctica.
- **CAMACOL**
- **Día Internacional de Agua**, uniéndonos con las Naciones Unidas con su campaña "El Agua y La Seguridad Alimentaria", con un evento que se realizó en el Parque de La Marina, en la que se invitaron a más de 400 niños de los diferentes colegios públicos de la ciudad contando con la presencia de Alcalde y la Primera Dama.

INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS DE ACUACAR

Criterios de selección de los grupos de interés

- **Identificación de grupos de Interés**

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

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

Poder: Es la facultad de imponer a otro su voluntad o la habilidad de crear un efecto en la empresa.
Legitimidad: Es cuando las acciones de un grupo que son deseables, adecuadas o apropiadas dentro de un sistema social de normas, valores y creencias.
Urgencia: Es la sensibilidad que los grupos tienen ante los retrasos de atención de sus exigencias y la importancia que este concede a estas relaciones.

Se invitaron a grupos de interés, identificados como clientes, proveedores, contratistas, miembros de la comunidad, directivos y representantes de los empleados. A los cuales se les sensibilizo sobre la responsabilidad social empresarial, se les presento el proceso y sus etapas, así como la importancia de identificar un mapa de grupos de interés. Seguidamente se planteó la metodología de trabajo de la reunión desde la perspectiva de los 6 ámbitos que contempla la RS,

las expectativas frente al proceso y las interacciones actuales con la organización. Clasificando cada uno de sus conceptos en tema latente, tema emergente, tema en consolidación, tema institucionalizado y decisión frente a objetivos estratégicos, y luego durante el análisis del ejercicio se correlacionaron los temas con el impacto frente a los objetivos estratégicos.

Grupos de Interés más significativos

GRUPO	ACTORES	CLASIFICACIÓN
1. CLIENTES INTERNOS	Gerentes, subgerentes, Accionistas y minoritarios	Definitivo
	Jefes de departamento, Organización sindical ACUACAR	Expectante-dominante
	Mandos medios	Expectante-dependiente

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

1. DERECHOS HUMANOS

Principio No. 1: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS A NIVEL INTERNACIONAL.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., para el cumplimiento de los principios de derechos humanos aplica mecanismos de evaluación y vigilancia periódica, con el fin de velar por la preservación de los derechos de sus colaboradores.

Existe una política general que contempla las normativas para la protección de los derechos, con el fin implementar nuevos mecanismos para su protección y establecer normativas internas de la empresa para mejorar el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos, reafirmando el compromiso por la protección de estos. Se formuló dentro la organización la política para el respeto y la defensa de los derechos humanos y laborales[1], la cual se difundirá en toda la organización con el fin de comprometer a todo el personal con el respeto y la defensa de los derechos humanos y laborales. Estas políticas son referidas en el Código Ético Institucional de Aguas de Cartagena[2], la Convención Colectiva de Trabajo[3] y el Reglamento Interno de Trabajo de Aguas de Cartagena[4].

---

[1] Ver **Política DH y DL**
[2] Ver **Código de Ética**
[3] Ver **CCT 2012-2013, Convención Colectiva de Trabajo**
[4] Ver **Reglamento Interno de Trabajo 2006**

De igual manera la empresa mantiene la intranet, las circulares, carteleras y el documento de la convención colectiva de asuntos laborales, como canales alternos para promover la educación y sensibilización permanente de los colaboradores de la organización, mantener actualizado al personal con respecto a estos y promover un comportamiento laboral y social justo, respetuoso y sin discriminación acorde a los Derechos Humanos.

Con el objetivo de velar por el respeto de los derechos humanos y laborales de la Organización, se utilizan mecanismos tales como los Comité de Convivencia Laboral y Comité Ético, los cuales propenden por el respeto absoluto de los derechos de los colaboradores, ya que a través de estos se puede exponer y denunciar cualquier tipo de vulneración a los derechos humanos y laborales de los trabajadores, impidiendo que de alguna manera se violen los derechos de los colaboradores de Acuacar, y si por algún motivo se da el caso, tomar las acciones pertinentes y erradicar la situación de raíz[5].

Con el fin de vigilar que no se realicen este tipo de acciones, que atenten o violen los derechos humanos y laborales en forma directa o indirecta, se establecieron los medios para la atención de los reclamos de violaciones los derechos humanos en la empresa, los cuales se encuentran en medio físico y virtual (a través de la intranet). Estos consisten en el Buzón de Convivencia Laboral y el Buzón Ético, mediante los cuales se reportan las quejas y sugerencias a los respectivos comités[6].

[5] Ver **Registro de Asistencias Comité de Convivencia Laboral y Comité Ético**
[6] Ver **Registro Fotográfico Buzón de Convivencia Laboral y Buzón Ético**

"Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas"

Aguas de Cartagena S.A.E.S.P., reconoce los principios del Pacto Global y por ello el Proceso de Compra de Servicios Operativos se ha actualizado para implementar acciones en procura de contribuir a llevar estos principios a cada una de las partes interesadas. Es así, como el nuevo procedimiento de Compra de Servicios Operativos, sus manuales e instrucciones se actualizarán con información referente al Pacto Global y así mismo, la información que se imparte a proveedores y contratistas será impartida de manera que se transmitan los principios y sean igualmente multiplicadores de las prácticas del pacto. De igual manera, entre nuestros objetivos se encuentran no solo promover los principios, sino cuantificar y cualificar su cumplimiento, entre otros. Los planes de acción para la implementación de los objetivos se encuentran, la modificación de los formatos de registro de proveedores y contratistas, con la meta de llevar datos reales de las empresas que cumplan con los principios del pacto implementado en sus respectivas empresas.

Es así como de manera obligatoria los contratistas que se inscriban en la página WEB de la compañía deben leer la política de Derechos Humanos que se sitúa en nuestra página[7].

El contratista debe firmar el siguiente documento[8], como constancia de haber leído y comprendido los formatos allí exigidos tales como:

- Manual de Impacto Urbano[9]
-

[7] Ver Link http://190.242.42.68:8095/SPC/Archivos/Politica_DH.pdf
[8] Ver Certificado de Conocimiento de Manuales y políticas de ACUACAR
[9] Ver Link http://190.242.42.68:8095/SPC/Archivos/Manual_Impacto_2007.pdf

- Especificaciones Técnicas para la Instalación de Redes de Acueducto y Redes y Colectores de Alcantarillado[10]
- Manual de Normas y Recomendaciones en Salud Ocupacional[11]
- Manual de Control Ambiental de Obras de Mantenimiento y/o Construcción en las Instalaciones de Aguas de Cartagena S.A E.S.P.[12]
- Política por el Respeto y Compromiso de los Derechos Humanos y Laborales

"Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas"

Aguas de Cartagena desarrolla la operación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario en la ciudad de Cartagena, con una visión holística y de relevante impacto social. Por tal razón, ha fundado su proceso comercial sobre sólidas bases que garanticen ampliamente los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a las garantías constitucionales que le son conexas, para la salvaguarda de los derechos fundamentales de los usuarios en todas las actuaciones administrativas.

En este orden, la preocupación sensible de La Empresa por desarrollar todos sus procedimientos a la luz del principio constitucional de la dignidad humana y el respeto de los derechos fundamentales de los usuarios, ha contribuido enriqueciendo la gestión empresarial y a sus colaboradores con un entendimiento más humano de sus responsabilidades.

