

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2009










**Dar, otra forma
de crecer**



Prevención Ingeniería Educación

Sumario

	Conocernos, el primer paso.	7
	PERFIL EMPRESARIAL	
	Buscando bienestar, generando confianza.	39
	DESEMPEÑO SOCIAL - COMUNIDAD	
	Un equipo que compite.	55
	DESEMPEÑO SOCIAL - TRABAJADORES	
	Fe en nuestra tierra.	69
	DESEMPEÑO AMBIENTAL	
	Cuentas claras.	93
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	
	Frutos del esfuerzo.	113
	RECONOCIMIENTO	
	Dar, otra forma de crecer.	121
	INDICADORES	



**Dar, otra forma
de crecer**

Jorge Enrique Pizano Callejas

Cuando la tarea se hace bien cada acción trae su recompensa. Hoy esa historia que comenzamos a escribir hace 122 años nos compensa con una gestión corporativa que nos llena de orgullo. ¿Y cómo no sentirse orgullosos cuando se es la número uno del país? ¿Cómo dejar a un lado la satisfacción de una excelente labor social o el rebasar las fronteras para ser ejemplo de eficiencia?

Desde el primer día asumimos una tarea y no dejaremos un solo día sin intentarlo.

Ganamos cuando nos dicen que lo hacemos bien, ganamos cuando reconocen nuestra labor; sin embargo, es más gratificante saber que millones de personas confían más en nosotros día a día. Contribuimos a que Bogotá tenga mejor calidad de vida logrando que sea una de las pocas ciudades del país con suficiente agua para sus habitantes. Fuimos merecedores del Premio a la Gestión de Oro en el marco del Plan Distrital de Gestión.

Para nosotros es importante generar una mayor conciencia y cultura ambiental, sentido de pertenencia y confianza entre la administración pública y la ciudadanía. Esto se ve reflejado en nuestro aporte al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, generando un compromiso más fuerte con el mundo. Un mundo que cada vez es más exigente, pero al mismo tiempo más agradecido.

Avanzamos con Pie Firme en generar un ambiente laboral positivo. Consolidamos la estrategia "Sí hay con quien", enfocada en: la mejora de las comunicaciones, relaciones interpersonales, toma de decisiones y planeación y organización. Hoy tenemos usuarios más tranquilos y felices porque saben que no cuentan con operarios sino con un amigo dispuesto a ayudarlo cuando sea necesario.

Gracias a nuestra gente, su actitud de servicio y conocimiento, a la capacidad de inversión, liderazgo en el sector, solidez financiera y compromiso socio-ambiental, somos la primera empresa de servicios públicos del país y la primera en los corazones de millones de colombianos agradecidos por recibir la mejor agua potable.

Cordialmente,



Jorge Enrique Pizano Callejas
Gerente General

PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL INFORME

A continuación presentamos el Informe de Sostenibilidad 2009 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P, con aplicación de la metodología G3 del Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional para la elaboración de reportes de sostenibilidad, avalado por Naciones Unidas y ANDESCO. Dicha metodología permite aumentar la calidad, el rigor y la utilidad del informe, a través del desarrollo, la divulgación y la difusión de pautas de sostenibilidad global.

En este ejercicio de rendición de cuentas aplicamos criterios de transparencia y materialidad, de modo que nuestros grupos de interés pueden estar debidamente informados sobre los temas más importantes de nuestra gestión. Nuestro compromiso de seguir contribuyendo al mejoramiento del bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente se confirma al gestionar, evaluar y comunicar nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

El presente informe de sostenibilidad recopila las acciones del Acueducto de Bogotá, durante el ejercicio 2009 bajo el modelo de triple cuenta de resultados: la dimensión social, cubre aspectos relacionados con nuestros clientes, y comunidades que directa o indirectamente son impactados por nuestras operaciones, y nuestros trabajadores. La dimensión ambiental está relacionada con aspectos de nuestra gestión en cuanto al uso eficiente de los recursos, la protección de la biodiversidad y la conservación de los ecosistemas. La dimensión económica comprende aspectos sobre resultados financieros, procesos de expansión y asuntos referentes a la sostenibilidad financiera en el corto y largo plazo.

El informe incluye criterios de comparabilidad, de los últimos tres años, en las principales cifras de la empresa permitiendo observar su evolución. La participación de personal debidamente calificado de todas las áreas funcionales de la Empresa fue crucial para los fines compilatorios de este documento.

Comunicar todas nuestras acciones encaminadas hacia el desarrollo sostenible es un proceso muy complejo. Cuantificar y dimensionar todos los impactos y riesgos sistemáticamente es un reto que estamos asumiendo, pero requerirá el desarrollo de competencias organizacionales progresivamente.

La fuente de información de tablas, gráficas e información en general está debidamente documentada y validada por las respectivas áreas que la generaron, teniendo en cuenta insumos tan importantes como: Plan de Desarrollo “Bogotá positiva: para vivir mejor”, Plan General Estratégico Con Pie Firme en la Gestión 2008–2012, Código de Buen Gobierno, Código de Conducta, Declaración Conjunta de Compromiso

en Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo entre la Empresa de Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. y su propietario el Distrito Capital, Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, Informe de Gestión 2009, Diagnóstico General Estratégico 2009. Adicionalmente se tuvieron en cuenta acuerdos de gestión, reglamentos, políticas, reportes financieros, encuestas de percepción de satisfacción, entre otros.

Mantenemos nuestro empeño de generar informes de sostenibilidad en forma anual, que nos permita comparar los datos y constatar nuestro progreso en los temas de responsabilidad social empresarial.

Para nosotros es de sumo interés conocer la opinión de nuestros grupos de interés sobre este documento. Por tal razón ponemos a disposición del público en general un formulario de retroalimentación anexo que se podrá diligenciar con el fin de responder a sus inquietudes en la próxima versión de este informe.

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

Luis Fernando Ulloa Vergara
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
lfulloa@acueducto.com.co
Av. Calle 24 No. 37-15
(571) 344 7000
Bogotá D.C., Colombia



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



Conocernos, el primer paso

Hoy volvemos a encontrarnos. Abrimos nuestras puertas para que usted nos lea. Esta es otra forma de conocernos, de saber lo que somos y lo que hacemos. Queremos contar esta historia que se renueva desde hace más de 120 años. Quizás usted comparte muchos momentos con nosotros, pero ahora queremos que también nos conozca. De el primer paso, que nosotros estaremos acompañándolo toda la vida.



Bienvenidos a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.

- **Una empresa de todos y para todos**

Somos una Empresa Industrial y Comercial de Bogotá, Colombia, prestadora de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Visión

Empresa de todos,
con agua para siempre

Misión

Somos una empresa Pública, comprometida con nuestros usuarios y la sociedad, dedicada a la gestión integral del agua con responsabilidad social empresarial.





Empresa de todos

Todos tenemos derecho al acceso al agua potable, recolección y disposición de las aguas servidas y lluvias, esenciales para la vida, la salud y la seguridad.

Porque por su naturaleza pública es patrimonio de todos los bogotanos.

Porque sus trabajadores deben ser una comunidad que comparte y contribuye a los objetivos corporativos.

Empresa con agua para siempre

Garantizamos el suministro continuo de agua potable. La Empresa y los bogotanos debemos cuidar nuestras cuencas y embalses y adquirir un mayor compromiso en la protección de nuestros ecosistemas y la biodiversidad.

Para preservarla debemos devolver a los ríos y quebradas el agua que usamos en los hogares e industrias, libre de contaminantes.

Esta es nuestra verdadera razón de ser: una empresa pública que reinvierte sus utilidades en mejores condiciones de vida para nuestros usuarios y la sociedad; que protege el agua y el medio ambiente desde sus fuentes hasta su retorno al río Bogotá, con responsabilidad social empresarial.

Principios orientadores

Imagen Institucional ▶

La EAAB-ESP informará a la comunidad los efectos y beneficios que sus inversiones y actividades tienen para la ciudad, motivando su apropiación y disfrute.

Todo el equipo humano de la Empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen institucional favorable.

Gestión Integral de Riesgos ▶

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

Responsabilidad Social Empresarial ▶

Las actuaciones del Acueducto de Bogotá con todos sus grupos de interés están enmarcadas en principios de participación, equidad, inclusión social y responsabilidad ambiental.

Desarrollo del talento humano



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

Sostenibilidad financiera



La Empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y el desarrollo a largo plazo de la Empresa.

La rentabilidad, dentro de los límites del bienestar social, será nuestra motivación principal en las operaciones de nuevos negocios.

Calidad



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



• **Objetivos estratégicos**

Comunidad

- ▶ Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida.

Ambiental

- ▶ Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental.

Financiera

- ▶ Crecer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social.

Procesos

- ▶ Fortalecer el modelo de gestión basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores.

Gente

- ▶ Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente.



• **Nos comunicamos con nuestros grupos de interés**

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Trabajadores	Dotación y elementos de protección	Comité Paritario de Salud Ocupacional
	Prescripciones médicas	Comité de Vivienda
Trabajadores	Adjudicaciones de los préstamos de vivienda	Comité de Desarrollo Humano y Empresarial
	Estados financieros del fondo rotatorio de vivienda	Comité de Servicio Médico
	Planta de personal, concursos, ascensos, escalafón, nivel salarial y lo relacionado con el ciclo del desarrollo humano	
	Relaciones industriales y Educación	
	Contratación de servicio médico	
	PQR's en la prestación del servicio	
Campañas o programas internos		
Junta Directiva	Aprobación Plan General Estratégico	Presentaciones e informes en sesiones Junta Directiva
	Aprobación del presupuesto y posteriores modificaciones presupuestales	
	Informe de Gestores	
	Informe de Riesgos	
	Informe de Comité de Auditoría	
	Declaración de compromiso de responsabilidad social y gobierno corporativo entre la EAAB-ESP y su propietario, el Distrito Capital	
	Aprobación de estados financieros	
	Actualización de tarifas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	
	Aprobación acuerdo Código de Conducta y acuerdo del Código de Buen Gobierno	
	Informe Empresa Filial Aguas de Bogotá	
	Control de pérdidas	
	Ejecución presupuestal	
	Planes de expansión	
	Informes de gestión trimestrales	
	Metas y retos de la vigencia.	
	Planes de acción	
Incremento salarial empleados públicos		
Proyecto Innobo		
Informe de gestión del Gerente General		
Aprobación reclasificación patrimonio		



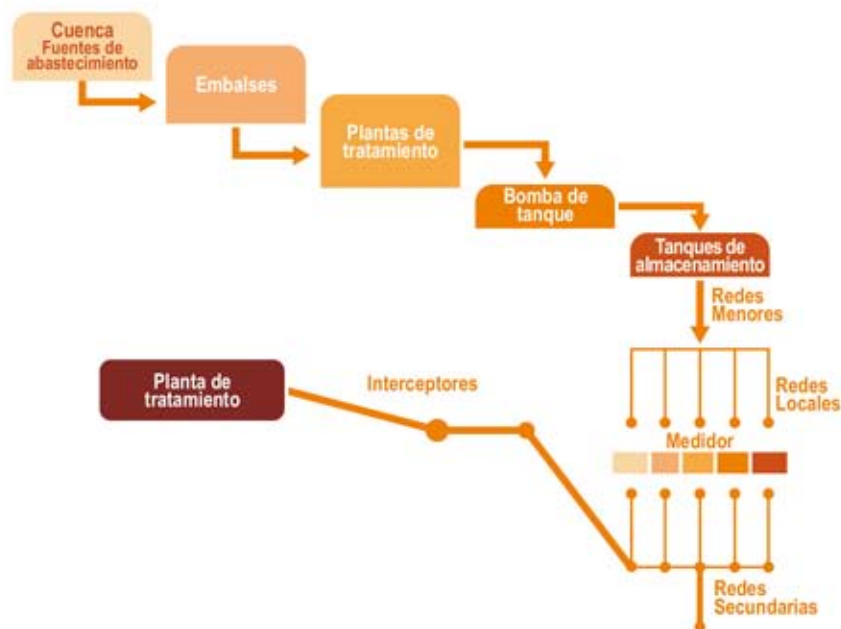
Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Gremios Andesco Acodal	<p>Participación en convocatorias para presentación de informes por parte de los gremios en cuanto a desarrollo de actividades, plan estratégico, avance en los planes de acción, presupuesto, etc.</p> <p>Participación en convocatorias respecto a premios de distinción</p> <p>Participación como expositor o asistente en congresos nacionales e internacionales, y otras actividades académicas</p> <p>Participación activa en el desarrollo de posiciones gremiales frente a los temas que convoca la agremiación</p> <p>Participación como expositores en las actividades internas en temas como esquema de control tarifario - componente de inversiones</p>	Sesiones
Usuarios	<p>Modificación tarifas de alcantarillado por inclusión de los costos de operación y mantenimiento de la PTAR Salitre</p> <p>Actualización anual de tarifas</p> <p>Estructura tarifaria vigente</p> <p>Informes de gestión en temas solicitados por los vocales de control.</p>	Audiencia Pública Página Web
Contratistas	<p>Presentación pliegos y desarrollo de licitaciones</p> <p>Específicos al contrato: Avances financieros, físicos y en tiempo; Replanificaciones o ajustes; Cumplimiento de especificaciones, entre otros</p>	Audiencia Pública Página Web
Comunidad	<p>Presentación de proyectos y nuevas obras</p> <p>Conservación y protección del recurso hídrico</p> <p>Limpieza de la infraestructura de alcantarillado para prevenir inundaciones</p>	Reuniones locales
Medios de Comunicación	Proyectos y nuevos servicios	Reuniones
Banca y proveedores de capital	<p>Estados financieros</p> <p>Informes de gestión</p>	Reuniones Página Web – Informes
Entes de vigilancia y control	<p>Planes de mejoramiento</p> <p>Informes de gestión</p>	Reuniones Informes



- **Servicios para todos**

Gestionamos el agua de manera sostenible para la ciudad de Bogotá y la región

Captación, Producción y Distribución de agua



Contamos con la infraestructura más grande del país para garantizar el servicio a la ciudad.

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

Millones m³

Plantas de tratamiento	Capacidad instalada	2009
Planta Wiesner	14,0	10,0
Planta Tibitoc	12,0	4,8
Planta El Dorado	1,6	0,4
Planta Yomasa	0,0	0,0
Planta Vitelma	1,4	0,0
Planta La Laguna	0,5	0,0
Total	29,48	15,14

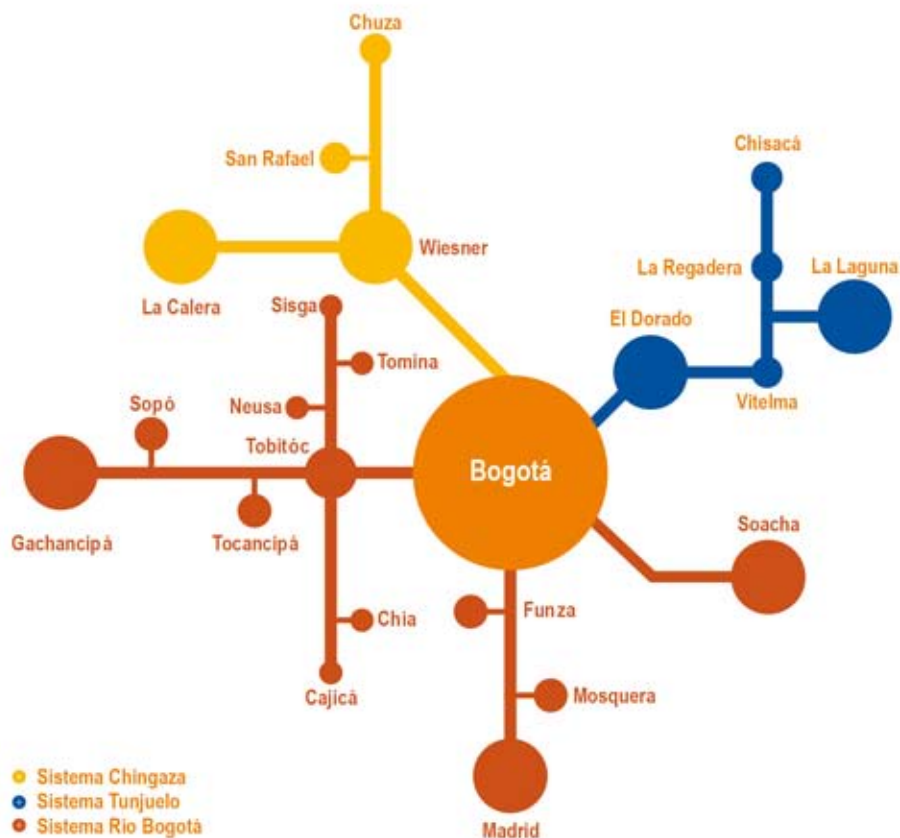
Agua tratada y suministrada en m³/s

Redes	2009
Matrices de acueducto	982
Distribución acueducto	7.911
Alcantarillado sanitario y pluvial (Locales, intercesores, canales y colectores)	8.688
Total	17.580

Kilómetros

• Zonas donde prestamos nuestros servicios

Nuestra empresa presta de manera directa los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado a la zona urbana del Distrito Capital, Soacha y Gachancipá. Mediante el sistema de venta de agua potable en bloque sirve a los municipios de Cajicá, Chía, Sopo, Tocancipá, La Calera, Funza, Madrid y Mosquera y a Empresas de Servicios Públicos, como Emar, Copjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas.





Nuestra filial, Aguas de Bogotá, fue seleccionada para ser la Gerencia Asesora del Plan del Gobierno Nacional que busca ampliar y mejorar el acceso de agua potable y alcantarillado en 123 municipios del departamento de Boyacá.

En los nuevos negocios, suscribimos acta particular entre Agua y Saneamiento de Argentina S.A. (AySA) y la Empresa de Acueducto, para desarrollar de nuestra parte el asesoramiento y acompañamiento en la gestión integral de redes del sistema de acueducto, fase I de la ciudad de Buenos Aires, operado por AySa.

En unión temporal nos hicimos acreedores a la gerencia del Plan Departamental de Aguas de La Guajira.

• Nuestros usuarios

A diciembre de 2009 atendimos directamente a 1.775.621 suscriptores en el servicio de acueducto y 1.720.067 en alcantarillado sanitario.

