amb
ACUEDUCTO METROPOLITANO
DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

www.amb.com.co

Informe de Responsabilidad Social 2009

Informe de Responsabilidad Social 2009

3 Editorial

5 Nuestra Empresa

15 Ambitos de la responsabilidad social empresarial

17 1. Entorno de Trabajo

39 2. Entorno de Mercado

45 3. Desempeño Ambiental

53 4. Desempeño Social

63 5. Gobierno Corporativo

67 Para Destacar

68 Indice de contenido GRI

"Construimos futuro con acciones que fomenten el desarrollo de la comunidad."

La Responsabilidad Social hace parte del modo de gestión integral de la empresa, que podemos caracterizar como Gestión de Impactos humanos, sociales y ambientales, que la actividad de la organización genera, en un esfuerzo constante por abarcar y satisfacer los intereses de todos los afectados potenciales.

El principio básico de la Responsabilidad Social es que, no obstante la libertad de acción e iniciativa que caracteriza a una organización en nuestro mundo democrático y de libre mercado, no podemos contentarnos con sólo defender nuestros intereses corporativos propios dentro del marco legal vigente, abandonando a su suerte las consecuencias secundarias, y los impactos que generan nuestras acciones en el entorno social y ambiental.

La ética de la Responsabilidad por los efectos que genera nuestra presencia en el mundo, nos exige preocuparnos por el presente y el futuro, ser actores partícipes de la solución de los problemas de nuestra sociedad. El interés corporativo bien entendido no puede dejar de ser sensible a la sociedad en la cual se desarrolla la organización, y tiene que reconocer las "intersolidaridades" que nos unen a todos.

En el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga la Responsabilidad Social se proyecta como una exigencia ética y una estrategia de desarrollo para el fortalecimiento organizacional, que busca responder por sus acciones y consecuencias en el mundo y atender las necesidades y compromisos de las partes interesadas o afectadas por dichas acciones y consecuencias.

A través de la Gestión Integral corporativa representada en el Plan Estratégico de Gestión 2008-2012 "AGUA PARA EL FUTURO RESPONSABILIDAD DE TODOS", la Alta Dirección del amb soporta su compromiso de Responsabilidad Social con sus partes interesadas a través de elementos integradores con el componente ambiental, legal, técnico, comercial, económico, social y comunitario, orientados a la construcción y logro del compromiso de Todos los responsables en el fortalecimiento del amb.

El amb y sus Accionistas

Es deber del amb incrementar su valor y mantener prácticas de Buen Gobierno.

El amb y la Comunidad

En el amb garantizamos a la Comunidad en general, que la prestación del servicio público domiciliario de acueducto cumpla con los parámetros establecidos en la normatividad legal vigente.

Todas nuestras actuaciones y decisiones las tomamos imparcialmente, con fundamento en hechos verificables, las cuales pueden ser controvertidas por la comunidad cuando lo soliciten.

En el amb promovemos la participación de las Comunidades por medio de la capacitación en

temas afines, y permitimos que éstas realicen un efectivo Control Social a la gestión del amb.

El amb, los trabajadores y sus familias

En el amb respetamos y nos comprometemos con nuestros trabajadores y sus familias, garantizando las mejores condiciones laborales y de bienestar, promoviendo el talento humano, capacitando a los empleados para ampliar sus conocimientos en función de mejorar su desempeño y contribuir así al mejoramiento de la empresa; de igual forma, tratamos a los trabajadores con amabilidad y dignidad, escuchamos y consideramos las sugerencias de los mismos, con el propósito de lograr el recíproco compromiso.

El amb y los Órganos de Control

En el amb comunicamos ampliamente en forma veraz y oportuna los resultados de nuestra gestión y facilitamos el libre examen por parte de los Órganos de Control, Vigilancia y Regulación ; actuamos para que los resultados obtenidos sean verificables.

El amb y los Medios de Comunicación

En el amb mostramos a los Medios de Comunicación nuestra gestión de manera verídica, oportuna y clara, para que éstos sean divulgados en forma amplia.

