

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Nuestra contribución a los desafíos urbanos
de **América Latina**



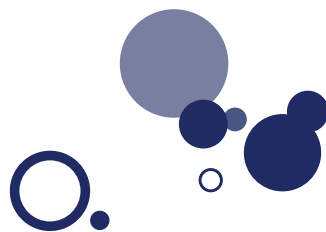
PROACTIVA
MEDIO AMBIENTE

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



nuestra contribución a los desafíos urbanos
de América Latina

PROACTIVA
MEDIO AMBIENTE





Impreso en Cocoon Silk, papel certificado FSC Recycled y Ecoetiqueta Europea (nº SGS-COC-003161)

Dirección: **Janis Rey Lozada**

Coordinación y edición: **Cristina Ballesteros Azancot**

Análisis y tratamiento de contenidos: **Janis Rey Lozada - Luis Alberto Aranda**

Tratamiento de datos: **Cristina Ballesteros Azancot - Kenneth Krstonosic Kranwinkel**

Estructura y soporte: **Nomadeis**

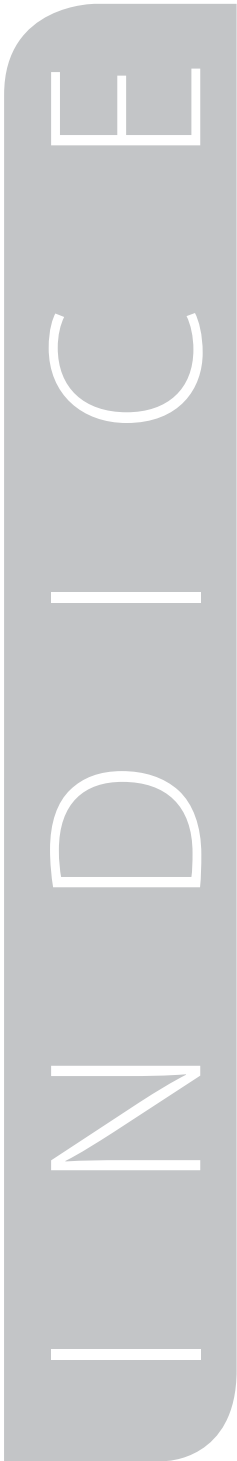
Contribuciones: **Melina Sapir, Paula Bercovich, Aude Joel, Thais Zem, Manuel Vicente Barrera, Judith Buelvas, Carolina Fonseca, Ramón Robledo, Nicole Pérez, María Antonieta Puyol, Ilfn Florsheim, Sarita Mazuera, Lidia Pérez, Paulina Rodríguez, Ignacio Macías, Alessandro Reginato, Carmen Hernández, Luis Roig, Félix Palomero, Jorge Narganes, Hernán Huwyler, Manuela Gómez, José Manuel Marín, Severine Dautzenberg.**

Diseño y Maquetación: **Nilo Industria Gráfica, S.A.**

Impresión: **Nilo Industria Gráfica, S.A.**

Copyright **Proactiva Medio Ambiente**

© Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida, parcial o totalmente, ni por ningún medio, ya sea electrónica, mecánica, óptica o fotocopia, sin permiso del editor.



Carta de La Organización	5
Testimonio Institucional	7
1 El perfil de nuestra organización	8
Proactiva Medio Ambiente en cifras	12
Una empresa con vocación latinoamericana	14
Actor del desarrollo sostenible	16
Miembros de la ciudadanía corporativa	16
Acredores de certificaciones y reconocimientos	17
Nuestro compromiso con el Pacto Global	18
Carta Responsabilidad Corporativa	21
2 El marco de nuestras intervenciones	22
América Latina hoy en día, ... y mañana	26
Las ciudades latinoamericanas y sus desafíos	28
01 Ciudad resiliente	30
02 Ciudad eficiente	42
03 Ciudad inclusiva	56
04 Ciudad humana	68
Anexos	81

Carta de la Organización



Ignacio Montes
Secretario General



Janis Rey
Directora de Comunicación y RSC

2012 ha sido un año muy importante en la agenda internacional del desarrollo sostenible. El Sexto Foro Mundial del Agua en Marsella (Marzo), la Conferencia de las Naciones Unidas "Rio+20" en Brasil (Junio), así como la Sexta Sesión del Foro Urbano Mundial organizada por ONU-Habitat en Nápoles (Septiembre), han sido momentos claves para reforzar el diálogo entre todos los actores y progresar juntos hacia "El futuro que queremos".

En coherencia con el compromiso adquirido con el Pacto Global de las Naciones Unidas desde nuestra adhesión en 2009, y gracias a nuestros socios, Proactiva Medio Ambiente ha participado activamente en estos foros, compartiendo experiencias, buenas prácticas y soluciones en favor del desarrollo sostenible; y al mismo tiempo, aprendiendo sobre los nuevos retos y las oportunidades que enfrentan las ciudades de hoy.

A lo largo de los últimos 4 años, hemos integrado con constancia los 10 principios del Pacto Global en nuestras políticas y en nuestros programas. Es por esta razón que hemos querido presentar en este tercer Informe de Responsabilidad Social Corporativa (Segunda Comunicación de Progreso), las acciones concretas desarrolladas por Proactiva Medio Ambiente, dentro

de un marco de análisis global, basado en los desafíos urbanos contemporáneos.

Frente a los riesgos climáticos, demográficos y económicos, creemos que nuestro papel y nuestra responsabilidad consiste, por una parte, en apoyar a los gobiernos locales en la búsqueda de soluciones eficaces para resolver los principales desafíos que enfrentan las ciudades latinoamericanas; por otra, en promover prácticas sociales y ambientales responsables dentro de nuestra organización, con el fin de fortalecer nuestra gestión interna y al mismo tiempo responder a las expectativas de nuestros accionistas, de nuestros usuarios, de nuestros trabajadores, y en general de todos los actores de los territorios en los que actuamos.

Con este Informe de Progreso queremos reiterar nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de la ONU, nuestra voluntad de ser ejemplares y nuestro deseo de seguir siendo acreedores de la confianza depositada por nuestros clientes y nuestros accionistas. Nuestra participación en esta iniciativa nos llena de satisfacción y orgullo.

Esperamos sinceramente que la lectura de este informe sea una fuente de inspiración positiva para todos.

Testimonio Institucional



Christine Auclair

*Project Leader, World Urban Campaign & Private Sector Focal Point
Advocacy, Outreach and Communications
External Relations Office
UN-HABITAT*

El mundo se va dinamizando cada vez más gracias al papel de las ciudades, que se imponen como motores de crecimiento y desarrollo. Sin embargo, en muchas partes del mundo éstas generan densidades de población mal equilibradas, segregación, pobreza y degradación medioambiental. No se han sabido aprovechar las ventajas económicas que ofrecen las economías de la aglomeración y se ha aislado a una gran parte de la población en barrios de infraviviendas y en zonas periféricas inadecuadas.

Aunque la urbanización proporciona oportunidades dinámicas, también conlleva retos que deben enfrentarse obligatoriamente. Las ciudades no solo están llegando a ser claves para el desarrollo nacional, sino que son también cada vez más complejas, por lo que requieren de unas estrategias urbanas que muchas veces resultan depender demasiado de los recursos provenientes exclusivamente del sector público. Al no contar con los recursos necesarios ni tener establecidas algunas prioridades, muchos ayuntamientos no han podido satisfacer las exigencias de una rápida urbanización y las necesidades urbanas del futuro. Por el contrario, el sector privado tiene cada vez más capacidad para acompañar a los municipios para hacer frente a la complejidad de los retos urbanos.

En efecto, al enfocar sus esfuerzos en el desempeño y el resultado, el sector corporativo está en capacidad de aprovechar los beneficios representados por el enorme potencial de las ciudades y adaptarse en función de las nuevas realidades y demandas. Gracias a la inversión proactiva y a la puesta en marcha de mecanismos que permiten la mejora tecnológica continua, tanto en términos de personal, como de procesos y de enfoques, el sector privado es, sin lugar a dudas, motor de la innovación.

Por todos estos motivos, ONU-Hábitat reconoce al sector privado como socio imprescindible con el que se debe interactuar para buscar soluciones que nos lleven hacia la sostenibilidad urbana. Ahora más que nunca el mundo necesita conocer las buenas prácticas, los modelos de negocios y las innovaciones más beneficiosas del sector privado que pueden contribuir a la consecución de unas ciudades prósperas y socialmente inclusivas. **Proactiva Medio Ambiente** es uno de estos expertos capaces de demostrar el poder de las alianzas dentro de las ciudades, en la búsqueda de soluciones a largo plazo para un mundo urbano mejor.





El perfil de nuestra organización





Nuestra organización

01

Aportamos soluciones ambientales y servicios urbanos de calidad para que las personas puedan vivir en ciudades amables, sostenibles e integradoras

Año 2012

Proactiva Medio Ambiente en cifras...

8 países y **120** municipios

Más de **45** millones de personas atendidas
Agua: \approx 20.7 MM
Residuos: \approx 24.9 MM

Más de **57.990** clientes industriales

540 millones de euros de cifra de negocio

11.733 profesionales

Gestión integral de los residuos:

- Países: Argentina, Chile, Brasil, Colombia, Venezuela y México
- Población atendida: **24.9** millones de personas
- Toneladas depositadas: **5.9** millones/año
- Toneladas recolectadas: **2.1** millones/año
- Clientes Industriales: **57.996**
- Rellenos Sanitarios: **17**
- Toneladas equivalentes de CO₂ destruidas: **941.850** tonelada/año
- Proyectos MDL: **8** registrados (UNFCCC)

Gestión integral del agua:

- Países: México, Colombia, Ecuador y Perú
- Población atendida: **20.7** millones de personas
- Km redes de agua potable: **8.189** km
- Km redes de alcantarillado: **6.625** km
- Clientes comerciales: **2.490.585**
- M³ agua producida: **687.260.000** m³

Una empresa con vocación latinoamericana

Proactiva Medio Ambiente es una de las empresas líderes de América Latina en la prestación de servicios medioambientales, especializada en la **gestión integral del agua y de los residuos**.

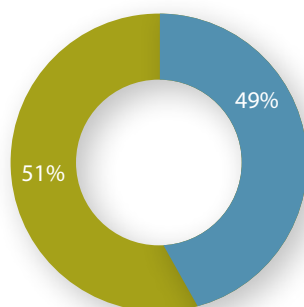
Nuestra misión es brindar soluciones adaptadas a las necesidades de las ciudades latinoamericanas para la gestión de sus servicios urbanos; ofrecer respuestas económicas, técnicas y sociales para garantizar el acceso a los servicios básicos a sus habitantes, aportar y transferir conocimiento, experiencia y tecnologías limpias para mitigar impactos sobre el medio ambiente.

Nuestra visión es ser la empresa de referencia del desarrollo sostenible en América Latina.

Nuestros valores son la ética y la responsabilidad social, la calidad en el servicio y la orientación al cliente, el desarrollo de las personas, el cuidado del Medio Ambiente y la creación de Valor.

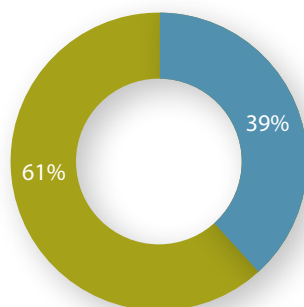
En la actualidad **estamos presentes en 8 países de América Latina**: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela. Brindamos servicios a más de **120** municipios, **57.996** clientes industriales y atendemos a más de **45 millones de personas** en toda la región y contamos con más de **11.733** trabajadores.

MM habitantes servidos 2012

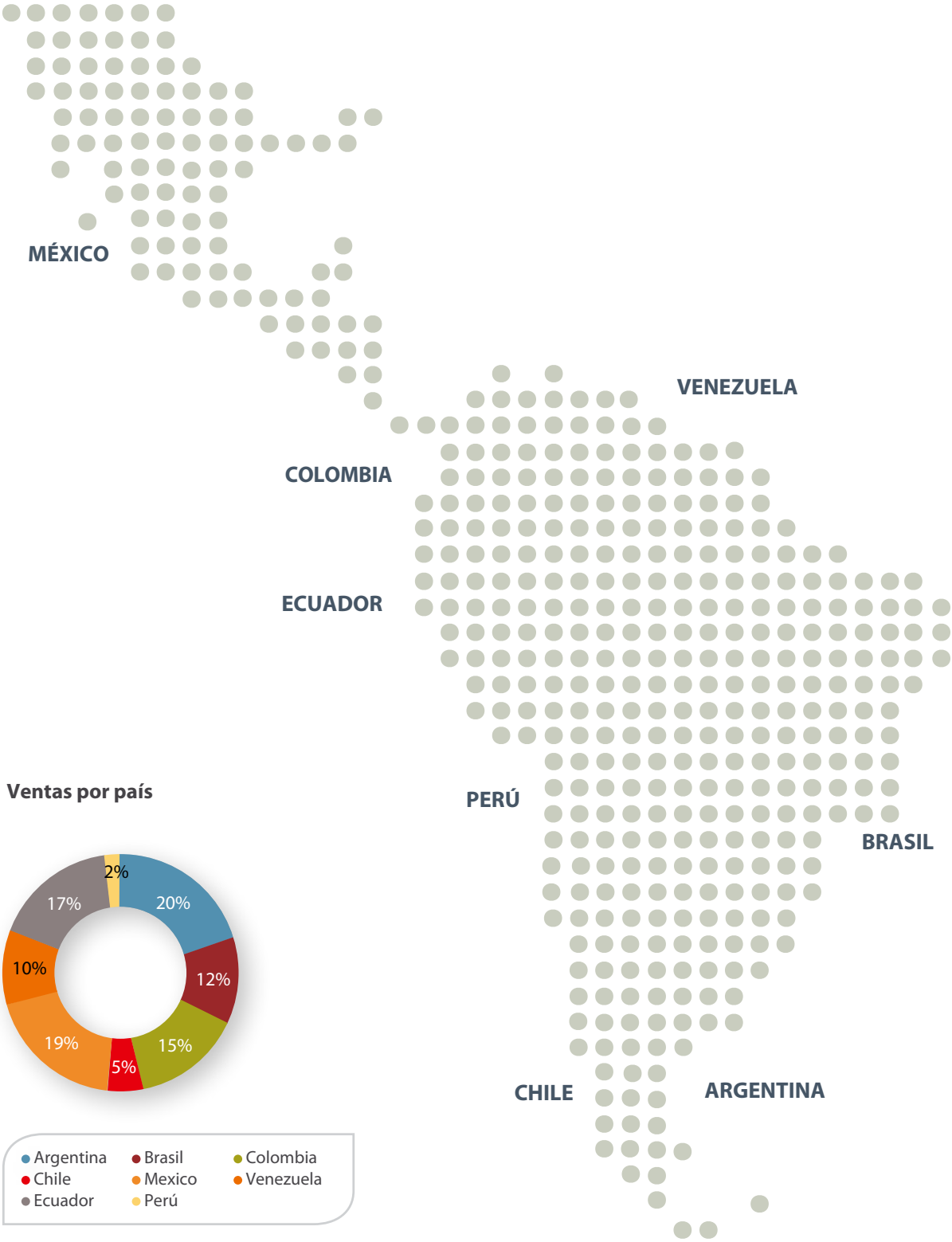


● Aguas ● Residuos

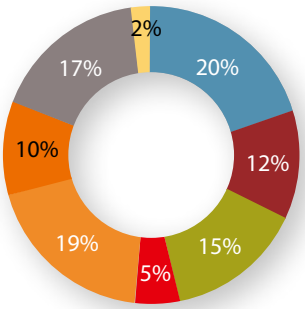
Ventas por actividad



● Aguas ● Residuos



Ventas por país



- Argentina
- Brasil
- Colombia
- Chile
- Mexico
- Venezuela
- Ecuador
- Perú

Actor del desarrollo sostenible

Por la naturaleza de sus servicios y de las problemáticas que atiende, Proactiva Medio Ambiente es un actor indiscutible del desarrollo sostenible. Por una parte, brinda respuestas técnicas y financieras a sus clientes y aliados con el fin de hacer viables las propuestas de prestación de servicios; por otra, propone respuestas ambientales apropiadas a cada situación y contexto y diseña soluciones para brindar acceso a los servicios al mayor número de personas, incluyendo a la población de menores recursos.

Asimismo, Proactiva aporta soluciones a la industria para la gestión de sus impactos sobre el medio ambiente, de acuerdo a estándares ambientales internacionales.

En fin, promovemos el desarrollo de competencias locales y la transferencia de conocimiento y expertise técnica.

Nuestros principales servicios:

- **Gestión integral del ciclo del residuo**
Sistemas integrales de recolección de Residuos Sólidos Urbanos.

Diseño, construcción y operación de rellenos sanitarios.

Soluciones para el aprovechamiento de los residuos. Recolección y Tratamiento de Residuos Hospitalarios y peligrosos.

- **Gestión integral del ciclo del agua**
Mantenimiento, operación y automatización de instalaciones acuíferas.
Gestión Comercial de servicios de agua.
- **Cambio climático y desarrollo sostenible**
Proyectos en el Marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kyoto (MDL).
Huella de carbono de servicios, instalaciones gubernamentales e industriales.
Plan Clima ciudad para mitigación y adaptación al cambio climático.
Optimización de la gestión del agua, reducción de fugas, análisis preventivos.
Optimización de servicios de recolección y rutas.
Propuestas de tratamiento de residuos con menos impacto sobre el cambio climático.

Miembros de la ciudadanía corporativa

Somos miembros del Pacto Global de la ONU y participamos activamente en la promoción de los principios internacionales en materia de derechos humanos, derechos laborales, ética y lucha contra la corrupción.