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2009							
Clases de uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto
Estrato 1	123.877	99.851	109.715	95.453	14.162	4.398	0
Estrato 2	529.365	502.886	492.663	481.731	35.755	21.155	947
Estrato 3	583.286	582.035	556.009	555.108	27.777	26.927	0
Estrato 4	214.505	214.282	214.505	214.282	0	0	0
Estrato 5	73.509	72.366	73.509	72.366	0	0	0
Estrato 6	61.464	60.999	61.464	60.999	0	0	0
Residencial	1.586.006	1.532.419	1.507.865	1.479.939	77.194	52.480	947
Multiusuario	65.132	64.234	63.563	63.051	1.544	1.183	25
Industrial	7.982	7.893	7.857	7.791	125	102	0
Comercial	112.689	111.809	110.971	110.377	1.687	1.432	31
Oficial	2.950	2.859	2.945	2.859	5	0	0
Especial	862	853	848	839	14	14	0
No Residencial	189.615	187.648	186.184	184.917	3.375	2.731	56
Total	1.775.621	1.720.067	1.694.049	1.664.856	80.569	55.211	1.003



Clase de Uso	Total	Bogotá	Soacha	Gachancipá
Estrato 1	15,76	14,19	1,57	0,00
Estrato 2	69,49	64,88	4,47	0,15
Estrato 3	72,46	69,91	2,55	
Estrato 4	27,67	27,67		
Estrato 5	11,12	11,12		
Estrato 6	10,90	10,90		
Residencial	207,39	198,65	8,59	0,15
Multiusuario	12,95	12,68	0,27	
Industrial	16,76	16,67	0,09	
Comercial	27,14	26,87	0,27	0,01
Oficial	13,14	13,14		
Especial	2,41	2,40	0,02	
No Residencial	72,41	71,77	0,64	0,01
Total	279,80	270,42	9,23	0,15
Municipios	21,03			
Carrotaques	0,18			
Total	301,01			

Consumo 2009 Mill m3

• Nuestra participación en el mercado

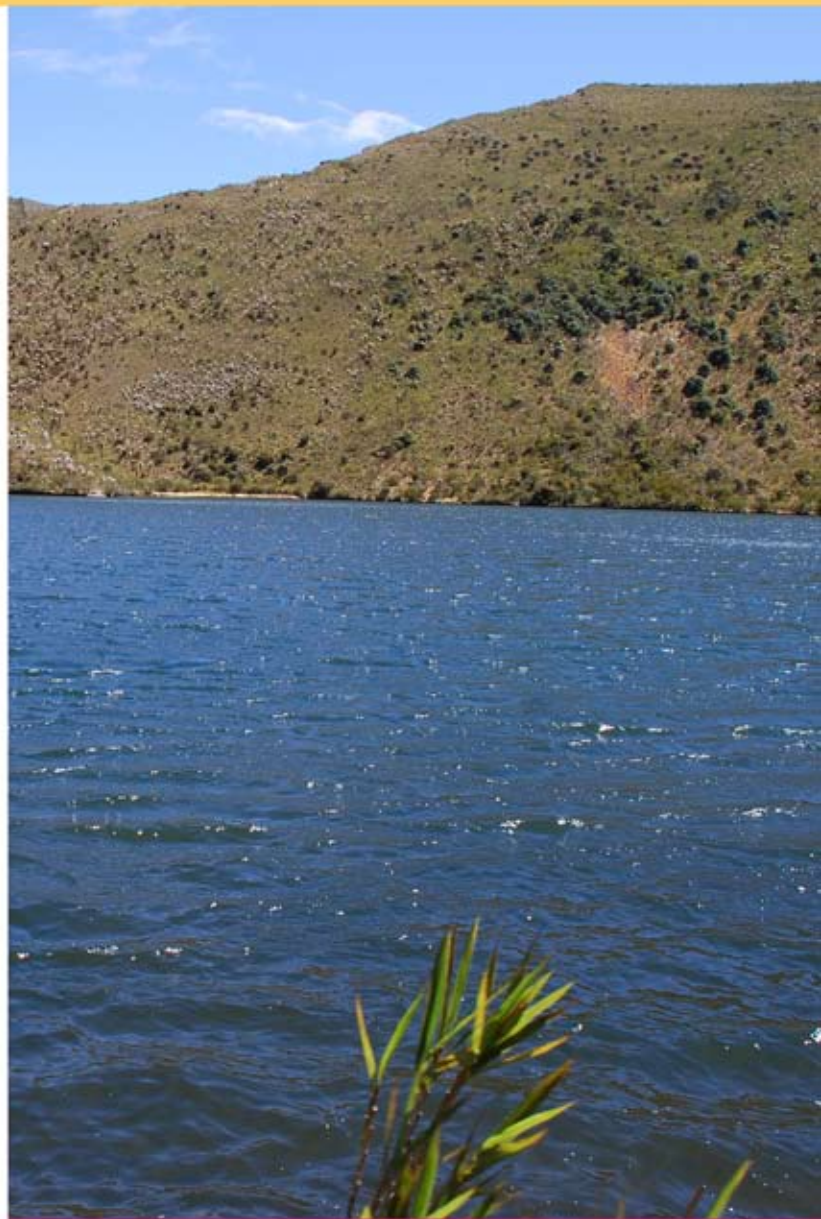
Clase de Uso	Colombia		EAAB		Participación	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	866.143	736.115	123.877	99.851	14%	14%
Estrato 2	1.909.783	1.873.996	529.365	502.886	28%	27%
Estrato 3	1.743.300	1.777.821	583.286	582.035	33%	33%
Estrato 4	579.168	600.077	214.505	214.505	37%	36%
Estrato 5	251.682	260.205	73.509	73.509	29%	28%
Estrato 6	149.475	153.367	61.464	61.464	41%	40%
Residencial	5.499.551	5.401.581	1.586.006	1.532.419	29%	28%
Multiusuario			65.132	64.234		
Industrial	21.563	20.380	7.982	7.893	37%	39%
Comercial	380.160	390.247	112.689	111.809	30%	29%
Oficial	22.061	20.518	2.950	2.859	13%	14%
Especial	75.948	73.410	862	853	1%	1%
No Residencial	4.993.732	504.555	124.483	123.414	25%	24%
Total	5.999.283	5.906.136	1.710.489	1.655.833	29%	28%

Construyendo Confianza: Gobierno Corporativo

Principio orientador

Gestión integral de riesgos

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



• **Transparentes como el agua**

Con la alineación de nuestro Código de Conducta y el Plan General Estratégico se garantiza de manera transparente la prestación de nuestros servicios a la sociedad, soportados en nuestros valores corporativos que guían la conducta de nuestra gente.

Los valores corporativos consideran los siguientes comportamientos:

Vocación de servicio

- Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, amable y efectiva.
- Generamos satisfacción a nuestros usuarios cuando agregamos valor a nuestro trabajo.

Transparencia

- Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.
- Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa.
- Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.

Respeto

- Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
- Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad.
- Cuidamos y preservamos el medio ambiente.

Responsabilidad

- Cumplimos oportunamente nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio.
- Impactamos positivamente en nuestro entorno.
- Promovemos la participación comunitaria y llegamos a la población más vulnerable.
- Damos siempre lo mejor de nosotros y asumimos las consecuencias de nuestros actos.

Excelencia en la gestión

- Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.
- Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos.
- Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.



• Nuestra declaraciones por la Responsabilidad Social

"La declaración conjunta de compromiso en responsabilidad social y gobierno corporativo entre nosotros y el Distrito Capital", manifiesta públicamente el compromiso en responsabilidad social, estableciendo mecanismos de:

- Gobernabilidad
- Relaciones Distrito Capital - Empresa
- Relaciones con el entorno

Además, se declara la responsabilidad del Distrito Capital, la autonomía de la Empresa y se hace extensivo el código de ética a todos los servidores públicos del Distrito Capital y de la Empresa.

• Nuestro máximo órgano

Como lo estipula el acuerdo 13 de diciembre de 2004, la Junta Directiva de la Empresa está conformada por nueve miembros designados por el Alcalde Mayor de Bogotá, quien la preside. De estos, tres son vocales de control, los cuales estarán registrados ante los comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y un representante del sector

laboral del Distrito. A 31 de diciembre 2009, integraban la junta directiva:

- YURY CHILLÁN REYES (Presidente)
- RICARDO LOZANO FORERO (Independiente)
- JOSE MARIA DE GUZMÁN MORA (Independiente)
- LILIANA PARDO GAONA (Directora IDU)
- HÉCTOR ISMAEL BERMÚDEZ (Presidente CUT Bogotá- Representante Sector Laboral)
- ECCE HOMO AYALA (Vocal de Control)
- DAMARIS ALEXANDRA DUQUE CORREDOR (Vocal de Control)
- FERNANDO CAMARGO LANDÍNEZ (Vocal de Control)

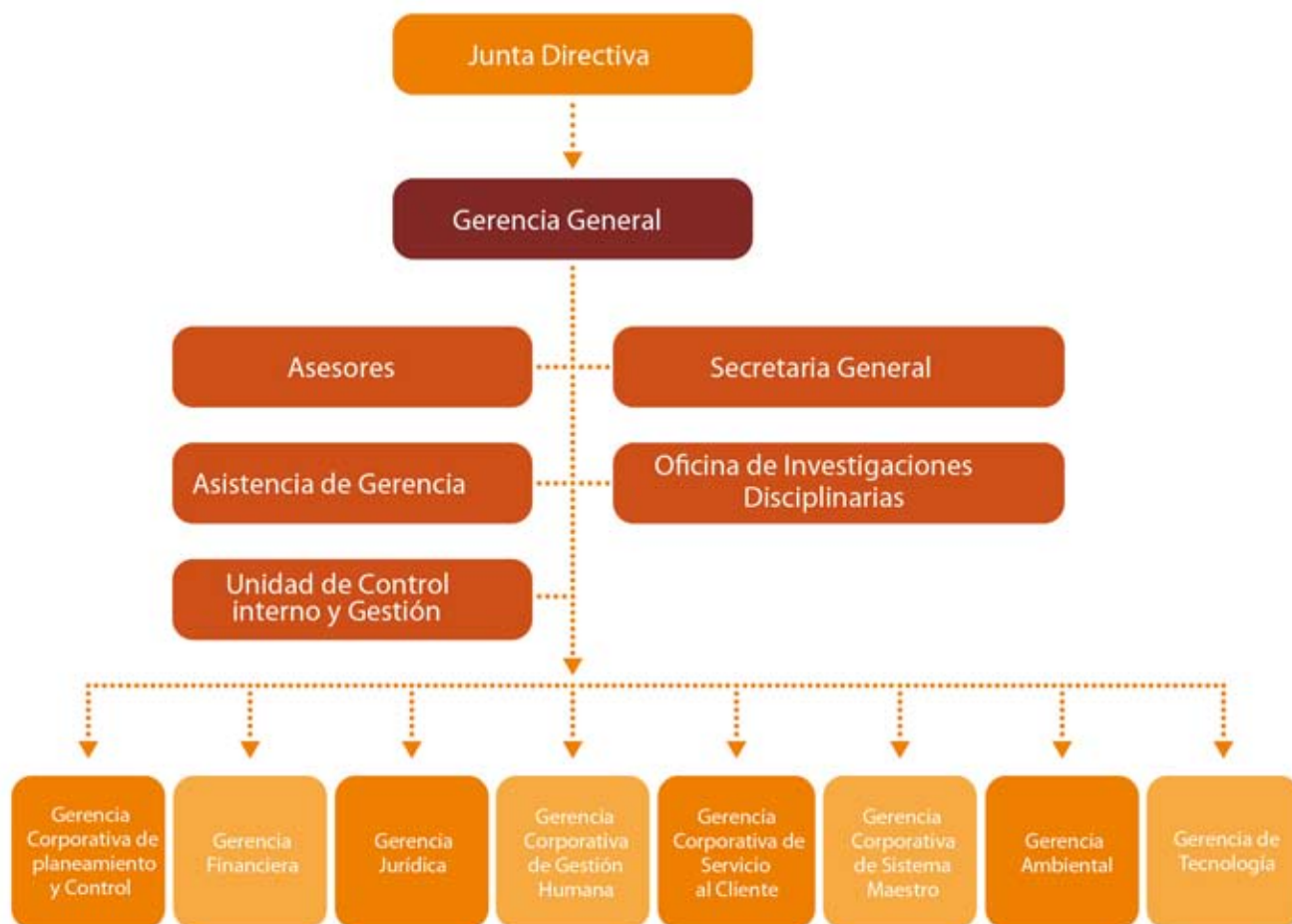
Los miembros de la Junta Directiva, aún cuando ejercen funciones públicas, no adquieren la designación de empleados públicos.

El Gerente General de la Empresa asiste a las sesiones de la Junta Directiva, con voz pero sin voto.

De acuerdo con la reglamentación interna sobre remuneración, los miembros de la Junta Directiva tienen derecho a recibir honorarios por su asistencia a las sesiones en las condiciones establecidas por la Constitución y la Ley.



• Nuestra estructura organizacional



• Nuestras herramientas de gestión

Reconocemos nuestras faltas

Ambiente Interno			
Fortalezas		Debilidades	
Gente Capacidades	Talento humano calificado con competencias desarrolladas como innovación, investigación, liderazgo, trabajo en equipo y planeación estratégica.	Estilo de dirección	Estilo de dirección evidenciado en apoyo gerencial, toma de decisiones, liderazgo, autocontrol y comunicación organizacional.
Financiero	Sostenibilidad financiera: Mayores ingresos por programa de control de pérdida e identificación de nuevos negocios y/o reducción de costos.	Gestión del conocimiento	Gestión del conocimiento que inicie con la cultura de investigación y transferencia de nuevos conocimientos y finalice con la valoración y protección del conocimiento adquirido en la empresa.
Cliente	Satisfacción del cliente teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas (cobertura en los servicios, atención de emergencias y reclamos) y su participación en la gestión de la empresa.	Gente Estructura	Estructura organizacional que soporte las funciones y cargas de trabajo de cada una de las áreas de la Empresa.
Procesos	Gestión de procesos basada en la identificación de riesgos, innovación y mejoramiento continuo, con la aplicación de las mejores prácticas en la automatización de los mismos. Especial énfasis en los procesos de interventoría, ejecución de proyectos y gestión.	Recursos	Recursos logísticos.
Sistema de Información	Sistema de información empresarial (integración de los sistemas con los que cuenta la Empresa) que satisface las necesidades de información de los usuarios/procedimientos, soportados en la política de acceso, calidad y administración de la información.	Servicios Compartidos	Modelo de servicios compartidos que cuente con un portafolio de servicios alineado con las necesidades de los usuarios internos y logre el cumplimiento de estándares de servicio (calidad, oportunidad y costos) y satisfacción de los usuarios.
Contratación	Cumplimiento del proceso de contratación, teniendo en cuenta tiempo y estándares de servicios.	Gente Motivación	Ambiente laboral positivo soportado en la cultura organizacional y en las relaciones interpersonales que genere sentido de pertenencia empresarial.
Direccionamiento Estratégico	Direccionamiento estratégico socializado a todos los niveles de la organización.	Comunicación	Plan de comunicaciones definido e implementado que satisfaga las necesidades de comunicación organizacional y externa.
Imagen	Imagen de las diferentes áreas de la empresa	Direccionamiento estratégico ambiental	Direccionamiento estratégico ambiental
Sistema Integrado de Gestión	Sistema integrado de Gestión basado en el mejoramiento continuo de las diferentes herramientas que soportan el seguimiento y control de la gestión de la Empresa.		
Balance de Control	Proactividad con entes de regulación y control para lograr la implementación oportuna de la normatividad de gestión y resultados.		
Tecnología	Tecnología que satisface las necesidades de los procesos empresariales y constante vigilancia en el mejoramiento de la misma.		

Ambiente Externo			
Oportunidades		Amenazas	
Convenios	Convenios y relaciones interinstitucionales.	Incidencia Política	Incidencia política.
Cliente	Necesidades y expectativas de los usuarios.	Economía	Impacto económico.
Imagen	Posicionamiento de la empresa ante los grupos de interés.	Terceros	Acciones judiciales interpuestas por terceros.
Información	Disponibilidad y calidad de la información del sector.	Ambiental	Disponibilidad y aseguramiento del recursos hídrico soportado en las políticas ambientales y la cultura ambiental ciudadana.
Proveedores	Nivel de confiabilidad de los proveedores que participen en los procesos empresariales.	IANC	Uso clandestino y fraudulento del servicio.
Nuevos Negocios	Nuevos negocios.	Orden Público	Orden público.
Procesos	Oferta de las mejores prácticas que impacten la gestión empresarial.	Gestión Social	Gestión social.
Tecnología	Oferta de la nuevas tecnologías que apoyen los procesos empresariales.	Competencia	Entrada de nuevos competidores.

También identificamos los riesgos internos y externos empresariales.

Riesgos internos

- Modificaciones a la estructura tarifaria de la EAAB.
- Deterioro de la calificación de riesgo crediticio.
- Podría haber falta de suministros de servicios o productos de forma oportuna.
- Posible pérdida de procesos jurídicos de alta cuantía; demandas, sanciones o multas.
- No poder prestar el servicio de acueducto y alcantarillado a la ciudad por cese parcial o total de operaciones.

Riesgos externos

- Intervención de la Empresa por parte de entes reguladores.
- Desprestigio Institucional por mala imagen.
- Degradación del recurso hídrico.
- Posibles incidentes o accidentes en el marco de actividades de uso público (recreación, educación ambiental y otras) en predios, infraestructura y ecosistemas asociados a la gestión de la Empresa.
- Incumplimiento de la ejecución presupuestal.
- Posible caída de ingresos que generan la Insuficiencia en la asignación de recursos.
- Podría haber una inadecuada planeación de inversiones estratégicas.
- Podría haber inversión en capitales no rentables.
- Tener un pasivo pensional insostenible.
- Probabilidad de no tener presupuesto suficiente para atender la operación y funcionamiento de la Empresa.
- Posible colapso de la infraestructura física de la EAAB por falta de refuerzo sísmico, temblor de alto nivel, inundaciones y atentados, entre otras.
- Posible colapso en las comunicaciones y daño en los sistemas de información.



Premio Distrital de Gestión

1.300 personas apropiadas del Sistema Integrado de Gestión, 20% de ellos contratistas; 15 procedimientos mejorados con base en el trabajo en equipo; 93% de conformidad en una auditoría de tercera parte; primer puesto en el Premio Distrital a la Gestión (Gestión de Oro).

Todos, responsables de la seguridad informática

Desarrollamos una campaña de seguridad informática para que todos los funcionarios entendamos la importancia y responsabilidad que implica proteger la información empresarial.

- **Nuestros buenos comportamientos**

Hemos implementado una política de riesgos respecto a la relación con nuestros inversionistas y el mercado. Así mismo, disponemos de una política para contrarrestar los conflictos de interés con base en la rectitud ética de nuestros funcionarios.

Los siguientes son los principales mecanismos con los que contamos para regular las actuaciones de los miembros, respecto a conducta, ética en los negocios y mecanismos para evitar conflictos de intereses:



Mecanismo	Descripción
Oficina de Investigaciones Disciplinarias (Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002)	<p>Se crea para ejercer la potestad disciplinaria, conociendo de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de todas las dependencias de la E.A.A.B. -E.S.P. Esta potestad disciplinaria está orientada de manera general al logro de los fines del Estado y especialmente para asegurar el acatamiento de los principios más importantes de la función pública, como los de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.</p> <p>Funciones: i) Dirigir, orientar y ejecutar los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Empresa, ii) asegurar la gestión integral de los procesos disciplinarios en concordancia con las normas legales vigentes, iii) atender a los organismos de control y vigilancia competentes para conocer los procesos disciplinarios, y iv) efectuar una gestión preventiva tendiente a disminuir la comisión de faltas disciplinarias en la E.A.A.B.-ESP.</p>
Comité de control interno	<p>El Control Interno de la Empresa de Acueducto es un sistema conformado por una serie de elementos que buscan que la gestión de la organización se desarrolle en cumplimiento de los principios que orientan la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 209 de la Constitución Política de 1991: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.</p>
Reglamento Interno de Trabajo	<p>Este documento constituye parte integrante de los contratos que se celebren con todos sus trabajadores, salvo estipulación en contrario, la cual solo puede ser favorable al trabajador.</p>
Código de conducta	<p>La Empresa establece el desarrollo de sus funciones con espíritu de plena colaboración y armonía hacia sus empleados, otorgándoles la plenitud de sus derechos, a cambio de un cabal cumplimiento de sus obligaciones laborales, todo en un marco de mutuo respeto y colaboración.</p>
Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	<p>Este documento consagra los principios, valores y en general las normas de conducta corporativa que deben inspirar y guiar el desempeño de los funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, como base fundamental para alcanzar la visión y cumplir con la misión empresarial.</p>
Código de Buen Gobierno	<p>Este documento tiene la vocación de ser la expresión de las buenas prácticas y valores que deben regir la conducta de la EAAB-ESP y de todas las personas involucradas en sus actividades, con el objeto de alcanzar un mejor clima y generar confianza en sus relaciones profesionales y comerciales.</p>
Comité de Personal	<p>Que entre otros aborda lo relacionado con la Ley 1010 del 23 de junio de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.</p>

En guardia contra la corrupción y el soborno

La Oficina de Investigaciones Disciplinarias, pionera de la política preventiva contra la corrupción y el soborno, ha trabajado continuamente en la difusión de las disposiciones contenidas en la Ley 734 de 2002 (Estatuto Disciplinario), al igual que en la normatividad Interna tendiente a evitar este tipo de prácticas. Se realiza a través de Programas de difusión y capacitación presencial y del portal web, en el vínculo denominado "Investigaciones Disciplinarias", que a la fecha ha logrado superar las 100.000 visitas.