El amb, los Contratistas y Proveedores

En el amb establecemos y mantenemos con los Contratistas y Proveedores, una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respecto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los productos, bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de nuestra Misión.

El amb y el Medio Ambiente

Los trabajadores del amb somos conscientes de la importancia y cuidado del Medio Ambiente y sus Recursos, por lo que contribuimos a mejorar las condiciones ambientales en las instalaciones creando mecanismos eco ambientales que mitiguen nuestros impactos, siendo amigables con el entorno.

El crecimiento del amb corresponde al esfuerzo de Todos, por ello nuestras acciones nos permitirán ofrecer día a día, agua potable domiciliaria y servicios de calidad y así alcanzar nuestros postulados corporativos mediante el direccionamiento de los esfuerzos de la gestión, en objetivos estratégicos orientados al logro de:

Apropiación Ciudadana
Gestión Integral Empresarial
Usos, Demanda y Oferta del Agua Potable
Aseguramiento de Ingresos
Sostenibilidad Ambiental

ampliación de mercados
mejora continua
buen gobierno

Por ello, el "Plan Estratégico de Gestión del amb 2008-2012", además de contemplar estos objetivos, desagrega estrategias, programas y proyectos que agregan valor a la calidad a la gestión corporativa, de igual forma mantiene como propósito fundamental la consulta, el conocimiento, la capacidad y responsabilidad de Todos, para lograr el planteamiento de renovadas fórmulas de gestión y de concertación social conducentes al logro de la sostenibilidad del recurso hídrico disponible, elemento esencial para la vida y razón de ser del amb.

GERMAN AUGUSTO FIGUEROA GALVIS
Gerente General

NUESTRA EMPRESA

NATURALEZA JURÍDICA
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP amb

El amb es una empresa de servicios públicos domiciliarios, de nacionalidad colombiana, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de sociedad por acciones.

Se encuentra regulado por la ley 142 de 1994, por las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reglamenten; por los estatutos del acueducto y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a las sociedades anónimas.

Su nombre está seguido por las letras ESP, que significan Empresa de Servicios Públicos. Su duración será de carácter indefinido, pero podrá disolverse y liquidarse en los casos y bajo los procedimientos establecidos por la ley y en los estatutos del acueducto.

Propósito empresarial

Nuestro propósito empresarial es la Prestación de los servicios domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, así como las actividades complementarias al mismo en las localidades que integran el área Metropolitana de Bucaramanga y demás municipios vecinos a los cuales se extienda la prestación de estos servicios, y, en general, en cualquier lugar del país o del exterior, que, por vía contractual, se convenga en esta gestión.

Producir y distribuir aguas con valor agregado en forma complementaria y venta de energía en la medida en que su infraestructura genere este producto.

Prestar servicios de asesoría y asistencia de carácter técnico, operativo, comercial, administrativo e institucional a sistemas de acueducto y saneamiento básico.

Participar como socia de otras Empresas de Servicios Públicos.

Asociarse con personas nacionales o extranjeras, formar consorcios, uniones temporales o cualquier tipo de asociación que la Ley permita.