---

[10] Ver Link http://190.242.42.68:8095/SPC/Archivos/EspecificacionesAcueductoAlcantarillado2008.pdf
[11] Ver Link http://190.242.42.68:8095/SPC/Archivos/seguridad_%20salud%20ocupacional.zip
[12] Ver Link http://190.242.42.68:8095/SPC/Archivos/Manual_Control_ambiental_obras_dentro_de_las_instalaciones.pdf

Es así, como la satisfacción del usuario es abordada con un enfoque comprensivo de sus derechos que va más allá de la prestación material del servicio de agua potable y saneamiento.

Con estos parámetros, La Empresa ha declarado a sus usuarios que no limitará el acceso a los servicios públicos, y por ello ha robustecido en forma audaz y moderna la gestión de reclamos y recursos, promovido la revisión de los documentos del sistema integrado de gestión, a fin de fortalecer este ámbito de la gestión comercial. De igual forma se ha abordado la revisión del Contrato de Condiciones Uniformes como una oportunidad reflexiva para el mejoramiento continuo.

Es así, como también vamos en conjunto con el área de SISO en donde incluiremos dentro de las charlas obligatorias, los temas que corresponden a los principios del Pacto Mundial haciendo énfasis en la socialización de los diez principios en lo que respecta a los derechos humanos, con el ánimo de comprometer a todas las empresas en el apoyo y respeto a la protección de estos. Y de esta forma, no ser cómplices en abusos en las normas laborales, respetando el derecho a la libre asociación, no al trabajo forzoso u obligatorio, no permitir el trabajo infantil y a toda discriminación, respeto al medio ambiente y en la lucha frontal contra la corrupción.

Insistiremos en agregar a los formatos de evaluación de trabajos, aspectos que se quieren evaluar de los principios del Pacto Mundial, con el objeto de llevar datos reales de cumplimiento o incumplimiento de los principios, impactos tanto positivos como negativos en proveedores y contratistas. Igualmente socializando y motivando la implementación en indicadores de cumplimiento de los mismos.

"Se tienen establecidos mecanismos para mejorar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos de los trabajadores y de las partes interesadas"

Sin duda alguna, las vicisitudes y complejidades propias de la operación de los servicios propician situaciones en las zonas de obra que eventualmente pueden afectar el entorno y a sus habitantes. En ese sentido, la vasta experiencia La Empresa en la ejecución de proyectos de gran envergadura, ha permitido desarrollar instrumentos eficaces que no solo cumplen una función preventiva, sino que también proporcionan las acciones correctivas pertinentes para cada caso.

En efecto, el Manual de Impacto Urbano[13] ha madurado y su socialización permanente con contratistas, subcontratistas y los colaboradores de Acuacar facilita la atención de los afectados y su solución en términos razonables siempre en el marco de la Ley.

PRINCIPIO NO. 2: LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES DE ABUSOS A LOS DERECHOS HUMANOS

Para garantizar el respeto de los derechos humanos y laborales de la Organización, se tienen establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa. Dentro de la organización se maneja el Comité de Convivencia Laboral, como el medio a través del cual los colaboradores pueden expresar sus quejas e inquietudes referentes a los Derechos Humanos y Laborales.

[13] Ver Link http://190.242.42.68:8095/SPC/Archivos/Manual_Impacto_2007.pdf

Como mecanismo para vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos se están definiendo los Parámetros para la contratación de proveedores, mediante los cuales solo podrá licitar y ser contratados aquellos que no atenten contra los derechos humanos y laborales de sus trabajadores.

Medición de Resultados

ACUACAR realiza el seguimiento y medición de las actividades dirigidas a sus colaboradores mediante las siguientes herramientas:

- Medición de Clima Organizacional
- Evaluación de Desempeño
- Seguimiento a la Planeación Estratégica

Así como posee herramientas de medición, también ha definido indicadores que le permitan no solo conocer los niveles de productividad, sino de inclusión, de accidentalidad, de atención especial en general. Los indicadores referentes a la gestión y seguimiento de los derechos humanos en la empresa se relacionan a continuación:

Principio	Índice	Unidad de Medición	Periodicidad Medición	Fuente	Indicador
Respeto por los derechos y libertades de los colaboradores	Preferencia por la Localidad	%	Trimestral	Informe Social	Núm.de colaboradores cartageneros / Núm. total de colaboradores
	Inclusión de personal Extranjero	%	Trimestral	Planta de personal	Núm. Extranjeros/ Núm. Total Colaboradores de la Empresa
	No discriminación por Genero	%	Trimestral	Selección	Distribución equitativa (50-50) de los procesos de selección de acuerdo al genero
		%	Trimestral	Planta de personal	Núm. de Mujeres / total colaboradores
		%	Trimestral	Planta de personal	Núm. hombres / total colaboradores
		Cantidad	Anual	Planta de personal	Núm. Cargos que deben ser desempeñados por Hombres
	No discriminación por Raza	%	Anual	Informe Social	Distribución de la Población de la empresa de acuerdo a su raza
	No discriminación por Edad	%	Anual	Planta de personal	Distribución de la Población de la empresa de acuerdo a su rango de edad
	Acoso y Violencia Laboral	Cantidad	Anual	Comité de Convivencia Laboral	Núm. de Quejas Atendidas / Numero de quejas Recibidas
	Libertad de Asociación	Cantidad	Trimestral	Planta de personal	Núm.de trabajadores sindicados / Núm. total de colaboradores
Atención Especial a los derechos de	Madres Cabeza de Familia	%	Anual	Informe Social	Numero de colaboradoras madres cabeza de familia / Núm. Total de mujeres

los grupos vulnerables		%	Trimestral	Programa Bienestar	Núm. Programas especiales para madres cabeza de familia ejecutados / Núm. Programas especiales para madres cabeza de familia programados
	Discapacitados e hijos Discapacitados	Cantidad	Anual	Informe Social	Numero de colaboradores discapacitados
		%	Trimestral	Programa Bienestar	Núm. Programas especiales realizados / Numero Programas especial programados
	Embarazadas	Cantidad	Anual	Nomina - Estadísticas Ausentismo	Núm.de Licencias de Maternidad Concedidas
	Pre-pensionados	%	Anual	Actas de Formación	Núm. Programas especiales para colaboradores próximos a pensionarse realizados / Numero Programas especiales programados
Protección y promoción de la Salud y la seguridad	Atención Medica	Cantidad	Mensual	Actas de Asistencia SISO	Núm.de colaboradores atendidos mensualmente en el dispensario medico
	Jornadas de Salud	%	Anual	Actas de Asistencia SISO	Jornadas de salud programadas / jornadas de salud ejecutadas
	Ausentismo	%	Anual	Incapacidades y Permisos Ausencia	Horas de Ausentismo /Horas Trabajadas
	Seguridad y Accidentalidad	%	Mensual	Actas de Asistencia SISO	Núm. Eventos de seguridad ejecutados / Núm. de eventos programados
Divulgación y Sensibilización	Difusión de los DH entre los colaboradores	%	Trimestral	Actas y Registros de Formación	Núm.de colaboradores sensibilizados / Total de colaboradores

“Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad silenciosa)”

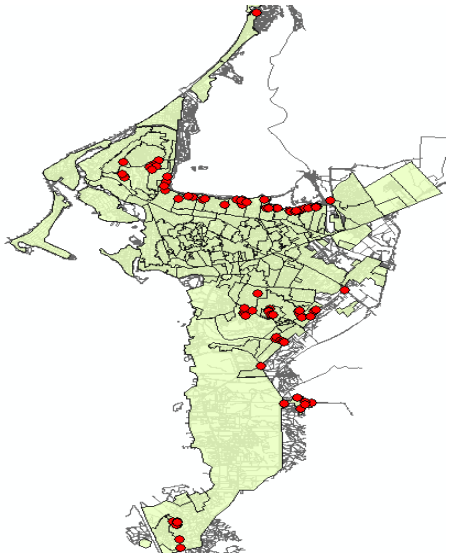
Desde el proceso de inscripción promovemos los principios del Pacto Mundial, requiriendo en la documentación indispensable, el diligenciamiento de formatos que orienten y comprometan al proveedor y contratista a cumplir los principios del Pacto Mundial. Incluyendo en los formatos de inscripción la información referente al Pacto Mundial y sus principios.

“Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)”

El crecimiento no planificado de la ciudad como variable crítica frente las necesidades en aumento de agua potable en distintos sectores, se han revertido como una constante que impulsa la dinámica innovadora para la gestión comercial de los servicios.

Es así como planes de acción articulados en forma coordinada con las organizaciones cívicas han funcionado para fortalecer el servicio comunitario de agua potable, en aquellos sectores sin redes locales en los cuales se asientan comunidades en condiciones de pobreza o alta vulnerabilidad.

El Programa de Gestión Social de Piletas Comunitarias se ha venido desarrollando con notables resultados:



137 Piletas que benefician 2.466 familias, ubicadas geográficamente en zonas de alta vulnerabilidad, y agrupadas de la siguiente manera:

BARRIOS	N° Pólizas	Prom MD	Deuda	Prom Factura	Prom M3/MES
N.M VILLA CORELCA	2	59	1,029,425,462	8,243,852	8,893
OLAYA	25	52	683,191,805	834,567	714
N.M PRIMAVERA	6	24	285,992,617	1,752,523	1,695
BOQUILLA	1	58	150,414,371	4,413,744	5,687
SAN PEDRO MARTIR	4	33	146,506,643	1,420,763	1,690
3 DE JUNIO	4	17	116,956,783	1,495,496	1,765
MEMBRILLAL	7	19	76,429,103	619,848	632
PASACABALLO	12	16	72,646,332	222,259	246
LA MARIA	13	27	55,030,089	196,908	221
CANDELARIA	6	58	48,953,024	134,251	120
LIBANO	2	61	35,244,077	76,268	6
N.M V HERMOSA	8	7	31,978,609	588,733	731
BOSTON	2	67	31,544,198	145,856	103
2 DE NOVIEMBRE	6	16	24,100,307	251,123	305
P.DE VARGAS	3	19	14,416,108	498,618	529
VILLA FANY	3	8	10,349,264	505,841	625
S.ISIDRO	1	54	9,778,423	42,733	0
HENEQUEN	3	19	7,502,149	122,853	136
N.M CAMPO BELLO	4	2	4,640,144	372,754	466
ISLA BARU	6	23	4,149,106	12,982	7
TORICES	1	24	4,070,763	0	0
LA ESPERANZA	2	32	2,913,961	102,215	120
POLICARPA	2	6	1,838,703	262,638	302
S.FRANCISCO	1	6	1,492,746	139,774	168
ANILLO VIA PUERTO REY	4	2	1,236,898	68,360	48
N.M PARAISO	1	2	1,082,758	552,932	707
LO AMADOR	3	19	815,627	25,611	27
ARAGUA	4	2	771,756	142,589	176
EL POZON	1	1	42,391	42,391	50
Total	**137**	**27**	**2,853,514,217**	**644,941**	**676**

De esta forma, se propician soluciones de agua potable eficaces mientras se canalizan recursos y se orientan iniciativas públicas que concreten obras definitivas de ampliación de infraestructura por parte de la administración distrital.

Conscientes que cerca del 64% de los usuarios son de estrato 1 y 2, en el cual se focalizan un alto grado de morosidad y vulnerabilidad de redes producto del fraude, Aguas de Cartagena ha desarrollado un modelo de Gestión Comercial en Sectores Bajos Ingresos que busca aliviar las tensiones que implica la imposibilidad de gratuidad del agua potable.

Este proyecto focaliza sus acciones en tres ámbitos concretos: Atención al Cliente, Normalización de Usuarios y Gestión de Cobro, con lo cual de forma integral se aborda la problemática social de los estratos más bajos y se fomenta la cultura de pago de los servicios públicos.

Gestión Comunitaria: Jornadas Comerciales

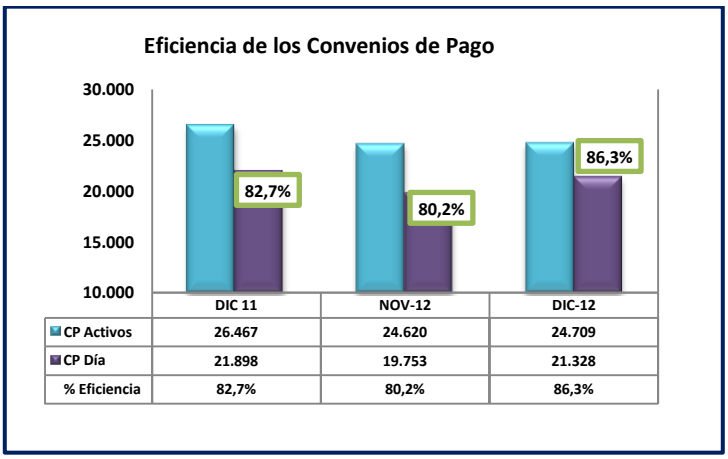
Durante el año 2012, se realizaron 6 Jornadas Comerciales lideradas por Aguas de Cartagena y con el apoyo de los contratistas de recuperación de cartera y de nuestra oficina móvil.

En total en el 2012 se recaudaron $ 77.665.350 y se realizaron 1.052 normalizaciones de deuda por esta actividad.

Jornadas Integrales2012		
	DIC 12	TOTAL 2012
Recaudo General	$17.342.650	$77.665.350
Usuarios atendidos	512	2.663
N° de CP	224	1.052
Consultas y Reclamos	45	257
Legalizaciones	8	168
Reconexiones	181	1.029
Pago un Mes	235	1.138

COMPARATIVO RECAUDO ESTRATOS BAJOS					
TARIFA	2010	2011	2012	VARIACION 2011-2012	
				$	%
Estrato 1	$ 15,217	$ 17,026	$ 18,728	$ 1,702	10.0%
Estrato 2	$ 19,987	$ 22,889	$ 25,172	$ 2,283	10.0%
Estrato 3	$ 18,170	$ 18,636	$ 20,887	$ 2,251	12.1%
Total	**$ 53,373**	**$ 58,552**	**$ 64,788**	$ 6,236	10.7%

La efectividad de los convenios de pago alcanzó a finales del 2012 el 86.3%, lo cual evidencia que es una estrategia de gran impacto social que estrecha el vínculo con nuestros usuarios, así como una alternativa que responde al interés de los servicio.



2. DERECHOS LABORALES

PRINCIPIO NO. 3: LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., reconoce como Representante Legal de sus trabajadores sindicalizados, al Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia - "SINTRAEMSDES", Subdirectiva Cartagena, con personería jurídica No. 1832 de noviembre 4 de 1.970; en especial a su Directiva Nacional y su Subdirectiva

Cartagena por ser este un Sindicato de Industria o Rama de Actividad Económica y, en consecuencia, a la Confederación y la Subdirectiva a la que se encuentre afiliada dicha organización sindical. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P respeta el pleno ejercicio de la actividad propia del sindicato y protege la libertad de asociación sindical, de conformidad con la Ley y la Constitución Política Nacional. (Artículo 3 CCT).