Colaboramos en distintas iniciativas con entidades de las Naciones Unidas, como el Programa para los Asentamientos Humanos ONU HABITAT y el Instituto de Naciones Unidas para la Formación y la Investigación,

UNITAR, así como con organismos regionales, como la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y la Unión Iberoamericana de Municipalistas (UIM).

Compartimos nuestras buenas prácticas con otras Instituciones, como la Fundación Príncipe Albert II de Mónaco, la Fundación Ciudad Humana y el Consejo Mundial del Agua, y apoyamos iniciativas de formación con entidades como la Fundación Carolina y la Fundación San Pablo CEU.

Acreeedores de certificaciones y reconocimientos

Gestionamos nuestras empresas bajo sistemas de gestión con el fin de garantizar el rigor y la mejora continua en cada uno de los procesos.

Hemos sido acreeedores de distintas certificaciones:

25 empresas certificadas en Calidad, ISO 9001

17 empresas certificadas en Medio Ambiente, ISO 14001

12 empresas certificadas en Salud y Seguridad ocupacional, OSHAS 18001

De igual manera hemos sido acreeedores de reconocimientos externos e internos, entre los que destacan:

- La condecoración del Congreso de la República de Colombia con la Orden Civil al Mérito en grado de Comendador, a Proactiva Medio Ambiente Colombia, por la prestación de servicios públicos domiciliarios.
- Los Premios de la Responsabilidad Social ANDESCO a las empresas: Proactiva Aguas de Tunja, Proactiva Aguas de Montería y Buga Aseo.
- El Premio Nacional de Cultura del Agua en México, a Proactiva CAASA.
- El premio "al conjunto de nuestras iniciativas sociales" otorgado por nuestra casa matriz francesa Veolia Environnement.



Nuestro compromiso con el Pacto Global

“Es momento de elevar la responsabilidad social corporativa al siguiente nivel. Necesitamos empresas en todo el mundo que distribuyan valor no sólo económicamente, sino también en términos sociales, ambientales y éticos y que informen públicamente sobre los resultados y avances.”

Ban Ki-moon, Secretario General de Naciones Unidas

Consolidación del compromiso adquirido

Proactiva Medio Ambiente ha velado por integrar en su gestión interna y en su relación con todos los Grupos de interés, los Principios del Pacto Global de la ONU.

Para ello, hemos adoptado un marco corporativo de actuación, aplicable a todas las empresas del grupo en América Latina, que comprende:

- La Carta de Responsabilidad Social Corporativa.
- Las Políticas Internas: Ética, Derechos Humanos, Medio Ambiente, Seguridad Laboral, Proveedores.
- Los Instrumentos y Programas específicos: Código y Programa de Ética, Código de Gestión Financiera, Protocolo de Acoso Laboral y Sexual, Programa de Gestión de Riesgos, Implantación de Normas SOX, Sistema de Gestión Ambiental, Cláusula RSC en los contratos con proveedores y contratistas, Programa de Prevención, Seguridad y Salud Ocupacional, entre otros.

Derechos Humanos

Nuestra **Carta de Responsabilidad Social Corporativa** establece dentro de sus Principios rectores (Principios 3 y 4) el respeto de los derechos humanos, las condiciones dignas de trabajo dentro de nuestra empresa, así como la seguridad laboral como un eje prioritario de nuestra acción.

Hemos reforzado este compromiso con la adopción de varias políticas internas:

La **Política de Derechos Humanos** en la cual se consagran la igualdad de oportunidades y la erradicación de toda forma de discriminación.

La **Política de Prevención, Higiene, Seguridad y Salud** ocupacional en la que se insta a la adopción de condiciones adecuadas de salud y seguridad dentro de nuestras instalaciones.

La **Política de Proveedores**, en la que se promueve la adopción de prácticas de responsabilidad social en la cadena de suministros.

Estos principios y políticas se concretan a través de distintos mecanismos y programas, como la formación en seguridad, los programas de inserción laboral, la inclusión de personas con discapacidad y la gestión de carreras con criterios objetivos a fin de garantizar la igualdad. De igual manera, la adopción de la cláusula RSC para contratistas, el sistema de gestión de compras y el estándar mínimo para la contratación de proveedores.

Por último, se han implantado de manera voluntaria mecanismos innovadores para favorecer el acceso al agua potable a poblaciones de escasos recursos o excluidas, como las conexiones sociales a las redes de agua potable y otras iniciativas de apoyo social a través del voluntariado de empresa.



United Nations Global Compact

Derechos Laborales

El **Código de Ética** del Grupo recoge los lineamientos internos relativos a los Derechos laborales:

“La responsabilidad en el ámbito social interno consiste en ofrecer a todos los colaboradores del Grupo sin excepción, un trabajo adecuado a sus competencias y capacidades, un ambiente de trabajo sano en condiciones de seguridad, lo cual implica:

- La adopción de una política de desarrollo de competencias profesionales, movilidad y promoción social.
- La adopción y ejecución de planes de formación con vistas a fomentar el desarrollo de nuevas competencias, el crecimiento profesional y personal de cada colaborador.
- La garantía de una protección social de calidad por lo que respecta a la previsión (enfermedad, discapacidad, fallecimiento) y la jubilación.
- El respeto de todas y cada una de las normas fundamentales internacionales del trabajo, como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo o las recogidas en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en particular las relativas a la prohibición del trabajo infantil, los trabajos forzados y la no discriminación por motivos de edad, sexo, raza, religión o discapacidad”.

La materialización de estos compromisos se refleja en la implantación de los respectivos procesos de contratación, régimen salarial, régimen de vacaciones y de seguridad social acordes con las normativas vigentes, así como en los programas de formación y de evaluación de desempeño.

Medio Ambiente

La gestión ambiental de la empresa se enmarca en lo dispuesto en la **Carta de Responsabilidad Social Corporativa**, que establece en su Principio 1:

“Respetar el medio ambiente mitigando el impacto de nuestras actividades y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos”.

En complemento, la **Política Ambiental** corporativa consagra el enfoque ambiental preventivo en todas nuestras instalaciones, el desarrollo de proyectos con impactos positivos sobre el medio ambiente, así como la formación y la sensibilización interna y externa sobre temas ambientales.

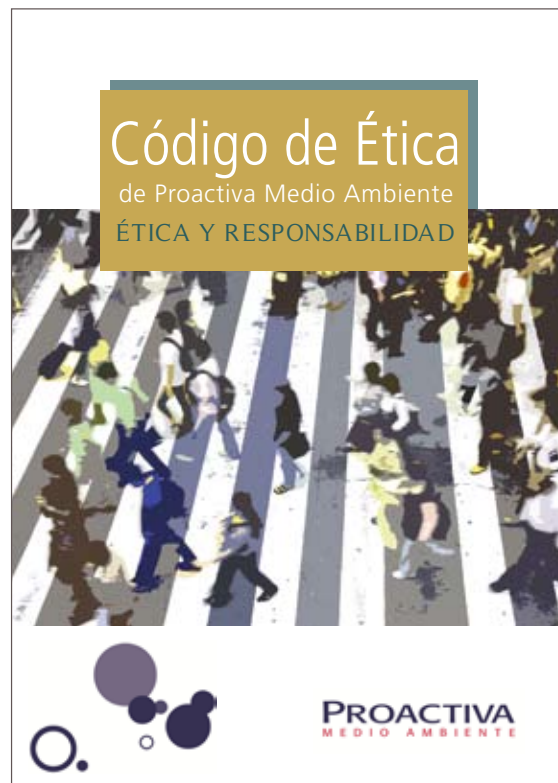
Estos compromisos se concretan en la adopción de distintos programas desarrollados a nivel interno, como la implantación de los sistemas de gestión ambiental, la gestión de la huella de carbono, la protección de la biodiversidad y la eco-eficiencia para el control de los consumos internos. De igual manera, en las soluciones técnicas brindadas en la prestación de servicios de agua potable, saneamiento y gestión de los residuos.

Lucha Contra la Corrupción

Nuestra **Carta de Responsabilidad Social Corporativa** consagra en sus principios 6, 7 y 9 los principios que rigen el comportamiento ético, así como las acciones para prevenir cualquier forma de corrupción dentro de nuestra empresa, como son “el cumplimiento de las leyes”, “la conducta ética y la honestidad”, “el diálogo, la transparencia y la veracidad en la comunicación con los Grupos de Interés”.

Estos principios se refuerzan con las disposiciones del Código de Ética, así como con los mecanismos implantados para prevenir cualquier acto que atente contra la ética o que supongan actos de corrupción: **Una Comisión de Cumplimiento** cuya misión es velar por la aplicación del Código y resolver toda violación a sus disposiciones y un **Canal de Comunicación** para ofrecer a cualquier empleado de la empresa la posibilidad de comunicar e informar violaciones e incumplimientos de lo establecido en el Código de Ética.

En complemento, la organización dispone de un **Código de Ética Financiero**, con el cual se regula la elaboración y difusión de los informes financieros. Asimismo, se ha reforzado la gestión en **control interno y prevención del fraude, mediante la implantación de las Normas SOX (Sarbanes Oxley)**, con el fin de prevenir el fraude y asegurar el correcto reporte de indicadores financieros.



Carta de Responsabilidad Social Corporativa

En Proactiva Medio Ambiente estamos comprometidos con nuestros colaboradores y nuestro entorno. Nuestras acciones se basan en los valores del grupo y en una serie de principios recogidos en nuestra **Carta de Responsabilidad Social Corporativa**.

Estos Principios son:

- 1** Respetar el medio ambiente mitigando el impacto de nuestras actividades y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- 2** Brindar servicios de calidad en condiciones justas.
- 3** Respetar y promover los derechos humanos y ofrecer condiciones de trabajo dignas a nuestros colaboradores.
- 4** Hacer de la seguridad laboral un eje prioritario de nuestra acción.
- 5** Crear valor para nuestros accionistas.
- 6** Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los contratos y compromisos adquiridos.
- 7** Promover dentro de nuestro grupo la conducta ética y la honestidad.
- 8** Contribuir con el desarrollo de las comunidades donde servimos, creando empleo, transfiriendo conocimiento y realizando inversiones productivas.
- 9** Impulsar el diálogo, la transparencia y la veracidad en la comunicación con nuestros usuarios, clientes y otros grupos de interés.
- 10** Suscitar entre nuestros interlocutores la adhesión a nuestros principios RSC y al Pacto Mundial de Naciones Unidas.





El marco de nuestras intervenciones y los desafíos







Intervenciones y desafíos

02

Brindamos soluciones adaptadas a las necesidades de las ciudades latinoamericanas para la gestión de sus servicios urbanos; ofrecemos respuestas económicas, técnicas y sociales para garantizar el acceso a los servicios básicos a sus habitantes

América Latina

Hoy en día,

260 millones de personas viven en las 198 principales ciudades de América Latina

En 2007, estas 198 ciudades produjeron un PIB de

3,6 billones

de dólares - equivalente al PIB combinado de India y Polonia

Las principales 10 ciudades albergan una población de

95 millones

...con un PIB promedio per cápita de

18 mil dólares

...y un PIB total de

1,7 billones

de dólares - representando el 30% del total de la región para 2007

...y mañana

para 2025....

315 millones de personas vivirán en las principales 198 ciudades de América Latina; es decir, una población mayor a la población actual de Estados Unidos

50 millones de personas ingresarán a la fuerza laboral, lo que representa una cifra mayor a la población en edad laboral actual de Francia

65% del crecimiento de América Latina provendrá de estas 198 principales ciudades

En el 2025, estas 198 ciudades producirán un crecimiento de

3,8 billones de dólares – casi el triple del PIB actual de España

Las 198 principales ciudades tendrán un PIB per cápita de

23 mil dólares para 2025, superior al PIB per cápita de Portugal en 2007

Las ciudades latinoamericanas y sus desafíos

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible (Río+20) reconfirmó el papel estratégico de las ciudades y de las regiones en el futuro del desarrollo sostenible del planeta. El futuro que queremos incluye a ciudades de oportunidades, con acceso a servicios básicos como energía, vivienda, transporte y más facilidades para todos.

Como aceleradores de comercio, productividad y cultura, las ciudades contribuyen de manera significativa al progreso social y económico y, en general, a la prosperidad de las poblaciones. Gracias a las dinámicas generadas por los procesos de democracia local participativa, **las ciudades funcionan como laboratorios muy potentes para imaginar y adaptar, a escala de los territorios, nuevas soluciones que favorezcan la convivencia.**

En América Latina la transición urbana se ha caracterizado por su velocidad. Hoy, casi un 80% de su población (468 millones de personas) vive en áreas urbanas, y de este porcentaje la mitad reside en ciudades de menos de 500.000 habitantes (ha aumentado el potencial y la participación económica de centros urbanos secundarios).

El número de ciudades se ha sido multiplicado por 6 en los últimos 50 años. Más de dos tercios de la riqueza de la región procede de las ciudades.

Este proceso ha permitido crear mayores oportunidades de trabajo y dar acceso a mejores condiciones de vida para muchos; sin embargo también ha tenido un costo social (828 millones de personas viven en zonas marginales), económico y, por supuesto, ambiental significativo (la rápida urbanización está ejerciendo presión sobre el abastecimiento de agua, la calidad del aire, los recursos naturales en general y la salud pública).

Como lo recuerda el programa de las Naciones Unidas para los asentamientos humanos (ONU-Habitat) en su informe (2012) sobre el estado de las ciudades de América Latina y el Caribe, la región necesita prepararse para **una nueva transición urbana.** En paralelo a los procesos de descentralización de numerosas competencias, muchas ciudades requieren apoyo para asumir con éxito el nuevo rol que se vislumbra y que se traduce en recursos humanos, innovación tecnológica, capacidades económicas, cooperaciones institucionales, entre otros. Responder a las necesidades en términos de cantidad no es suficiente: el desafío es hacerlo con la mayor calidad, equidad y sostenibilidad.

Proactiva Medio Ambiente

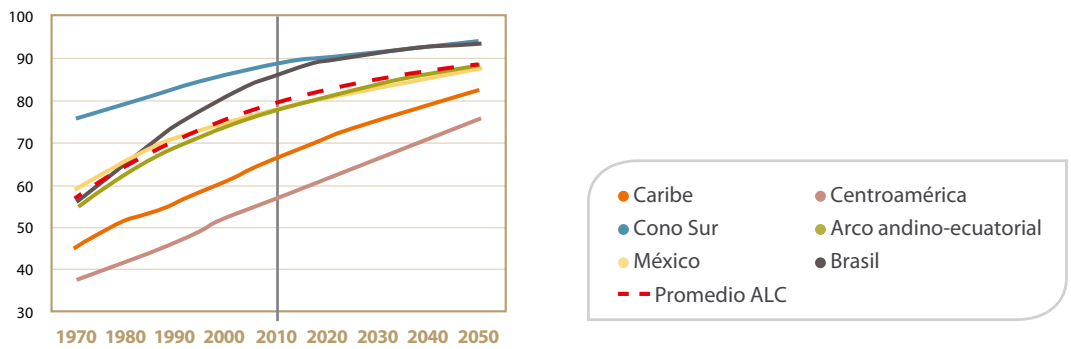
Proactiva Medio Ambiente es consciente de estos desafíos y participa en la búsqueda y propuesta de soluciones técnicas, sociales, financieras y ambientales.

- Como **operador profesional**, su misión clave consiste en apoyar a las ciudades - y a las industrias que participan de los "ecosistemas urbanos"- para alcanzar un desarrollo equilibrado, respetuoso con el medio ambiente y socialmente incluyente,
- Como **empresa responsable**, comprometida con el Pacto Mundial desde 2009, hicimos de la ciudadanía corporativa una prioridad estratégica y operacional, involucrando a nuestros dirigentes así como a todos nuestros equipos, para alcanzar un mayor impacto en nuestras intervenciones.

Este nuevo **Informe de Responsabilidad Social Corporativa** es el reflejo de nuestra voluntad de informar públicamente nuestros resultados y avances, los cuales son el producto de los esfuerzos cotidianos realizados por todos los empleados del Grupo Proactiva Medio Ambiente.