El camino ético

Participamos en la campaña de la Alcaldía Mayor denominada "Travesía ética", en la cual se promulga la solidaridad, equidad, respeto a la diversidad y valores para hacer una sociedad más justa. Así mismo, en nuestros procesos de inducción se promueve el respeto a la diversidad por razones de sexo, raza, religión o ideología política para proteger los derechos de trabajadores y contratistas.

Aquí tiene quién lo oiga

Contamos con dependencias encargadas de recibir denuncias que afecten el derecho al trabajo, como el Comité Paritario de Desarrollo Humano y Empresarial CODHE y la Oficina Asesora de Investigaciones Disciplinarias, encargadas de recibir y tramitar denuncias sobre actos que afecten el derecho al trabajo y denuncias por discriminación.

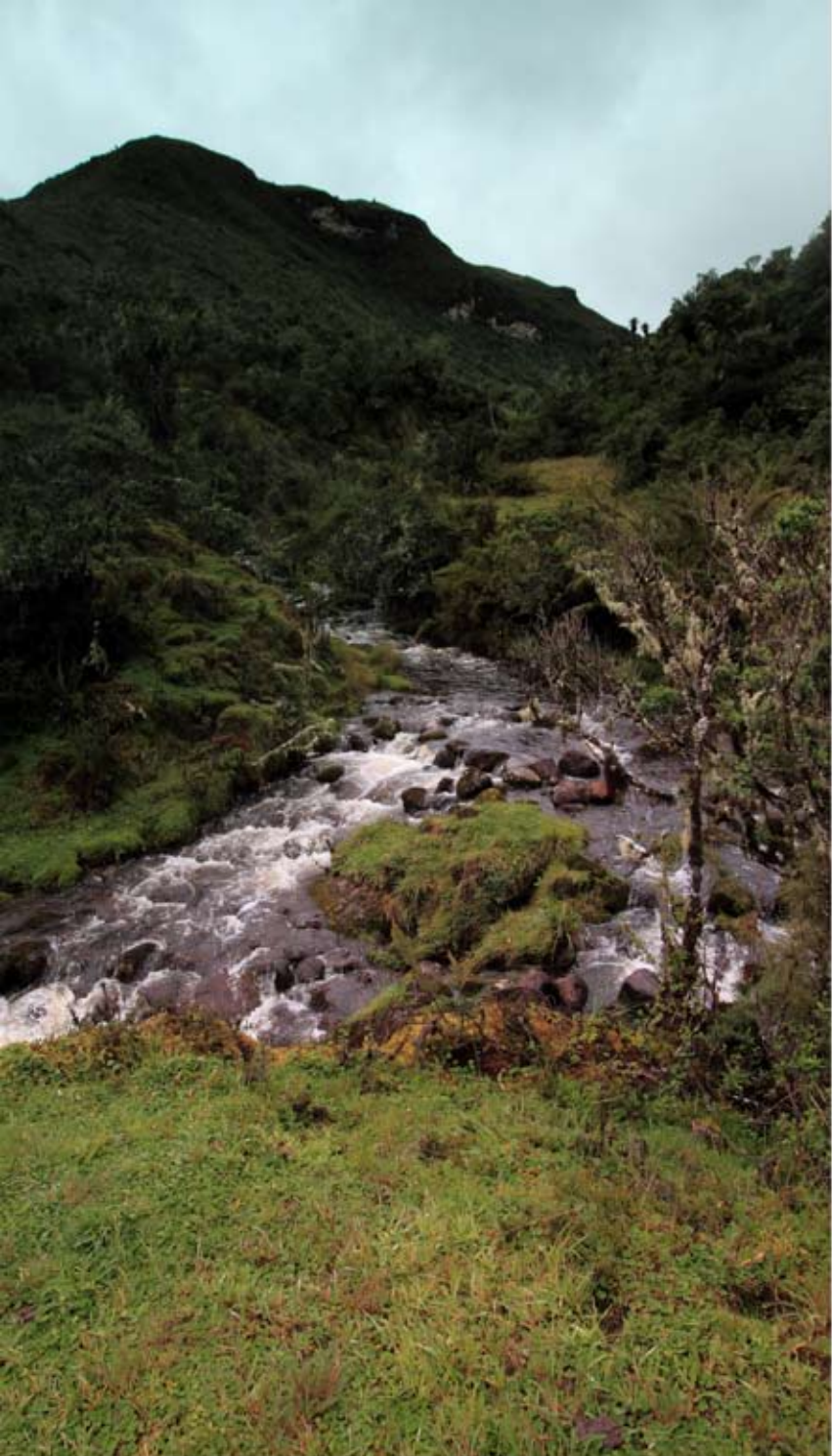


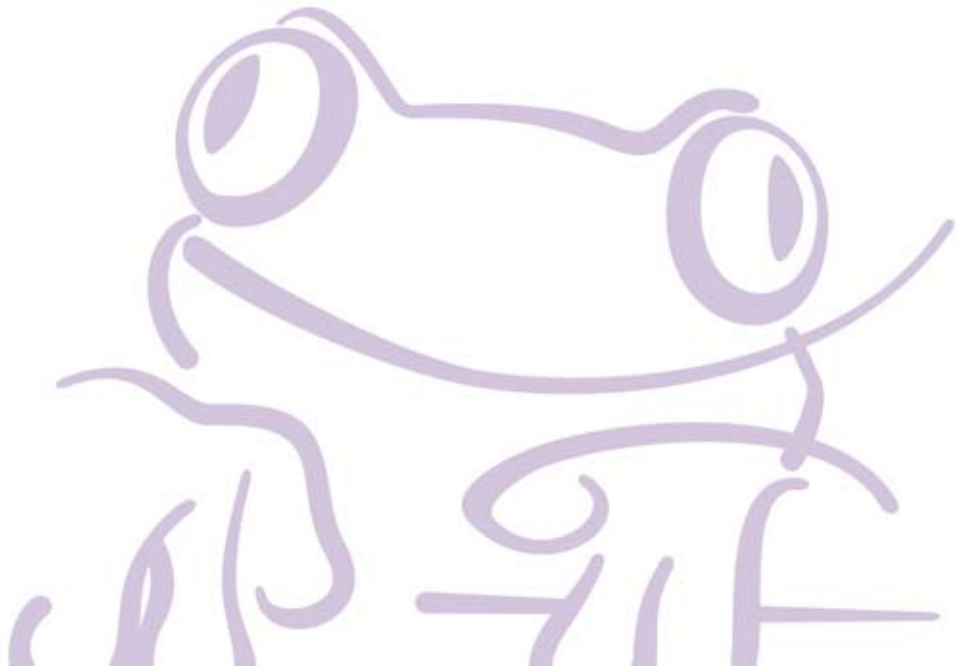
Primero los derechos humanos

Nuestros funcionarios participaron en los cursos virtuales de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el Instituto Pensar y el IDEADE, en los que se profundizó en los derechos humanos colectivos al agua y a la biodiversidad como bienes comunes, públicos y esenciales.

No al acoso laboral

Entre las prácticas para evitar el acoso laboral realizamos inducción a los nuevos funcionarios en la Ley 1010 de 2006 y el procedimiento interno para su aplicación en la entidad, con participaron de cerca de 200 personas. En el programa de reinducción, hicimos énfasis en la apropiación de los valores corporativos, el desarrollo de las competencias de trabajo en equipo y el fortalecimiento de la autoestima y autonomía, elementos esenciales para garantizar unas relaciones de respeto entre compañeros de trabajo y de esta forma prevenir posibles acosos laborales, en el que participaron cerca de 591 funcionarios. En el programa de entrenamiento de prevención disciplinaria, participaron 180 funcionarios.





Buscando bienestar, generando confianza

En el Acueducto sabemos que el agua no es simplemente un servicio público. Tenemos muy en claro que nuestra tarea va mucho más allá. Somos un símbolo de vida, garantía de salud y ejemplo de progreso. Por eso asumimos retos ahora, para anticiparnos a los problemas de mañana y ponemos todas nuestras fuerzas para que cada vez que un usuario abra la llave, estemos allí llevando bienestar y generando confianza.



Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida

Principios orientadores

Imagen Institucional

La EAAB-ESP informará a la comunidad los efectos y beneficios que sus inversiones y actividades tienen para la ciudad, motivando su apropiación y disfrute.

Todo el equipo humano de la Empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen institucional favorable.

Calidad

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



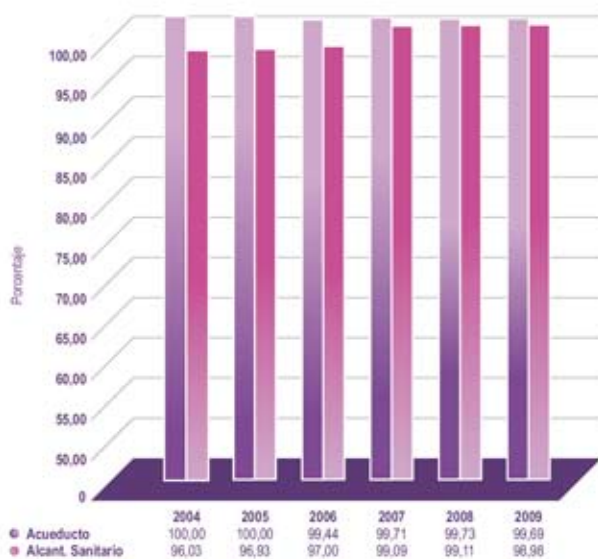


Aportamos a la articulación de la ciudad-región, con criterios de autonomía, solidaridad, cooperación, diversidad y participación para propiciar el desarrollo sostenible en la gestión integral del agua, apropiando las políticas Distritales y Regionales relacionadas con la planeación urbana y regional, el desarrollo administrativo, la gestión ambiental, la prevención de riesgos, la gestión social y la participación ciudadana, para garantizar el desarrollo y la sostenibilidad de la ciudad y de la Empresa.

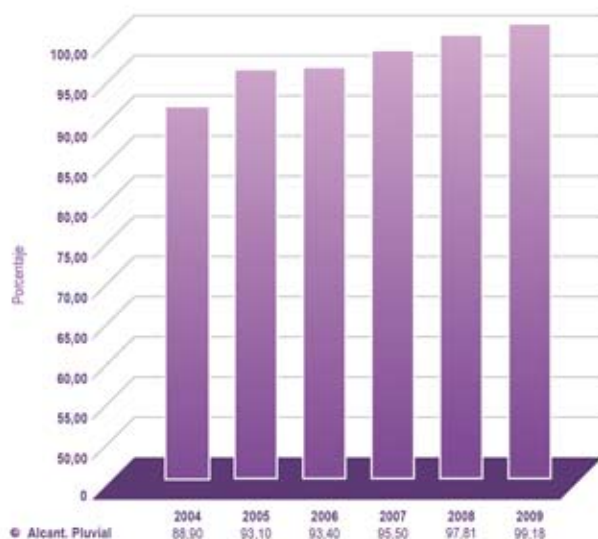
Orientamos una política de inclusión social a las comunidades campesinas de Bogotá para darles acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante programas de cooperación que posibiliten el surgimiento de acueductos veredales autónomos, la protección y conservación de las fuentes de abastecimiento propias. La integración de las comunidades juega un papel predominante en la conservación y mantenimiento del Sistema Hídrico de la ciudad a través de la gestión local y la ejecución de programas de extensión comunitaria.

• Nuestros resultados

Cobertura legal del servicio

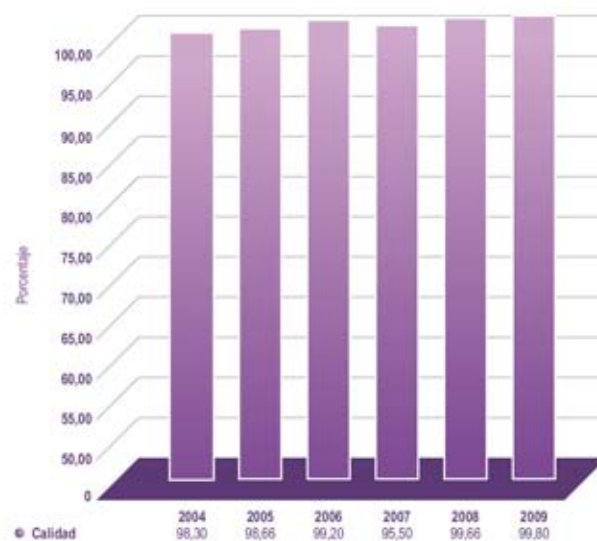


Cobertura pluvial

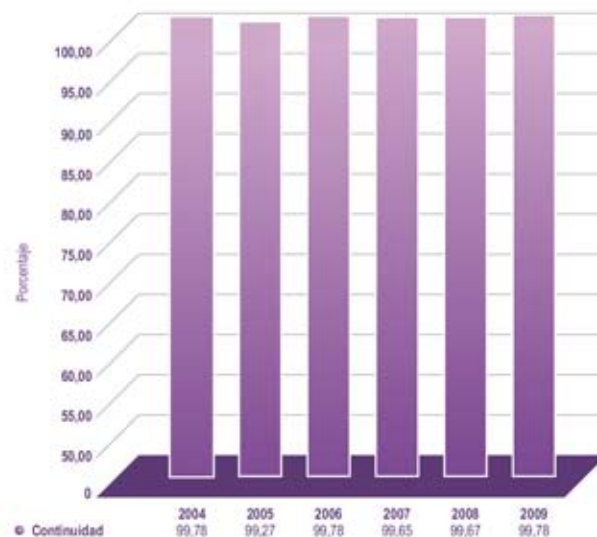




Calidad del agua potable EAAB (100-IRCA)



Continuidad del servicio



- **Trabajamos todos los días para atender bien a nuestros usuarios**

Motivamos el proceso de atención al cliente a más de 700 colaboradores, quienes día a día prestan un mejor servicio a nuestros usuarios.

Como el agua, el tiempo es oro para nuestros usuarios

Los usuarios ahora pueden no solo consultar la factura, sino también imprimirla y cancelarla en los puntos de pago, con ahorro de tiempo y desplazamiento a los puntos de atención.

Disminuimos los tiempos de respuesta para las solicitudes de urbanizadores y constructores, gracias a que nos integramos al proyecto "Trámite Fácil, Construcción Positiva" que adelanta la Secretaría Distrital de Hábitat.

A través de "Gobierno en Línea", incorporamos los trámites de acometidas nuevas para urbanizadores y constructores, posibilidad de servicio y datos técnicos de acueducto y alcantarillado y revisión de proyectos de

redes externas para urbanizadores y constructores.

Más puntos de pago hacen la vida más fácil

El usuario tiene hoy múltiples formas de realizar los pagos de su factura: datáfonos, módulos de pago (más de 800 en todo el país), teléfono o audiorrespuesta, cajeros automáticos e internet.

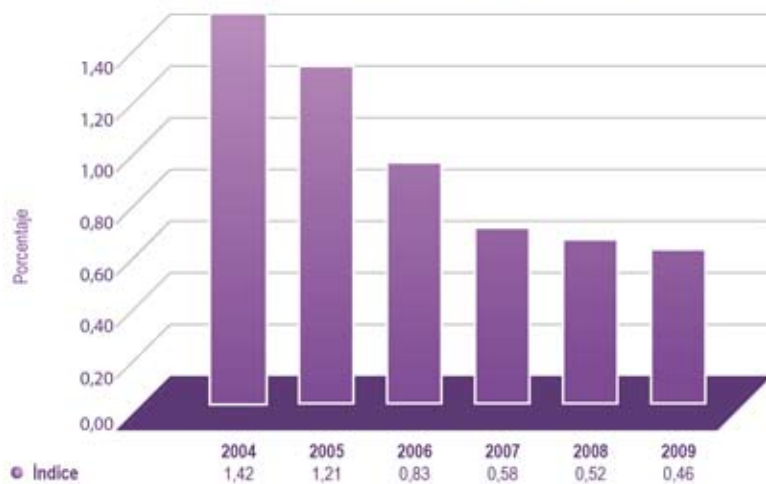
Puntos de Pago	#
Sucursales Bancarias	253
CADE	17
RAPICADE	34
SUPERCADE	5
CEP	30
Baloto	1.107
Centrales de pago	4
Corresponsales no bancarios (Banco Popular)	77
Cajeros Servibanca	1.000
Cajeros ATH	2.190
Internet	20
TOTAL	4.737



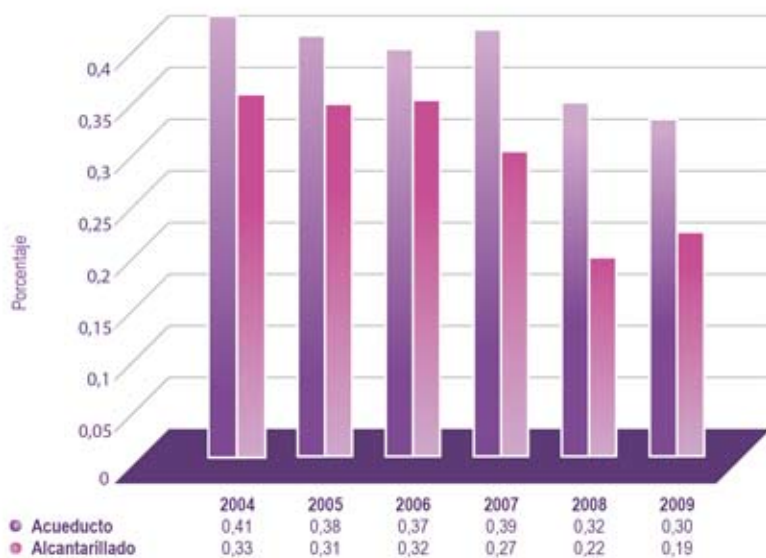
- **Siempre buscando las mejores prácticas**

Adoptamos el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos de nuestros usuarios (PQR). Entrenamos a nuestros colaboradores con talleres de servicio al cliente, sensibilización en los canales de atención, programa de trámites, encuesta de satisfacción de puntos de atención y manejo de usuarios, entre otros. Además, damos formación en valores, sistemas de información empresarial, contingencia del sistema, denuncias, errores, foro del agua, producto, soporte y tiempos de atención y consulta.