En la Convención Colectiva de Trabajo se contempla la libertad de los colaboradores de la empresa para formar y unirse al sindicato de su elección sin temor a ser intimidados o a sufrir represalia alguna por parte de ACUACAR, sus compañeros u otro sindicato. Se respeta el libre derecho a la Asociación Sindical de tal manera que en la CCT se establecen Permisos sindicales y Permisos para todos los trabajadores asistir a Asambleas.

Se mantiene continuo diálogo con los Representantes del Sindicato, facilitando que los colaboradores puedan reunirse para discutir en libertad, asuntos pertinentes a

sus condiciones de trabajo. Las negociaciones de la CCT se desarrollan dentro de los términos de cordialidad y respeto, con el fin de reforzar las relaciones entre los colaboradores y la empresa. Esta convención es usada como medio de información sobre los términos y condiciones laborales, mediante la cual todos los empleados conocen y evalúan el cumplimiento de sus derechos y beneficios extralegales obtenidos a través de esta.

Permisos Sindicales	2010	2011	2012
Permisos Sindicales en Horas	5162	4443	6187
Permisos Sindicales en Días	645	555	772

PRINCIPIO NO. 4: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

La empresa, apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y mantiene mecanismos de información sobre políticas establecidas en contra de este, tales como su política general, la política de defensa de los Derechos Humanos y Laborales, y el Reglamento Interno de Trabajo; estos mecanismos buscan dar a conocer y respetar los derechos y deberes de los colaboradores de la organización. Así mismo, los empleados conocen los términos y condiciones del servicio para el que fueron contratados, la naturaleza voluntaria del trabajo y la libertad de abandonarlo cuando lo desee, todo esto es determinado durante la contratación, donde recalca debidamente la naturaleza libre del trabajo contractualmente pactado. A pesar de que se establecen medidas preventivas contra el trabajo forzoso, este se puede presentar, por lo que se crearon ciertos controles que permitan a los trabajadores realizar las denuncias contra los hechos que puedan vulnerar sus derechos. El Comité de Convivencia Laboral, pretende velar por la integridad de los colaboradores y evitar que se violenten sus derechos

laborales de cualquier manera, a través de sus diferentes medios para el reporte de quejas y denuncias.

Aguas de Cartagena garantiza la remuneración correspondiente a los trabajos desempeñados por los colaboradores. El Salario mínimo devengado por los empleados de Aguas de Cartagena está por encima del 90% del salario mínimo legal en Colombia, se cuenta con el diseño de la Escala Salarial de la Organización para garantizar que cada colaborador obtiene una remuneración acorde a sus habilidades y las responsabilidades del cargo. Adicionalmente, todos los colaboradores cuentan con beneficios extralegales que se ven reflejados en su mejor calidad de vida personal y la de sus familias, tales como: auxilio de agua,

auxilio de estudios para el empleado y sus hijos, préstamos sin intereses para atender calamidades, préstamos para compra y mejora de vivienda, primas de navidad, junio y vacaciones extralegales, pago del copago y cuotas moderadoras para el empleado y su grupo familiar, seguro de vida, seguro de exequias para el colaborador y su grupo familiar.

Salarios	2009	2010	2011	2012
Salario Mínimo	$ 938.300	$ 980.600	$ 1.026.400	$ 1.082.900
Salario Promedio	1.863.101	$ 1.939.485	$ 2.015.068	$ 2.124.087
Número de Contratos a Término Indefinido	320	211	295	293
Número de Contratos Temporales	28	57	70	94

Número de Contratos Termino Fijo	150	157	175	172

Las operaciones en Aguas de Cartagena tienen como ejes fundamentales la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, a fin de brindarles unas condiciones laborales óptimas para el desempeño de sus funciones y un entorno laboral saludable y seguro, acorde a la normatividad para salud laboral y prevención de riesgos laborales. Los esfuerzos por reducir los riesgos existentes en las operaciones, se evidencian a través del Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, a través del cual se busca promover un entorno laboral saludable y seguro, acorde a la normatividad vigente para salud laboral y prevención

de riesgos laborales, donde se brinda a los colaboradores las herramientas y conocimientos necesarios para evitar accidentes y enfermedades relacionados con su actividad laboral, a través de los Programas de Medicina Preventiva y del Trabajo y Sistemas de Vigilancia Epidemiológica. Todas las actividades cuentan con la certificación OHSAS 18001, demostrando la seriedad del compromiso con los colaboradores, contribuyendo a su bienestar y productividad y velando por promover la salud y el buen estado físico y mental de los colaboradores.

PRINCIPIO NO. 5: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL

ACUACAR se hace partícipe de la lucha mundial por la erradicación del trabajo infantil, por lo que no contrata menores de edad. En caso de que llegase a contratar, lo haría respetando lo establecido en las normas legales, como se contemplan el artículo 3 del Reglamento Interno de Trabajo en el que se encuentran las

condiciones de admisión y requerimientos especiales para contratación de menores de edad de acuerdo a lo estipulado por la legislación Colombiana.

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

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

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

El compromiso de Aguas de Cartagena de erradicar el trabajo infantil, se extiende a velar porque en ninguna de sus actividades, las empresas contratistas vulneren los derechos de los niños, por lo que se incluye dentro los Parámetros para la contratación de proveedores la no contratación de menores de edad, brindándoles a los niños la oportunidad de desarrollarse plenamente, a nivel tanto físico como mental.

PRINCIPIO 6: PROMOVER LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y OCUPACIÓN

Aguas de Cartagena se opone rotundamente a cualquier tipo de discriminación y busca salvaguardar la dignidad de sus colaboradores, erradicando cualquier tipo de actividad o actitud que discrimine a las personas a razón de su género, raza, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, edad o cualquier otra condición.

Ningún tipo de diferencia entre los colaboradores afectan la igualdad de oportunidades o de trato en la empresa, así lo expresan la política de defensa de los Derechos Humanos y Laborales, y el Código Ético de la organización, el cual fue revisado y actualizado en el año 2012, para reafirmar la conciencia de los colaboradores frente al respeto de los derechos humanos y que estén dispuestos a cumplirlos y a aplicarlos.

Política por el Respeto y Compromiso de los Derechos Humanos y Laborales
Compromiso por Eliminar la discriminación.

La Empresa, se compromete a salvaguardar la dignidad de sus colaboradores, erradicando cualquier tipo de actividad o actitud que discrimine a las personas a razón de su género, raza, credo, religión, etnia, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus socioeconómico o cualquier otra condición.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., ofrece a todos los empleados las mismas oportunidades de contratación y ascenso sin ningún tipo de discriminación, con un proceso de selección abierto para todas las personas aptas para el cargo sin ningún tipo de segregación.

Código Ético

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

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

En el proceso de selección y contratación del personal se veta la discriminación y se ofrecen a todos los colaboradores las mismas oportunidades de contratación y/o concurso de ascenso sin ningún tipo de discriminación, con un proceso de selección abierto para todas las personas aptas para el cargo sin ningún tipo de segregación, así como la remuneración justa sin discriminación alguna, de acuerdo a las responsabilidades y las competencias del personal independientemente de su rango, edad, religión o sexo; basado en el diseño de una Escala Salarial de acuerdo a las responsabilidades y habilidades de cada cargo, mas no a la persona que lo ocupa.

Cabe resaltar que los empleados en su mayoría son hombres, esto debido a la naturaleza propia del trabajo de la empresa. En general 24 cargos dentro de la organización deben ser desempeñados expresamente por hombres, por lo que existen procesos de selección y ascenso en los que solo es posible que participen

varones; en el resto de procesos de selección y ascenso los géneros femenino y masculino tienen igualdad de condiciones.