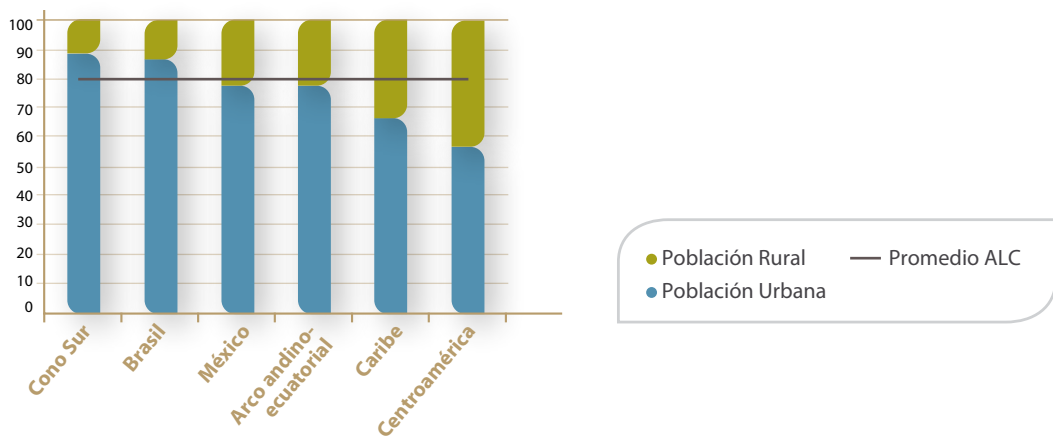
Para ello hemos seleccionado **30 casos** que reflejan nuestro doble compromiso: Impulsar y cumplir con lo establecido en los Principios del Pacto Global de la ONU y participar, a través de la prestación de nuestros servicios, en la configuración de entornos urbanos sostenibles y de ciudades **resilientes, eficientes, inclusivas y humanas.**

América Latina y el Caribe. Evolución y proyección de la tasa de urbanización, 1970-2050



Elaborado con datos de UNDESA (2010). Consultados en mayo de 2011

América Latina y el Caribe. Población urbana y rural por subregiones y países de gran tamaño, 2010



Elaborado con datos de UNDESA (2010). Consultados en mayo de 2011

LOS DESAFIOS



Ciudad resiliente





Ciudad resiliente

01

Ciudad Resiliente:

Ciudad con capacidad de adaptarse y afrontar eventos naturales

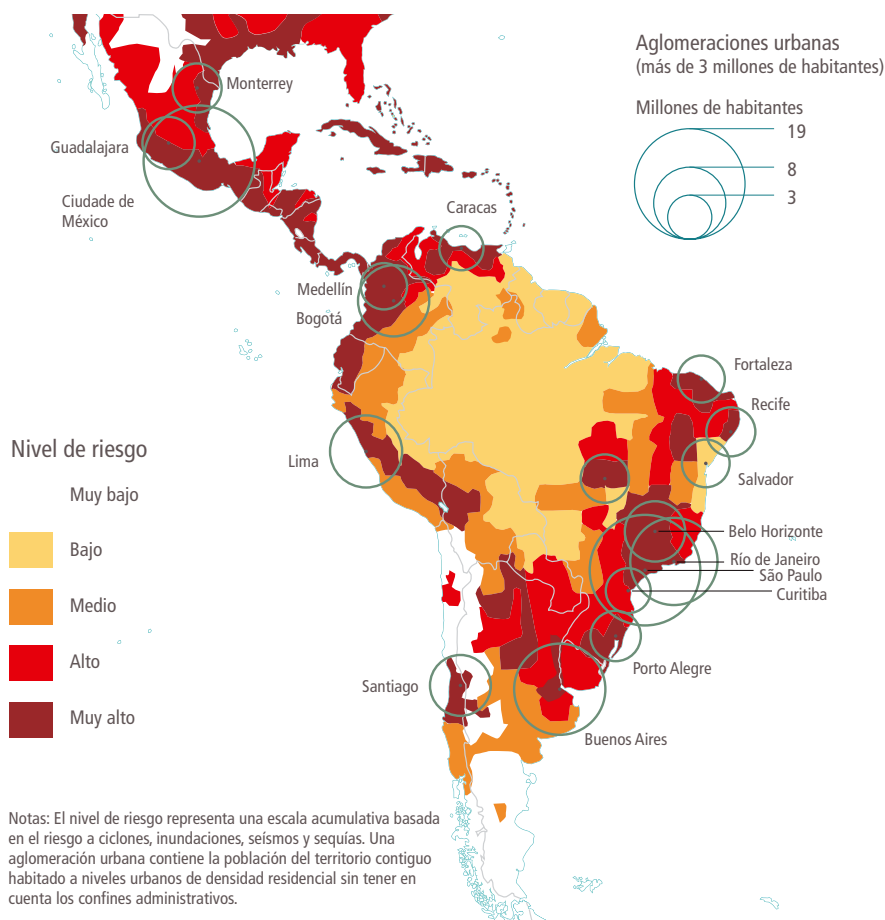
América Latina es considerada una de las zonas con mayor biodiversidad y reservas de agua del mundo. El 70% de las formas de vida y el 40% de los recursos hídricos del planeta se encuentran en la región.

Sin embargo, frente a esta enorme riqueza natural, otros datos resultan impactantes. La región aún registra los índices más altos de deforestación - 4 millones de hectáreas anuales entre 2005 y 2010, según el informe del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, PNUMA (2012) -, fuertes desequilibrios en términos de disponibilidad y repartición de los recursos hídricos, incluso al interior de un mismo país, así como eventos climáticos recurrentes, en particular inundaciones y sequías. 17 de

los 50 países más vulnerables al cambio climático están en América Latina. Unos 160 millones de personas se han visto afectadas por desastres causados por fenómenos naturales, la mayoría de origen climático, según el informe "El Estado de las Ciudades de América Latina" ONU-Habitat (2012).

Esta realidad impone enormes desafíos a las ciudades latinoamericanas. Enfrentarlos implica realizar una mejor planificación del uso del suelo, un mayor esfuerzo en la gestión de los recursos naturales, la mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero, así como la adopción de medidas concretas para anticipar, resistir y superar el impacto de eventos naturales con las menores consecuencias posibles.

Vulnerabilidad de grandes ciudades a amenazas del clima, 2010



*Tomado de: "El estado de las ciudades de América Latina y el Caribe" 2012, ONU-Habitat

Fuente: Nieves López Izquierdo, Consultora asociada de PNUMA /GRID-Arendal. Disponible en línea. http://www.grida.no/graphicslib/detail/vulnerability-of-large-cities-to-climate-hazards_cb5f

Sin duda alguna, se trata de uno de los grandes desafíos del siglo XXI: Conformar ciudades resilientes; ciudades capaces de prevenir riesgos y de adaptarse a las amenazas causadas por la naturaleza y por la acción del hombre.

La resiliencia y la reducción del riesgo de desastres deben, por lo tanto, formar parte de la agenda gubernamental y de la gestión urbana. Involucrar a todos los actores de la sociedad civil es parte de la estrategia.

En el marco de sus actividades, **Proactiva Medio Ambiente** participa en esta nueva concepción de la ciudad. Gracias a la prestación de servicios urbanos orientados a:

- Preservar los recursos naturales como el agua, en zonas de escasez.
- Mitigar los impactos ambientales.
- Reducir emisiones de gases de efecto invernadero de la ciudad.

De igual manera, gracias a la puesta en marcha de mecanismos que permiten garantizar la continuidad de los servicios en condiciones adversas y a la participación en acciones voluntarias vinculadas a desastres naturales, como un ejercicio de ciudadanía corporativa.

7 casos ilustran la actuación de Proactiva Medio Ambiente en la región

7 casos ilustran la actuación de Proactiva Medio Ambiente en la región

Preservar el agua en zonas de estrés hídrico



La gestión del agua en Aguascalientes

La ciudad de Aguascalientes está ubicada en el centro de México, en una zona semi-desértica, con problemas de disponibilidad del recurso en cantidad y calidad. Esta circunstancia, aunada al elevado consumo por parte del sector agrícola, generó una disminución progresiva de los niveles de agua en las capas freáticas y una creciente preocupación por parte del gobierno municipal, que confió a Proactiva CAASA la búsqueda de una solución.

Es así como Proactiva CAASA desarrolló un plan para ampliar la cobertura del servicio y disminuir las pérdidas de agua en las redes, así como los volúmenes extraídos. El resultado alcanzado en 10 años de operación fue un 99,5% de cobertura en agua potable, una disminución en un 13% del agua extraída y el Premio Nacional a la Eficiencia Física.

Adicionalmente, el gobierno Municipal y Proactiva CAASA, lanzaron en 2012 un **Plan Integral de Mejoramiento Hidráulico (PIMOH)**, entre cuyas acciones está previsto el monitoreo de los 203 pozos profundos del municipio, su mantenimiento preventivo y correctivo, así como el monitoreo de los principales indicadores de interacción entre la estructura de cada pozo y el acuífero, el equipo de bombeo y la calidad del agua.

Gracias al plan es posible contar con diagnósticos muy certeros para la toma de decisiones técnicas, así como para el control histórico y estadístico de los pozos, información con la cual se administra su capacidad de producción, así como la determinación de la vida útil de sus respectivos equipamientos.

Resultados:

99,5% de cobertura de agua potable

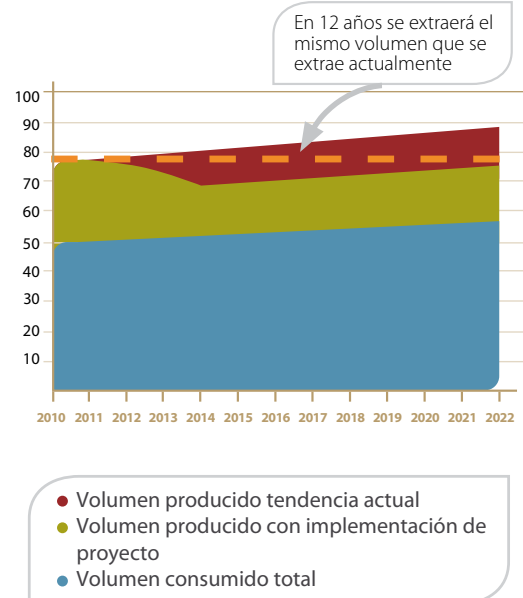
Gestión de **203 pozos profundos**

50% de reducción de agua no contabilizada

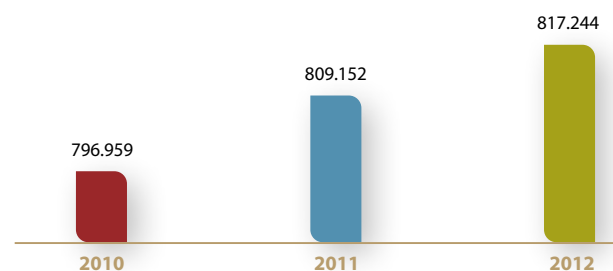
Reducción en un 13% del agua extraída

Estabilización de los niveles de extracción actual en los próximos 12 años.

Volumen de agua ahorrado por año: 11 millones de metros cúbicos



Número de habitantes servidos (hab.)





Contribuir en la lucha contra el cambio climático

Mecanismos de Desarrollo Limpio

Proactiva Medio Ambiente ha asumido el reto de intervenir de manera eficaz en sectores críticos para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de las ciudades, mediante diversas iniciativas, entre las que destaca el desarrollo de **Proyectos MDL** (Mecanismo de Desarrollo Limpio), desarrollados en el marco del Protocolo de Kyoto.

Actualmente Proactiva Medio Ambiente desarrolla 9 proyectos, ubicados en Querétaro (México); Bogotá (Colombia); Tijuquinhas (Brasil), Misiones (Argentina); La Yesca (Chile); Presidente (Valle del Cauca, Colombia); Mérida (México); Tlanepantla (México), Santiago Poniente (Chile), Fachinal (Argentina).

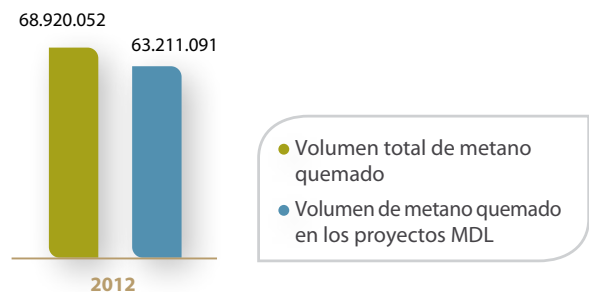
La metodología empleada consiste en la captación del metano, un gas 25 veces más contaminante que el CO₂, para su posterior destrucción o aprovechamiento para la producción de energía.

En Querétaro, el proyecto MDL comprende la captación del biogás y su aprovechamiento mediante la producción de energía a partir del biogás. Se ha conseguido instalar el 80% de las redes de captación de biogás, generando el primer año 9,795 MW.

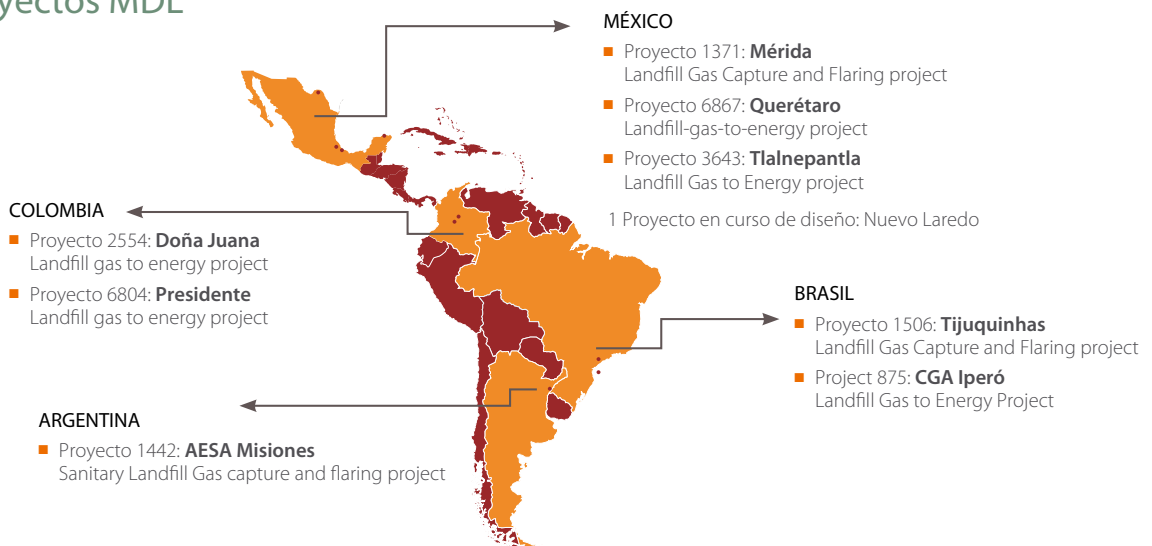
En Bogotá, Biogás Doña Juana capta el biogás de las 6.000 toneladas de residuos que recibe el Relleno Sanitario diariamente. A 2012 se han certificado 1.455.000 toneladas de CO₂ equivalente. Durante los próximos 18 años se espera que la reducción de emisiones de GEI alcance un total de 18.220.479 de toneladas equivalentes de CO₂.

Los objetivos a mediano plazo para Proactiva Medio Ambiente son fortalecer su experticia técnica y potenciar el aprovechamiento del biogás en todos sus proyectos.

Volumen metano quemado



8 proyectos MDL



Gestionar el CO₂ de las instalaciones

Programa Huella de Carbono

La Gestión de Huella de Carbono es un programa corporativo puesto en marcha por Proactiva Medio Ambiente destinado a cuantificar, reducir, comunicar y gestionar la cantidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generada en las instalaciones gestionadas por el Grupo Proactiva Medio Ambiente.

Para su puesta en marcha, se ha desarrollado una herramienta específica "Carbon Lac" y se han adoptado las metodologías de referencia (IPCC 2006 y GHG Protocol). Asimismo, se han desarrollado Protocolos Internos para estandarización de procesos, y se ha conformado una "Red CO₂" compuesta por un equipo de base en 4 países: Zona Norte (México), Zona Andina (Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela), Zona Sur (Argentina, Brasil y Chile) y España (Sede Corporativa del Grupo).

En complemento, con el fin de promover la mejora continua, se ha lanzado a nivel interno el Sello de Gestión de la Huella de Carbono Nivel 1 y Nivel 2.

- El Sello Nivel 1 es otorgado a las empresas del grupo que disponen del cálculo de la Huella de Carbono y de un Plan de acción para su gestión, validado y aprobado.
- El Sello Nivel 2 es otorgado a aquellas empresas que evidencien la reducción de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero.



Resultados:

22 servicios urbanos gestionados por Proactiva Medio Ambiente en América Latina cuentan con el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Estos servicios conciernen a 15 ciudades: Buenos Aires y Misiones en Argentina; México DF, Aguascalientes, Querétaro, Mérida y Tlalnepantla en México; Bogotá, Tunja, Montería, Bucaramanga y Cúcuta en Colombia; Santiago de Chile y Rancagua en Chile; Ipero en Brasil.

22 servicios urbanos
con cálculo de huella
de carbono

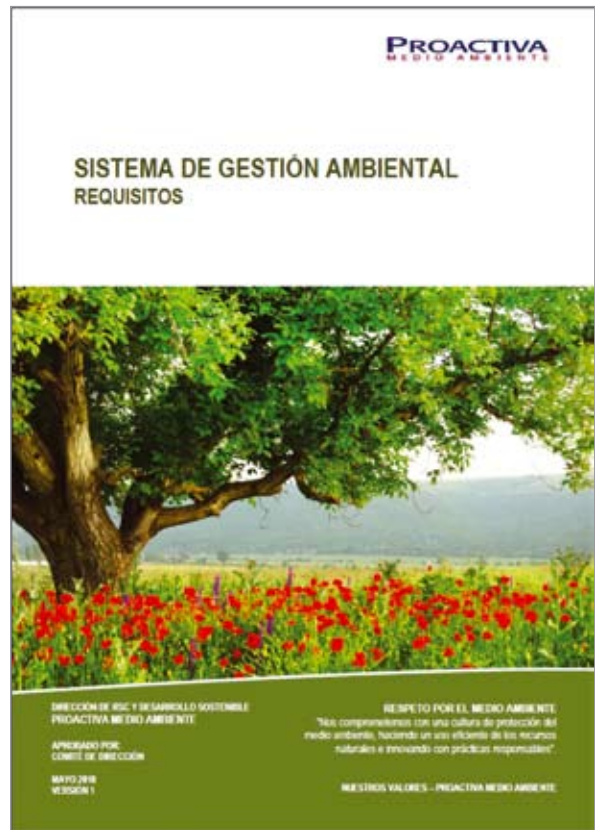


Fomentar la eco-eficiencia

Sistema de Gestión Ambiental

Bajo el marco establecido en la Política Ambiental corporativa, Proactiva Medio Ambiente se ha dotado de un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)**, con el objetivo de garantizar la rigurosidad en la gestión de sus instalaciones, identificar buenas prácticas ambientales y garantizar la mejora continua de los procesos internos. Este SGA está alineado con la Norma ISO 14001.