Índice de reclamos por facturación



Índice de reclamos operativos





- **Grandes obras para un mejor servicio**

Rehabilitación y mantenimiento del Túnel de Chingaza

Aplicamos el Plan de Contingencia para atender la prestación del servicio de acueducto durante el mantenimiento de los túneles del Sistema Chingaza, en el cual se suministró agua desde el embalse San Rafael y se incrementó la operación desde la planta Tibitoc.

Reparamos 920 metros de la solera del túnel El Faro y revestimiento con concreto convencional y neumático de 2.592 metros de las estructuras del túnel, con una inversión de 14.978 millones de pesos. Rehabilitamos el túnel de acceso al pozo diamante, sector a flujo libre Ventana – Simaya, con inspecciones y reparaciones en 98 puntos que presentaban falla en el concreto, para garantizar la aducción del agua cruda, evitar daños de grandes magnitudes, la contaminación y deterioro del agua y prolongar la vida útil del Sistema Chingaza.

Mitigación de la vulnerabilidad

En cumplimiento a la Ley 400 de 1997, preparamos un programa de mitigación de vulnerabilidades que incluye la adecuación de los refuerzos sísmicos de los tanques, estaciones de bombeo y estructuras de control, teniendo en cuenta la normatividad sismo-resistente vigente.

• Más cerca de nuestros usuarios

Feria de servicio al ciudadano

A través de la cooperación interinstitucional, generamos un espacio de participación ciudadana que estimula el sentido de pertenencia local y genera la confianza que se requiere entre la administración y la ciudadanía.

Presentes en los principales eventos

Institucionales

- ACODAL (Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental).
- ANDESCO, con la ponencia de la posición gremial frente al nuevo marco regulatorio y la presentación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial.
- Mundial del Agua, con la presentación de saneamiento y manejo de conflictos.

Deportivos y culturales

- Media maratón.
- Carrera de la mujer, salsa, jazz y rock al parque.
- Caminata de la solidaridad.
- Ruta navideña en los parques de la Independencia y El Tintal.

Ambientales

- Concierto del agua.
- Encuentro Internacional de Cambio Climático.
- Día Internacional de la Tierra "abrazo al humedal".
- II Foro Internacional de Medio Ambiente, Festival Mundial de la Tierra.



Con presencia institucional

Comisiones nacionales e internacionales

- Comisiones de El Salvador y Puerto Rico.
- Comisiones de Aguas del Cesar, Empresas Públicas de Valledupar y Casanare.

Consejos de seguridad

- Consejo de Seguridad del municipio de La Calera.

Mesas de trabajo con la SSPD

- Espacios de discusión con la SSPD sobre los temas que generan mayor índice de reclamación por parte de los usuarios y las razones de los fallos emitidos por esa entidad.

Convenios interinstitucionales

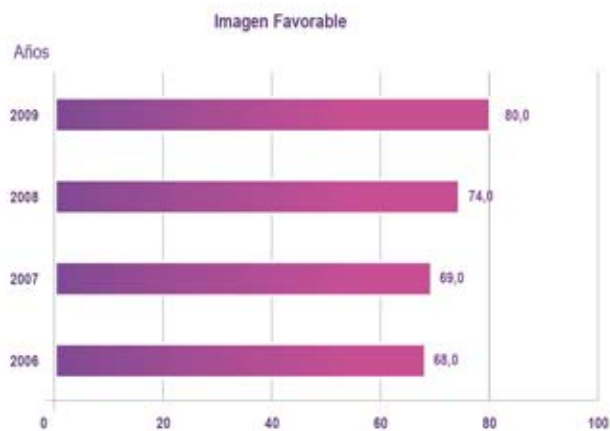
- Registraduría Nacional y Distrital del Estado Civil.
- Empresa de Renovación Urbana.
- Secretaría Distrital de Educación.
- Alianzas con Empresas de Servicios Públicos.
- Planes Parciales en las mesas de soluciones con la Secretaría de Hábitat.

• Gracias por reconocernos

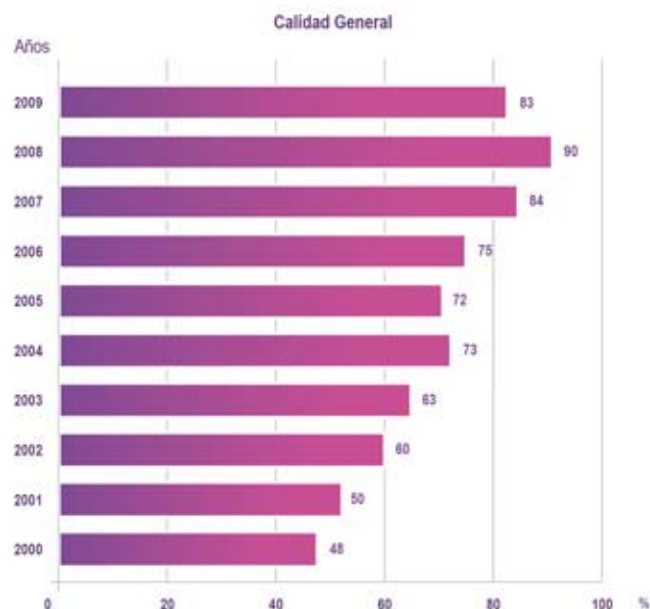
Dos importantes encuestas que se actualizan cada año nos permiten conocer la percepción de nuestros usuarios.

Según la encuesta "Bogotá Cómo Vamos", liderada desde el año 2000 por la Cámara de Comercio, Editorial El Tiempo y Fundación Corona, se registra un mejoramiento significativo en la percepción, al pasar un índice de imagen favorable de 48% en el año 2000 a 90% en el año 2008, con un registro en el 2009 de 83% , por lo que intensificaremos la comunicación hacia nuestros grupos de interés.

Los resultados de la encuesta "Nivel de Satisfacción de Usuarios", liderada desde el año 2006 por la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente de la Empresa, también refleja el mejoramiento en la percepción de la calidad general de la Empresa, pasando de 68% en el 2006 a 80% en el 2009.



Fuente: "Nivel de Satisfacción de los Usuarios" - EAAB-E.S.P.



Fuente: "Encuesta Bogotá Como Vamos"





Un equipo que compite

Hay muchas cosas que definitivamente nos hacen diferentes. Somos quizás la más cosmopolita de las empresas. Aquí se fusionan dialectos, culturas, razas y se encuentran puntos de vista heterogéneos. Pero también hay muchas cosas que nos unen. Nuestra capacidad de lucha y la tenacidad, el compromiso férreo ante la responsabilidad y la pasión con la que nos levantamos todos los días desde hace más de 120 años a dar lo mejor de nosotros a esta ciudad que lo merece todo.



acueducto
AGUA Y RESERVA NATURAL

acueducto
AGUA Y RESERVA NATURAL

acueducto

Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente

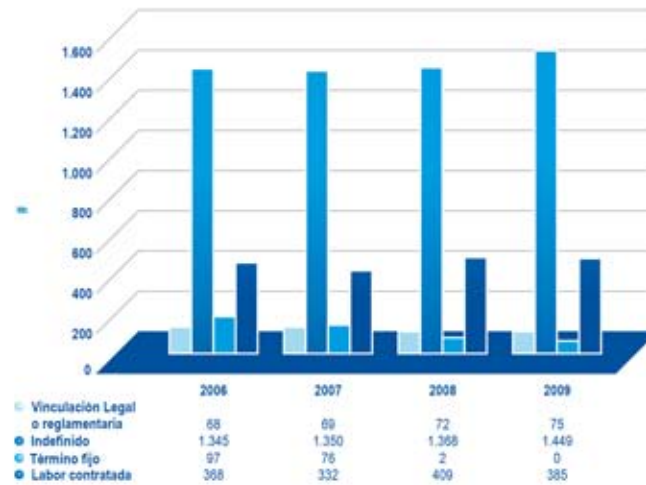
Principio orientador

Desarrollo Empresarial

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



Funcionarios por tipo de contrato



En cumplimiento de los principios de transparencia, continuamos con el proceso de ajuste en la planta aprobada (1.932 cargos), normalizando la planta en un 77%, a través de concursos de ascensos del personal a término indefinido y concursos de ingresos para permitir la vinculación del personal contratado a labor.

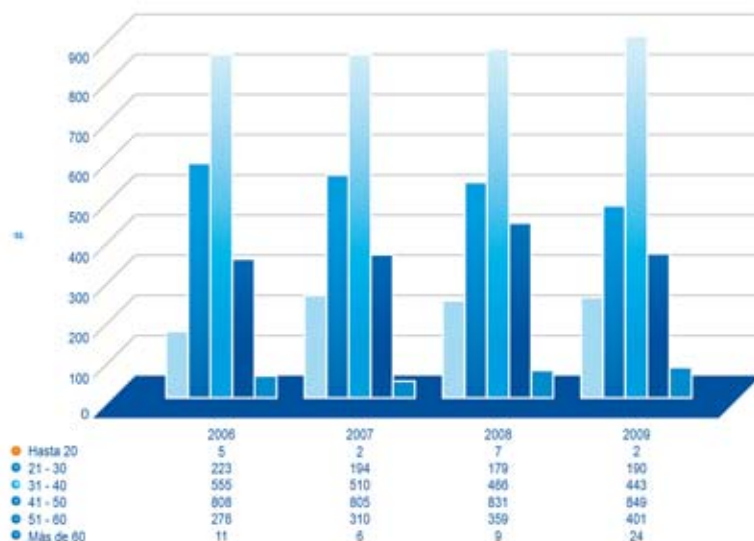
Número de funcionarios por cargo y género

Cargo	2006			2007			2008			2009		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivo	23	45	68	23	46	69	21	51	72	23	52	75
Profesional	191	246	437	190	248	438	203	284	287	208	307	515
Tecnólogo	115	240	355	104	267	371	114	252	366	124	297	421
Técnico	171	635	806	158	594	752	147	728	728	118	573	691
Operativo	40	172	212	45	152	197	48	198	198	40	167	207
Total	540	1.338	1.878	520	1.307	1.827	533	1.851	1.851	513	1.396	1.909

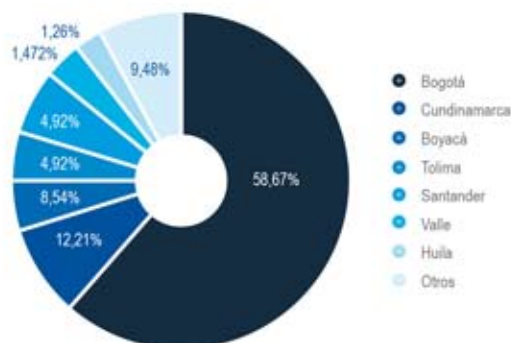
• Cero discriminación

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

Funcionarios por rangos de edad



Funcionarios por lugar de nacimiento





• Defendidos desde adentro

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

Comités Convencionales

Para consolidar nuestros procesos de buen gobierno corporativo y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad empresarial contamos con los comités obrero-patronales de Desarrollo Humano y Empresarial, de los cuales dependen el Subcomité de Personal, el Subcomité de Relaciones Industriales y el subcomité de Educación.

Otro es el Comité de Bienestar Social, del cual dependen el subcomité de Deportes y Recreación, el subcomité de Arte y Cultura y el subcomité de Casino.

Por su parte, del Comité de Servicio Médico y Odontológico depende el subcomité Médico Científico. Existen también el Comité de Vivienda y el Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO.

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

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



Convención colectiva de trabajo

Mantenemos el compromiso de apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Para ello, representantes de la Administración y el Sindicato de Trabajadores llegaron -en etapa de arreglo directo- a un acuerdo laboral, mediante una Convención Colectiva 2008-2011, en la que se destaca:

* Un aumento salarial del 6%.

* Una prima de productividad correspondiente a dos salarios mínimos mensuales legales pagaderos una sola vez al año,

siempre y cuando la empresa alcance una meta del 102% en sus ingresos.

* El desarrollo del talento humano, gracias a la innovación y modernización tecnológica.

* Compromiso de los trabajadores y la empresa en jornadas con la comunidad, en el programa "Samuel al Barrio".

* Pacto de protección de ecosistemas y preservación del ciclo hidrológico de agua.

- **Brindamos la mejor formación**

Más de \$900 millones para la capacitación de 1.281 trabajadores, quienes recibieron en promedio 17,7 horas de capacitación.

Capacitación Funcionarios								
Programa	2006		2007		2008		2009	
	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona
Secundaria	747.456	2	296.356	1	624.822	1	21.178.074	74
Técnica	0	0	0	0	0	0	11.291.752	6
Tecnológica	2.713.353	2	2.287.000	2	0	0	63.571.324	38
Profesional	102.109.976	64	113.378.575	66	118.851.505	51	66.683.380	41
Postgrado (Especialización/Maestría)	99.677.850	14	111.575.751	14	102.959.000	12	125.911.400	14
Educación no formal	1.341.909.165	1.317	649.969.851	774	556.864.393	1.280	628.573.506	1.108
Total	1.547.157.800	1.399	877.607.533	857	779.299.720	1.344	917.209.436	1.281

Brindamos educación secundaria a 74 operarios y promovimos carreras técnicas en desarrollo ambiental y administración de empresas; carreras tecnológicas en mantenimiento electrónico industrial, control ambiental, obras civiles y recursos humanos; carreras profesionales en administración de empresas, administración pública, administración en gestión ambiental, psicología e ingeniería Civil.

Otorgamos a los trabajadores 14 becas anuales para estudios de postgrado dentro o fuera del país, por un valor equivalente de hasta 20 salarios mínimos legales vigentes cada una.

Para fortalecer el desarrollo del talento humano, hemos consolidado el programa de capacitación y entrenamiento en temas como:

- Responsabilidad social empresarial y ambiental.
- Ciclo integral de agua.
- Sistema integrado de gestión.
- Procesos de acreditación y certificación.
- Gestión del conocimiento e innovación.
- Valores corporativos.

• **Gestión del conocimiento**

Escuela virtual del agua, proyecto líder en la gestión del conocimiento

Esta escuela nace como una nueva manera de obtener información mediante la metodología E-learning, generando así una nueva cultura de aprendizaje que disminuye costos, facilita el acceso a la información, disminuye problemas en el uso del sistema e impulsa el manejo integrado de la información y conocimiento.

Programa de orientación al retiro laboral

Desarrollamos tres promociones, con el apoyo de Compensar, del seminario de orientación al retiro laboral "Soy Productivo", donde participaron 149 futuros pensionados, con programas de bienestar y salud para ellos.



• Salud ocupacional y seguridad industrial

Proporcionamos un ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad, métodos con mínimos riesgos para la salud y programas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo para proteger y mantener la salud de nuestros trabajadores.

Seguridad Industrial y salud ocupacional					
Indicador	Unidad	2006	2007	2008	2009
Índice de Lesiones Incapacitadas (ILI)	%	2,15	20,36	2,02	2,58
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	%	146	1.509	161	144
Índice de Frecuencia de Accidente de Trabajo (IFAT)	%	14,73	13,50	12,60	17,80
Primeros Auxilios Atendidos	#	86	136	90	205
Accidentes de trabajo reportados	#	107	147	147	154
Incidentes de trabajo reportados	#	0	0	0	13
Siniestros (muerte por causa de trabajo)	#	0	1	0	0
Enfermedades Profesionales detectadas	#	3	5	4	14

En el Plan Integral de Respuesta ante Emergencias (PIRE) y en el Plan Maestro de Emergencias (PME), desarrollamos simulacros de preparación y respuesta ante emergencias y señalizamos y demarcamos las rutas de evacuación de cada centro de trabajo.

Actividades PIRE-PME 2009

Capacitaciones	164
Reuniones	92
Inspecciones de seguridad	56
Informes	45
Asesorías	84

- **Bienestar social:**
“Nuestros trabajadores y su familia son lo primero”

Nuestra política de bienestar logra la participación del funcionario y su núcleo familiar en programas de formación, deportivos, recreativos y culturales, garantizando la apropiación del trabajador en las labores

Formación para nuestras familias

Hemos capacitado en educación no formal en manualidades y oficios, danzas y música, deportes y programa al adulto mayor, de conformidad con el artículo 132° de la Convención Colectiva de Trabajo, otorgando a nuestros trabajadores, sus hijos e hijos de pensionados una suma equivalente anual a cuatrocientos cincuenta y ocho (458) SMLMV, para que el Comité de Educación la distribuya según las necesidades en los niveles de primaria, bachillerato y universidad.



Capacitación Familiares								
Programa	2006		2007		2008		2009	
	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona
Primaria y Guardería	466.857.360	591	448.413.344	544	939.764.312	542	1.004.401.181	597
Secundaria	323.900.000	410	339.488.000	412	491.250.000	393	164.810.580	407
Educación Especial	0	0	0	0	53.534.000	13	55.950.000	15
Profesional	79.100.830	158	80.392.528	180	88.445.340	326	201.024.832	424
Educación no formal	0	0	0	0	20.652.506	266	18.318.361	140
Total	869.858.190	1.159	868.293.872	1136	1.593.646.158	1.540	1.444.504.954	1.583

Todos los hijos de nuestros trabajadores entre 4 meses y 11 años cuentan con un auxilio mensual de guardería y primaria, equivalente al 40% de un SMMLV. Los hijos con discapacidad mental o hasta los 18 años que demuestren niveles de inteligencia superior, disponen de un auxilio equivalente a un SMMLV. Para hijos de funcionarios se otorga un auxilio de educación especial (discapacidad física, mental o neurológica e inteligencia superior) equivalente a un SMMLV por mes, durante el año escolar o rehabilitación.

Contamos con el colegio Ramón B. Jimeno, que brinda educación secundaria, sin ningún costo, a 410 hijos de nuestros trabajadores. A los ocho mejores bachilleres del colegio otorgamos becas para estudios universitarios, cada una por 10 SMMLV.



Arte y cultura

Apoyamos, con un presupuesto de 195 millones de pesos, a más de 4.000 personas, entre trabajadores y familiares, en actividades culturales, como: caminatas ecológicas para incentivar el conocimiento de nuestra Empresa; visitas a museos, entradas a teatro, zarzuela, cine y conformación de grupos artísticos y culturales de la empresa.

Recreación y deporte

Con un presupuesto de 416,5 millones de pesos, fomentamos las prácticas deportivas a más de 1.000 trabajadores como fuente de salud y bienestar con las olimpiadas "El Agua es Vida", en 18 disciplinas deportivas y se participó en el Torneo Interempresas, con los mejores deportistas de la Capital.

Así mismo, con un presupuesto de 262,5 millones de pesos, contribuimos al bienestar de 1.311 trabajadores y sus familias a través del 'Fin de Semana en Familia' al Centro Vacacional Lagosol, en Girardot.

Actividades lúdicas

Actividades lúdicas	
Descripción	Pesos
Grupo taller música y guitarra	7.500.000
Día de la mujer	0
Día del pensionado	79.033.578
Reconocimiento a los servicios prestados	28.203.739
Reunión de integración de los trabajadores	265.000.000
Reunión aguinaldo navideño para los niños	348.247.359
Vacaciones recreativas diciembre	57.834.000
Día de la secretaria	8.848.770



Vivienda

Promovemos la filosofía de adquirir casa propia a través de los créditos de vivienda que otorga el Comité de Vivienda para funcionarios que tienen contrato a término indefinido.