Valores corporativos

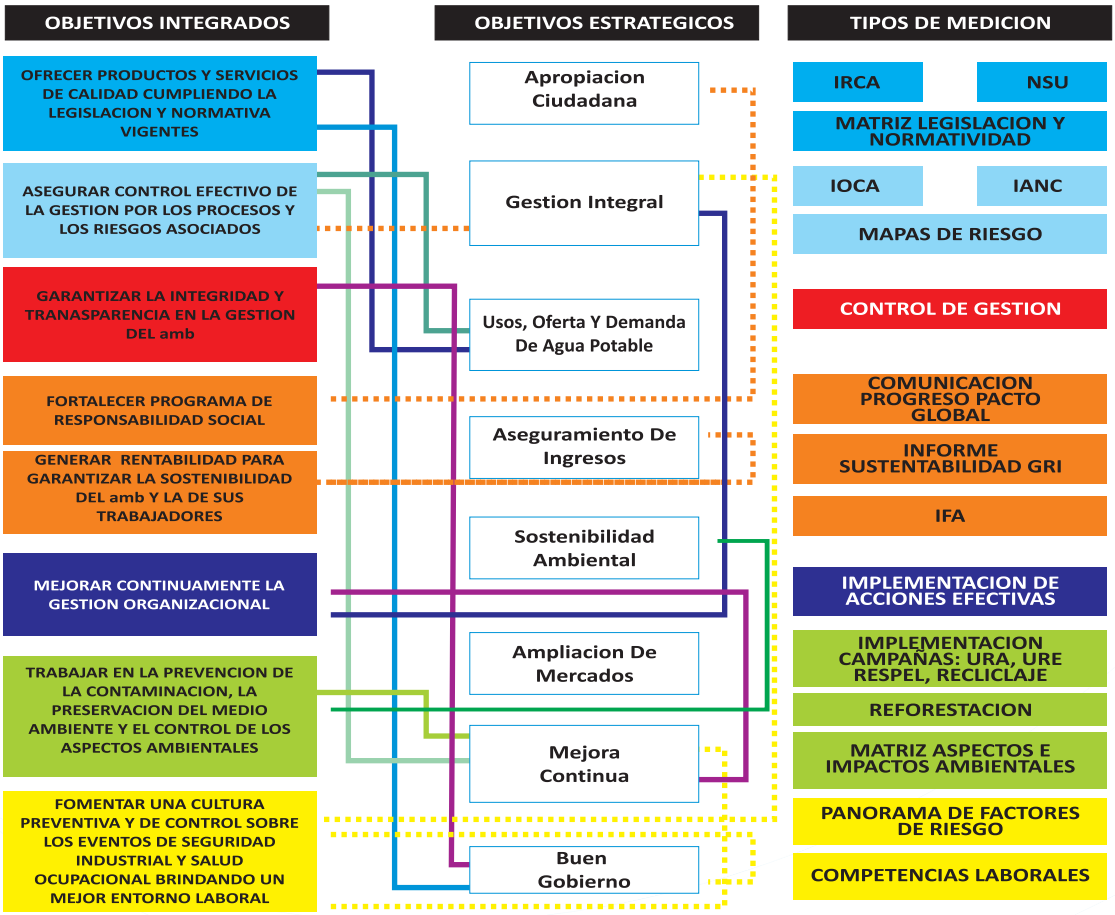
Calidad	Eficiencia
Honestidad	Compromiso Ambiental
Disciplina	Responsabilidad Social
Cumplimiento	Transparencia

Política y objetivos del sistema integrado de gestión

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) como organización líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios y en el marco de relaciones de cooperación y beneficio mutuo, ofrece a sus partes interesadas productos y servicios de calidad, cumpliendo con la legislación y normativa vigentes.

Comprometido con la mejora continua y como empresa Socialmente Responsable, el amb asegura la gestión transparente y efectiva de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio. Trabaja en la prevención de la contaminación, la preservación del Medio Ambiente y el control de sus aspectos ambientales.

Fomenta una cultura preventiva y de control sobre los eventos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de su personal, brindando un mejor entorno laboral.