En complemento, el grupo cuenta con el **Programa de Eco-eficiencia**, un referencial de **medidas destinadas a promover el control, optimización y disminución del consumo de recursos** naturales (como agua) y energéticos (electricidad, combustible) dentro de las instalaciones gestionadas por el grupo Proactiva. Los reportes internos de las instalaciones, así como el reporte anual de indicadores ambientales permiten hacer el seguimiento de las evoluciones y avances, así como detectar las oportunidades de mejora.



Resultados:

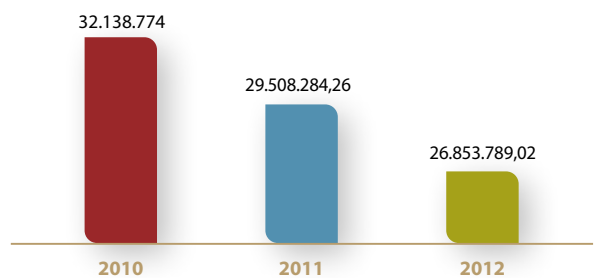
100% de instalaciones cubiertas por el Sistema de Gestión Ambiental

86% de implantación

17 Certificaciones ISO 14001



Consumo de agua en establecimientos



Preservar la biodiversidad

Programa Biodiversa

Proactiva Medio Ambiente ha incorporado como eje de su Política Ambiental el desarrollo de proyectos con impacto positivo sobre la biodiversidad, atendiendo a la naturaleza de sus actividades, así como al interés voluntario de preservar los entornos naturales próximos a sus instalaciones.

Para ello, la empresa se ha dotado de una metodología que permite evaluar e identificar impactos potenciales sobre la biodiversidad, así como aprovechar los servicios que ésta brinda en el desarrollo de sus actividades: Estabilización de suelos, preservación de la calidad del agua en las fuentes, absorción y drenaje de aguas lluvia, mitigación de impactos visuales y olfativos.

Asimismo, Proactiva ha inventariado las distintas iniciativas desarrolladas en sus instalaciones y entornos, entre los que destacan las iniciativas de reforestación y contabilidad y preservación de especies naturales nativas, entre las que destacan los siguientes proyectos:

En Iperó (Brasil), en el marco de la operación del Relleno Sanitario, se han destinado **62,90 hectáreas para reforestación**, de las cuales 29,87 hectáreas son área de recuperación ambiental. El objetivo es plantar **36.218 plantas de especies autóctonas**, superando las exigencias de las normas ambientales locales.

En el Relleno **Sanitario Santiago Poniente (Chile)**, se ha realizado la **contabilidad de especies de la flora y la fauna**, desarrollando un **programa de reforestación en 25 hectáreas**, con una densidad de 3.000 árboles por hectárea.



En **Guayaquil (Ecuador)**, Interagua lleva a cabo el **programa de reforestación "Sembrar Agua"** en colaboración con la Dirección de Medio Ambiente del Municipio de Guayaquil. En el marco de este proyecto se ha iniciado la siembra de **3.600 especies nativas de árboles en un total de 6 hectáreas**. El programa tendrá una duración de 36 meses y un seguimiento posterior al proceso de reforestación.

Proactiva Aguas de **Montería (Colombia)** lleva a cabo de manera voluntaria un **programa de protección de la biodiversidad** en el entorno de las fuentes naturales de agua de las cuales se nutre la planta de potabilización. Para ello se firmó un convenio de colaboración con una universidad local que permitió inventariar, caracterizar y preservar la biodiversidad del área de influencia.

Resultados:

18 iniciativas de preservación de la Biodiversidad desarrolladas por las empresas del grupo.

7 de los proyectos se ejecutan en contratos de agua y 11 en contratos de residuos

PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

7 y 8

Mitigar el impacto de eventos naturales

Garantizar la continuidad del servicio en situaciones de emergencia

Proactiva Medio Ambiente participa en los dispositivos diseñados a nivel municipal para garantizar la prestación de los servicios en casos de emergencias y eventos naturales de mediano y gran impacto. Se participa en reuniones y ejercicios de simulación, conjuntamente con entidades locales como Defensa Civil y Cruz Roja.

A nivel interno se han definido protocolos de actuación y sistemas de alerta y se han desarrollado formaciones y simulaciones, teniendo en cuenta que muchas de las zonas donde operan las empresas del Grupo están expuestas a riesgos naturales. El objetivo fundamental es mantener en medio de los eventos naturales que se presenten, servicios tan esenciales como agua potable y limpieza, y al mismo tiempo, proteger la integridad física de los trabajadores.

Algunos ejemplos de intervenciones realizadas:

Periodos de alta pluviosidad/Inundaciones:

Los equipos de las operaciones de agua planifican conjuntamente con las entidades locales las intervenciones a realizar en periodos de lluvia con el fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio. En países como Colombia, la empresa forma parte del Comité de Gestión de Riesgos Municipal.

Destacan las intervenciones realizadas en los países de la zona andina (Colombia, Ecuador), afectados particularmente por los fenómenos del Niño y la Niña.

Eventos sísmicos: De igual manera, la empresa participa de manera coordinada con las entidades locales en caso de eventos sísmicos. Un ejemplo, es la actuación de Proactiva Chile durante el terremoto que afectó gran parte del territorio en el año 2010, en el cual se vieron afectadas tres ciudades donde Proactiva presta servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos municipales e industriales: Concepción (muy cerca del epicentro del terremoto), Rancagua y Santiago. Durante el desastre se activó la alerta y los protocolos de comunicación y comité de crisis, se coordinó con las autoridades locales y se garantizó el servicio de recolección de residuos y la operación de los rellenos sanitarios. Asimismo, se brindó apoyo a los trabajadores afectados y a sus familias, brindándoles provisión de agua, alimentos y búsqueda de alojamiento para aquellos que vieron afectadas sus viviendas.

El dispositivo ha sido reactivado en eventos posteriores de menor magnitud.



Participar en intervenciones humanitarias

Interagua Water Force

Ecuador es un país ubicado en el denominado cinturón de Fuego del Pacífico, en una de las zonas de mayor riesgo sísmico en el mundo. Está expuesta a varios riesgos como terremotos, erupciones de volcanes o inundaciones (debido al fenómeno de “El Niño”). Estas condiciones exigen la adopción de medidas para hacer frente a situaciones extremas.

Gracias a un convenio de colaboración firmado entre Interagua (filial de PMA en Ecuador), la Cruz Roja Ecuatoriana, La Fundación Veolia Environnement (Veolia Force) y Proactiva Medio Ambiente, se lanzó en Guayaquil (Ecuador) **la plataforma para intervenciones humanitarias “Veolia Force”**, con la cual se busca **proveer de agua potable a las poblaciones que queden afectadas en situaciones de desastres naturales**.

Para su activación, los equipos de Veolia Force impartieron una formación a los miembros del Voluntariado Corporativo de Interagua para intervenir bajo la supervisión de la Cruz Roja. El entrenamiento consistió en un conocimiento de los fundamentos teóricos y prácticos de las intervenciones humanitarias, así como sobre el uso de plantas potabilizadoras de agua portátiles.

Interagua cuenta actualmente con **dos plantas portátiles** (Aquaforce 500 y Aquaforce 5000), materiales y suministros para el tratamiento, y **un equipo motivado, comprometido y disponible** para actuar en caso de presentarse alguna emergencia. Las Plantas Aquaforce **son capaces de producir y almacenar el agua**, lo cual es una ventaja en comparación con otras plantas que solo la producen.

La unidad de emergencia también podría intervenir en otros países de la zona andina.

Puesta a disposición de dos plantas de agua:

- **Aquaforce 5000:** con una capacidad de producción de 75.000 litros de agua diarios, esta planta puede suministrar un consumo básico a 5.000 personas cada día (15 litros/día/persona).
- **Aquaforce 500:** es un sistema más moderno que el anterior, consume menos energía, pero tiene una capacidad menor: 22.500 litros de agua diarios para suministrar un consumo básico a 1.500 personas.

PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

1, 7 y 8





LOS DESAFIOS



Ciudad eficiente



Ciudad eficiente

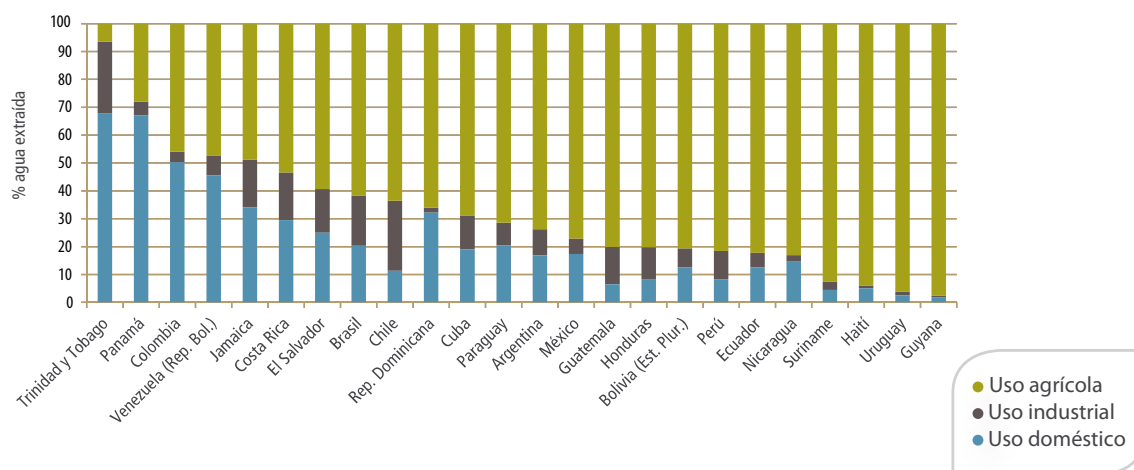
02

La concentración demográfica en los centros urbanos en América Latina es una de las principales características de la región. En las ciudades se generan importantes volúmenes de residuos urbanos, se consume la mayor parte de la energía y se producen los mayores flujos y desplazamientos. Dar respuesta a las necesidades urbanas implica adoptar políticas, destinar recursos y establecer alianzas para introducir en la gestión urbana **innovaciones, tecnología y métodos eficaces de gestión.**

El objetivo es garantizar la **mayor eficiencia y los mejores resultados en la prestación de los**

servicios públicos, así como recuperar y modernizar las infraestructuras existentes.

Se trata de preservar los recursos y garantizar, al mismo tiempo, el suministro continuo del agua potable a toda la población con altos índices y parámetros de calidad, aumentar la eficiencia física de las redes de distribución, detectar con la mayor rapidez las pérdidas de agua en las redes y subsanarlas, en fin, tratar de manera eficiente los residuos y aprovechar sus sub-productos, producir energías alternativas y mejorar los flujos y desplazamientos dentro de la ciudad.



^a Dato corresponde al último año disponible entre 1998-2002.

Fuente: Elaborado con datos de CEPAL. Cuaderno estadístico. Indicadores ambientales de América Latina y el Caribe, 2009.

Generación estimada de residuos sólidos en ciudades seleccionadas

	Doméstica (kg/cap/año)	Total (kg/cap/año)	Eliminación de desechos sólidos (toneladas/año)	No recolectados/incorrectamente eliminados (porcentaje estimado)	Emisiones de los vertederos (CH4) (toneladas/año)
Bogotá	267	442	1.792.211	2-40	25.200
Buenos Aires	281	606	5.300.000	10-27	
Lima	246	310	2.164.893	14-30	
México	210	438	6.518.900	23	168.240
Santiago	462	949	2.578.697	Aprox. 0	60.000
São Paulo	380	726	5.235.195	10	176.000

Fuente: CEPAL/Helmholtz Association/GTZ (2010).

*Tomado de: "El estado de las ciudades de América Latina y el Caribe" 2012, ONU-Habitat

En ese marco, **Proactiva Medio Ambiente** propone soluciones técnicas que se adaptan a las necesidades y especificidades de los territorios en los que interviene y de sus habitantes. Como resultado del análisis del contexto y de los retos, Proactiva propone:

- La optimización hidráulica de redes de distribución de agua potable garantizando estándares de eficiencia en virtud de las características de calidad, presión y continuidad, contribuyendo además a la preservación del recurso hídrico mediante la disminución de las pérdidas de agua en el proceso.
- La mejora de procesos comerciales, que incluyen actividades en sitio con transferencia remota de datos, disminuyendo desplazamientos y agilizando los procesos de facturación.
- La utilización de herramientas informáticas de referenciación geográfica que facilitan la resolución de problemas complejos de planificación y gestión, y la toma de decisiones apropiadas de cara a la intervención de los componentes urbanos en las ciudades.
- El seguimiento y monitoreo de equipos recolectores de residuos, controlando una serie de parámetros clave para lograr mayor eficiencia en la gestión, lo cual genera beneficios ambientales, mediante el ahorro de combustible y mitigación de la contaminación atmosférica.
- La propuesta de soluciones para la gestión de los residuos a escala territorial, generando sinergias y potenciando la valorización energética y la gestión ambiental sostenible.
- La incorporación de las energías renovables al esquema operativo de los servicios prestados.

8 casos describen algunas acciones desarrolladas por el Grupo Proactiva Medio Ambiente en América Latina

8 casos describen algunas acciones desarrolladas por el Grupo Proactiva Medio Ambiente en América Latina

Optimizar las redes hidráulicas

La sectorización de redes de distribución de agua potable

Uno de los componentes básicos de una ciudad eficiente es el manejo óptimo de sus redes de distribución de agua potable y los esfuerzos por mantener y mejorar los indicadores de presión, continuidad y calidad de este servicio urbano. Tunja (Colombia) es un claro ejemplo de esto. Inicialmente los sectores de distribución de esta ciudad no se encontraban subsectorizados y presentaban planos piezométricos irregulares, provocando en algunos casos excesos de presión (con las consiguientes roturas de tubería y pérdida de agua), y en otros casos suspensión del servicio.

Proactiva Medio Ambiente, a través de su filial Proactiva Aguas de Tunja, decidió implementar el programa "Optimización operativa del Sistema de Acueducto mediante la Sectorización", que consistió en el diseño y la ejecución de las obras requeridas para obtener la optimización operativa de 4 sectores de distribución del sistema de acueducto de la ciudad de Tunja. Este proceso de optimización busca incrementar el desempeño de los indicadores de eficiencia en la prestación del servicio de acueducto, como son la continuidad de servicio, la calidad del agua, el número de roturas en red, el IANC (porcentaje de pérdidas del sistema); utilizando para ello, entre otras estrategias fundamentales, la modelación hidráulica de redes, la sectorización hidráulica, la instrumentación de la red y la estabilización del plano piezométrico apoyado en el control de presión.

Las principales actividades desarrolladas han sido:

a) diagnóstico técnico del sistema, **b)** verificación de aislamientos y confirmación hidráulica de límites del servicio, **c)** diagnóstico operativo del sistema, **d)** medición de variables hidráulicas en campo (ejecución de planos piezométricos), **e)** modelación hidráulica de redes (calibración de modelos), **f)** diseño de alternativas de optimización (refuerzo de redes, sectorización hidráulica, control de presión, etc.), **g)** materialización y construcción de alternativas de optimización, **h)** interventoría de obras, **i)** actualización de catastro y **j)** monitoreo de presión y caudal.

Resultados:

Actualmente se cuenta con el diagnóstico técnico y operativo de todos los sectores hidráulicos del sistema de acueducto de la ciudad. Se ha logrado un mayor equilibrio del sistema reflejado en:

- **Aumento en la continuidad del servicio: 24 horas**
- Optimización del plano piezométrico de los sectores 11 y 12, eliminando los excesos o déficit de presión (se mantienen entre 15 y 60 m.c.a – metros columna de agua –).
- Disminución importante en las roturas de tubería y en las pérdidas de agua.
- Mejora en la calidad de agua (mayor eficiencia hidráulica y menor número de intervenciones en red).

4 sectores hidráulicos
Continuidad del servicio: 24h
Presiones controladas entre 15 y 60 m.c.a.



Realizar el monitoreo digital de las redes

Sistemas de Información Geográfica

Los **Sistemas de Información Geográfica** (SIG) son una herramienta decisiva para **resolver problemas complejos de planificación y gestión y para tomar decisiones apropiadas** de cara a la intervención de los componentes urbanos en las ciudades. Un SIG es un software específico que permite a los usuarios crear consultas interactivas, integrar, analizar y representar de una forma eficiente cualquier tipo de información geográfica referenciada asociada a un territorio, conectando mapas con bases de datos. El uso de este tipo de sistemas facilita la visualización de los datos obtenidos en un mapa con el fin de reflejar y relacionar fenómenos geográficos de cualquier tipo.

La Dirección Técnica del grupo Proactiva Medio Ambiente está desarrollando distintos proyectos de implementación de un nuevo **Sistema de Información Geográfica** en las

operaciones de agua, mediante un software más moderno y con mayores prestaciones. A partir de la información existente de las redes, se crea un modelo de **simulación hidráulica** que incluye todas las tuberías de la red, y sirve de base para identificar las obras requeridas para **la sectorización y redistribución de caudales** necesarias para mejorar los indicadores de servicio en las ciudades y detectar en tiempo real roturas y pérdidas de agua.

Los Sistemas de Información Geográfica incluyen la referenciación de la información geográfica de la ciudad a nivel de lotes/predios y módulos especializados en el manejo de datos de infraestructura de agua potable y saneamiento básico.

Los principales avances de la gestión se han logrado en los contratos de México, Ecuador y Colombia.



Mejorar la atención a los usuarios

Lectura remota, inspección y facturación en sitio

Interagua, filial de Proactiva en Ecuador, ha desarrollado un esquema de ampliación de la cobertura de los servicios de agua y saneamiento que ha permitido brindar el servicio de agua potable al 96% de la población, y de alcantarillado al 86%. Estos avances han ido de la mano de innovaciones en la gestión comercial, con el fin de mejorar la atención que se brinda a los usuarios y optimizar los procesos comerciales.