EMPLEADOS	2009	2010	2011	2012
Número de Empleados	470	468	470	465
Mujeres	112	109	110	112
Hombres	358	359	360	353
Numero de Directivos	33	35	39	41
Hombres	27	29	32	33
Mujeres	6	6	7	8

Gestión Integral del Talento Humano desarrolla los Programas de Formación de acuerdo a las falencias en las competencias y necesidades del personal,

independientemente de su rango o sexo, buscando elevar las competencias en las que los colaboradores presentan falencias y mantener en los equipos de trabajo el mismo nivel de competencias entre las persona, a fin de mantener equidad en los programas de bienestar y desarrollo, evitando cualquier tipo de discriminación entre el personal.

Con el fin de velar por la equidad y la no discriminación del personal sin importar cual sea su condición, se han desarrollados programas e indicadores que muestran con hechos, la equidad y la no discriminación organizacional, tales como los programas especiales para la población vulnerable, la escala salarial por cargos, la política de derechos laborales, entre otros[14].

Medición de Resultados

[14] Ver **Convenio Best Buddies y Programas Población Vulnerable**

Distribución Por Edad y Género

Al término del año 2012, la Planta de Personal de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. estaba conformada por 465 empleados directos, vinculados el 63%, mediante contrato a término indefinido, y el 37% a término fijo.

TIPO DE CONTRATO	2009	2010	2011	2012
Número de Contratos a Término Indefinido	320	211	295	293
Número de Contratos Temporales	28	57	70	94
Número de Contratos Termino Fijo	150	157	175	172

La edad promedio de nuestra Planta de Personal, es de 40 años, lo cual corresponde al 58% de la población entre los 31 y 50 años.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO				
RANGO POR EDAD	**F**	**M**	**TOTAL**	**%**
0-30 AÑOS	20	24	44	10%
31-50 AÑOS	70	203	273	59%

51-60 AÑOS	20	118	138	30%
MAS DE 61	0	10	10	1%
TOTAL EMPLEADOS	110	355	465	100%

La distribución del personal con relación a su antigüedad es la siguiente: el 15% tiene menos de 5 años en la Compañía, un 11% lleva más de 5 años y menos de 10, y el 74% restante, laboral en la Empresa, desde hace más de 10 años, lo que muestra la alta estabilidad laboral y la baja rotación de personal.

Antigüedad del Personal	2012
Inferior a 5 años	70
5-10 años	52
10-15 años	177
15 años – mas	166
Total Salarios	465

Salario y Jornada Laboral

En el año 2012, el salario más bajo de la empresa fue de $1.082.900, superior en un 91% al mínimo legal vigente en Colombia.

Salarios	2011	2012

Salarios - Básico e Integral	$13.138.367.653	$13.613.708.429
Subsidio Transporte	$ 21.418.320	$ 27.704.380
Extras-Dominicales-Recargos	$ 798.673.923	$ 1.100.596.894
Total Salarios	$13.958.459.896	$ 14.742.009.703

En cumplimiento de la normatividad vigente y con el fin de garantizar que los empleados y beneficiarios estén aparados en todos los aspectos por el Sistema General de Salud, La Empresa realizó aportes a las diferentes EPS, Administradora de Riesgos Laborales, Fondos de Pensiones, Comfenalco, SENA e ICBF, así como también efectuó el pago de cesantías, sus intereses, las primas de servicios y el derecho legal de las vacaciones.

Prestaciones y Derechos Legales	2011	2012
Seguridad Social (EPS, ARL y Pensiones)	$3.431.833.415	$ 3.634.411.846
Parafiscales (Comfenalco, SENA e ICBF)	$ 1.433.342.071	$ 1.512.516.616
Cesantías, intereses y primas legales	$ 2.373.542.222	$ 2.539.168.428
Vacaciones	$ 1.287.567.780	$ 1.289.228.421
Total Salarios	$ 8.526.285.488	$ 8.975.325.311

Adicional a los pagos y beneficios legales, la empresa otorgó otros beneficios extralegales que les permitieron a los colaboradores tener un mejor nivel de vida.

Prestaciones y Beneficios Extralegales	2011	2012
Primas Extralegales	$ 1.180.708.427	$ 1.281.338.108
Primas de Vacaciones	$ 615.309.568	$ 653.196.342

Auxilios Educativos, Consumo Agua, Alimentación y auxilio de lentes	$ 1.029.194.216	$ 1.171.812.797
Total Salarios	$ 3.282.476.078	$ 3.362.503.534

La Empresa, realiza seguimiento a las acciones y actividades asociadas a la preservación y defensa de los derechos laborales de sus colaboradores mediante los informes social y anual, los cuales permiten conocer datos demográficos, de gestión y costos/beneficio de los colaboradores y altos cargos por factores de diversidad.

COMPROMISOS PARA EL AÑO 2013 EN DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

- Divulgar el nuevo código ético y las funciones del comité de Convivencia Laboral, para que los colaboradores conozcan más a fondo estas herramientas y hagan un mejor uso de ellas.

- Implementar los indicadores definidos para el control y seguimiento de los derechos Humanos y Laborales.

3. PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES

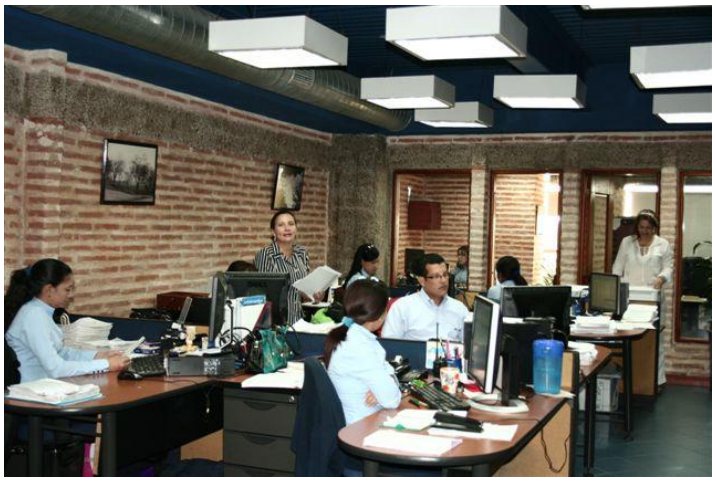
Principio 7: Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales

"Se cuenta con una política de prevención de impacto al medio ambiente"

AGUAS DE CARTAGENA S.A.E.S.P cuenta con una Política de sus sistemas integrados de gestión, la cual traza unos lineamientos orientados a asegurar la sostenibilidad técnico financiera de la empresa, para garantizar su permanencia, desarrollar un alto nivel de calidad en el desempeño de sus procesos, lograr alcanzar una alto nivel de compromiso entre sus empleados, proveedores y contratistas y consolidar la gestión ambiental en todos sus procesos. Dentro de las líneas de acción de la Política, se encuentran principalmente la prevención de la contaminación y cuidado del medio ambiente, el respeto por la biodiversidad, uso racional y sostenible de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.[15]

Es esencial que los fundamentos de la Política sean conocidos, apropiados e implementados, por los colaboradores y contratistas, es por eso que se han

realizado jornadas de sensibilización de la Política, buscando que cada actor involucrado aplique la Política en el desarrollo de todas sus actividades.[16]



[15] Ver **Política del Sistema Integrado de Gestión**
[16] Ver **Registros de Asistencia Sensibilización Política Ambiental**