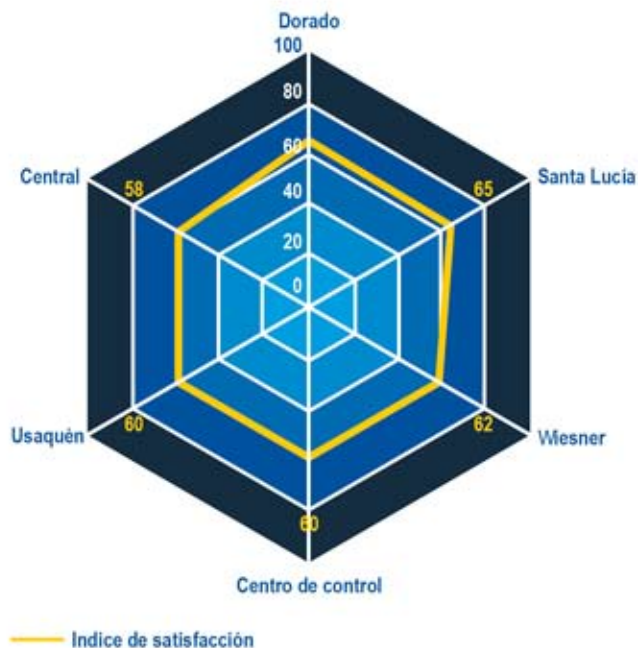
Mejorando el clima

Para atender los puntos débiles identificados en la encuesta de clima laboral 2008, realizamos talleres de clima organizacional durante el 2009, en los que nuestros trabajadores expresaron las dificultades en su trabajo y establecieron compromisos para superar los problemas.

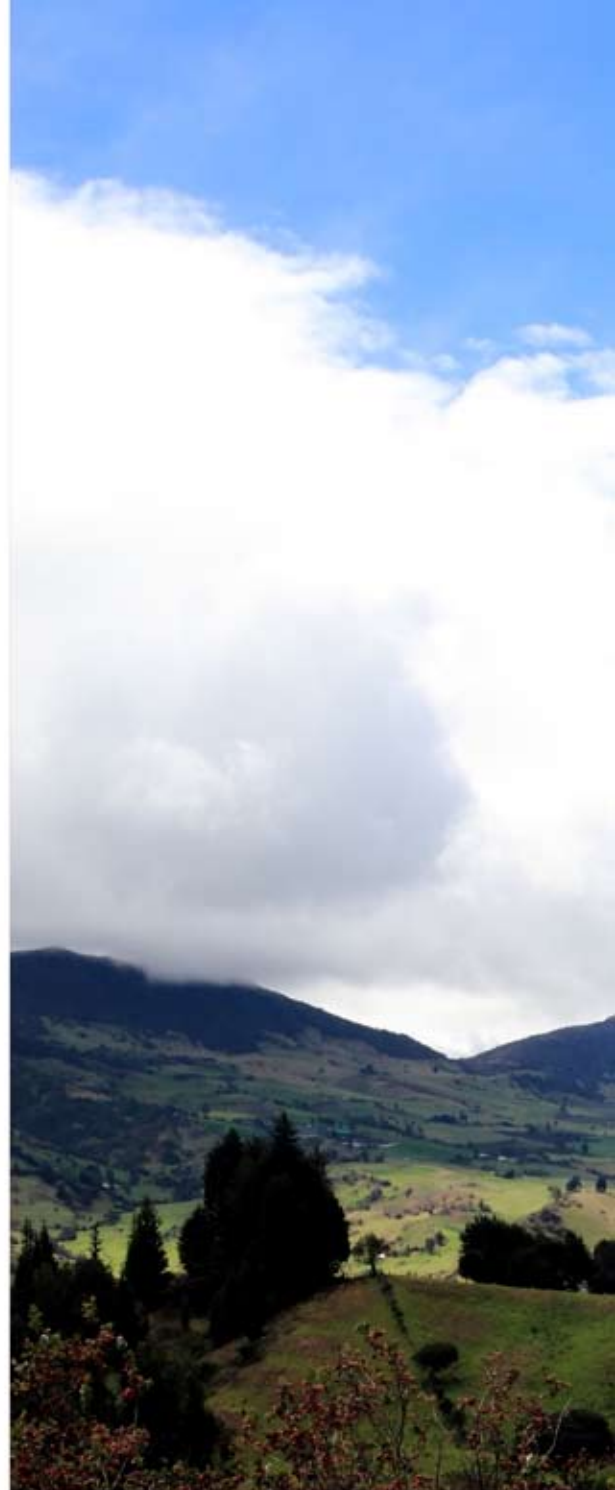
Se conformó el equipo "Cambio Climático" integrado por Gestores de Ética y líderes, cuyo fruto fue consolidar las iniciativas de nuestros trabajadores para el mejoramiento del clima y la apropiación del Código de Conducta en una estrategia llamada "Sí hay con quien", que se enfocó en cuatro proyectos por mejorar: comunicaciones, relaciones interpersonales, toma de decisiones y planeación y organización.

El programa "Nuestro clima compromiso de todos" busca construir un ambiente laboral sólido fundado en los valores corporativos y el código de conducta de la EAAB (Acuerdo 10 de 2009), considerado un referente de conducta individual y colectiva, en el cual se privilegia el respeto a la dignidad humana, su ejercicio intelectual y diversidad de criterios.

Valoración del clima organizacional 2009 (%)



Como resultado de las estrategias implementadas mejoramos el clima en cinco puntos, pasando de 57% en el 2008 a 62% en el 2009, resultado que sobrepasa el índice de satisfacción mínimo del 50%, lo cual también quedó evidenciado con el mejoramiento en las diferentes sedes de la Empresa.





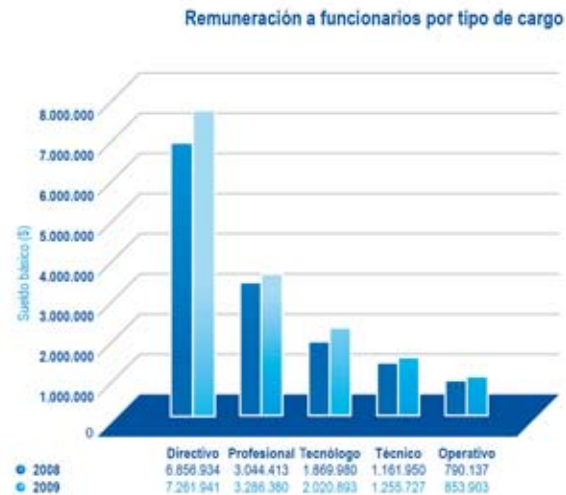
Valoración del clima organizacional 2009 (%)



Mejoramos las comunicaciones, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, la planeación y organización. Continuamos trabajando para fortalecer el liderazgo, los programas preventivos en salud ocupacional, la relación jefe-colaborador y el manejo de los rumores.

Bien compensados

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



Adicionalmente, gracias a la excelente gestión empresarial, más de 1.885 funcionarios recibieron en promedio \$993.800 por prima de productividad.

Mejores instalaciones

Realizamos la optimización del proceso de adecuación de oficina abierta y remodelamos varios pisos y del edificio de obras civiles en nuestra central de operaciones, entre otras obras, para mejorar la prestación de servicios.





Fe en nuestra tierra

Hace muchos, muchos años asumimos el más serio de nuestros compromisos: proteger nuestros recursos naturales hoy, para garantizar que todos podamos disfrutarlos mañana. Y ese compromiso lo renovamos cada día, con la protección de miles de hectáreas de bosques, con el cuidado de nuestras fuentes de agua vírgenes y el resguardo de cientos de especies de flora y fauna únicas para que nunca se extingan. Nos falta mucho por hacer, pero con nuestra fe y la voluntad de millones de personas lo vamos a lograr.

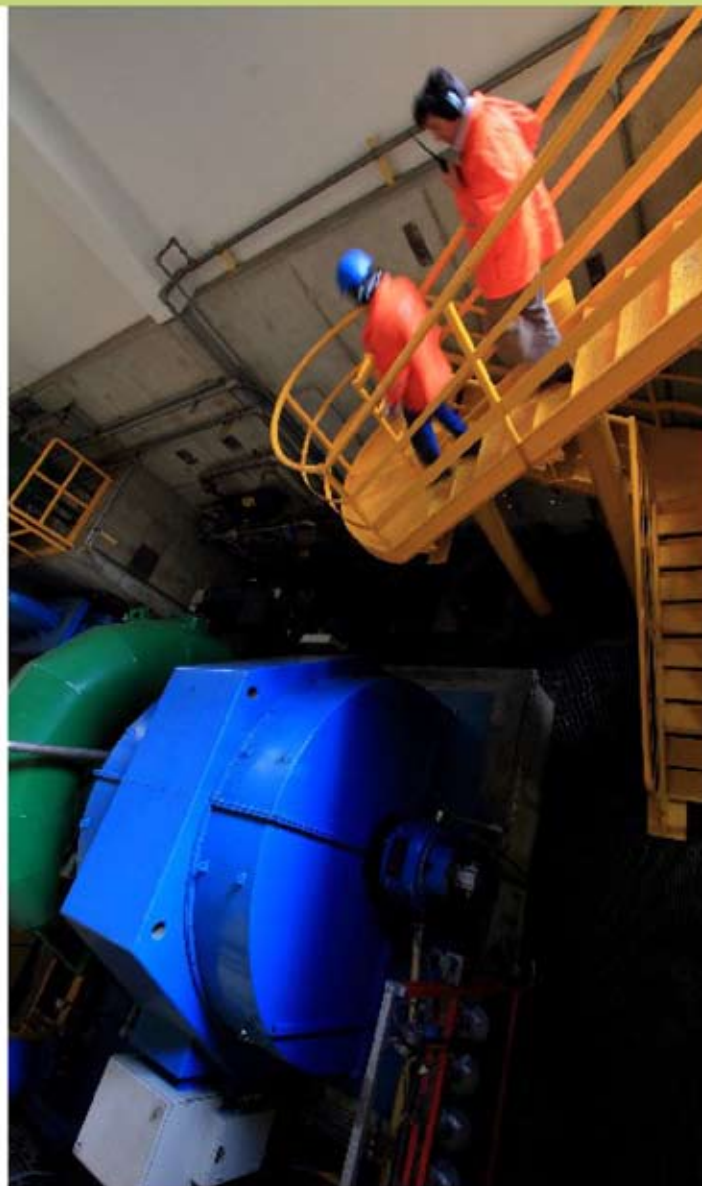


Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental

Principio orientador

Responsabilidad Social Empresarial

Las actuaciones del Acueducto de Bogotá, con todos sus grupos de interés, están enmarcadas en principios de participación, equidad, inclusión social y responsabilidad ambiental.



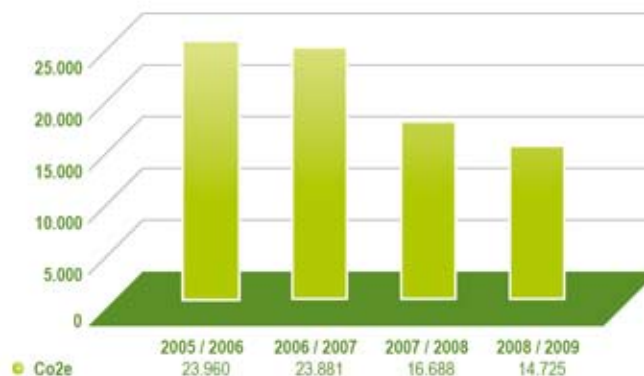
- **Reduciendo huella ecológica en nuestro planeta**

Generamos energía limpia

Desde el año 2003 venimos liderando la formulación e implementación de proyectos de mecanismo de desarrollo limpio (MDL) en el marco del Protocolo de Kyoto. El proyecto se realiza en la central hidroeléctrica Santa Ana, la cual aprovecha la energía hidráulica disponible entre la planta de tratamiento Francisco Wiesner y el tanque de Santa Ana para generar energía eléctrica limpia que se entrega a la red interconectada nacional de transmisión de energía. Esta generación representa aproximadamente el 50% de la energía eléctrica que consumimos para nuestra operación.

Este gran proyecto ha ayudado a reducir 57.960 ton / CO₂e en sus cuatro períodos de acreditación y a la reducción de la emisión de gases de invernadero, que son certificadas por Naciones Unidas. Los recursos de la venta de dichos certificados, según acordó el convenio EAAB - Unidad de Parques, se invertirán en proyectos de adaptación al cambio climático en la zona de borde del Parque Chingaza, que permitió incorporar al proceso de conservación-producción 4 veredas de los municipios de San Juanito y El Calvario, en el Meta.

Certificado de reducción de emisiones



Con la carta de no objeción emitida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para las centrales hidroeléctricas de Ventana, Suba y Usaqué, se garantiza el aprovechamiento del sistema de abastecimiento Chingaza y los requerimientos de control de presión en la red de conducción y distribución de agua de la Empresa, garantizando así la producción del otro 50% de la energía eléctrica que consumimos en nuestra operación.

		Ventana	Suba	Usaquén
Generación de Energía	GWh/año	33	17	8,7
Certificación de Reducción de Emisiones	Ton CO ₂ e/ año	14.330	7.506	3.753

- **Somos consumidores responsables**

Agua

Consumo anual de agua por funcionario

Año	m3 / Año	Litros / Día	Litros / Hora	Litros / Jornada laboral (8 horas)
2006	27	74	3	25
2007	17	45	2	15
2008	19	52	2	17
2009	23	63	3	21
Según OMS*	29	80	3	27

* Organización Mundial de la Salud

A pesar de estar desarrollando importantes remodelaciones y edificaciones que requieren para su desarrollo un consumo inusual de agua, se han logrado obtener buenos resultados gracias a la campaña ambiental iniciada en el año 2007, incluso mejores que los sugeridos por la Organización Mundial de la Salud para satisfacer las necesidades vitales e higiene personal.

Sin embargo, seguimos adelantando campañas para sensibilizar a los funcionarios en diferentes aspectos ambientales, mediante talleres, charlas informativas, cine foros y otras actividades.



Energía

Nuestro consumo de energía eléctrica se caracteriza principalmente por la actividad de bombeo, la cual tiene una participación aproximada del 90% del consumo total.

Proceso	Servicio de acueducto					
	2007		2008		2009	
	Kw	Mil \$	Kw	Mil \$	Kw	Mil \$
Captación y aducción	21.661.482	2.893	29.899.588	4.939	36.996.217	8.008
Tratamiento	36.722.101	4.904	51.612.391	8.526	41.655.713	9.016
Distribución en redes matrices y locales	40.128.528	5.359	36.874.946	6.092	34.740.651	7.519
Total	98.512.111	13.156	118.386.925	19.558	113.392.582	24.543

Proceso	Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial					
	2007		2008		2009	
	Kw	Mil \$	Kw	Mil \$	Kw	Mil \$
Recolección y transporte	6.444.175	861	8.647.366	1.429	7.485.268	1.620
Tratamiento y disposición	0	0	49	0	6.799.912	1.472
Total	6.444.175	861	8.647.415	1.429	14.285.181	3.092

El consumo anual de energía por funcionario contempla el recurso que necesita para el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas. Conscientes del valor de las campañas de sensibilización sobre el uso eficiente de energía, hemos instalado sensores de movimiento para control de iluminación en oficinas y zonas comunes.

Año	Consumo energía por funcionario			
	Kw/año	Kw/día	Kw/hora	Kw/jornada Laboral (8horas)
2006	724	1,98	0,08	0,66
2007	785	2,15	0,09	0,72
2008	769	2,11	0,09	0,70
2009	796	2,18	0,09	0,73
Según OMS	803	2,20	0,09	0,73

*Organización Mundial de la Salud



Combustible

Adquirimos 221 vehículos para renovar el parque automotor con más de 14 años de operación.

Consumo combustible											
	2005		2006		2007		2008		2009		
Tipo	Galones	Pesos	Galones	Pesos	Galones	Pesos	Galones	Pesos	Galones	Pesos	
A.C.P.M	102.053	391	109.020	493	126.254	664	141.531	862	147.669	906	
Corriente	204.548	1.106	200.972	1.182	202.343	1.298	208.630	1.524	200.193	1.476	
Extra	3.170	23	2.134	17	2.099	19	2.115	20	1.956	17	
Total	309.771	1.520	312.126	1.693	330.696	1.981	352.275	2.406	349.827	2.400	

Reducimos y aprovechamos los residuos sólidos y peligrosos

Con nuestro "Programa de aprovechamiento interno de residuos sólidos" - PAI realizamos acciones internas para la reducción y aprovechamiento de dichos residuos. En 2009 la producción por funcionario fue de 0,1 kilogramos al día de residuos sólidos, menores a los 0,38 que recomienda la OMS. La composición de los residuos sólidos generados en la Empresa son:

Tipo	Peso promedio			
	(Kg / Día)	(Kg / Semana)	(Kg / Mes)	(Kg / Año)
Papeles				
Cartón corrugado	12	83	332	3.984
Plegadiza	3	20	80	960
Archivos	34	238	952	11.424
Periódico	5	36	144	1.728
Tetra pack	0	2	8	96
Contaminado	25	174	696	8.352
Subtotal	79	553	2.212	26.544
Plásticos				
PET	1	10	40	480
PEAD rígido	2	17	68	816
PEAD flexible	2	13	52	624
Pp rígido	1	6	24	288
Pp flexible	1	7	28	336
Ps expandido (Icopor)	2	11	44	528
Ps rígido	1	4	16	192
Subtotal	10	68	272	3.264
Vidrio				
Vidrio blanco	3	18	72	864
Vidrio plano	0	3	12	144
Subtotal	3	21	84	1.008
Metales				
Hierro	3	24	96	1.152
Lata	0	0,5	2	24
Aluminio	0	1	4	48
Subtotal	3	25,5	102	1.224
Residuos Orgánicos				
Excedentes de café	4	27	108	1.296
Excedentes de comida	5	35	140	1.680
Subtotal	9	62	248	2.976
Otros Residuos				
Textiles	4	26	104	1.248
Madera	7	51	204	2.448
Patógenos (Sanitarios)	21	148	592	7.104
Subtotal	32	255	900	10.800
TOTAL	136	955	3.818	45.816

Prácticas institucionales para minimizar la generación de residuos sólidos:

- Sustitución de vasos desechables por pocillos de loza para la cafetería, lo cual redujo en 67% el consumo, pasando de 512.025 en 2008 a 344.500 en 2009.
- Implementación, en zonas comunes y oficinas, de 750 canecas inteligentes que cuentan con 3 compartimentos para clasificar los residuos, papel reciclable, material orgánico (bolsa verde), otros materiales reciclables (bolsa amarilla).

La anterior acción ha permitido una separación en la fuente más efectiva y su entrega gratuita a la Asociación de Recicladores de Bogotá, junto con la Asociación Colectiva Loma Verde, la Asociación de Carreteros y 6 recicladores pertenecientes a ASOTRIUNFO.