Tal es el caso del **sistema de lectura, inspección y facturación en sitio**, puesto en marcha con el fin de agilizar los plazos de facturación. En efecto, antes de su implantación, el tiempo de entrega de la factura al usuario era de 15 días, contados desde el momento en que se tomaba la lectura de los contadores hasta que se expedía y entregaba la correspondiente factura. Con el proyecto, la lectura e inspección del medidor se realiza en el domicilio del usuario, y en ese mismo momento se entrega la factura del consumo. Asimismo, durante la actividad en sitio se puede determinar si hay algún fallo en el medidor.

Para el desarrollo del proyecto se utiliza un equipo llamado **Hand Helds** y unas **Impresoras Portátiles** con gran capacidad operativa y aptas para responder en condiciones ambientales extremas. Las principales características técnicas integradas son: Ubicación georeferenciada GPS que permite ubicar y fiscalizar el trabajo de campo, transmisión en tiempo real (on line), cámara integrada y bluetooth. Esta tecnología permite mejorar la atención en terreno, resolver dudas en tiempo real sobre montos facturados y atender inmediatamente las órdenes de trabajo.

Resultados:

100% de cobertura (430.000 usuarios) de la ciudad

Inversión de US\$ 7.000.000

Disminución al 100% de los plazos de espera



Se cuenta con **151 inspectores** para hacer las lecturas en sitio; cada uno realiza entre 250 y 350 lecturas por día.

PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

7, 8 y 9

Optimizar la gestión comercial de los servicios

Sistema Integral para las actividades comerciales del servicio de agua potable

Lima es la quinta ciudad más poblada de América Latina. Con 8,5 millones de habitantes, la ciudad tiene el reto de ampliar los servicios de agua potable y saneamiento, aportar mayor eficiencia a las redes de distribución y disminuir los niveles de consumo.

Proactiva Medio Ambiente opera el Servicio Integral de las Actividades Comerciales (**SIAC**) de la ciudad de Lima. Para optimizar la gestión comercial se planteó, en acuerdo con el cliente municipal, levantar el padrón completo de clientes del servicio hasta entonces incompleto, instalar **300.000 medidores de agua potable**, realizar **510.000 conexiones** y alcanzar el **100% en la cobertura de la medición** en dos años.

El propósito ha sido incrementar el volumen facturado por la empresa municipal y crear una cultura de pago de los servicios. Como apoyo tecnológico se cuenta

con aplicaciones informáticas desarrolladas ad hoc para monitorear en tiempo real todas las actividades realizadas en campo.

Resultados:

Algunos resultados de la gestión realizada son:

- número de clientes facturados: **463.000**
- Eficiencia de medición: **88%**
- Número total de medidores instalados: **400.000**
- Incremento de volúmenes facturados desde el comienzo del contrato: **10%**



PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL
7, 8 y 9

Desarrollar soluciones de alcance territorial para la gestión urbana

La gestión de residuos a escala de una Provincia

Misiones (Argentina) es una de las zonas naturales y turísticas de referencia de América Latina.

Hace una década, la problemática en la gestión de residuos constituía una preocupación constante para las autoridades del Gobierno Provincial de Misiones, pues no se disponía de un tratamiento adecuado de los residuos domiciliarios, y estos se vertían sin control en basurales a cielo abierto.

Bajo el liderazgo del Gobierno Provincial, AESA Misiones, filial de Proactiva Medio Ambiente, planteó y desarrolló un **esquema regional de recolección y tratamiento de los residuos**, con el fin de brindar el servicio de manera integrada a todos los Municipios de la Provincia.

El sistema incluye 26 estaciones de transferencia, dos rellenos sanitarios (Fachinal y Caragatay), el tratamiento

de los lixiviados, un proyecto MDL en Fachinal y el manejo de residuos peligrosos. AESA Misiones tuvo a cargo el diseño, construcción y provisión de los espacios físicos, equipamiento y el diseño de rutas adecuadas.

Resultados:

Misiones ha sido la **primera provincia del país** en adoptar un sistema de esta amplitud:

- **60** localidades atendidas
- **900.000** habitantes beneficiados
- Más de **145.000 toneladas/año**
- **26** estaciones de transferencia



Gestionar de manera eficiente la flota de vehículos

“Smart Drive” para la recolección de los residuos urbanos

La optimización de los servicios urbanos integra la planificación de la infraestructura de una ciudad y los diferentes flujos que participan en las actividades cotidianas. El reto es más importante cuando se trata de ciudades extensas y densificadas como la megalópolis brasileña de São Paulo.

Desde el año 2010 la flota de vehículos de Proactiva Brasil, en el estado de São Paulo, dispone del sistema Smart Drive; un programa que permite el **seguimiento y monitoreo de todos sus vehículos en tiempo real**, controlando una serie de parámetros clave para **lograr las eficiencias en la gestión y dar un mejor mantenimiento a la flota**, como su localización, velocidad, temperatura del motor, duración de la batería, nivel de combustibles, intensidad de frenada, de aceleración, etc. El sistema está disponible on-line y cubre en la actualidad 114 vehículos entre coches, camiones compactadores, volquetes, Roll on/off, VUC y carros largos.

Se compone de un módulo conectado directamente al motor y a la batería del vehículo que transmite informaciones vía radio a una central. Cada conductor se identifica con una señal propia en el momento en que el motor es conectado y desconectado. Todas las informaciones relativas al uso del camión son archivadas por un tiempo de hasta 12 meses, permitiendo monitorear las mejoras.

El seguimiento de la localización de los camiones permite también acompañar diariamente las rutas de la recolección industrial en toda la región metropolitana de São Paulo, lo que representa aproximadamente 1.300 clientes.

Con un análisis detallado de localización de cada uno de los vehículos y la frecuencia de servicio es posible optimizar las rutas. **Se gana así más tiempo y eficacia, y permite ahorrar combustible y limitar la polución urbana.** De esta manera es igualmente posible identificar

automáticamente los clientes y lugares donde los vehículos se detienen y el tiempo transcurrido en cada parada.

Gracias a este monitoreo del perfil de conducción (velocidad, frenadas, arranques bruscos, intensidad de conducción en las curvas, etc.), la empresa ha iniciado en paralelo un programa de sensibilización y reeducación de los conductores, con el fin de disminuir su agresividad al volante y promover la adopción de buenas prácticas como la **conducción defensiva más segura, más eficiente y menos contaminante.**

El sistema Smart Drive tiene un impacto positivo sobre dos tópicos mayores: la seguridad y la preservación del entorno.

114 Vehículos gestionados



Utilizar energía solar en las instalaciones

Paneles solares en la gestión del relleno sanitario

Reducir los consumos energéticos en las operaciones es un objetivo ambiental implantado a través de los Sistemas de Gestión Ambiental en las empresas del Grupo Proactiva Medio Ambiente. Dentro de esta perspectiva de ahorro de los recursos naturales y aprovechamiento de otras fuentes, se han puesto en marcha varias iniciativas para aprovechar las fuentes naturales de energía en la operación de instalaciones del grupo. Este es el caso del proyecto piloto desarrollado en el Relleno Sanitario la Bonanza, por Cotécnica La Bonanza, filial del Grupo en Venezuela, con el fin de aprovechar la energía solar.

El proyecto consistió en la instalación de un sistema fotovoltaico, compuesto por 10 paneles de células solares que, conectados a un regulador de carga y a una batería de almacenamiento, genera energía eléctrica para el alumbrado interno. Este sistema, instalado en la azotea de la zona de control de lixiviados, provee de luz a las bombillas que aseguran la iluminación de la zona de almacenamiento y evaporación de los lixiviados.



Resultados:

La energía anual generada es de
3.650 kwh/año

La potencia instalada en el evaporador es de **2.000 Wp**

Con el proyecto se evita la emisión de
414 Kg CO₂ eq anuales

10 paneles fotovoltaicos

PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

7, 8 y 9

Aprovechar el 100% de los residuos

Gestión de los residuos de la industria de la celulosa

América Latina, y en particular Brasil, es uno de los principales productores de celulosa a nivel mundial.

Proactiva Meio Ambiente, Filial del Grupo en Brasil, ha puesto en marcha la prestación de servicios para el tratamiento de los residuos de la industria del papel y de la celulosa, anticipando una demanda que seguirá creciendo en los próximos años.

En la actualidad, Proactiva en Brasil opera el servicio de la empresa Bahía Specially Cellulose y desde 2012 el de Fibria, el mayor productor de celulosa del mundo.

El objetivo de los servicios brindados a Fibria es tratar los residuos generados en su proceso de producción y utilizar el **100% de los residuos no orgánicos** (Dregs, Grits, Cinza y Lama de Cal) **del procedimiento productivo de la celulosa y reutilizarlo en la plantación de eucalipto del propio cliente**. Este proceso se llevará a cabo en sus plantas productoras de Jacareí y Lagoas, donde existe un programa de gestión ambiental y sostenibilidad dentro del cual se enmarca la gestión de Proactiva.

Fibria tiene una capacidad productora anual de 6 millones de toneladas de celulosa (1/3 de la producción mundial) y ocupa un área forestal de 1 millón de hectáreas, de las cuales 405.000 se destinan a la conservación del eco-sistema autóctono en 7 estados de Brasil: Espírito Santo, Bahía, Mina Gerais, Rio Grande do Sul, São Paulo, Mato Grosso do Sul y Rio de Janeiro.

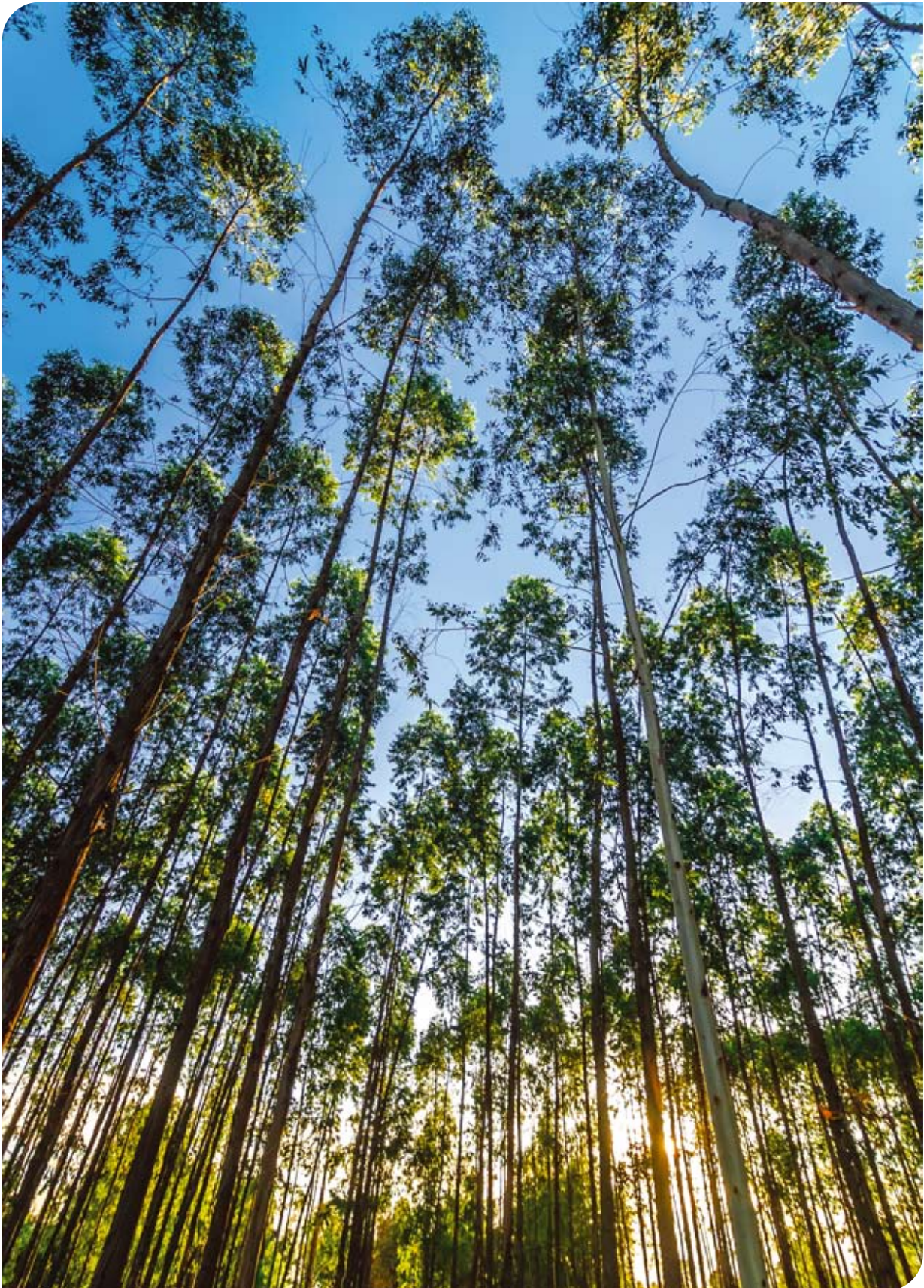
Se trata de una iniciativa con un fuerte impacto ambiental y que influirá en el modo de producción y tratamiento de los residuos de la celulosa a nivel mundial.

6 millones de toneladas de celulosa/año (1/3 de la producción mundial)

Reutilización del 100% de los residuos no orgánicos

405.000 hectáreas para conservación de ecosistemas autóctonos







Ciudad inclusiva







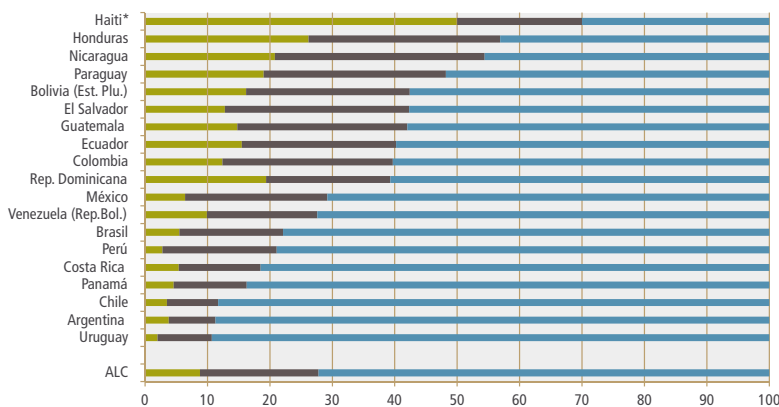
Ciudad inclusiva

03

A pesar de los esfuerzos y los avances alcanzados en los últimos años, América Latina continúa siendo la región más desigual del planeta. Los efectos del crecimiento económico de la última década han sido muy heterogéneos. 10 de los 15 países más desiguales del mundo se encuentran en la región, manteniendo la brecha entre ricos y pobres, así como grandes disparidades en el acceso a bienes y servicios, en particular, a **servicios básicos como agua potable, saneamiento y electricidad; y acceso a la educación y al empleo formal**. En efecto, a pesar de los avances, en la actualidad 50 millones de personas no tienen acceso al servicio de agua potable y 125 millones viven sin saneamiento.

Según el informe del PNUD sobre Desarrollo Humano, la pobreza en América Latina tiene una mayor incidencia en **mujeres, jóvenes e indígenas**, en particular en lo que respecta al acceso al empleo. Se trata de un problema cuyo impacto se mide no sólo en términos humanos, sino también económicos. "La reducción de la desigualdad contribuye a crear sociedades conectadas donde el crecimiento económico y la cohesión social se fortalecen", dice el informe del PNUD. Es por esta razón que numerosos gobiernos de la región han consagrado durante los últimos años importantes recursos públicos destinados a erradicar la pobreza y a reducir los índices de desigualdad.

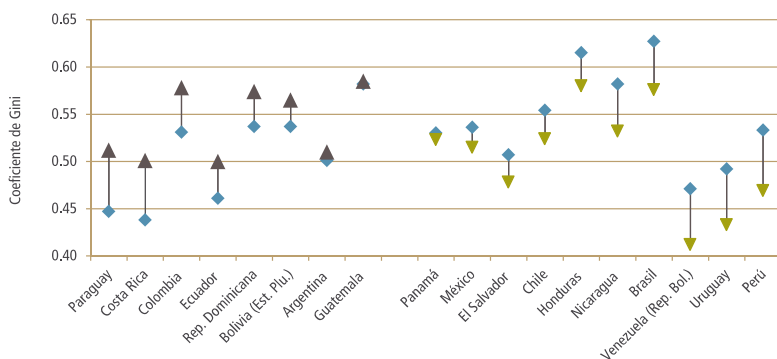
América Latina y el Caribe. Tasas de pobreza urbana^a, 2009



- Ingeniería
- Pobreza
- Resto población

^a Los datos de Nicaragua corresponden al año 2005, los de Guatemala a 2006; los de Bolivia y Honduras a 2007; y los de México a 2008. Los datos de Haití y Venezuela son los de pobreza e indigencia nacional. Fuente: CEPAL (2010a).

Evolución del índice de Gini en países seleccionados, 1990 y 2009



- ◆ Circa 1990
- ▲ 2009 (aumenta)
- ▼ 2009 (disminuye)

Fuente: Elaboración con datos de CEPALSTATS. Consultados en agosto de 2011.

De la misma manera, los gobiernos locales, reconocidos como actores fundamentales para alcanzar los Objetivos del Milenio -Las 8 Metas de Desarrollo Humano fijadas por las Naciones Unidas en 2000 con un horizonte de cumplimiento en 2015-, han puesto en marcha políticas públicas directas con el fin de hacer frente a los desequilibrios sociales y generar mecanismos de integración e inclusión social. Estas políticas incluyen la incorporación del sector privado en la búsqueda de soluciones.