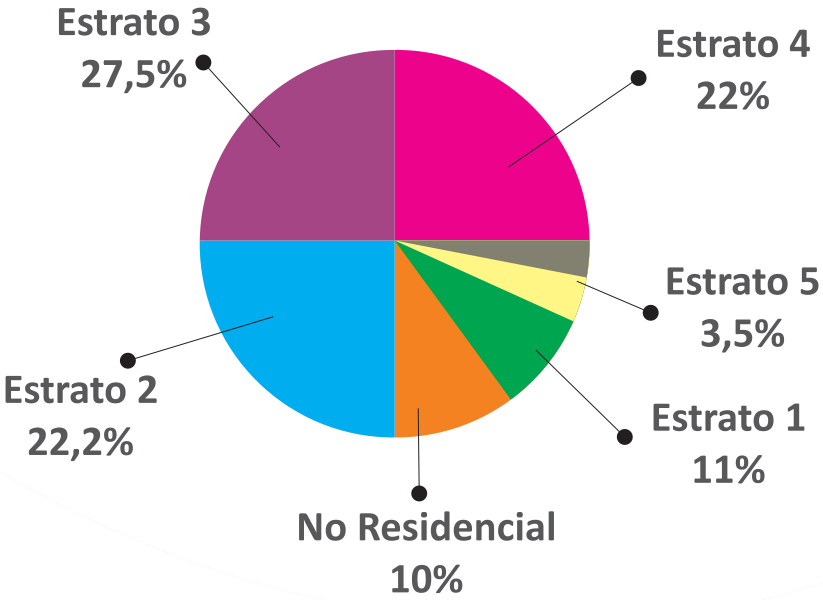
Alcance de Nuestras actividades

Operación, Prestación y Administración del Servicio Público Domiciliario de Acueducto.
Facturación y Cobranzas de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
Diseño en Sistemas de Acueducto

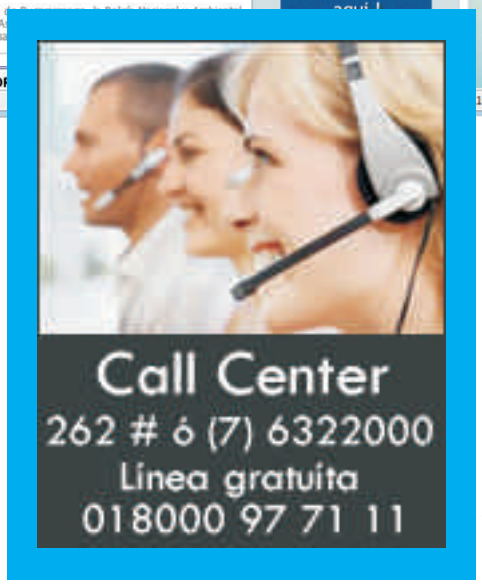
Población atendida

El amb actualmente atiende 208.344 suscriptores, la mayoría de nuestros clientes pertenecen al sector residencial de área metropolitana de Bucaramanga.

DISTRIBUCIÓN DE SUSCRIPTORES USO RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL



Canales de comunicación con nuestras partes interesadas



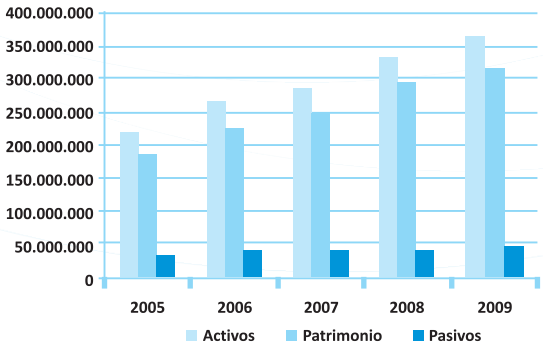
	CANALES GENERALES DE INFORMACION	CANALES SELECTIVOS DE INFORMACION	CANALES DE PARTICIPACION
	Pagina Web	**Call center**	**Encuestas**
USUARIOS Y SUSCRIPTORES	Informe de gestión Informe de Responsabilidad Social Informe de Pacto Global Informe de Rendición de Cuentas Contrato de condiciones uniformes	Contacto Directo con nuestros asesores Notas de prensa Folletos Rueda de prensa Avisos informativos en medios de comunicación Notas informativas en la página web Programas de Radio y Television Publicidad (Vallas) Cartas	Sondeo opinión Call center línea de atención al cliente Contacto directo con nuestros asesores Reuniones de participación con la comunidad Cartillas educativas Formato de PQR Comuntador
	Pagina Web	**Actas de Asamblea**	**Encuestas**
	Informe de gestión Informe de Responsabilidad Social Código de Bueno Gobierno Informe de Rendición de Cuentas	Informes Rueda de prensa Avisos informativos en medios de comunicación Notas informativas en la página web Actas de asamblea Publicidad Programas de Radio y Television Correo electronico Notas de prensa Cartas	Reuniones Juntas Directivas Comités Asambleas Call center Sugerencias Videos informativos Código de Buen Gobierno Código de Etica y Conducta empresarial Actos de Gerencia Conmutador
ACCIONISTAS	**Pagina Web**	**Notas de prensa**	**Encuesta de Clima laboral**
	Informe de gestión Intranet Folletos Boletín electrónico Carteleras Informe de Responsabilidad Social Boletín informativo	Informes Rueda de prensa Avisos informativos en medios de comunicación Notas informativas en la página web Publicidad (Vallas) Programas de Radio y Television Correo interno Correo electronico Cartas	Reuniones primarias Comités Buzón de sugerencia Convención Colectiva Talleres, Seminarios y Capacitaciones Carteleras Diálogos con el Gerente Cartillas educativas Informativo amb Código de Buen Gobierno Manual de Transparencia en el Ejercicio Empresarial Codigo de Etica y Conducta empresarial Evaluación de Desempeño Cartilla de Reglamentación de los Servicios Médicos Memorandos Programas de capacitacion de Induccion y Reinduccion Flash informativos en los equipos (K) publico Reuniones del comite de Copaso Conmutador
	Pagina Web	**Notas de prensa**	**Informe de Rendición de Cuentas**
EMPLEADOS	Informe de gestión Intranet Boletín electrónico Carteleras Informe de Responsabilidad Social	Informes Rueda de prensa Avisos informativos de prensa Notas informativas en la página web Cartas Publicidad	Reuniones Buzón de sugerencia Call center Asamblea de Pensiones Convenio de colaboración con la Asociación de Pensionados del amb para la recreación y actividades deportivas Talleres y Actividades Recreativas Convención Colectiva
	Pagina Web	**Guía de proveedores**	**Reuniones**
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Informe de gestión Informe de Responsabilidad Social	Avisos informativos de prensa Notas informativas en la página web Comunicaciones especiales Pliego de contratos Publicidad Programas de Radio y Televisión Cartas	Buzón de sugerencia Call center Línea de atención Intranet Guia Ambiental para la construcción y reposición de redes de acueducto Guía informativa Codigo de Buen Gobierno Manual de interventoría Videos informativos Rendición de cuentas Programas específicos
	Pagina Web	**Notas de prensa**	**Reuniones con la comunidad**
COMUNIDAD	Informe de gestión Informe de Responsabilidad Social Informe de Rendición de Cuentas	Informes Rueda de prensa Avisos informativos de prensa Notas informativas en la página web Publicidad	Guía Informativa Actividades en los barrios Guia ambiental Capacitaciones
	Pagina Web	**Notas de prensa**	**Reuniones**
ENTIDADES ESTATALES	Informe de gestión Informe de Responsabilidad Social	Informes Rueda de prensa Notas informativas en la página web Publicidad Programas de Radio y Television Cartas	Comités Call center Videos informativos Codigo de Etica y Conducta empresarial Codigo de Etica y Conducta empresarial
	Pagina Web	**Notas de prensa**	**Código de Buen Gobierno**
ENTES DE CONTROL	Informe de gestión Informe de Responsabilidad Social Informe de Rendición de Cuentas	Informes Rueda de prensa Avisos informativos de prensa Notas informativas en la página web Publicidad Cartas	Comités Videos informativos Manual de Transparencia en el Ejercicio Empresarial Codigo de Etica y Conducta empresarial Call center Sugerencias Videos informativos

INFORMACIÓN FINANCIERA

El amb busca garantizar la sostenibilidad financiera y cumple con sus partes interesadas, lo cual se evidencia en la generación de utilidades alcanzando su máximo nivel en los últimos años superando las metas presupuestadas.