La cantidad reciclada por tipo de residuo en 2009 ascendió a 23.602 kg, de los cuales 11.000 kg fueron entregados a las asociaciones. Ver cuadro adjunto.

Cantidad reciclada (Kg)			
Tipo	2007	2008	2009
Vidrio	1.191	710	439
Papel	12.453	18.314	16.803
Cartón	6.845	7.157	5.392
Metal	2.326	1.764	430
Plástico	971	625	538
Total	23.786	28.570	23.602



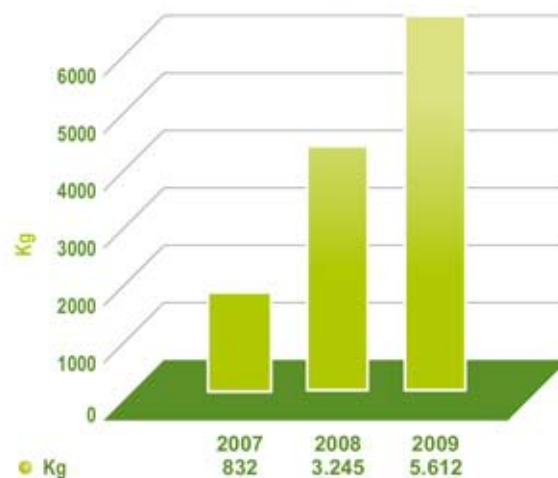
El manejo de residuos peligrosos, como residuos sólidos y líquidos provenientes de laboratorios, pilas o baterías usadas, cartuchos de tinta y aceites usados lo realiza un gestor externo especializado en su tratamiento o disposición o a través de programas post consumo con proveedores.

Residuos peligrosos	Medidas de tratamiento
Residuos líquidos de laboratorio de aguas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificamos los reactivos usados en los diferentes análisis realizados al interior del laboratorio, con el fin de realizar su identificación para su posterior tratamiento. 2. Almacenamos temporalmente los residuos líquidos generados en los análisis, separándolos de acuerdo al tipo de reactivo contenido. 3. El gestor contratado para su tratamiento y disposición final, recoge los residuos de acuerdo con la periodicidad definida en el contrato.
Residuos sólidos de laboratorio de aguas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Almacenamos temporalmente los residuos. 2. Entregamos a un gestor especializado para su tratamiento. 3. El gestor hace entrega al laboratorio de las cantidades de residuos tratados y su disposición final.
Baterías usadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Almacenamos temporalmente las baterías usadas. 2. Entregamos las baterías al proveedor de baterías nuevas a través del programa de post-consumo con el fin de que sean sometidas a sistemas de gestión diferencial y evitar que la disposición final se realice de manera conjunta con los residuos de origen doméstico.
Tonner de impresora usados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolectamos los tonner usados de las diferentes áreas administrativas de la empresa. 2. Almacenamos los tonner. 3. Los tonner usados marca HP son entregados a la firma Hewlett Packard para su reúso.
Aceite de automotor usado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregamos el aceite usado a un gestor externo para uso y disposición final.



Implementamos la campaña “La esquina ambiental”, para incentivar a las diferentes áreas de la Empresa a recolectar este tipo de desechos peligrosos. Gracias a esta jornada recolectamos cerca de 1.832 residuos peligrosos, de los cuales los CD, cajas de CD y disquetes fueron entregados a la Asociación de Recicladores de Bogotá y 171 tóneres marca Hewlett Packard fueron entregados a su casa matriz del país en el marco del programa “HP Planet Partners”, logrando así el primer diploma como reconocimiento a la colaboración por un mejor ambiente.

Residuos peligrosos reciclados



Papeles

Para mitigar el impacto en el consumo de papel, de más de 38 toneladas, implementamos diversas políticas en el uso de impresoras, papel y jornadas de siembra, que disminuyeron en 4% nuestro consumo de papel, pasando de 14.144 resmas en el 2008 a 13.590 en el 2009.

• Creamos conciencia y cultura ambiental

La familia Acueducto comprometida con el Ambiente

A través de esta campaña, contenida en el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, logramos sensibilizar y formar a los funcionarios frente al uso eficiente y cuidado del recurso hídrico y generar una actitud más comprometida con el medio ambiente. Para ello realizamos actividades como:

- “Caja de herramientas del agua”, a través de 10 talleres que fortalecieron el proceso de concientización a 180 funcionarios acerca de la importancia del recurso hídrico.
- “Primer concurso de fotografía ambiental”, donde se seleccionaron las 13 mejores fotografías clasificadas por los temas de: agua y naturaleza, agua y familia y agua y ciudad. Como reconocimiento a los ganadores de este primer concurso de fotografía ambiental, se realizó la publicación de las fotos ganadoras en el calendario institucional 2009 y, de acuerdo con su posición, se les entregó un bono redimible en servicios de turismo de Compensar para el ganador y sus beneficiarios.
- “Gestores ambientales”: 118 funcionarios asumieron este rol, siendo el grupo líder que participa e impulsa programas que promuevan el uso racional de los recursos naturales y acciones que desde la actividad cotidiana puedan contribuir a reducir los efectos del calentamiento global que está afectando al planeta.

- **Herramientas para educar**

Módulo del Agua en Maloka: "El mundo del agua en la ciudad"

Más de 157.500 visitantes ha tenido la exposición "El mundo del agua en la ciudad", cuyo fin es mostrar la importancia de nuestro papel en la gestión del agua en la ciudad – región.

Viajeros del agua y el observatorio del viajero

Desarrollo de dos juegos, como herramientas pedagógicas, cuyo objetivo es apoyar los conceptos tratados en el módulo expositivo de Maloka, para conocer la red sistémica de la gestión integral del agua y los sistemas de tratamiento de aguas residuales, recuperación de fuentes hídricas y condiciones culturales y ambientales, contextualizando cada concepto en las condiciones del río Bogotá, ciudad de Bogotá y sabana de Bogotá.

Ruta del agua y del desagüe

Realizamos 171 talleres en centros educativos y 255 talleres con organizaciones y comunidades sobre conservación del recurso hídrico a través de su uso eficiente y la protección de cuerpos de agua.

PTAR Salitre, un espacio para la enseñanza y la práctica.

En la PTAR Salitre hemos recibido la visita de más de 20 mil ciudadanos, para tomar conciencia sobre la importancia de la descontaminación del río Bogotá. Y puesta en marcha de la primera aula ambiental, diseñada para niños menores de 12 años para enseñarles cómo el agua llega a las viviendas y cómo se convierte en agua servida.



Senderos ecológicos para incentivar la cultura ambiental en la ciudadanía

Hemos realizado más de 404 recorridos ecológicos guiados, con 14.204 visitantes registrados, quienes disfrutaron de la diversidad de la flora y fauna en estas rutas ambientales:

- La Aguadora – Represa de San Rafael
- Circuito Quebrada La Vieja
- Quebrada La Vieja – Monserrate
- Tanque del Silencio – Monserrate
- Parque Nacional – El Cadillal
- El Delirio

Gestión social en los humedales de la ciudad

Actividades culturales, académicas y visitas a los humedales de la ciudad, en conmemoración al Día Internacional del Medio Ambiente, en coordinación con las organizaciones sociales, comunitarias y ambientales.

Nuestro despliegue de acciones hacia la comunidad nos permitió conformar 14 comités ambientales y grupos sociales para el cuidado del medio ambiente, realizar 125 reuniones con instituciones para la coordinación de acciones y vincular 39 instituciones al servicio social ambiental.



Comité amigos del recurso hídrico y club defensores del agua

Comité integrado por estudiantes entre 8 y 13 años, quienes son los más destacados frente al cuidado y conservación de los recursos hídricos de las localidades de Suba y Usaqué. Identificados con un botón, un certificado y el código de comportamiento, se comprometen a promover en su institución campañas de ahorro del agua y cuidado del alcantarillado.

- **Protegemos y conservamos el recurso hídrico y la biodiversidad**

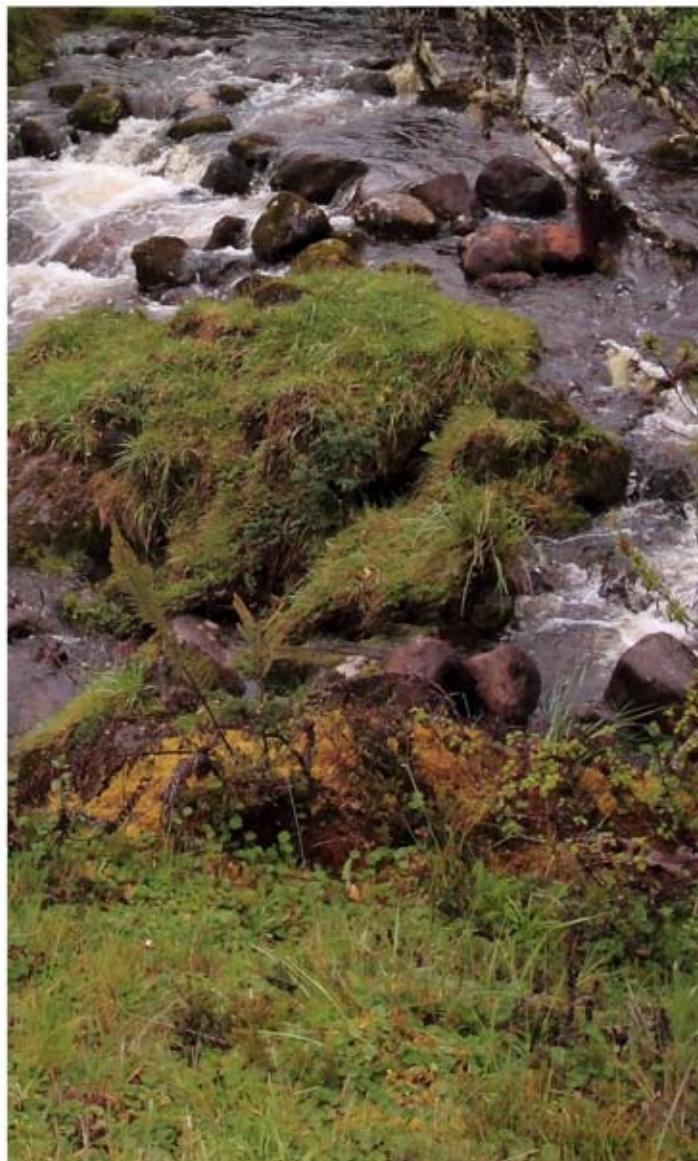
Recuperación y conservación de cuencas

Educación ambiental a nivel rural

En la educación formal hemos fortalecido 6 de 7 centros educativos rurales del área de influencia del Sistema Chingaza a través de los Proyectos Ambientales Escolares (PRAES), desarrollados con la comunidad educativa y en los cuales se aborda una temática que contribuye a generar alternativas sostenibles en el manejo de los recursos naturales e inculcar una cultura de respeto por el entorno. Inicialmente hemos desarrollado los programas en las veredas de los municipios de Choachí, Junín, El calvario, San Juanito y en el D.C. en las localidades de Usme y Sumapaz.

Planes de Manejo Ambiental para la operación y funcionamiento de los sistemas de abastecimiento de agua de la ciudad

A través de estos planes estamos comprometidos con la protección y manejo de las 27.100 hectáreas que hacen parte del Sistema Chingaza, 3.500 hectáreas del Sistema Sumapaz (Cuenca Alta del río Tunjuelo) y 5.000 hectáreas del Sistema Cerros Orientales.



Gestión Ambiental en las Cuencas Abastecedoras

Restauración ecológica participativa e implementación de sistemas sostenibles de conservación - producción en la zona de borde del Parque y Sistema Chingaza, Cuenca alta del río Tunjuelo y microcuenca Jericó, abastecedora del acueducto del corregimiento de Nazareth en la Localidad de Sumapaz, con estos resultados:

- Predios planificados: 143
- Microcuencas en ordenamiento: 9
- Hárs bajo acuerdos de manejo: 28
- Nacimientos protegidos: 29
- Km. de rondas de quebradas protegidas: 11,3
- Cercas vivas: 15 km
- Viveros: 4
- Sistemas de producción caracterizados: 6
- Control de especies invasoras (Retamo espinoso) en la cuenca alta del río Tunjuelo: 2 Hárs

Corredor de conservación

A través del convenio con "Conservación Internacional" estamos diseñando un corredor de conservación que incluye los páramos de Guerrero y Sumapaz, los Cerros Orientales de Bogotá y la zona de influencia del Parque Nacional Natural Chingaza, 20 municipios y aproximadamente 500.000 Hárs, como propuesta de ordenamiento ambiental del territorio para la conservación y uso sostenible del recurso hídrico de Bogotá y la región.

Mecanismos financieros para conservación de cuencas

Gracias al convenio de Cooperación suscrito entre The Nature Conservancy, Fundación Bavaria, Fondo Patrimonio Natural, Unidad de Parques Nacionales y la EAAB, se crea un mecanismo financiero para la conservación de las cuencas que abastecen a Bogotá, permitiendo la implementación de proyectos de preservación, conservación y uso sostenible de los ecosistemas que soportan la producción y regulación hídrica actual y futura para la ciudad.



Manejo sostenible de cuencas

En las localidades de Usme y Sumapaz se están desarrollando dos experiencias enfocadas al manejo de las redes hídricas con sistemas de manejo del territorio, que incluyen la implementación de corredores de ronda, sistemas de producción como siembra de árboles multipropósito y siembra de papa con insumos completamente orgánicos e implementación de huertas alimenticias sin insumos de síntesis química ni pesticidas.



En el caso de la zona de influencia del Parque Nacional Chingaza se inició un proceso de planificación predial en 60 fincas de los municipios de Junín y Choachí, que incorpora acuerdos socioambientales para la conservación del agua a nivel de la finca y de las microcuencas asociadas a éstos.

Gestión predial eficiente

Reasentamos 85 familias y recuperamos 92 predios.

Hicimos ofertas para propietarios y poseedores de predios en corredores de obra, obtención de disponibilidades prediales y realización de avalúos prediales para el desarrollo de diversos proyectos, como la conexión de los interceptores Tunjuelo Bajo, Tunjuelo Canoas y Fucha Tunjuelo; obras en las quebradas Santa Librada, la Salitrosa, Pardo Rubio, Chiguaza, Zanjón de la Estrella, Morales, la Olla y Canalización del Río Fucha, entre otras.

Hemos realizado podas y deshierbe en predios como Nueva Escocia, Colector San Jorge, entre otros, por alrededor de 20.000 m².

Hemos recogido 14.000 m³ de escombros para continuar con la adquisición de predios en: Quebradas Santa Librada, La Nutria, Zanjón de la Estrella y Limas, Canal Salitre Sector Palmas y Humedal Juan Amarillo

Protección y recuperación de cuerpos de agua

Recuperación de quebradas

En el marco del programa "Obras con Participación Comunitaria", los habitantes de Ciudad Bolívar y Usaquén participaron en la limpieza de las quebradas Limas, Arauquita y Delicias del Carmen, en una jornada que incluyó poda, extracción y disposición de residuos sólidos, orgánicos y vegetales y actividades lúdicas, como la observación de aves migratorias.

Programa de recuperación ecológica y participativa de los humedales bogotanos

Sus líneas de acción están enfocadas en recuperar las funciones ecológicas, siendo una de las principales la conservación de flora y fauna nativas, especialmente las que están en situación de vulnerabilidad:

- **En restauración ecológica:** con elaboración de diseños técnicos para la adecuación hidrogeomorfológica y rehabilitación de hábitat acuático y la revegetalización de la franja terrestre.
- **En administración integral y participativa de los humedales:** Vigilancia y monitoreo para el manejo de hábitats para la conservación de especies, monitoreo biótico; control de impactos negativos, usos no permitidos y sensibilización social e institucional, entre otras estrategias.

Para evitar el uso inapropiado de estos espacios, se desarrollaron 52 acciones de vigilancia coordinadas con la policía y 1.337 recorridos con acompañamiento del personal de vigilancia.





Mantenimiento de cuerpos de agua y zonas de ronda y de manejo y preservación ambiental:

Entre los logros alcanzados se encuentran:

- 475 mil kg de vegetación acuática invasora extraída.
- 107 mil kg de residuos sólidos recolectados en canales afluentes.
- 200 mil kg de pasto kikuyo podado.
- 7.371 árboles mantenidos.
- 182 árboles plantados.
- 65 mil kg de basuras recolectadas.
- 23 mil kg de escombros recogidos.
- 20 mil kg de compost producido.
- 3.421 metros lineales de mallas perimetrales mantenidas.
- 76 jornadas y operativos interinstitucionales y comunitarios de mantenimiento.

Unidos para recuperar el río Arzobispo

Actividades para el mantenimiento del río Arzobispo, tales como podas, despaste, deshierbe de bermas, lozas y taludes; extracción y cargue de sedimentos, transporte y disposición de residuos sólidos se realizaron con la comunidad, en los frentes de la carrera séptima con calle 39 y en la carrera 24 con calle 45.

Recuperación de rondas afluentes Rio Tunjuelo

En esfuerzo con el DAMA, la Secretaría de Salud, el Fondo de Desarrollo Local de USME y la Corporación Suna Hisca desarrollamos obras y actividades para la recuperación integral de las tres rondas de los afluentes del río Tunjuelo.

Silvicultura para la protección del sistema hídrico

Desarrollamos tratamientos de bloqueo, traslado, talas preventivas y siembra de especies vegetales para el control de los impactos de la vegetación en el sistema hídrico y en la comunidad aferente.

Protegemos la biodiversidad

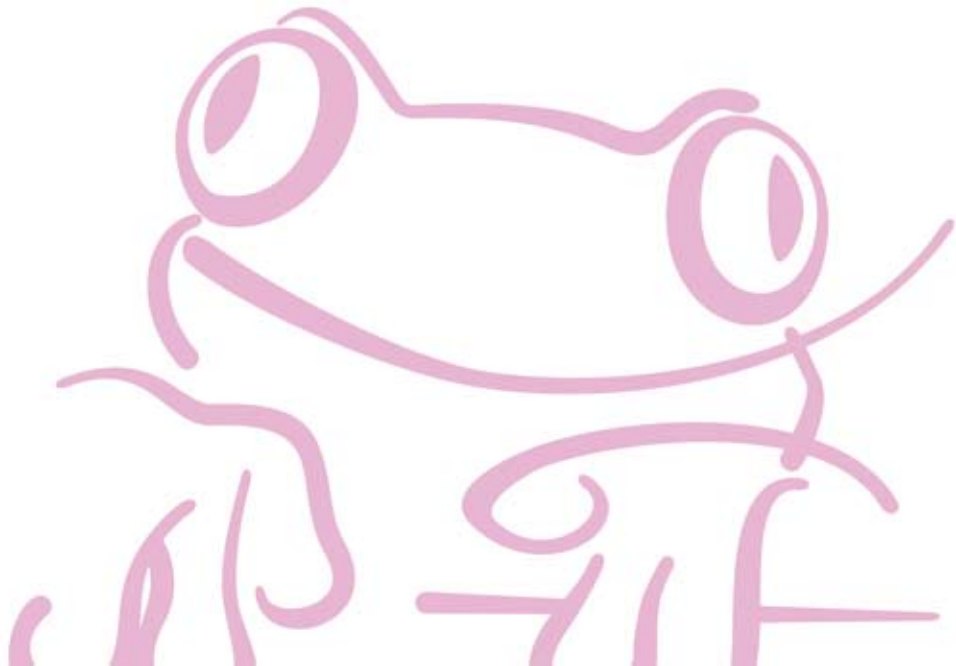
Protección y conservación de especies en peligro de extinción

Por la importancia y necesidad de generar estrategias de conservación de los ecosistemas y especies vulnerables, estamos vinculados a varios programas. Uno con el jefe del Parque Chingaza y con el representante de Wildlife Conservation Society en Colombia para la conservación del oso andino, además de mesas de trabajo con varias instituciones, haciendo acuerdos de ordenamiento del territorio donde se fortalecen los sistemas productivos en la zona más baja de las fincas, en compensación por no utilizar las zonas altas para pastoreo, lo cual ha contribuido a disminuir el conflicto oso - ganadería.