Proactiva Medio Ambiente tiene como misión proporcionar servicios ambientales de calidad a las ciudades latinoamericanas. Por la naturaleza de su actividad, participa de manera directa en la consecución de los objetivos relacionados con la erradicación de la pobreza y la desigualdad antes mencionados, en particular a través de:

- **La ampliación de la cobertura** de los servicios de agua potable, saneamiento y gestión integral de los residuos.
- El desarrollo de **mecanismos sociales, técnicos y financieros destinados a brindar acceso a dichos servicios a la población más vulnerable.**
- La puesta en marcha de **programas y acciones de formación, inserción profesional e inclusión social** que responden a las normativas, políticas gubernamentales y objetivos contractuales; pero también a iniciativas voluntarias vinculadas a los programas de Responsabilidad Social Corporativa y de gestión comunitaria de la empresa.

7 casos concretos permiten ilustrar algunas acciones emprendidas por las empresas del Grupo Proactiva Medio Ambiente

7 casos concretos permiten ilustrar algunas acciones emprendidas por las empresas del Grupo Proactiva Medio Ambiente

Brindar acceso al agua potable a la población de menores recursos

PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

1, 2, 7
y 8

Conexiones sociales: “Pilas Públicas”

Al inicio de la gestión de Proactiva Aguas de Montería, en el año 2000, la ciudad carecía de las condiciones y de la infraestructura necesaria para abastecer de agua potable a todos sus habitantes. Es así como después del trabajo desarrollado para aumentar la eficiencia, instalar nuevos contadores y de ampliar las redes existentes, la ciudad logró brindar el servicio las **24 horas del día al 98% de la población**.

Sin embargo, a pesar de los avances realizados, Montería debió hacer frente a un nuevo reto: **ofrecer el servicio de agua potable a la población más vulnerable, instalada en asentamientos humanos informales carentes de todo tipo de servicios**. Para ello, fue necesario analizar distintas alternativas que permitieran ofrecer el servicio de manera formal y a un costo adaptado a las necesidades de esta población en situación de pobreza.

Fue así como surgió el **proyecto de “Pilas Públicas”**, una iniciativa extracontractual acordada con la entidad municipal, con el fin de llegar hasta las comunidades excluidas de la ciudad, mediante una **toma de agua comunitaria** conectada a la red matriz más cercana del sistema de agua potable.

Para garantizar el éxito del programa, se lanzó el programa como una iniciativa de participación ciudadana y de empoderamiento local, otorgando a los habitantes de la comunidad beneficiaria la responsabilidad de liderar y gestionar el servicio. En efecto, se estableció que los propios pobladores, a través de las Juntas Comunales, realizaran la solicitud de instalación, aceptando con ello todas las condiciones de un servicio formal de provisión de agua potable. Al mismo tiempo se otorgó la gestión a sus líderes comunitarios, quienes realizan el mantenimiento y las gestiones de provisión, cobro y pago.

Resultados:

36 pilas públicas

3.132 beneficiarios directos

Subsidio de la tarifa del agua y nivelación del costo al precio del rango de consumo básico (0 - 20 m³) independientemente del volumen consumido.



Promover la integración de trabajadores informales al tejido social

Cooperativa de Recicladores en el Valle del Cauca

Al inicio de sus operaciones en el Relleno Sanitario «Presidente», ubicado en el Valle del Cauca - Colombia, Proactiva Medio Ambiente se enfrentó a una **problemática de dimensión social y humana: la existencia de una población de recicladores informales que trabajaba en condiciones de riesgo y al margen de los sistemas formales de protección, salud y seguridad.** Es así como luego de un proceso de socialización y de concertación con los recicladores y con distintas entidades locales, se formalizó la creación de **dos cooperativas de trabajadores** con estatutos propios y con un marco normativo para regular su funcionamiento fuera de las instalaciones del Relleno Sanitario, atendiendo en particular a consignas de seguridad y salud. Además de facilitar el acceso a los servicios formales de atención médica y capacitación, se alcanzó en la fase final del proyecto una integración socio-laboral completa, con total autonomía y bajo un enfoque de auto-emprendimiento.

El proyecto se llevó a cabo en varias fases:

- **Diagnóstico y censo** de población, lo que permitió determinar las características socio-culturales y económicas del grupo de recicladores.
- Creación y registro de dos **cooperativas** de trabajadores.
- Establecimiento de **alianzas institucionales con entidades locales de carácter educativo y sanitario** como el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje), para brindar capacitación en cooperativismo básico, emprendimiento, aseo personal y administración básica de recursos financieros, entre otros; con el Hospital Ulpiano Tascón Quintero de San Pedro, para brindar atención médica, y con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Diócesis de Buga para la provisión de productos con alto poder vitamínico para los recicladores con familias y niños menores de 5 años.

- **Suministro de equipos** para el desarrollo de un trabajo autónomo fuera de las instalaciones del relleno sanitario.

Resultados:

Creación de 2 Cooperativas de recicladores

Adhesión de **100 recicladores.**

Abandono del frente de trabajo en el Relleno Sanitario Presidente.

Generación de auto-empleo con autonomía organizativa y funcional.



Contribuir con la inserción laboral

Contratación de jóvenes en situación vulnerable

La planta de captación Biogás Doña Juana, gestionada por Proactiva Medio Ambiente en Colombia, se encuentra en la zona Sur de Bogotá, en cuyas proximidades se han venido instalando asentamientos humanos como consecuencia del crecimiento urbano y de los movimientos migratorios internos. Estos asentamientos registran un nivel socio-económico bajo, así como bajos índices de educación formal y de inserción laboral.

Por esta razón, Biogás Doña Juana tomó la iniciativa de contratar a jóvenes habitantes de una comunidad vecina, con el fin de responder a una necesidad de contratación interna, y al mismo tiempo, con el propósito de generar empleo local e integrar laboralmente a los jóvenes de la comunidad.

Para su puesta en marcha se llevaron a cabo acciones de capacitación básica y capacitación especializada y se completó con acceso a la educación formal, siguiendo distintas etapas:

- Selección de los jóvenes trabajadores.
- Capacitación técnica en pegado especial de las tuberías de polietileno alta densidad para conducción de Biogás y construcción de montajes especiales para grandes y pequeños diámetros, una especialidad no conocida en Colombia, dado las diferencias en los montajes de la tubería PE utilizada en la instalación de redes para gas natural.
- Apoyo educativo para la continuación de estudios formales (alfabetización, primaria y bachillerato).



Resultados:

38% de la plantilla de Biogás de Doña Juana está conformada por jóvenes de la comunidad "Mochuelos".

En 2012 recibieron en total **188 horas de formación** además de la capacitación técnica recibida tras su incorporación.

Finalización de los estudios de bachillerato con el apoyo de la empresa.

PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

1, 2, 3, 4
5 y 6

Promover la reinserción educativa y social de jóvenes y adolescentes

Programa Envi3n

Como parte de su Pol3tica de Responsabilidad Social Corporativa, Proactiva Medio Ambiente Argentina se ha aliado con la Municipalidad de Avellaneda y con distintas entidades locales, con el fin de impulsar un **programa de atenci3n especial para adolescentes y j3venes en riesgo de exclusi3n social**.

El Programa "Envi3n" est3 dirigido a adolescentes y j3venes entre 12 y 21 a3os de edad, procedentes de las "villas" -barrios de muy bajos recursos de la ciudad-, **en situaci3n de abandono escolar, o expuestos a problemas de consumo y adicci3n a las drogas o el alcohol**.

El objetivo es brindarles formaci3n con el fin de facilitar el regreso a la educaci3n formal, as3 como capacitaci3n y habilidades laborales en un oficio con el prop3sito de facilitar el acceso a la vida laboral. Para su 3xito, el programa gestiona un v3nculo entre la oferta formativa a los j3venes y la demanda laboral existente mediante la implementaci3n de pr3cticas laborales. Asimismo ofrece atenci3n especializada para el tratamiento de adicciones mediante la intervenci3n activa de los Centros de Prevenci3n de las Adicciones (CPA) y promueve redes de contenci3n mediante el desarrollo de actividades deportivas, recreativas y culturales con la gui3 de profesionales id3neos.

El programa cuenta con el aporte de Proactiva Medio Ambiente Argentina, que adem3s de ofrecer las becas que posibilitan la participaci3n de los adolescentes y los j3venes en el programa, organiza y apoya de manera activa las actividades socio-culturales que potencian la reinserci3n social.



Beneficiarios: 100 j3venes

21 becas anuales en los 3ltimos 5 a3os

5 j3venes en r3gimen de pr3cticas en 2012



Favorecer la alfabetización digital

Programa EDUCA para los hijos de los trabajadores

El acceso a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en América Latina puede ser un factor de desigualdad o de generación de oportunidades. La brecha tecnológica está directamente relacionada con la brecha social. Por esta razón, Proactiva Medio Ambiente se ha propuesto facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y el uso de herramientas informáticas a los hijos de los trabajadores con menos recursos del Grupo.

Es así como nace **Educa, un programa de alfabetización digital** resultado del acuerdo de colaboración firmado entre Proactiva Medio Ambiente y Microsoft, cuyo objetivo es promover el desarrollo de las capacidades de los hijos de los trabajadores, potenciar su desarrollo personal y facilitar su integración social en un mundo cada vez más complejo y competitivo. Este programa es impartido por trabajadores de la empresa.

Tras la firma del Convenio se implementaron los programas de manera coordinada:

- Puesta a disposición de los módulos de formación por parte de Microsoft
- Apropiación de contenidos por parte de los trabajadores "voluntarios" del Programa
- Difusión, programación y desarrollo de las formaciones en las empresas participantes
- Evaluaciones y entrega de certificados de aprobación de cursos

126 niños formados
(hijos de los trabajadores)



PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

1 y 2

Fomentar la diversidad y la igualdad

El lugar de las mujeres dentro de la empresa

Proactiva Medio Ambiente posee una fuerza de trabajo compuesta por 11.733 colaboradores, situada en 8 países y en más de 120 Municipalidades. Por las características de sus actividades -gestión integral del agua y de los residuos- es una empresa que requiere de mano de obra intensiva en operaciones y obras, con un alto componente de fuerza física y resistencia. Esto explica, en parte, el número importante de trabajadores "hombres" que se presentan a los puestos de trabajos consagrados al mantenimiento de redes y a las tareas de recolección urbana de los residuos sólidos, sin que esto suponga una exclusión de las mujeres en el desempeño de dichas actividades (8%). En contraste, el grupo cuenta con una importante representación de "Mujeres" en los puestos directivos (34%). Aunque no se trata de una política específica, es parte integrante de los distintos programas que favorecen la incorporación y promoción de la mujer en la empresa.

Alguna de las acciones puestas en marcha son:

- El Grupo se ha dotado de una **Política de Derechos Humanos** en la que se consagra la **igualdad de oportunidades** como uno de sus principios rectores.
- Se han potenciado los mecanismos que permiten garantizar dicha igualdad de oportunidades, como la descripción de puestos, las entrevistas de desempeño y la gestión de carreras.
- Se han llevado a cabo **formaciones de alto nivel**, velando por la representación de las mujeres dirigentes dentro de los grupos participantes, como el Programa "Talentos" y "Lidera".
- Se han establecido medidas concretas en algunas instalaciones, según sus características, para favorecer la conciliación de la vida personal y profesional, como jornadas de trabajo intensivas y talleres vacacionales para acoger a los hijos de trabajadores durante los horarios de trabajo, entre otros.
- Se ha lanzado un grupo de reflexión en el área de RRHH para definir acciones que promuevan a la mujer dentro de la empresa.

En fin, la empresa reconoce la necesidad de realizar progresos en términos de incorporación y promoción de la mujer en todas las categorías, incluyendo "obrero" y puestos de alta responsabilidad, así como la necesidad de realizar progresos en materia de igualdad salarial.

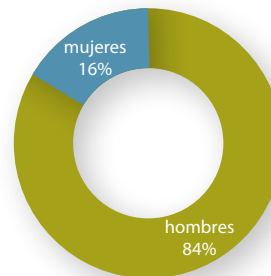
Resultados:

El Grupo cuenta con **1.924 mujeres (16, 28% del total de la plantilla)**

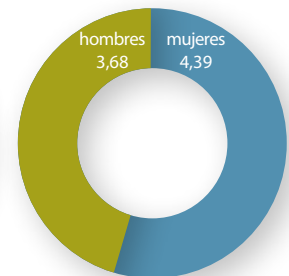
Un **34% de los puestos directivos son ocupados por mujeres**

El promedio de acciones formativas por mujer fue de 4.38, frente al 3.69 de los hombres.

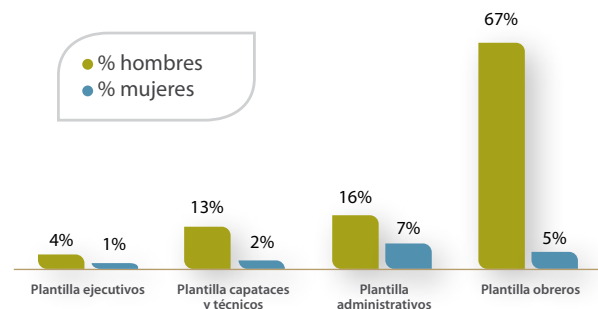
Porcentaje total hombres/mujeres



Número medio acciones formativas



Porcentaje total plantilla por categoría profesional



Promover la RSC en la cadena de suministro

Compras inclusivas

Cada día son más las empresas del Grupo Proactiva Medio Ambiente que deciden ir más allá de las clásicas variables de precio, calidad y entrega a la hora de analizar un proveedor potencial. Así logran incorporar en su cadena de suministro actores de la economía social, muchas veces excluidos del mercado.

En el marco de la política de RSC de Gestión de Proveedores, Aesa Buenos Aires, Argentina, ha incluido al proceso formal de compras, la adquisición de productos con impacto social. Esto es, compras que beneficiarán a grupos sociales en situación difícil o vulnerable.

En efecto, en el año 2011 la empresa decidió incorporar como una iniciativa piloto al proceso de compras la adquisición de productos a la **Asociación Civil Usina para personas con discapacidad**, cuya misión es "Promover

un cambio de actitud con respecto a la discapacidad, para generar el ejercicio de una ciudadanía activa". Para el desarrollo de sus actividades, esta Asociación creó entre otras iniciativas, **redACTIVOS**, una empresa social para la comercialización y distribución a escala de productos y servicios desarrollados por personas emprendedoras con discapacidad. Su objetivo final es promover la autonomía social y económica de estos trabajadores.

Bajo esta perspectiva, Aesa Buenos Aires decidió adquirir desde ese año a redActivos las cajas y eco-bolsas elaboradas a partir de productos reciclados por varios emprendedores con discapacidad. En la selección de este proveedor han primado los criterios sociales, pero también han sido considerados criterios ambientales y económicos, en coherencia con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo.



LOS DESAFIOS





Ciudad humana



Ciudad humana

04

El proceso de urbanización de América Latina durante la segunda mitad del siglo XX se caracterizó por una enorme emigración interna del campo a la ciudad, por el crecimiento y la construcción poco planificada de las ciudades y por una degradación de los centros urbanos y de sus condiciones de vida. La periferia, el automóvil y el cemento cobraron gran protagonismo.

Tras la segunda fase de descentralización llevada a cabo en la década de los 90, los gobiernos locales priorizaron el desarrollo social y la búsqueda de nuevos equilibrios urbanos, colocando a las personas en el centro de sus preocupaciones.

El fracaso de las reformas estructurales de los años previos, la proximidad con la realidad y sus problemáticas, así como las necesidades expresadas por los ciudadanos-‘votantes’, fueron el detonante de un proceso de cambio que se extiende hasta nuestros días. En efecto, la dimensión humana en la concepción de las políticas públicas sigue siendo un reto vigente que coincide con lo expuesto de manera reiterada en los informes de Desarrollo Humano de la ONU: **“la riqueza de las naciones está en su gente”**.

Los planes de desarrollo de muchas ciudades latinoamericanas reflejan este proceso. Sus retos y objetivos pasan en la mayoría de los casos por recuperar el espacio público para los ciudadanos, potenciar el desarrollo de las capacidades locales, promover la solidaridad y la cooperación, propiciar una relación equilibrada entre el hombre y la naturaleza y generar las mejores condiciones de vida, salud y seguridad para la población.

En este proceso de cambio el sector privado ha tenido y tiene un espacio de actuación clave. Gracias a las asociaciones público-privadas y otras formas de prestación de servicios, así como a la adopción de prácticas y estándares de gestión

interna, la empresa es también un actor capaz de aportar respuestas a los desafíos de una ciudad más humana.

Proactiva Medio Ambiente forma parte de este esfuerzo colectivo. Sus alianzas externas están orientadas a impulsar un desarrollo urbano equilibrado y sostenible; su gestión interna, a implantar las mejores prácticas, desarrollar las capacidades de sus trabajadores y garantizar sus condiciones de salud y seguridad. En fin, sus numerosas iniciativas voluntarias persiguen promover el diálogo y la solidaridad ciudadana, así como generar cambios de cultura en favor de la convivencia y de la preservación del entorno.

8 casos describen algunas acciones desarrolladas por el Grupo Proactiva Medio Ambiente

8 casos describen algunas acciones desarrolladas por el Grupo Proactiva Medio Ambiente

Promover un nuevo modelo de ciudad

El Plan Clima de Montería

Montería está situada al noroeste de Colombia en la región Caribe. Cuenta con una extensión total de 3.142 Km² y con 403.280 habitantes, de los cuales el 76% vive en el casco urbano y el 24% restante en la zona rural. El 85% de la población es de nivel socio-económico bajo.