Los proyectos o actividades susceptibles de causar impacto al medio ambiente se encuentran sometidos al sistema de evaluación periódica correspondiente

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas ambientales, garantizar la protección y conservación del medio ambiente, AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., ha implementado un procedimiento para la identificación de los aspectos ambientales en cada uno de sus procesos. Derivado de este análisis, se ha establecido una Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales, la cual contiene los aspectos ambientales significativos y no significativos, riesgos de emergencias,

los impactos ambientales asociados y una valoración numérica de sus posibles impactos.
Adicionalmente se ha implementado una lista de chequeo que permite identificar la complejidad de los proyectos que se realizan y sus posibles impactos al medio donde se van a desarrollar.[17]

"Se tienen identificadas las áreas y procesos críticos en materia de impacto ambiental, se cuenta con medidas preventivas"

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., ha identificado los aspectos ambientales e impactos asociados a sus procesos y actividades. Una vez identificados, se han

[17] Ver **Procedimiento PM_01, Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales, Lista de Chequeo para del tipo de actividad según aspectos ambientales involucrados.**

establecido procedimientos e instructivos ambientales tendientes a prevenir y/o mitigar estos impactos.

Los procedimientos ambientales son revisados periódicamente con el fin de actualizarlos o modificar lo que sea necesario. Estos procedimientos trazan los lineamientos sobre los cuales se deben ejecutar las actividades, con el fin de lograr que los procesos se hagan en armonía con el entorno, con el menor impacto negativo y asegurando una correcta gestión ambiental.[18]

"Las medidas preventivas contemplan un sistema de indicadores para dar seguimiento periódico a su cumplimiento"

El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con un sistema de indicadores de seguimiento, los cuales son revisados mensualmente.

Cada año se establece un Programa Medioambiental, el cual, de manera concreta, contiene los proyectos ambientales más relevantes para la empresa. Este Programa contiene los objetivos del año, las metas a cumplir, los indicadores establecidos para medir su nivel de cumplimiento, las acciones a realizar para lograrlo y los responsables. [19]
El seguimiento al desarrollo del Programa Medioambiental permite identificar las posibles amenazas y reevaluar la gestión necesaria para el logro de los objetivos

Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental

---

[18] Ver Procedimientos Ambientales
[19] Ver **Programa Medioambiental 2013**

"En los procesos y el manejo de productos existe una gestión responsable y ética con respecto a la salud, la seguridad y los aspectos ambientales"

Con el objeto de incentivar la cultura ambiental, social y de autocuidado en todos los procesos y actividades, La Empresa ha realizado jornadas de sensibilización entre sus empleados, talleres educativos, concursos, permitiendo la participación activa de todos los involucrados.

Se promueve la participación y apoyo a nivel local, de jornadas de reforestación, adopción de parques, celebración de fechas ambientales entre otros.

Se realizan dos inducciones SISOMA semanales a los contratistas que realizarán actividades para la empresa, garantizando la comprensión de la Política de los Sistemas Integrados de Gestión, las normas ambientales y de seguridad necesarias para un adecuado desarrollo de los proyectos.[20]

"En los procesos se mantiene una política de reciclaje en los materiales que utiliza"

Para reducir el volumen de los residuos sólidos dispuestos en los rellenos sanitarios, la empresa ha implementado un Programa de Gestión de Residuos Sólidos, el cual contiene los pasos y recomendaciones para lograr una adecuada gestión.

Los residuos generados del consumo interno son objeto de una gestión específica, con el objeto de evitar cualquier impacto negativo sobre el entorno natural. La manera cómo se debe gestionar cada uno de ellos se encuentra en el procedimiento PM-04 y las instrucciones de la gestión integral de residuos.[21]

---

[20] Ver Registros de Asistencia a Talleres, Semana SISO

[21] Ver **Procedimiento PM_04 Gestión Integral de Residuos Sólidos**

Dentro del proceso de reciclaje en la fuente que se hace en la empresa, los residuos generados como cartón, papel, vidrio, plástico y chatarra, son separados y posteriormente pesados. En el año 2012 fueron 11.8 toneladas de papel y cartón, 67.8 toneladas de chatarra, entre otros. Se reciclaron aproximadamente 79.6 toneladas de material recuperable.

Además del beneficio económico que representa para la empresa la no entrega de ese material a las empresas recolectoras de aseo, se ha continuado apoyando organizaciones a favor de los desprotegidos, tal es el caso de El Refugio La Milagrosa, el cual es un hogar para ancianos abandonados, a ellos, a través del convenio de venta de papel para reciclaje realizado con Colombiana Kimberly Colpapel, se les entrega el producto de esa venta, a manera de donación. y la Fundación del Quemado a quienes se les donan los cartuchos y tóner. Durante el año 2012 se donaron al Refugio La Milagrosa, producto de la venta de papel y cartón para reciclaje, un total de $ 5.311.376.oo.

"En el enfoque medioambiental se contempla la creación de conciencia ambiental entre su personal"

Al interior de la empresa, se promueve la adopción de una cultura ambiental, mediante iniciativas que tienen como objetivo la toma de conciencia, lo cual garantizaría una mejor gestión ambiental en general. Estrategias como concursos de reciclaje, caricaturas ambientales, talleres educativos, carteleras, etc., se han realizado logrando la participación activa de los empleados.[22]

[22] Véase Anexo No. Registro de Asistencia Taller Gestión de Residuos Sólidos

Diversas actividades de sensibilización para promover la toma de conciencia ambiental

A nivel de la comunidad, La Empresa tiene instituido una campaña de divulgación de medidas de ahorro de agua mediante folletos, charlas y visitas dirigidas en el marco del programa “La Cultura del Agua”. Además, otra de las iniciativas de divulgación de la Organización consiste en las visitas guiadas de grupos escolares y de alumnos universitarios a las plantas de tratamiento. Resultaría inocuo el “Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua”, sino se involucra a la comunidad. El propósito de este programa es dar a conocer a todos los ciudadanos la importancia del recurso agua, como elemento indispensable para la vida y lo difícil y costoso que resulta transportarla y adecuarla para su consumo. Dentro de los talleres de Cultura del Agua, además de enfatizar el buen uso orientado al ahorro de agua, también se incentiva la Higiene del Agua, relacionada con la manipulación del agua y sus efectos sobre la salud. También se promueven los Programas de Legalidad

Ciudadana, Cultura de Pago y Recuperación de Cartera. En este programa se motiva a las comunidades sobre la importancia de mantenerse al día en los pagos, evitándose las molestias que generan los cortes, tanto para ellos como para la Empresa y que la única forma de garantizar la prestación de un buen servicio es generando recursos para realizar las inversiones en infraestructura necesarias para atender a los nuevos usuarios, sin desmejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios existentes y esto solo se logra, cancelando oportunamente la factura. Por otra parte, el programa busca generar conciencia hacia buen uso de los recursos naturales, como mecanismo para sostener el equilibrio con la naturaleza. Una de las formas para cuidar el agua, es controlando el despilfarro y manteniendo en buen estado las instalaciones hidráulicas de sus viviendas.