En el programa de recuperación ecológica y participativa de los humedales bogotanos hemos fortalecido nuestra gestión en la conservación de especies faunísticas endémicas, vulnerables y en peligro, como el cucarachero de pantano, la tingua bogotana, tingua moteada o de pico verde, curí, entre otras especies y grupos. La recuperación de cobertura vegetal se ha hecho a través de especies nativas, con criterios enfocados en la restauración ecológica de la franja terrestre de estos ecosistemas de humedal, entre los que podemos mencionar la utilización del mayor número de especies posible, de mayor biomasa, que promuevan la dinámica de sucesión natural que permite recuperar funciones ecológicas indispensables.







Cuentas claras

La inversión eficiente trae consigo resultados. En el Acueducto lo sabemos por eso hacemos de la transparencia, no sólo un acto de responsabilidad, sino un principio que rige nuestro actuar y la convertimos en un vital activo que hoy nos permite ganarle batallas a la dificultad y traspasar fronteras para llevar conocimiento.



Crecer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social.

Principio Orientador

Sostenibilidad financiera:

La empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la empresa.

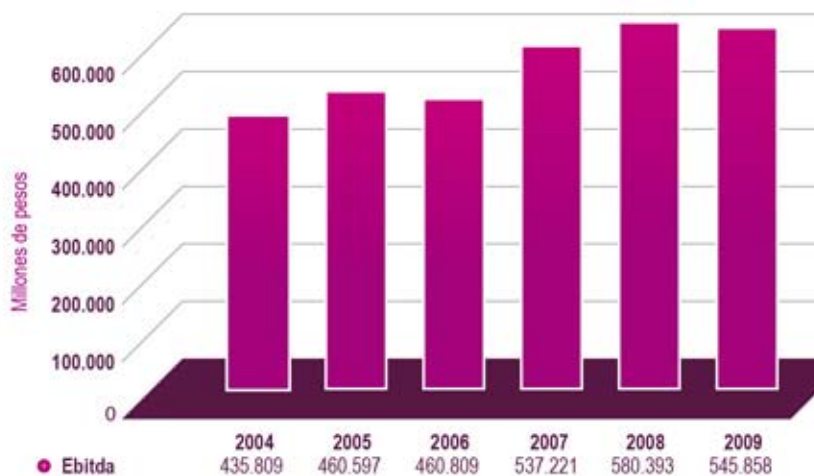
La rentabilidad, dentro de los límites del bienestar social, será nuestra motivación principal en las operaciones de nuevos negocios.



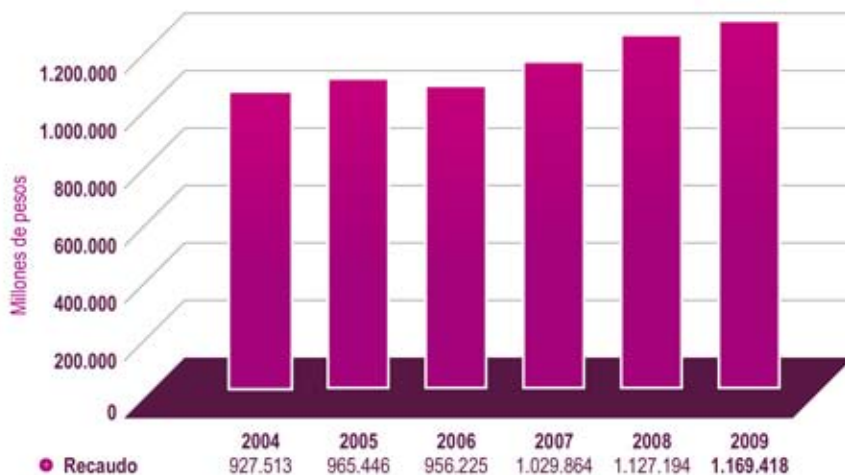
• **Nuestra gestión financiera**

Conceptos	2008		2009	
	Mil \$	%	Mil \$	%
Activo total	7.643.888	100	8.016.302	100
Activo corriente	1.269.393	17	1.188.804	15
No corriente	6.374.496	83	6.827.498	85
Pasivo total	3.147.957	41	3.303.414	41
Pasivo corriente	242.216	3	233.226	3
Pasivo no corriente	2.905.740	38	3.070.188	38
Patrimonio	4.495.932	59	4.712.888	59
Ingresos Operacionales	1.170.553	100	1.212.395	100
Costo de ventas	511.170	44	568.580	47
Gastos operacionales	455.276	39	472.474	39
Utilidad operacional	204.108	17	171.341	14,1
(+) Otros ingresos	169.294	14	185.115	15,3
(-) Otros gastos	138.729	12	111.280	9,2
Excedente del ejercicio	234.673	52	245.177	51,9

Alcanzamos un Ebitda que representa el 45% de los ingresos operacionales.

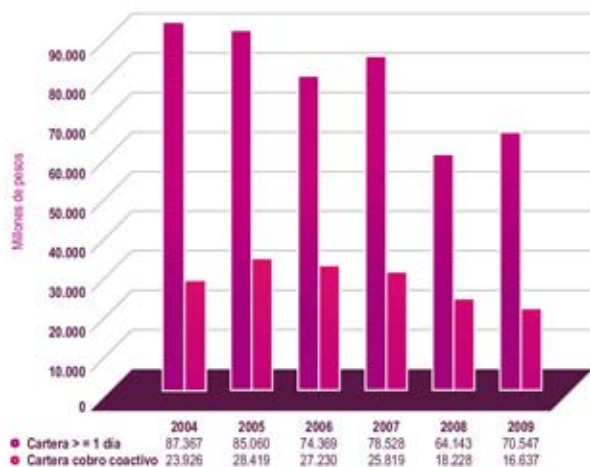


Gestión de recaudo



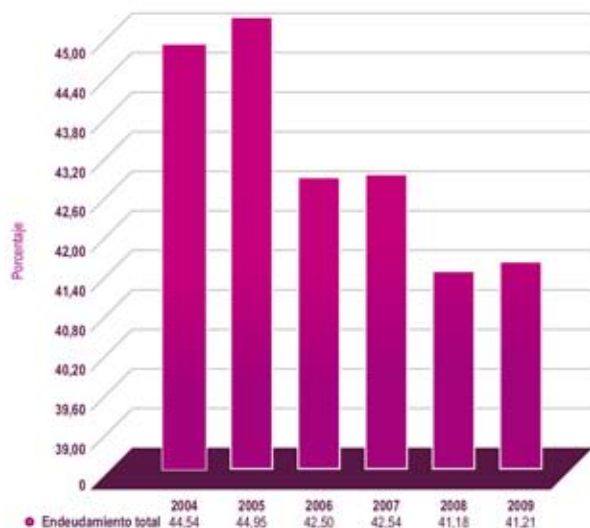


Gestión de cartera



Endeudamiento total

Nuestra excelente gestión financiera reduce la necesidad de acudir a crédito para la financiación de obras.





• Explorando nuevas opciones de negocios

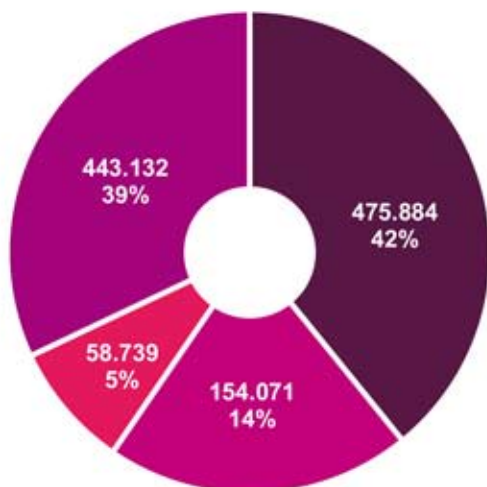
Hemos concretado proyectos a nivel nacional e internacional que generan ingresos adicionales para la Empresa, en trabajo conjunto con nuestra filial Aguas de Bogotá ESP. Se destacan:

- Plan Departamental de Aguas (PDA) de La Guajira: Aguas de Bogotá S.A. ESP, en su calidad de Gerente Asesor del PDA de La Guajira, tiene a cargo durante los próximos dos años la administración técnica, administrativa y financiera de los proyectos, la elaboración de los términos de referencia para la estructuración de procesos de vinculación de operadores, la asistencia integral a los actores en todas las fases del Plan (técnico-operativa, legal, financiera, ambiental), el asesoramiento al Departamento en la definición de los planes de inversión, priorización de obras, estructuración del modelo operativo y comercial y el acompañamiento a los operadores, entre otras acciones.
- Plan Departamental de Aguas (PDA) de Boyacá: El apoyo técnico, financiero y legal ofrecido por Aguas de Bogotá a la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P. se realiza a través de la estructuración y fortalecimiento del PDA del departamento. La Implementación del programa exige el desarrollo de componentes específicos, como la Planeación, Dirección, Organización y Estructuración del Plan Departamental.
- Cooperación técnica entre la EAAB y AYSA (Aguas y Saneamiento Argentina S.A.): Es un Convenio de Cooperación Técnica para la gestión integral de redes del sistema de acueducto de la ciudad de Buenos Aires, Argentina - Fase I, que comprende los estudios y las definiciones del sector piloto de sectorización y del sector piloto para el control de pérdidas de agua. Realizamos una inversión de \$2.243 millones en este Convenio.

• Generamos valor a nuestros grupos de interés

Como resultado de nuestra gestión operacional, generamos un valor agregado de \$1.131.826 millones de pesos, producto de nuestros ingresos operacionales, menos los costos necesarios para la producción.

- Trabajadores
- Proveedores de bienes y servicios
- Estado
- Reversión social y ambiental



Conceptos	2008	2009	%
Total ingresos	1.170.553	1.212.395	
Ingresos operacionales	1.170.553	1.212.395	
- Costos directos	65.373	80.569	
Insumos químicos	4.200	8.939	
Compra de agua Tibitoc	39.866	43.590	
Energía para bombeo	21.008	27.666	
Costo por uso del agua (CAR)	299	374	
Valor agregado generado	1.105.180	1.131.826	100%
Grupos de interés	1.105.180	1.131.826	100%
Trabajadores	429.993	475.884	42%
Proveedores de bienes y servicios	145.057	154.071	14%
Estado (impuestos)	58.725	58.739	5%
Reversión social y ambiental	471.405	443.132	39%

Cifras en millones de pesos



Generación de empleo

En nuestra contratación a terceros nos aseguramos, como política, que tengan el 10% de vinculación laboral de mano de obra no calificada de habitantes de localidades de los diferentes sectores de la ciudad para labores de terreno.

Cerca de 13.000 familias beneficiadas por las relaciones con nuestros proveedores y contratistas

Sostuvimos relaciones comerciales con más de 500 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 330 son contratos de prestación de servicios con persona natural.

Conceptos	2008	2009
Honorarios	22.948	25.885
Generales y otros	13.737	15.145
Vigilancia y seguridad	9.849	10.442
Servicios Públicos	3.827	3.796
Arrendamientos	2.291	2.317
Seguros	10.476	9.061
Gestores	81.930	87.424
Total	145.057	154.071

Cifras en millones de pesos



Nuestros principales proveedores son los gestores comerciales y operativos (Aguas Kapital, Aguazul y Proactiva), quienes subcontratan aproximadamente 5.000 personas.

Con el fin de proteger la infraestructura y nuestros trabajadores, adquirimos el programa de seguros empresariales con cubrimiento amplio todo riesgo.

Amparamos equipo y maquinaria, responsabilidad civil y extracontractual para los trabajadores, automóviles, casco barco, responsabilidad civil servidores públicos, fidelidad riesgos financieros y manejo global para las entidades oficiales.



El seguimiento a los proveedores o empresas contratistas lo realizamos a través de interventoría de contratos en los siguientes aspectos:

Tópico	Estrategia o herramientas utilizadas con proveedores o contratistas
Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión periódica de las condiciones de trabajo, para verificar entre otros: contratación de población mayor de edad; tratamiento no discriminatorio por raza, género, edad, religión, orientación política ó religiosa y pago de salarios. ▪ Verificación del impacto social y ambiental de la actividad del contratista en la comunidad aferente al proyecto. Un plan de gestión social y un plan de manejo ambiental para mitigar impactos.
Seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inscripción del RUC (Registro Uniforme de Contratistas). ▪ Pago de aportes parafiscales. ▪ Afiliación de sus empleados a ARP, la elaboración del mapa de riesgos laborales y la implementación de medidas que aseguren trabajo sano y seguro en la obra. ▪ Realizamos auditorias de obra para verificar el cumplimiento de los requisitos mencionados.
Condiciones laborales equitativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación que el personal cumpla con el perfil del cargo para el cual fue contratado.

- **Nuestra gestión jurídica**

Procesos Activos	2007	2008	2009
Acciones populares	87	16	18
Acciones de cumplimiento	0	0	4
Acciones de grupo	15	5	0
Jurisdicción Contencioso Administrativa	364	325	336
Jurisdicción Civil	85	18	9
Jurisdicción Laboral	101	19	125
Jurisdicción Penal	23	5	0
Jurisdicción Arbitral	4	8	3
Querrelas defraudación de fluidos	289	426	225
Total	968	822	720



Principales procesos judiciales activos

Proceso	Demandante	Demandado	Pesos	Estado Actual
Tasas retributivas CAR	EAAB	CAR	134.348.648.028	En septiembre de 2009 se corrió traslado para alegar de conclusión. La EAAB presentó recurso de reposición contra dicho Auto, teniendo en cuenta que se encuentra pendiente la evacuación de algunas pruebas.
Fondo cuenta PTAR El Salitre	CAR	EAAB	207.948.980.108	En etapa probatoria
Cantarrana	Compañía Aseguradora de Finanzas s.a. Confianza	EAAB	14.233.760.848	Fallo de primera instancia favorable, pendiente fallo de segunda instancia.
	EAAB	Consortio Obras Tunjuelo	30.000.000.000.	En septiembre de 2009 se celebró audiencia de alegaciones, en la cual la EAAB presentó alegatos de conclusión. Pendiente laudo.
Cementeras desbordamiento Río Tunjuelo	Central de Mezclas S.A. y Cemex Concretos de Colombia S.A.	EAAB	173.030.272.183	Los procesos de Central de Mezclas S.A. y Cemex concretos de Colombia S.A. y Holcim Colombia S.A. y Holcim Premezclados fueron acumulados al de Fundación San Antonio en auto del 2007 y 2 de ellos están suspendidos, hasta tanto el otro se encuentre en el mismo estado.
	Fundación san antonio		46.294.000.000	
	Holcim Colombia S.A. y Holcim Premezclados		60.000.000.000	
Club La Aguadora	Guillermo González Holguin - Gloria Gonzalez de Esquerro	EAAB	21.000.000.000.	Fallo de primera instancia favorable, pendiente fallo de segunda instancia.
EPM vs EAAB	EPM Bogotá	EAAB	5.852.000.000	En etapa probatoria
Aguas Kapital vs EAAB	Aguas Kapital	EAAB	5.876.575.234	En etapa probatoria
Contrato de concesión	Concesionaria Tibitoc	EAAB	120.000.000.000.	En etapa probatoria

Demandante	Pesos
Asociación Colombiana de Propietarios de Vivienda de los Servicios Públicos ACOPROVI y otras persona naturales.	120.000.000.000
Acción de nulidad y restablecimiento del derecho inicial por la Empresa en contra del municipio de Guasca.	2.868.554.445
Aguazul Bogotá S.A. ESP presentó ante el centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, 2 convocatorias a tribunal de arbitramento por el supuesto incumplimiento de la EAAB de los contratos de gestión N°s. 1-99-800-605-2002 y 1-99-8000-606-2002 correspondientes a las zonas 2 y 5.	49.000.000.000

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP.

Statement of financial activity, economic, social and environmental

Period January 1 to December 31, 2009

(Figures in thousands of dollars)

Code	Count	Period. Current Dic 2009	Period. Current Dic 2008
	OPERATING INCOME	593.082	572.613
43	Service sales	593.082	572.613
4321	Aqueduct Service	380.117	364.169
4322	Sewer Service	211.546	207.234
4390	Other services	1.418	1.209
6	COST OF SALES	278.139	250.055
63	Cost of sales of services	278.139	250.055
6360	Public Services	278.139	250.055
	GROSS PROFIT	314.943	322.558
	OPERATING EXPENSES	231.126	222.713
51	Administration	210.590	192.301
5101	Wages and salaries	17.026	14.481
5102	Contributions charged	154.028	142.202
5103	Actual receipts	9.465	8.768
5104	Payroll Contributions	652	534
5111	General	13.055	12.690
5120	Taxes, contributions and fees	16.365	13.625
53	Provisions, depreciation and amortization	19.529	30.412
5302	Provision for investment protection	8	29
5304	Provision for debtors	451	2.086
5306	Provision for inventory protection	777	725
5307	Provision for protection of property, plant and equipment	48	444
5313	Provision for tax liabilities	12.099	14.835
5314	Provision for contingencies	2.763	8.075
5330	Depreciation of property, plant and equipment	2.136	2.010
5344	Amortization of goods supplied to third	13	3
5345	Amortization of intangibles	1.234	2.206
54	Transferences	1.007	0
5423	Other Transferences	1.007	0
	SURPLUS (DEFICIT) CAPITAL	83.817	99.846
48	Other income	90.555	82.816
4805	Financial	59.936	59.595
4806	Adjustment for difference in change	16.659	12.195
4807	Utility by the equity method	0	2
4808	Other revenue	4.513	5.267
4810	Extraordinary	3.614	4.961
4815	Prior year adjustments	5.833	796
58	Other expenses	54.436	67.864
5801	Interests	27.874	29.395
5802	Commissions	203	712
5803	Adjustment for difference in change	10.981	21.978
5805	Financial	13.398	15.235
5806	Lost by the equity method	1.225	0
5808	Other ordinary expenses	1.072	1.460
5810	Extraordinary	23	15
5815	Prior year adjustments	-341	-932
	SURPLUS (DEFICIT) FOR THE YEAR	119.936	114.798

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP.