La búsqueda de soluciones urbanas que garanticen el desarrollo sostenible de la ciudad, ha sido una preocupación de la administración municipal. Es así como bajo el liderazgo del Alcalde de la ciudad, Proactiva Medio Ambiente brindó asesoría técnica para el diseño de un Plan Clima, en el que además de establecer un objetivo de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, se adoptara un Plan de Acción con una

visión integral de las problemáticas urbanas y de las oportunidades de cambio y de desarrollo. El objetivo era dotar a la ciudad de una hoja de ruta para alcanzar en 10 años un desarrollo más equilibrado y sostenible.

Como resultado, se diseñó y adoptó el “Plan Maestro de Cambio Climático - Montería Ciudad Verde 2019”, en el cual se identificaron **15 retos** vinculados a la gestión urbana y **26 acciones** que impactan de manera integral la calidad de vida. Estas acciones comprenden soluciones en el ámbito de la gestión del agua, los residuos, el transporte urbano, la recuperación de espacios públicos, la biodiversidad de la zona, entre otros, con un objetivo cuantitativo de reducir un 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero en 10 años.

NUESTROS SERVICIOS PARA LA CIUDAD

RETOS Y ACCIONES DEL PLAN MAESTRO DE CAMBIO CLIMÁTICO DE MONTERÍA

<p>1 Promover la movilidad urbana sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) Corredores de circulación no motorizada – Red de Ciclovías Días verdes del transporte 	<p>2 Promover la eficiencia energética y el uso de energías renovables</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación de medidas de eficiencia energética en instalaciones del Municipio Sustitución de bombillas en el Alumbrado Público Iluminación eficiente en edificaciones privadas Proyecto piloto de energía solar (Red de Escuelas Solares) 	<p>3 Fortalecer la gestión integral de los residuos</p> <ul style="list-style-type: none"> Captación del biogás del relleno sanitario Proyecto MDL Promover la separación en la fuente y aprovechamiento de los residuos sólidos urbanos Promover la adopción de marcos regulatorios - Comprendo Ambiental
--	--	--

NUESTROS SERVICIOS PARA LA CIUDAD

El PMMC se compone de 15 retos y 26 acciones para lograr un crecimiento sostenible de la ciudad y permitir al municipio de Montería cumplir con los objetivos propuestos en este plan.

<p>4 Saneamiento básico y agua potable para todos</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumento de la cobertura de alcantarillado sanitario urbano y agua potable rural 	<p>5 Promover la construcción sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de la normativa urbana adaptándola a criterios de sostenibilidad 	<p>6 Promover la responsabilidad ambiental en las empresas públicas y privadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover la Producción y el Consumo Sostenible en el sector empresarial 	<p>7 Desarrollo agropecuario sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación de sistemas SilvoPastoriles Tratamiento y valorización del estiércol Rehabilitación de suelos degradados y difusión de tecnologías para el manejo de pasturas Capacitación en prácticas agropecuarias sostenibles
--	---	---	--

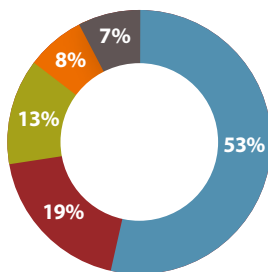


<p>8 Alcantarillado pluvial para la ciudad</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Maestro de Alcantarillado Pluvial 	<p>9 Anticipar y adaptarse a las consecuencias del cambio climático</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Municipal para la Gestión del Riesgo 	<p>10 Proteger a las poblaciones asentadas en zonas inerables</p> <ul style="list-style-type: none"> Reubicación de la población instalada en zonas de alto riesgo 	<p>11 Fortalecer la cultura ambiental ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> Educación y comunicación Eco-Barrios
--	--	--	--

<p>12 Promover la conservación de los ecosistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Manejo Ambiental de los Ecosistemas 	<p>13 Aumento de las zonas verdes</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Maestro de Parques 	<p>14 Finalización del proyecto Ronda del Sina</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumento de la extensión del parque Ronda del Sina 	<p>15 Compensación de emisiones de gases de efecto invernadero</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de reforestación
--	--	---	---



Emisiones totales -Zona Urbana tCO2 eq.



- Transporte
- Residuos sólidos
- Electricidad
- Tratamiento de agua
- Gas Natural

Algunas acciones incluidas en el Plan de Acción:

- **Rehabilitación de 45 Km de redes del sistema hidráulico de alcantarillado pluvial**
- **Aumento de la cobertura de alcantarillado sanitario a 80%**
- **Reestructuración del sistema de rutas del transporte público y creación de 9 alimentadoras**
- **110 km de ampliación del parque lineal "Ronda del Sinú"**
- **Rehabilitación de 96 parques** con un área de 320.000 m² y plantación de 2.000 árboles
- **Captación del Biogás del Relleno Sanitario y proyecto MDL**

Este proyecto es liderado por el **Comité de Cambio Climático**, una instancia municipal que cuenta con representación de todos los actores municipales y sectoriales.

Promover estándares internacionales para la gestión territorial

Directrices internacionales sobre descentralización y acceso a los servicios básicos

Proactiva Medio Ambiente ha participado como aliado de la **ONU-Hábitat** en la implementación de las Directrices internacionales sobre descentralización y acceso a los servicios básicos, cuyo objetivo es fortalecer los modelos de prestación de servicios a nivel territorial, a través de 5 grandes aspectos: El **esquema de gobernabilidad**, las **competenciales municipales**, el **marco normativo**, los **modelos de financiación** y la **sostenibilidad ambiental**.

La primera ciudad en la que se llevó a cabo el proyecto fue Aguascalientes (México), gracias al apoyo de Proactiva CAASA y a la colaboración con UNITAR, encargada de realizar el estudio. En 2011 fueron presentados los resultados ante las autoridades de la Municipalidad y en 2012 en el Foro Mundial del Agua de Marsella. Aguascalientes, según el informe, cumple con los criterios necesarios para una adecuada prestación de los servicios públicos. Destaca en particular, la prestación del agua potable y el alcantarillado:

El estudio realizado por la UNITAR subraya que la gestión de los servicios urbanos de la ciudad de Aguascalientes es llevada a cabo en conformidad con las Directrices de ONU-Habitat sobre descentralización y acceso universal a los servicios básicos.

“El manejo del servicio del agua se encuentra en un estado particularmente avanzado en relación con los criterios de evaluación de las Directrices. La gobernanza participativa asocia a los diferentes protagonistas implicados -Municipio, CCAPAMA, Proactiva Medio Ambiente, usuarios-, las tarifas toman en cuenta los ingresos de los usuarios y las problemáticas medioambientales son integradas en el manejo del servicio”.



Potenciar las capacidades y el desarrollo de las personas dentro de la empresa

Programa de formación para los colaboradores

Proactiva Medio Ambiente cuenta con una política de formación y con programas específicos destinados a potenciar el desarrollo de las capacidades de los trabajadores, promover el talento interno y desarrollar una cultura directiva capaz de hacer frente a los desafíos y necesidades de las ciudades donde brinda sus servicios.

Esta política de formación ha sido concebida bajo los siguientes principios:

- Oportunidad de formación para todos
- Mejora continua
- Anticipación de cambios

Diversas iniciativas han sido puestas en marcha por la empresa y adoptadas en todos los países, como:

“El Comité Métier”: Cuyo objetivo es evaluar las necesidades de formación en cada país y establecer un plan de formación con una visión a 3 años.

“Programa Talentos”: Formación en liderazgo destinada a los jóvenes de la empresa con potencial para ocupar cargos de responsabilidad en el futuro. Este Programa fue lanzado en 2011 y su convocatoria será renovada en 2013.

“Programa Lidera”: Destinado a los cuadros dirigentes de la empresa, con el objetivo de brindarles una formación de alto rendimiento y generar una cultura directiva común dentro del grupo. Este Proyecto fue lanzado en 2012.

Adicionalmente, en función de la realidad local, las empresas diseñan proyectos a medida de las necesidades detectadas, que incluyen alfabetización, formación básica y secundaria para los trabajadores menos formados, y en algunos casos apoyo para realizar formación técnico y universitaria vinculada a su área de trabajo.

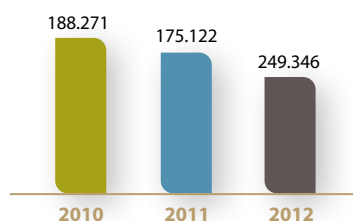
Resultados:

9.992 trabajadores participaron al menos en una formación en 2012 (**85% de la plantilla**)

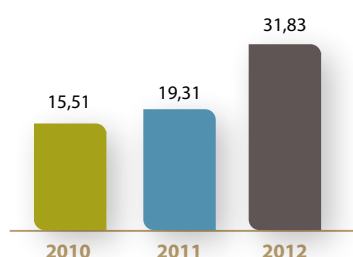
El **promedio de acciones formativas por trabajador fue de 3.8**

El total de la inversión realizada por la empresa en formación fue de **1.299.928 euros**

Horas de formación



Inversión en formación por empleado formado



Horas de formación ejecutivos/no ejecutivos





Fomentar un entorno seguro y saludable

Programa de Seguridad y salud en la empresa

Proactiva Medio Ambiente ha consagrado la Seguridad y la Salud Ocupacional como un eje neurálgico de su gestión interna, cuyo gran objetivo es: **Cero Accidentes de trabajo.**

Para alcanzar dicho objetivo se han definido y puesto a disposición de todas las empresas del grupo, indicadores, herramientas y programas de formación, con el propósito de sensibilizar a los trabajadores y contratistas y generar una cultura de seguridad cotidiana dentro de la empresa.

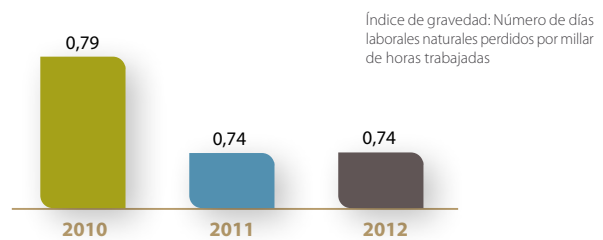
Destacan los siguientes programas:

- **Kit de Formación en PHSS para Mandos Medios:** Material puesto a disposición de los Mandos Medios con el fin de fortalecer sus conocimientos en materia de prevención, aportarles herramientas concretas que faciliten su desempeño en seguridad y salud ocupacional y contribuir a la disminución de la siniestralidad.
- **Capacitaciones en PHSS:** En complemento de lo anterior, se han instaurado y desarrollado importantes ciclos de instrucción para los trabajadores, dirigidos a sensibilizar sobre el cuidado personal, el uso de elementos de protección y el trabajo seguro.
- **Plan de Auditorías Internas:** Anualmente se desarrolla un plan de auditorías internas corporativo y cada país debe suministrar el suyo. Los criterios corporativos de auditorías se basan en la norma OHSAS 18001.
- **Semana de la Seguridad:** Una nueva iniciativa desarrollada con el fin de reforzar la cultura interna, involucrando a las familias de los trabajadores.
- **Premios Proactivo a la seguridad:** Reconocimiento anual otorgado a las empresas que registran los mejores resultados y las mejores iniciativas en prevención y seguridad.

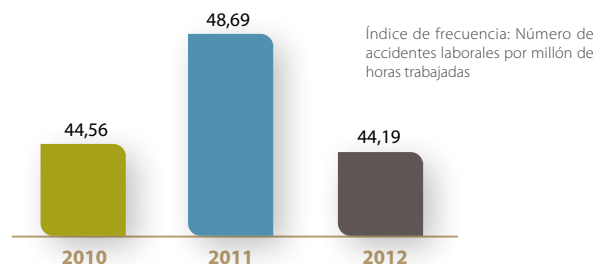
Resultados:

- 7.464** empleados recibieron formación sobre seguridad
- 0** Accidentes laborales mortales
- 125** instancias internas dedicadas al estudio de problemas de salud y de seguridad
- 44** Acuerdos relativos a temas de salud, seguridad o condiciones laborales
- 12** empresas (16 instalaciones operacionales) **certificadas bajo la Norma OSHAS 18.001**
- Difusión del nuevo lema de seguridad: **SEGURIDAD ANTE TODO**
- Creación de la Red Interna de Seguridad

Tasa de gravedad



Tasa de frecuencia



Favorecer la economía social y el bienestar familiar

Cooperativa de trabajadores en Tunja

Proactiva Aguas de Tunja, ha potenciado en los últimos 3 años su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, involucrando a los trabajadores en el desarrollo de proyectos que tienen un impacto en el bienestar personal y en el de sus familias. En este contexto fue creada una Cooperativa de Trabajadores, cuyo objetivo es generar beneficios para sus asociados y sus familias a través de iniciativas como el fomento del ahorro, la creación de líneas de crédito, el desarrollo de convenios y negociación de precios con proveedores locales para adquisición de productos a precios más bajos, entre otros.

Para su puesta en marcha, Proactiva brindó el apoyo administrativo y logístico y dió un impulso a través del desarrollo de acciones formativas. En efecto, la empresa se hizo cargo de la asesoría jurídica y tributaria para la constitución de la Cooperativa, puso a disposición los espacios físicos para las oficinas, con todas sus dotaciones, incluyendo un software de gestión contable y financiera, ofreció cursos de cooperativismo y gestión y asumió los costos iniciales de funcionamiento.

En la actualidad, la Cooperativa cuenta con 110 afiliados (de un total de 189 trabajadores), lo que representa el 60% de la plantilla y ha logrado ser auto-sostenible. Un 95% de los afiliados se han beneficiado de las distintas líneas de crédito y han podido adquirir productos de diverso tipo a precios muy ventajosos. Como etapa de consolidación, los miembros de la Cooperativa desarrollarán proyectos productivos que permitan aumentar el capital y revertirlo en nuevas iniciativas para el bienestar familiar.

Resultados:

60% de la plantilla de trabajadores son miembros de la Cooperativa

95% de los afiliados han sido beneficiarios de las distintas prestaciones



PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL
1, 2, 3, 4,
5 y 6

Propiciar la solidaridad y la cooperación



Voluntariado corporativo

El Grupo Proactiva Medio Ambiente cuenta con numerosas iniciativas voluntarias destinadas a contribuir con el desarrollo de las comunidades locales, en concertación y colaboración con las entidades locales.

Estas iniciativas se llevan a cabo a través del voluntariado de empresa, cuyo objetivo es fomentar el espíritu de colaboración y de solidaridad de los trabajadores con las comunidades vecinas, generar un clima de confianza y de diálogo, así como motivar a todos los que participan: trabajadores y vecinos.

Los proyectos se definen según las necesidades detectadas en cada lugar, en particular vinculados a la educación y a la mejora de condiciones de vida en general:

- Educación
- Recuperación de instalaciones educativas
- Programas de salud
- Apoyo al desarrollo de vivienda local
- Apoyo a niños con discapacidad
- Auto-emprendimiento
- Reforestación

Resultados:

En 2012 se lanzaron nuevas iniciativas, entre las que destacan:

- Proyecto para la recuperación del «Parque recreacional del Norte» en colaboración con la Alcaldía de Tunja.
- Proyecto para brindar asesoría técnica a la Fundación BIFAM (ayuda familiar y apoyo a niños de bajos recursos) en Aguascalientes.
- Renovación de colaboración con el Programa Enviñón (adolescentes de bajos recursos) en Buenos Aires.
- Recuperación parcial de un parque socio-cultural en Montería.
- Programa de reforestación en el cerro de Sierra Chiquita de Montería.
- Proyecto para la recuperación de las instalaciones de un centro educativo para niños con discapacidad física e intelectual en Tunja.



71 actividades reportadas en 2012
Más de **45.000** beneficiarios

Promover una nueva cultura ciudadana

Campaña pedagógica “Alrededor de Iberoamérica”

Alrededor de Iberoamérica es el nombre de la Campaña educativa lanzada por Proactiva Medio Ambiente con el fin de promover entre los niños de América Latina un mayor conocimiento de los retos ambientales que enfrentan sus ciudades así como fomentar hábitos ciudadanos desde muy temprana edad y transmitirlos a través de los niños a los más grandes.

Desde su puesta en marcha en 2005 (Alrededor del Mundo), han participado más de 150.000 niños sobre el cuidado del agua, la protección de la biodiversidad y el modelo de ciudad sostenible.

En 2012, en colaboración con la **Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)**, se organizó la campaña en los 8 países donde tiene presencia el grupo Proactiva en torno al tema de la Cumbre de la Tierra Rio+20: “El futuro que queremos”.

El Programa culminó con una visita pedagógica a la ciudad de Rio de Janeiro y la participación en la Cumbre de Niños y Jóvenes de Rio+20, en colaboración con el Ministerio de Educación de Brasil.

Resultados:

En 2012 se establecieron alianzas con escuelas y municipalidades en 8 países:

69 municipalidades

3.000 escuelas

29.136 estudiantes participantes

8 niños y 8 maestros participaron en la Cumbre Rio+20 en representación de cada uno de los países implicados en la campaña.



PRINCIPIOS
PACTO MUNDIAL

8



Organización
de Estados
Iberoamericanos

Para la Educación,
la Ciencia
y la Cultura

Promover la participación y el empoderamiento local

Formación de líderes comunitarios

Guayaquil es la capital económica de Ecuador. El desarrollo y la atracción de inversiones y de actividades comerciales de los últimos años le han permitido llevar a cabo un profundo proceso de transformación urbana y una mejora significativa en la provisión de los servicios básicos. No obstante, el problema de la pobreza sigue presente. Consciente de esta realidad, Interagua, filial de proactiva Medio Ambiente en Guayaquil, Ecuador, ha puesto en marcha en el marco de su política de Responsabilidad Social, el Programa de Gerencia Social Comunitaria, una iniciativa innovadora y pionera cuya misión es fortalecer las capacidades y el empoderamiento de los líderes de las comunidades donde la empresa brinda sus servicios, promover la participación y la identificación de soluciones desde la base de la pirámide.