"***Se cuenta con la descripción de los impactos medioambientales de sus principales productos o servicios"***

Los impactos ambientales asociados a los productos y servicios de la empresa, se han identificado en la Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales, la cual contiene los procesos de la empresa y los impactos esperados en el desarrollo de éstos.[23]

Aspectos Ambientales	Impacto Ambiental	Puntuación	Posibilidades de Manejo	Areas Involucradas
	POSITIVOS			
Suministro de agua potable	Generación de buenas condiciones sanitarías a la población	**24**		
Monitoreo de la calidad del agua potable	Garantía de salud a los usuarios	**24**		
Recolección domiciliaria de aguas residuales domesticas.	Generación de buenas condiciones sanitarías a la población	**24**		
Presedimentación en el Sistema Lagunar	Disminución de entrada de sedimentos a la ciénaga de Juan Gómez	**24**		
Manejo de nivekes en el Sistema Lagunar	Control sobre inundaciones a viviendas en época de invierno	**18**		
Supervisión ambiental	Control del impacto urbano	**12**		
Monitoreo sobre cuerpos de agua	Concocmiento del estado y	**12**		

[23] Ver **Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales**

Matriz de Aspectos Ambientales Significativos

"El control de emisión de gases y sustancias perjudiciales previene el impacto al medio ambiente"

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

Para mitigar este efecto, se ha implementado un programa para la colocación de un sistema de desodorización, que consiste en la extracción de gases y su posterior

tratamiento mediante un filtro compuesto por un lecho de carbón activado y cal viva, cuyo efluente se inyecta posteriormente en un lecho biológico[24]. También se realiza un Programa de Monitoreo de Gases[25] periódico, mediante el cual se puede identificar cuáles EBAR tienen mayor inconveniente con la generación de gases H_2S, cuáles son las horas durante las cuales se producen más gases, con lo cual se pueden implementar acciones para control de gases con mayor efectividad.[26]

Filtros para el control de olores en EBAR

Monitoreo de Gases EBAR

[24]Ver **Instructivo para mantenimiento de Filtros de Olores**
[25]Ver **Programa y ejecución de mantenimiento de filtros**
[26]Ver **Resultados de Monitoreo de gases EBAR Blas de Lezo**

"Se aplican medidas correctivas al detectar alguna no conformidad en sus procesos críticos de impacto ambiental"

El Sistema de Gestión Ambiental tiene establecido una aplicación que permite hacer la gestión de las No Conformidades detectadas en los procesos ambientales. La aplicación se denomina Sistema de Gestión del Mejoramiento, en la cual una vez identificada la No Conformidad, se debe establecer las medidas correctivas y la eficacia de la acción, lo cual permite hacer el seguimiento hasta que la No Conformidad sea superada[27].

Con el objeto de disminuir en número de No Conformidades ambientales, se hace necesario socializar los procedimientos e instructivos ambientales entre el personal e identificar las causas de las No Conformidades reiterativas y solucionar de raíz la causa para evitar que sigan ocurriendo.[28]

"Se mantienen registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes"

Se hace un seguimiento a los incumplimientos de las leyes y normas ambientales existentes, para lo cual se llevan registros de los eventos que se presenten. Con el fin de disminuir el número de accidentes y requerimientos ambientales, se mantiene

[27] Ver **Estado No Conformidades 2012**
[28] Ver **Registro de Formación**

actualizada la Matriz de Requisitos Ambientales[29], la cual identifica en cada proceso las leyes y normas aplicables a cada uno. Así mismo, se evalúa el nivel de cumplimiento de cada una de ellas.[30]

Se han realizado capacitaciones y talleres con el personal, para que conozcan el alcance de la legislación vigente, la aplicación a los procesos y las consecuencias de su incumplimiento.[31]

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente

"Se está al tanto de los adelantos en la tecnología en materia ambiental para implementarla según las posibilidades de la empresa"

Para el control de emisiones a la atmósfera, generadas en las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y controlar los malos olores asociadas a éstas, se han instalado en todas las EBAR, filtros construidos con lechos de carbón activado y filtros biológicos, haciendo pasar los gases por éstos, logrando un reducción de más del 80% en la concentración de gases H_2S a la atmósfera. Con el objetivo de optimizar la reducción en estas concentraciones, se han ensayado diversas clases de carbones activados, para los filtros. Así mismo, se ha experimentado con diversos productos químicos, como el cloruro férrico, dosificando el producto directamente en la EBAR y en puntos de la red de alcantarillado[32].

---

[29] Ver **Matriz de Requisitos Legales**
[30] Ver **Evaluación del Cumplimiento de los Requisitos Legales**
[31] Ver **Registro de Asistencia Taller Requisitos Legales**
[32] Ver **Control de Emisiones Sulfoquímica**

Se mantiene un constante monitoreo de gases en las EBAR, instalando equipos de medición, los cuales permiten conocer las concentraciones de H_2S por minuto. Lo cual permite identificar las horas donde las concentraciones son mayores y en las cuales se presentan reducciones significativas.

"*Dentro de los planes a futuro se pretende cambiar los procesos o técnicas de manufactura hacia una tecnología más ecológicas"*

Uno de los procesos que se ha optimizado, ha sido en la potabilización del agua, en lo concerniente a las aguas de lavado de filtros y sedimentadores, las cuales anteriormente eran evacuadas por un canal, el cual llegaba hasta la Bahía de Cartagena, ocasionando una acumulación de material sólido en su desembocadura. Con el objetivo de evitar que estos lodos lleguen hasta los cuerpos de agua, se construyó una Planta de Lodos[33], la cual recibe las aguas de lavado de sedimentadores y filtros, separando los lodos del agua clarificada, de tal manera que el agua clarificada pueda retornar al proceso y no se pierda a la Bahía. Los lodos

son sometidos a un proceso de secado y dispuestos finalmente en un relleno sanitario como material de cobertura.

Además que consiste en un ahorro significativo en los costos de bombeo desde los puntos de captación, es un invaluable aporte en la recuperación de las pérdidas en el sistema, contribuye de manera significativa al Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua.

El proyecto inició su funcionamiento a principios del año 2005. El caudal tratado promedio es de 9.500 m3/d, la cantidad de lodos producidos (deshidratados) es

[33] Ver **Sistema de Tratamiento de Lodos ETAP**

aproximadamente de 36 m3/d y el contenido de sólidos en la torta final de lodos es de 24 – 25%. La operación de este sistema de tratamiento de lodos representa un indudable beneficio social a toda la población cartagenera, ya que se contribuye al saneamiento de la Bahía de Cartagena, pues se eliminan los vertimientos de aguas con contenido de lodos a la misma.

"Se utilizan materiales biodegradables y de reducidos niveles de toxicidad"

Para reforzar el uso de nuevas tecnologías, adicionalmente se hace un control de los productos que se compran, revisando las hojas de seguridad de éstos, los componentes, de tal manera que se controlen aquellos que contienen sustancias de alta toxicidad, prefiriendo aquellos que sean biodegradables.[34]

"Se reutilizan materiales: Separando, tratando y recuperando los desperdicios y materiales útiles"

Mediante la implementación del Programa de Gestión Integral de Residuos, se asegura una adecuada gestión de los residuos generados en los procesos, establecimiento los mecanismos para su separación en la fuente, recuperación y reciclaje. Se han obtenido considerables beneficios no solo ambientales sino también sociales, mediante la donación de materiales recuperables como papel, cartón y plástico.[35]

Compromisos de la Gestión Ambiental para el año 2013 son:

---

[34] Ver **Procedimiento PS_01 Gestión de Compras de Bienes y Servicios Administrativos**
[35] Ver **Procedimiento PM_04 Gestión Integral de Residuos Sólidos.**

- Mantener la calidad de las aguas marinas por fuera de la zona de mezcla en la zona costera de Punta Canoa
- Reducir los consumos de energía eléctrica por bombeos de acueducto
- Disminuir el agua no contabilizada
- Contribuir a elevar el nivel de conciencia de la comunidad en general en favor de la conservación del medio ambiente
- Continuar el Programa de Control de Vertidos Industriales para evitar la disposición de aguas residuales no domesticas al sistema de alcantarillado
- Contribuir al mantenimiento y conservación del Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores
- Incrementar la eficacia en el control a la generación de olores en el sistema de alcantarillado de la Ciudad

4. PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

En Aguas de Cartagena S.A., E.S.P., entendemos como Corrupción el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados (incluyendo miembros de su familia o amigos). La Gerencia General manifiesta su interés de afrontar este flagelo a través de su ejemplo y disposición de recursos para facilitar capacitación sobre este tema al personal líder y colaboradores de la empresa[36]. La estructura de Control Interno (Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Actividades de

[36] Ver **Registro de Asistencia Prevención del Fraude y Anticorrupción**

Control) existente en la empresa, se constituye en una herramienta fundamental para contrarrestar las acciones corruptas que se puedan perpetrar en la empresa.