Balance Sheet AT 31 December 2009 (Figures in thousands of dollars)

Code	Count	Period. Current Dic 2009	Period. Current Dic 2008
CURRENT		581.541	591.734
11	Cash	89.778	79.094
1110	Deposits in financial institutions	89.778	78.964
1112	Liquidity Management	-	131
12	Investments and derivatives	240.577	277.046
1201	Liquidity Management investment purposes in debt securities	36.597	0.00
1202	Liquidity Management investment purposes in participative securities	28.622	2.339
1203	Policy investment purposes in debt securities	175.359	274.706
14	Debtors	184.276	160.782
1408	Public Services	89.719	89.119
1420	Progress and advances paid	58.755	43.794
1422	Advances or credit balances for taxes and contributions	7.221	7.118
1424	Resource management delivered	1.600	0
1425	Delivered in guarantee deposits	3.508	332
1470	Other debtors	27.398	24.278
1475	Debt collection default	23.061	22.057
1480	Provision for debtors (Cr)	(27.386)	-25.917
15	Inventories	8.820	9.097
1510	Goods in stock	538	555
1518	Materials for the provision of services	8.099	8.412
1530	Managed by third	555	529
1580	Reserve for protecting inventories	(373)	-399
19	Other assets	58.090	65.714
1901	Actuarial Finance reserve	14.313	36.478
1905	Goods and Services paid by advanced	4.389	3.809
1910	Deferred charges	39.395	25.427
1915	Works and improvements in property of others	14	0
NON-CURRENT		3.339.887	2.971.502
12	Investments and derivatives	5.687	15.442
1203	Investment policy purposes in debt securities	-	9.432
1207	Investment property entities not controlled	367	350
1208	Equity investments in controlled entities	4.720	5.661
14	Debtors	26.529	22.796
1408	Public Services	8.733	5.885
1470	Other debtors	17.796	16.821
16	Property, plant and equipment	2.164.833	1.871.367
1605	Land	130.558	111.071
1610	Livestock	24	23
1615	Construction in progress	380.627	315.750
1635	Movable property in storage	300	210
1637	Property plant and equipment unused	1.994	3.271
1640	Buildings	176.446	163.393
1645	Plants, pipelines and tunnels	894.654	780.145
1650	Networks, lines and cables	1.085.697	920.410
1655	Machinery and equipment	90.861	81.488
1660	Medical and scientific	4.151	3.396
1665	Furniture, fixtures and office equipment	3.805	2.782
1670	Computing and communication equipment	35.867	33.505
1675	Transportation equipment, traction and elevation	29.240	23.994
1680	Equipment room, kitchen, pantry and hospitality	496	483
1685	Accumulated depreciation (Cr)	(669.576)	-568.105
1686	Accumulated depreciation (Cr)	(24)	-23
1695	Provision for protection of property plant and equipment (Cr)	(287)	-425
17	Real profit and public use and historical and cultural	13.845	9.378
1710	Real profit and public use in service	14.389	9.694
1785	Accumulated depreciation of real benefit and public use (Cr)	(545)	-316
19	Other assets	1.129.594	1.052.609
1901	Actuarial Finance reserve	184.028	149.674
1910	Deferred charges	20.810	17.525
1920	Goods supplied to third	36.555	34.908
1925	Accumulated depreciation of goods supplied to third parties (Cr)	(15.436)	(13.911)
1926	Rights Trust	2.800	6.751
1960	Goods	0.097836349	0
1970	Intangibles	64.712	58.078
1975	Accumulated amortization of intangibles (Cr)	(53.144)	(47.520)
1999	Appraisals	889.268	847.109
TOTAL ASSETS		3.921.428	3.563.235
ACCOUNTS DEUDORAS			
8100	Contingent Rights	88.910	21.525
8200	Tax debtors	592.355	560.601
8300	Debtors control	327.281	311.292
8900	Liable by against (Cr)	1.008.547	883.419

Code	Liabilities	Period. Current Dic 2009	Period. Current Dic 2008
CURRENT		114.090	112.910
22	Public credit operations and central bank financing	7.898	20.028
2208	Internal public credit operations long term	0	11.678
2213	Credit operations long-term external public	7.898	8.351
23	Financing operations and derivatives	542	-5
2307	Internal operations of long-term financing	0	172
2311	Derivatives for hedging purposes of public credit operations	542	-178
24	Accounts Payable	41.190	33.173
2401	Acquisition of domestic goods and services	6.697	2.121
2422	Interest payable	4.036	4.978
2423	Commissions payable	61	58
2425	Creditors	62	4.201
2430	Grants allocated	1.316	2.359
2436	Withholding tax and stamp duty	3.791	3.521
2440	Taxes, contributions and fees payable	115	18
2445	Tax-VAT	50	41
2450	Progress and advances received	1.533	1.265
2455	Deposits in guarantee	23.531	14.609
25	Employment obligations and comprehensive social security	13.367	11.285
2505	Salaries and benefits	11.660	9.215
2510	Pensions and pay cash benefits for	1.707	2.070
26	Other bonds and securities issued	0	17
2630	Securities issued	0	17
27	Estimated liabilities	47.209	46.794
2705	Provision for tax liabilities	8.448	8.158
2710	Provision for contingencies	25.796	23.988
2790	Miscellaneous Provisions	12.966	14.608
29	Other liabilities	3.884	1.619
2905	Collected for third	3.884	1.619
NON-CURRENT		1.501.680	1.354.525
22	Public credit operations and central bank financing	253.224	263.306
2208	Public credit operations and central bank financing	234.612	225.112
2213	Credit operations long-term external public	18.612	38.194
23	Financing operations and derivatives	0	775
2307	Internal operations of long-term financing	0	775
24	Accounts Payable	24.941	21.798
2450	Progress and advances received	24.941	20.254
2453	Resources received in administration	0	1.544
27	Estimated liabilities	960.598	835.185
2720	Provision for pensions	721.555	633.658
2721	Provision for bonuses residence in Iceland	127.685	118.209
2790	Miscellaneous Provisions	111.357	83.318
29	Other liabilities	263.118	233.460
2910	Income received in advance	122.295	116.539
2915	Deferred credits	140.822	116.922
TOTAL LIABILITIES		1.615.970	1.467.435
3	EQUITY	2.305.459	2.095.800
32	Institutional equity	2.305.459	2.095.800
3208	Capital tax	433.667	409.809
3215	Reservations	722.274	651.012
3225	Results of earlier	0	-72.132
3230	Year results	119.936	109.394
3235	Surplus for donation	118.648	113.131
3240	Revaluation surplus	889.268	847.109
3243	Surplus by the equity method	32	30
3245	Revaluation of assets	21.847	37.641
3270	Provisions depreciation and amortization (Dt)	-213	-154
TOTAL LIABILITIES AND EQUITY		3.921.428	3.563.235
CREDITOR ACCOUNTS		0	0
9100	Contingent Liabilities	578.973	561.610
9200	Tax Creditors	388.817	370.511
9300	Creditors control	323.681	284.064
9900	Creditor against (DB)	1.291.471	1.236.215

Jorge Enrique Pizano Callejas
General Manager

Johny Jose Garcia Tirado
Corporate Finance Manager

Evangelina Rodriguez Contreras
CFO Accounting
T.P. 26663-T

Frutos del esfuerzo

Cuando el trabajo se convierte en méritos se gana satisfacción. Pero cuando se convierte en sonrisas y resultados la alegría es mucho mayor. Nos gustan los premios, pero nos encantan mucho más los reconocimientos de nuestra gente, porque estamos seguros que es el mayor incentivo para ser la número uno.



- **Gestión de Oro**

Los avances logrados en el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno nos hicieron merecedores del Premio Distrital a la Gestión de Oro.

- **Calificaciones AAA**

Como reconocimiento a nuestra solidez financiera y liderazgo en el sector, la firma Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores, nos otorgó la máxima calificación a la capacidad de pago, emisión de bonos y operación de titularización, por el sólido perfil financiero, la alta calidad crediticia, el bajo nivel de endeudamiento, la estabilidad de los indicadores de rentabilidad y la fuerte capacidad de generación de caja.



- **Sostenibles en todo sentido**

Estar entre las 20 empresas más sostenibles en Colombia, según la Revista Dinero, es fruto de nuestra filosofía de responsabilidad social empresarial, que nos permitió extender el concepto de sostenibilidad más allá de la rentabilidad de la Empresa e integrarlo a la relación con nuestros grupos de interés y el medio ambiente.

- **Por ustedes somos grandes**

Estar en el puesto 44 entre las 100 empresas más grandes de Colombia, según estudio de la revista Semana, demuestra nuestra solidez, buen manejo financiero y altas coberturas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial.

- **Liderazgo en servicios públicos: ANDESCO**

Ser finalistas en tres de las modalidades más importantes del Premio ANDESCO: Responsabilidad Social Empresarial, Entorno de Trabajo y Aplicación de Buen Gobierno Corporativo, demuestran que seguimos consolidando nuestro liderazgo en el sector de los servicios públicos.

- **Buena salud ocupacional**

Nuestra empresa logró la calificación de excelencia en salud ocupacional, seguridad industrial y protección ambiental, otorgada por el Consejo Colombiano de Seguridad.



- **La vida, nuestra mejor recompensa**

Bogotá recibió el Premio América a la Excelencia en el Servicio Público 2009, en la categoría de "Premios de Liderazgo en Salud Pública por la Reducción en la Mortalidad Infantil", lo cual demuestra los avances en cobertura y calidad del agua logrados por nuestra Empresa.

• Adelante en calidad

Nuestra empresa ha seguido rigurosamente los Procesos Empresariales de Certificación de Calidad con el ICONTEC:

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

Renovación y mantenimiento de las certificaciones de:

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





Dar, otra forma de crecer

Cuando se tiene clara la responsabilidad social. Cuando se coloca todo el empeño para llegar a cada rincón de la ciudad, sin importar los retos, viene la satisfacción. Así ha sido siempre. Así será mañana. Nuestras cifras no mienten, son el reflejo de lo que somos y por lo que luchamos. Es otra forma de ver nuestra tarea y de confirmar nuestra grandeza.



Objetivos del Milenio



Erradicar la pobreza extrema y el hambre



Lograr la enseñanza primaria universal



Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer



Reducir la mortalidad infantil



Mejorar la salud materna



Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades



Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente



Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Los Diez Principios del Pacto Global

Derechos Humanos:



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



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



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



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



5 Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



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



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



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



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



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

Tabla de Indicadores GRI
Generales


GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
1 Estrategia					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.			Carta del Gerente General	3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.			Carta del Gerente General	3
2 Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la organización.				8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.				8
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).				26
2.4	Localización de la sede principal de la organización.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	17
2.5	Número de países en los que opera la organización.				18
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.				8
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).				17
				Capítulo 1: Perfil Empresarial	16
2.8	Dimensiones de la organización informante.			Capítulo 5: Desempeño Económico	107
				Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	59
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.			No hubo cambios significativos en el periodo	-
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo			Capítulo 6: Reconocimiento	122
3 Parámetros de la Memoria					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).				
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)			Presentación y Alcance del Reporte	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.				
Alcance y Cobertura de la Memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.			Presentación y Alcance del Reporte	
3.6	Cobertura de la memoria.				
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.				
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.			La información sobre negocios conjuntos no hace parte del alcance de este informe	-
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.			Los cálculos y mediciones han sido tomados de cada área funcional	-
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.				
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en memoria.			Presentación y Alcance del Reporte	

Tabla de Indicadores GRI
Generales

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Índice del Contenido GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.			Capítulo 7: Indicadores	127
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.			No hay una política de verificación externa establecida	-
4 Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés					
4.1	Estructura de gobierno de la organización.				26
4.2	Función del máximo órgano de gobierno.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	24
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.				25
4.4	Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.			Capítulo 2: Desempeño Social - Comunidad	63 - 64
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).				25
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.				30
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	24
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes.				8, 10, 23
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.				31
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.			Los procedimientos de evaluación del desempeño de la Junta Directiva están reglamentados por la Ley	-
Compromiso con Iniciativas Externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.			No hay declaración de un principio de precaución	-
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.			A través de todo el Informe	-
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	14
Participación de los Grupos de Interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.				14
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.				
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	13
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.				






Tabla de Indicadores GRI

Desempeño Económico


GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
-----	-------------	--------------	-------------------------------------	-----------------------	--------

Indicadores Desempeño Económico

Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		  	Capítulo 5: Desempeño Económico	112
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	80
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			Capítulo 4: Económico	113
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			En concordancia con la Ley Tributaria	-

Presencia en el Mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			El salario inicial estándar es aproximadamente 1.4 veces el Salario Mínimo Legal Vigente	-
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Capítulo 5: Desempeño Económico	113
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas			Capítulo 2: Desempeño Social - Comunidad	62
				Capítulo 5: Desempeño Económico	114

Impactos Económicos Indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.			Capítulo 2: Desempeño Social - Comunidad	48
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			Se generan impactos indirectos, pero éstos no han sido cuantificados	-

Desempeño Ambiental

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
-----	-------------	--------------	-------------------------------------	-----------------------	--------

Indicadores Desempeño Ambiental

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	82
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados			No se utilizan materiales reciclados	-

Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Ambiental






















GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Indicadores Desempeño Ambiental					
Materiales					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	84
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.				85
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.			En el periodo reportado no se implementaron programas para la conservación y mejora en la eficiencia energética.	-
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	80
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			En el periodo reportado no se implementaron iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	-
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	16
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			Los impactos generados no son significativamente perjudiciales para el medio ambiente	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			No se reutiliza agua	-
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.			No existen instalaciones o terrenos en áreas no protegidas	-
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.				95
EN13	Hábitat protegidos o restaurados			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	98
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad				100
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.				
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.			El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una actividad que se iniciará en 2010	-

Tabla de Indicadores GRI

Desempeño Ambiental

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	81
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.			Dada la actividad desarrollada se ha estimado que estas emisiones no son significativas	-
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			No existen mediciones al respecto.	-
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.				-
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	87
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			No se registraron derrames	-
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	90
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			No existen impactos significativos a la biodiversidad y/o recursos hídricos producto del vertimiento de aguas de la empresa.	-

Productos y Servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			No existen iniciativas ya que no hay impactos ambientales significativos	-
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías productos.			No aplica por el tipo de producto que es comercializado	-

Cumplimiento Normativo









EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.			No hubo sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el periodo	-
------	--	--	--	--	---

General


EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades organización, así como del transporte de personal.			No existen impactos significativos por la actividad del sector.	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.			Las mediciones discriminadas no se encuentran disponibles	-

Tabla de Indicadores GRI

Desempeño Social

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo					
Empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.				59
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	60
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.				63
Relaciones Empresa / Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	64
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son mínimo de preaviso establecido.			Según la legislación laboral o comercial	-
Salud y Seguridad en el Trabajo					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.				63
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	67
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.				67
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.				63
Formación y Educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	65
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.				66
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.			Las evaluaciones de desempeño se hacen a la totalidad de los trabajadores regularmente	-
Diversidad e Igualdad de Oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	25
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			No hay mediciones disponibles	-

**Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Social**

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Indicadores del Desempeño de Derechos Humanos					
Prácticas de Inversión y Abastecimiento					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			No se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.	-
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.			Los distribuidores y contratistas no han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	33
No Discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			No se han presentado incidentes de discriminación.	-
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos					
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			No hay actividades que pongan en riesgo este derecho.	-
Explotación Infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			No hay actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de explotación infantil.	-
Trabajos forzados					
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			No hay operaciones identificadas que conlleven un riesgo significativo de trabajo forzado.	-
Prácticas de Seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.			No hay información documentada al respecto.	-
Derechos de los Indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.			No ha habido incidentes que pongan en riesgo estos derechos.	-
Indicadores del Desempeño de Sociedad					
Comunidad					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.			Capítulo 2: Desempeño Social - Comunidad	39

**Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Social**

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Corrupción					
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			No hay mediciones disponibles	-
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.			A todos los trabajadores en su proceso de inducción se les inculca la aplicación del Código de Conducta y los reglamentos internos y legislación nacional.	*
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			En el periodo reportado no hubo incidentes de corrupción	-
Política Pública					
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".			Todas las actividades tiene como fin obedecer a a políticas públicas	-
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.			No existen aportes de esta índole.	-
Comportamiento de Competencia Desleal					
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.			Ninguna acción fue implementada con relación a prácticas monopólicas o contra la libre competencia	-
Cumplimiento Normativo					
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			Capítulo 5: Desempeño Económico	116
Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad Sobre el Producto					
Salud y Seguridad del Cliente					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.			Capítulo 2: Desempeño Social - Comunidad	51
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo	-
Etiquetado de Productos y Servicios					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			Todas la comunicaciones e informaciones que estén reglamentadas por la Ley	-
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.			Capítulo 2: Desempeño Social - Comunidad	46

Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Social

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Comunicaciones de Marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.			Los programas de cumplimiento de las leyes y de adhesión a iniciativas voluntarias son descritos en la página web y otros medios de comunicación corporativos	-
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante el período reportado no hubo sanciones de este tipo	-
Privacidad del Cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			Durante el período reportado no se recibió ningún reclamo formal.	-
Cumplimiento Normativo					
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			Capítulo 5: Desempeño Económico	116

Formulario de retroalimentación

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

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

- Trabajadores
- Proveedores / Contratista
- Clientes
- Comunidad
- Entes de Control
- Organismo de control del Estado
- Organización No Gubernamental (social o medioambiental)
- Medio de comunicación
- Analista de responsabilidad social
- Otro. ¿Cuál? _____

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

- Presentación y Alcance
- Carta del Presidente

- Capítulo 1: "Conocernos el primer paso. Perfil Empresarial"
- Capítulo 2: "Buscando bienestar, generando confianza. Desempeño Social - Comunidad"
- Capítulo 3: "Un equipo que compite. Desempeño Social - Trabajadores"
- Capítulo 4: "Fé en nuestra tierra. Desempeño Ambiental"
- Capítulo 5: "Cuentas claras. Desempeño Económico"
- Capítulo 6: "Frutos del esfuerzo. Reconocimiento"
- Capítulo 7: "Dar otra forma de crecer. Indicadores"

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

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

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

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

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



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

Luis Fernando Ulloa Vergara
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
lfulloa@acueducto.com.co
Av. Calle 24 No. 37-15
(571) 344 7000
Bogotá D.C., Colombia

¿Qué se necesita para ser la número uno?

Para ser el alma y vida de esta ciudad se necesita dar lo mejor que hay dentro de cada uno. Se necesita trabajar con responsabilidad sin esperar nada a cambio, sólo ir en la búsqueda del bienestar y mejor futuro.

Ser los primeros no es solamente un mérito, también es un reto. Es levantarse cada día a competir hombro a hombro contra la dificultad, y ganarle la batalla. Porque garantizar agua pura de las más altas calidades en Latinoamérica, no es ni ha sido tarea fácil, pero hemos sabido bien convertir nuestra historia de 122 años, en experiencia. Hoy Bogotá está tranquila porque tiene una empresa que se anticipa al mañana, garantizando vida hasta el año 2038.

Para ser la número uno se deben asumir pequeños y grandes retos con la misma importancia y profesionalismo. Se deben proteger cientos de especies nativas y los nacimientos de agua en páramos certificando pureza. Se debe trabajar en equipo y competir entre nosotros mismos sin olvidar que somos una sola familia. Se debe aprovechar el ayer, pero no quedarse en él y trascender al mañana sin olvidar el presente.

Ser la empresa de servicios públicos número uno de Colombia, es un compromiso que nos llena de orgullo, sobre todo cuando llegamos hasta países como Argentina o Méjico a donde hemos llevado nuestra bandera de conocimiento y liderazgo.



**Primera Empresa
de Servicios Públicos
en Colombia.**



Previsión Ingeniería Educación



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

WWW.ACUEDUCTO.COM.CO