En efecto, este programa persigue:

- Identificar y potenciar nuevos líderes y gerentes sociales comunitarios con capacidad para manejar y resolver problemáticas sociales locales;
- Favorecer prácticas de liderazgo local;
- Promover el diseño y la ejecución de proyectos locales;

- Promover la participación ciudadana y el ejercicio de un liderazgo ético y democrático.

Para su desarrollo se ha implementado un programa de capacitación impartido por el equipo gerencial de Interagua, mediante el cual se aportan conceptos, métodos y técnicas útiles para la gerencia social comunitaria, la toma de decisiones y el desarrollo eficaz y eficiente de proyectos. Asimismo, se imparten conocimientos sobre el control de la gestión pública como una manera de ejercer una ciudadanía activa.

En el año 2012 se llevaron a cabo **111 reuniones con los Líderes de las comunidades** y se impartieron **53 capacitaciones.**



ANEXOS



ANEXO 1

Contribución de
Proactiva Medio
Ambiente a los
Desafíos Urbanos



ANEXO 2

Integración
principios Global
Compact en la
gestión de PMA



ANEXO 3

Indicadores de
desempeño 2012

Contribución de Proactiva Medio Ambiente

Desafíos Urbanos

Declaración de Jefes de Estado y Gobierno de Rio+20 "El Futuro que queremos"

Ciudad Resiliente

Subrayamos la necesidad de adoptar medidas para hacer frente a las inundaciones, las sequías y la escasez de agua, tratando de mantener el equilibrio entre el suministro y la demanda de agua.

Reafirmamos que el cambio climático es uno de los mayores problemas de nuestro tiempo, y expresamos profunda alarma por que las emisiones de gases de efecto invernadero siguen aumentando en todo el mundo. Nos preocupa profundamente que todos los países, en particular los países en desarrollo, sean vulnerables a los efectos adversos del cambio climático y ya estén experimentando mayores efectos.

Reconocemos la gravedad de la pérdida mundial de biodiversidad y la degradación de los ecosistemas y ponemos de relieve que socavan el desarrollo mundial, afectan a la seguridad alimentaria y la nutrición, el abastecimiento de agua y el acceso al agua.

Destacamos la importancia de mayores vínculos entre la reducción del riesgo de desastres y la recuperación y la planificación del desarrollo a largo plazo y pedimos que se emprendan estrategias más coordinadas y amplias que integren consideraciones relativas a la reducción del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático en las inversiones públicas y privadas, la adopción de decisiones y la planificación de las medidas humanitarias y de desarrollo a fin de reducir los riesgos, aumentar la resiliencia y proporcionar una transacción más fluida entre las actividades de socorro, recuperación y desarrollo.

Ciudad Eficiente

Reconocemos que la economía verde mejorará nuestra capacidad para gestionar los recursos naturales de manera sostenible con menos consecuencias negativas para el medio ambiente, mejorará el aprovechamiento de los recursos y reducirá los desechos.

Reconocemos la función esencial de la tecnología y la importancia de promover la innovación, en particular en los países en desarrollo.

Reconocemos también que la participación activa del sector privado puede contribuir al logro del desarrollo sostenible, incluso mediante el importante instrumento de las alianzas entre los sectores público y privado. Apoyamos los marcos de política y normativos nacionales que permiten a las empresas y la industria promover iniciativas de desarrollo sostenible, teniendo en cuenta la importancia de la responsabilidad social de las empresas. Exhortamos al sector privado a adoptar prácticas comerciales responsables, como las que promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Ciudad inclusiva

La erradicación de la pobreza es el mayor problema que afronta el mundo en la actualidad y una condición indispensable del desarrollo sostenible.

Reafirmamos que es necesario lograr el desarrollo sostenible promoviendo un crecimiento sostenido, inclusivo y equitativo, creando mayores oportunidades para todos, reduciendo las desigualdades, mejorando los niveles de vida básicos, fomentando el desarrollo social equitativo y la inclusión.

Reconocemos que la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres son importantes para el desarrollo sostenible y nuestro futuro común. Reafirmamos nuestros compromisos de asegurar a la mujer igualdad de derechos, acceso y oportunidades de participación y liderazgo en la economía, la sociedad y la adopción de decisiones políticas.

Expresamos nuestra profunda preocupación ante el hecho de que persisten los altos niveles de desempleo y subempleo, especialmente entre los jóvenes, y señalamos la necesidad de aplicar estrategias de desarrollo sostenible para abordar en forma proactiva el problema del empleo de los jóvenes en todos los niveles.

Ciudad humana

Reconocemos que las personas constituyen el centro del desarrollo sostenible y a este respecto, nos esforzamos por lograr un mundo que sea justo, equitativo e inclusivo.

Reconocemos que los trabajadores deberían tener acceso a la educación, las capacidades, los cuidados de salud, la seguridad social, los derechos fundamentales en el trabajo, las protecciones sociales y jurídicas, incluida la seguridad y la salud en el trabajo, y oportunidades de trabajo decente.

Nos comprometemos a promover un enfoque integrado de la planificación y construcción de ciudades y asentamientos urbanos sostenibles, incluso apoyando a las autoridades locales, concienciando a la población y aumentando la participación de los residentes de las zonas urbanas, incluidos los pobres, en la adopción de decisiones.

a los Desafíos Urbanos

Contribución de Proactiva Medio Ambiente

Preservar el agua en zonas de estrés hídrico

La gestión del agua en Aguascalientes

Contribuir en la lucha contra el cambio climático

Mecanismos de Desarrollo Limpio

Gestionar el CO2 de las instalaciones

Programa Huella de Carbono

Fomentar la eco-eficiencia

Sistema de Gestión Ambiental

Preservar la Biodiversidad

Programa Biodiversa

Mitigar el impacto de eventos naturales

Garantizar la continuidad del servicio en situaciones de emergencia

Participar en intervenciones

Interagua Water Force

Optimizar las redes hidráulicas

La sectorización de redes de distribución de agua potable

Realizar el monitoreo digital de las redes

Sistemas de Información Geográfica

Mejorar la atención a los usuarios

Lectura remota, inspección y facturación en sitio

Optimizar la gestión comercial de los servicios

El Sistema Integral de Actividades Comerciales del servicio de agua potable

Desarrollar soluciones de alcance territorial para la gestión urbana

La gestión de residuos a escala de una provincia

Gestionar de manera eficiente la flota de vehículos

Smart Drive

Utilizar energía solar en las instalaciones

Paneles solares

Aprovechar el 100% de los residuos

Gestión de los residuos de la industria de la celulosa

Brindar acceso al agua potable a la población de menores recursos

Conexiones sociales: Pilas públicas

Promover la integración de los trabajadores informales al tejido social

Cooperativa de Recicladores en el Valle del Cauca

Contribuir con la inserción laboral

Contratación de jóvenes en situación vulnerable

Promover la inserción educativa y social de jóvenes y adolescentes

Programa Envión

Fomentar la diversidad y la igualdad

El lugar de las mujeres dentro de la empresa

Favorecer la alfabetización digital

Programa EDUCA para los hijos de los trabajadores

Promover la RSC en la cadena de suministro

Compras inclusivas

Promover un nuevo modelo de ciudad

El Plan Clima de Montería

Promover estándares internacionales para la gestión territorial

Implementación de las directrices sobre descentralización y acceso a los servicios básicos

Potenciar las capacidades y el desarrollo de las personas dentro de la empresa

Programa de formación para los colaboradores

Fomentar un entorno seguro y saludable

Programa de Seguridad y Salud en la empresa

Favorecer la economía social y el bienestar familiar

Cooperativa de trabajadores

Propiciar la solidaridad y la cooperación

Voluntariado corporativo

Promover una nueva cultura ciudadana

Campaña pedagógica "Alrededor de Iberoamérica"

Promover la participación y el empoderamiento local

Formación de Líderes Comunitarios

Integración principios Global Compact en la gestión de PMA

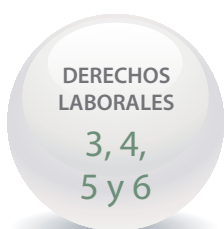
Principios del PACTO GLOBAL

Políticas y mecanismos de gestión interna. Casos Prácticos



- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.**
- 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.**

Carta de Responsabilidad Social Corporativa
 Código de Ética
 Política de Derechos Humanos
 Política de Proveedores Cláusula RSC para contratos con proveedores y contratistas locales
 Política de Seguridad y Salud Ocupacional
 Programa de formación en Seguridad Laboral
 Adopción de mecanismos sociales para brindar acceso al agua potable a poblaciones desfavorecidas
 Programas de relación con la comunidad
 Brindar el acceso al agua potable a la población de menores recursos
 Promover la integración de los recicladores informales al tejido social
 Contribuir con la inserción laboral
 Fomentar la diversidad y la igualdad
 Favorecer la alfabetización digital
 Potenciar las capacidades y el desarrollo de las personas
 Fomentar un entorno seguro y saludable
 Propiciar la solidaridad y la cooperación
 Favorecer la economía social y el bienestar familiar
 Promover la reinserción educativa
 Promover la participación y el empoderamiento local
 Promover la RSC en la Cadena de Suministro



- 3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**
- 4 Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.**
- 5 Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.**
- 6 Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.**

Carta de Responsabilidad Social Corporativa
 Código de Ética
 Protocolo para la prevención del acoso laboral y sexual
 Programa integración para todos
 Planes de desarrollo integral y oportunidades de evolución de carreras
 Descripción de puestos
 Entrevistas anuales
 Gestión de competencias
 Integración de personas con discapacidad
 Promover la integración de los recicladores informales al tejido social
 Contribuir con la inserción laboral
 Fomentar la diversidad y la igualdad
 Potenciar las capacidades y el desarrollo de las personas
 Fomentar un entorno seguro y saludable
 Propiciar la solidaridad y la cooperación
 Promover la reinserción educativa
 Favorecer la economía social y el bienestar familiar
 Promover la participación y el empoderamiento local



Principios del PACTO GLOBAL	Políticas y mecanismos de gestión interna. Casos Prácticos
<p>7 Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.</p> <p>8 Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>9 Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.</p>	<p>Carta de Responsabilidad Social Corporativa Código de Ética Política Ambiental Sistema de Gestión Ambiental Gestión de la Huella de Carbono Proyectos MDL Proyecto de Biodiversidad Programa de Eco-eficiencia</p> <p>Preservar el agua en zonas de estrés hídrico Preservar la riqueza natural Contribuir en la lucha contra el cambio climático Gestionar el CO₂ de las instalaciones Prevenir impactos ambientales Mitigar el impacto de eventos naturales Participar en intervenciones humanitarias Optimizar las redes hidráulicas Realizar el monitoreo digital de las redes Mejorar la atención a los usuarios Optimizar la gestión comercial de los servicios Desarrollar soluciones de alcance territorial para la gestión de residuos Gestionar de manera eficiente el transporte en la recolección de residuos Utilizar energía solar en las instalaciones Aprovechar el 100% de los residuos Brindar el acceso al agua potable a la población de menores recursos Promover un nuevo modelo de ciudad Propiciar la solidaridad y la cooperación Promover una nueva cultura ciudadana</p>



<p>10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>	<p>Carta de Responsabilidad Social Corporativa Política de Ética Código de Ética Código de Ética Financiera Implantación del Programa de Ética Implantación de Normas SOX Implantación del Programa de Gestión de Riesgos Adopción del estandar mínimo de gestión de proveedores Adopción de la cláusula RSC para contratos con proveedores y contratistas</p> <p>Promover un nuevo modelo de ciudad Promover estándares internacionales para la gestión territorial Promover la participación y el empoderamiento local</p>
--	--

Indicadores de desempeño 2012

	ud	TOTAL a Dic 2012
Buen gobierno / transparencia		
Porcentaje implantación SOX	%	54%
Porcentaje implantación programa de Riesgos - Total s/cifra de negocio	%	77%
Porcentaje sobre total cifra de negocio - Agua	%	82%
Porcentaje sobre total cifra de negocio - Residuos	%	74%
Porcentaje implantación Cláusula RSC Proveedores	%	85%
Porcentaje implantación Programa de Ética	%	100%
Certificaciones:		
ISO 14000	%	47%
ISO 9000	%	69%
OSHAS 18000	%	33%
Datos sociales		
Plantilla total	Nº	11.733
Número total de hombres	Nº	9.804
Número total de mujeres	Nº	1.929
Número de ejecutivos	Nº	503
Número de No ejecutivos	Nº	11.230
Número total de hombres ejecutivos	Nº	333
Número total de mujeres ejecutivas	Nº	170
Número de empleados con contrato indefinido	Nº	9.820
Número de empleados con contrato temporal (s/ total)	Nº	1.913
Tasa de personal con contratos de prácticas en la empresa	%	0,35
Número de empleados discapacitados	Nº	79
Edad media de la plantilla de 20 a 35 años	Nº	3.939
Diálogo social		
Nº acuerdos firmados	Nº	44
Nº Acuerdos relativos a remuneraciones	Nº	31
Acuerdos relativos a temas de salud, seguridad o condiciones laborales	Nº	12
Nº Representantes sindicales	Nº	68
Nº de instancias dedicadas al estudio de problemas de salud y de seguridad	Nº	125
Masa salarial		
Masa salarial (euros)	Nº	136.564.618
Masa salarial hombres	Nº	118.575.433
Masa salarial mujeres	Nº	17.989.184
Formación		
Número total de horas de formación	horas	149.346
Número medio de acciones formativas por empleado	horas	3,79
Inversión en formación por empleado formado	€	30,83
Acuerdos con universidades	nº	24
Seguridad y Salud		
Número total de horas de formación en Seguridad	nº	55.537
Nº de empleados que recibieron formación sobre seguridad	nº	7.491
Tasa de absentismo	%	2,87%
Índice de gravedad de accidentes de trabajo	nº	0,74

	ud	TOTAL a Dic 2012
Acceso al servicio básico de Agua		
Población atendida en el último año	MM/hab	20.671.613
Tasade rendimiento de redes de agua potable	%	49,75%
Calidad sanitaria del agua potable - porcentaje global	%	99,97%
Clientes comerciales	Nº	2.490.585
Km. redes de agua potable:	km	8.189
Km redes de alcantarillado	km	11.428
M3 agua producida	m3	687.260.000
Número de usuarios abonados al servicio de agua potable	Nº	821.780
% estrato socio-económico mas bajo	%	77%
Númerode usuarios abonados al servicio de alcantarillado	Nº	582.154
% estrato socio-económico mas bajo	%	67%
Número de "conexiones sociales" instaladas	Nº	498
Número de usuarios beneficiarios de las "conexiones sociales"	Nº	38.248
Número de usuarios que se benefician de los convenios flexibles de pago	Nº	56.960
Número de usuarios que se benefician de la tarifa social agua potable (o fondo social)	Nº	145.147
Número de usuarios que se benefician de la tarifa social alcantarillado	Nº	56.141
Número de reuniones llevadas a cabo en las comunidades	Nº	3.352
Número de reuniones realizadas con los líderes comunitarios	Nº	276
Capacitaciones impartidas a líderes comunitarios.	Nº	65
Residuos		
Población atendida en el último año	MM/hab	24.927.719
Toneladas de residuos recolectadas	Ton	2.160.441
Toneladas depositadas en rellenos sanitarios	Ton	5.941.374
Cantidad de Residuos destinados a valorización energética	Ton	1.603.170
Cantidad de residuos tratados para reciclaje	Ton	19.070
Tasade reciclaje de nuestras actividades [%]	%	55%
Lixiviados tratados	m3	622.877
Clientes Industriales	Nº	57.996
Rellenos Sanitarios	Nº	17
MDL - proyectos en curso	Nº	8
Emisiones de CO2 equivalentes evitadas en rellenos sanitarios	t CO2eq.	1.103.371
Emisiones		
Emisiones de gases de efecto invernadero directas Grupo	t CO2eq.	2.181.090
Emisiones de gases de efecto invernadero indirectas Grupo	t CO2eq.	183.750
Gases de efecto invernadero reducidos del 2011 al 2012	t CO2eq.	406.240
Volumen de Metano quemado	Nm3	73.300.056
Emisiones evitadas de metano en relleno sanitario	tCH4	52.541
Emisiones CO2 evitadas en vertederos de residuos no peligrosos	tCO2	230
Emisiones evitadas a través del reciclaje	tCO2	6.990
Derechos de emisión de CO2 asignados a proyectos MDL de Proactiva	Nº	537.375
Contratos con programas huella de carbono	Nº	22
% de cifra de negocio con Huella de carbono (2011)	%	37%
Consumos		
Consumo de agua	m3	26.857.783
Consumo energía	kw	476.380
Producción de energía renovable o alternativa [MWh]	MWh	1.279
Consumo de combustible	Litros	261.589
Biodiversidad		
Número de iniciativas puestas en marcha	Nº	18
Sistema de Gestión Ambiental		
Porcentaje de implantación del SGA	%	84%
Porcentaje de empresas certificadas en ISO 14000 en Aguas	%	64%
Porcentaje de empresas certificadas en ISO 14000 en Residuos	%	40%
Porcentaje cifra de negocio de empresas certificadas en ISO 14000	%	56%

PROACTIVA MEDIO AMBIENTE

C/ Cardenal Marcelo Spínola, 8 - 3ª Plta
28016 Madrid - España
www.proactiva.es

PROACTIVA
M E D I O A M B I E N T E