La Directriz Administrativa para aplicación del Código Ética de la empresa[37], expedida por la Gerencia General, expresa tácitamente la POLITICA de CERO TOLERENCIA[38], frente a situaciones de corrupción a que está expuesta la empresa. Esta directriz se encuentra exhibida en la Intranet, a través del aplicativo denominado Sistema Integrado de Gestión (SIG), que reúne las políticas, procedimientos e instructivos a considerar en el desarrollo de la gestión organizacional.

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

recabar información comprobatoria o sustancial que permitan desistir o emprender acciones disciplinarias o judiciales.

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

[37] Ver **Directriz Aplicación Código Ético, Ítem 1** y **Plan para Evaluar Controles Antifraudes Ítem 6.1.2 (no se cuenta con Indicadores)**
[38] Ver **DA-16 Código Ético, Cap. II, Pag.12**

identificar oportunidades de mejoras, tendientes a lograr su fortalecimiento[39]. Como mecanismos disuasivos, preventivos y detectivos, se destacan las actividades de control en cada uno de los procesos; las evaluaciones efectuadas por los órganos de control externos e interno; las herramientas que dispone la referida directriz, tales como: Comité ético, buzones físicos y virtuales para recibir denuncias de corrupción; mecanismos de investigación de denuncias y áreas para llevar a cabo procesos disciplinarios y judiciales.

El Sistema de Control Interno de la Empresa considera en su estructura el riesgo de Corrupción y Extorsión; por ello, los entes de control y auditorías internas de Aguas de Barcelona han exaltado, en sus reportes, la fortaleza de nuestros controles internos, y reconocen que contribuyen a la prestación eficaz y eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado, al logro de los objetivos corporativos, y cumplimiento de los requisitos y expectativas de las partes interesadas[40].

Acorde con lo anterior, manifestamos que la empresa viene dando cumplimiento a las acciones promovidas por el modelo de Pacto Global para atacar el flagelo de la Corrupción y Extorsión, por lo cual no se hace necesario confeccionar planes

concretos de remediación o mejoramiento. Con miras de buscar la excelencia en la Gestión Integral de Riesgos, la empresa inició el proceso de estudio para la implementación de la norma NTC_ISO 31000 (Gestión Integral de Riesgos), lo cual le permitirá aplicar integralmente las mejores prácticas a nivel mundial en los procesos de Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Control Interno. El plan de auditoría para verificar el cumplimiento de la política antifraude (corrupción y extorsión) será fundamentada en la referida norma de calidad, y llevada a cabo por

[39] Ver **Controles Plan para Evaluar Controles Antifraudes, Ítem 6.1.2**
[40] Ver **Estatutos Sociales y Directriz Administrativa Dpto. Control Interno, Art. 63**

el área de Control Interno para evaluar periódicamente la idoneidad del diseño y eficacia operativa de las medidas o acciones mitigantes, lo que permitirá proporcionar recomendaciones para mejorar la gestión sobre el riesgo de Corrupción, Extorsión y demás tipologías del riesgo de fraude.

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

Hacer explícita la política de Cero Tolerancia frente a la corrupción y demás tipologías de fraude existentes. Para ello, el área de Gestión Humana pronto dará inicio al proyecto de modificación del código ética empresarial, el cual, además, contemplará los avances logrados en esta materia a través del ejercicio de Responsabilidad Social Empresarial que está en curso.

1. En este periodo el compromiso de hacer explícita la política de CERO TOLERANCIA frente a la corrupción y demás tipologías del riesgo de fraude, quedó cumplimentado en la nueva edición del CÓDIGO ÉTICO de la empresa, debidamente aprobado por la Gerencia General, que pronto será presentado oficialmente a los grupos de interés involucrados con este tema, a través de estrategias de comunicación internas y externas, confeccionadas por expertos

profesionales de la comunicación organizacional, con lo que se asegura el éxito del proceso de socialización de este valioso documento, integrante de nuestro Modelo de Gobierno Corporativo, del cual además, hacen parte los componentes de Buen Gobierno , Transparencia y Responsabilidad Social, fuertemente respaldados por un Sistema de Control Interno para fines de consecución de los objetivos corporativos y cumplimiento de expectativas y requisitos de las partes interesadas.[41]

[41] Ver **DA-16 Código ético, Cap. 11 Pág. 12**

Destinar recursos adicionales para mejorar la gestión del riesgo de corrupción sobre los procesos más sensibles en la prestación del servicio y que impactan significativamente la imagen corporativa. Actualmente está en estudio la iniciativa de realizar auditorías técnicas sobre algunos procesos comerciales y técnicos.

2. La Gerencia General ha dispuesto recursos para administrar efectivamente los riesgos a que se expone la Empresa en el desarrollo de sus actividades de negocio que impactan significativamente los objetivos organizacionales e imagen y reputación corporativa. En ese sentido, ha emprendido acciones para fortalecer los procesos de comunicación tanto externa como interna e implementar mejores prácticas de reconocimiento internacional (NTC_ISO 31000) para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y mantener el éxito de la Gestión Empresarial.

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

través de la revisión y ajustes de las políticas operativas y procedimientos, como también, de los perfiles de competencias y funciones del personal involucrado.

3. Se han registrado avances en el programa de reorganización empresarial con enfoque en el Modelo de Operación por Procesos, promovido por la Subgerencia de Gestión Humana, Gestión de la Calidad y Control Interno, como una estrategia para fortalecer el Sistema de Control Interno de la Empresa y darle cumplimiento a lineamientos del orden legal e instrucciones proferidas por la Gerencia General. El

aludido programa tiene como finalidad que todos los procesos de la Empresa, cuenten con las caracterizaciones, indicadores, políticas, procedimientos y demás documentos pertinentes, para facilitar y mantener una efectiva Gestión Integral de Riesgos Corporativos.

Además de lo expuesto anteriormente, el área de Control Interno viene promoviendo el confeccionamiento de un programa Antifraude, como una estrategia para verificar el cumplimiento de los lineamientos éticos contemplados en la normativa interna, que permitirá darle soporte al COMITÉ ÉTICO de la Empresa en sus responsabilidades de monitoreo y vigilancia del comportamiento ético; contribuyendo así con el pleno cumplimiento del principio Anticorrupción contemplado en el modelo del Pacto Global. Esta iniciativa cuenta con el beneplácito de la Gerencia General por lo cual se han dado instrucciones para iniciar el proceso de elaboración y puesta en marcha en la Empresa. Se espera que el referido programa quede implementado al cierre del año 2013.