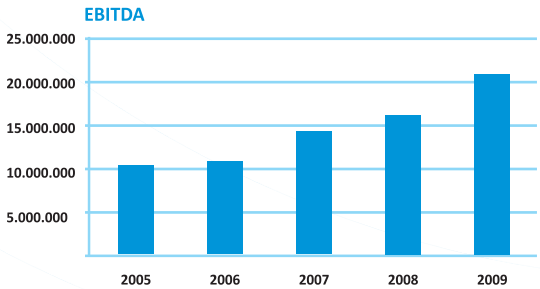
INDICADOR	EXPRESION	2009	EXPLICACION DEL INDICADOR
LIQUIDEZ:			
RAZON CORRIENTE	(VECES)	1,45	Capacidad de la compañía para hacer frente a sus deudas a corto plazo.
ENDEUDAMIENTO:			
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO TOTAL	%	13,00%	Gran comportamiento de este indicador, alcanzando en el 2009 los niveles mas bajos del quinquenio.
ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO	%	65,40%	Porcentaje de deuda con terceros cuyo vencimiento es en el corto plazo
ENDEUDAMIENTO A LARGA PLAZO	%	34,60%	Representa el porcentaje de deuda con terceros cuyo vencimiento es en el mediano y largo plazo
ACTIVIDAD:			
ROTACION DE CARTERA COMERCIAL	Días	43	Indica el número de días que en promedio rota la cartera comercial en el año.
ROTACION DE PROVEEDORES	Días	30	Indica el numero de días que en promedio la compañía tarda en cancelar sus cuentas a los proveedores
RENTABILIDAD:			
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	%	14.00%	Capacidad de la compañía en el manejo de sus ventas, para generar utilidades brutas, es decir, antes de gastos de administración, de ventas, otros ingresos, otros egresos e impuestos
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	%	3,59%	Representa el rendimiento de la inversión de los accionistas
RETORNO OPERACIONAL SOBRE ACTIVOS (ROA)	%	3,13%	Mide cada peso invertido en activo total, cuanto genera de utilidad neta.

Las tendencias de las cuentas principales del Balance General, ratifican para el periodo de los últimos cinco años, la consolidación patrimonial como producto del sostenido fortalecimiento de los activos y el moderado crecimiento de los pasivos, según se muestra en miles de pesos:



CUENTAS DEL BALANCE A 31 DE Diciembre de 2009	
CONCEPTO	**Miles de $**
ACTIVOS	363.308.054
PASIVOS	47.110.665
PATRIMONIO	316.197.389

El margen EBITDA, definido como la determinación de utilidad obtenida sin considerar los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables que no implican salida de dinero en efectivo, como las depreciaciones y las amortizaciones, muestra para el último quinquenio, el siguiente nivel de fortalecimiento, en miles de pesos:



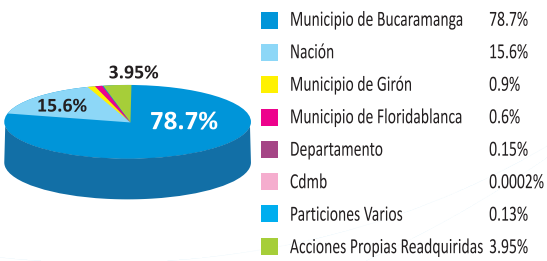
El resultado del Estado de Superávit para el periodo enero 1 a 31 de diciembre de 2009, cierra con una utilidad neta de $ 11.356 millones, para una ganancia neta por acción de $40,37, sin incluir las acciones propias readquiridas. El resumen del Estado de Superávit, muestra en miles de pesos:

CONCEPTO	2009	2008	$\Delta_{2009-2008}$
Ingresos Operacionales	86.574.981	76.381.301	13,35%
Costos de Ventas	46.159.036	42.174.848	9,45%
Ganancia Bruta	**$ 40.415.945**	**$ 34.206.453**	**18,15%**
Administración y Generales	25.374.997	23.790.959	6,66%
Provisiones y Depreciaciones	2.923.192	1.042.159	180,49%
Ganancia Operacional	**$ 12.117.756**	**$ 9.373.335**	**29,28%**
Gastos Financieros	357.207	955.329	-62,61%
Ingresos Financieros	844.052	574.773	46,85%
Ingresos - Egresos no Operacionales	4.774.285	4.685.415	1,90%
Ganancia antes de impuestos	**17.378.886**	**13.678.194**	**27,06%**
Menos Provisión Impuesto de Renta	6.022.813	4.741.535	27,02%
Ganancia Neta	**$ 11.356.073**	**$ 8.936.659**	**27,07%**

Nuestros accionistas

Actualmente nuestra composición accionaria se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Composición accionaria



Somos conscientes del compromiso de proporcionar rentabilidad a nuestros accionistas, generando valor al negocio, teniendo en cuenta los valores y principios corporativos, basándonos en un marco de confianza y transparencia de acuerdo a los códigos de buen Gobierno, de ética y conducta empresarial.

PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	2009	2008	△ 2009-2008
Capital	29.285.258	29.285.258	0,00%
Prima en colocación de Acciones	35.356.810	35.356.810	0,00%
Reservas	28.466.524	19.529.865	45,76%
Resultado del Ejercicio	11.356.073	8.936.659	27,07%
Superávit por Donaciones	14.136.650	11.034.849	28,11%
Superávit por Valorizaciones	197.596.074	192.150.328	2,83%
Total del Patrimonio de los Accionistas	**$ 316.197.389**	**$ 296.293.769**	**100%**

Nuestros usuarios

	2005	2006	2007	2008	2009
Suscriptores	185.353	190.430	195.167	200.618	208.344
Población	931.525	948.977	928.301	945.07	954.234
% increm. susc.	2.46%	2.74%	2.49%	2.79%	3.85%

Según se observa en el gráfico, el incremento de los suscriptores a Diciembre de 2009 es del 3.85%, cifra que supera a la registrada en los últimos siete años.

El amb los objetivos del milenio

Hace nueve años, los líderes del mundo establecieron un conjunto de objetivos a largo plazo para liberar a una gran parte de la humanidad de las trabas de la pobreza extrema, el hambre, el analfabetismo y las enfermedades. Establecieron metas para lograr la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer, la sostenibilidad medioambiental y una alianza mundial para el desarrollo. En pocas palabras, aprobaron un plan para un mundo mejor y prometieron no escatimar esfuerzos en la materialización de esa visión.

El amb consciente del papel que representa ante la comunidad en la prestación de un servicio básico esencial y el suministro de un líquido vital como es el agua, ha enmarcado su responsabilidad social en los ocho principios de Desarrollo del Milenio:
En la erradicación de la pobreza y el hambre, así como en el logro de enseñanza primaria universal, el amb trabaja en brindar acceso al servicio de acueducto a través de convenios y acuerdos; y ha generado empleo local bajo condiciones de seguridad y salud integral.
El amb promueve la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en los diferentes niveles establecidos.
A través del suministro de agua apta para el consumo humano con un índice de riesgo cero, el amb contribuye con la reducción de la mortalidad infantil y la mejora de la salud materna.
El despliegue de campañas verbales y escritas permite al amb promover la necesidad de Combatir el VIH/sida, el paludismo y otras
Enfermedades endémicas.
Al entender el agua como nuestra razón de ser y por lo tanto trabajar en su protección, el amb garantizar la sostenibilidad ambiental desde las perspectivas rural, urbana y corporativa.
Finalmente, a través de la participación en políticas públicas, el amb busca fomentar alianzas para el desarrollo.

Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial

Segundo Lugar al Premio a la Responsabilidad Social Empresarial 2009, Categoría Medianas o Pequeñas Empresas, otorgado por Andesco, resultado que se dio a conocer durante el XI Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos Domiciliarios que se cumplió en Cartagena de Indias.

Fue reconocida como una de las tres mejores empresas en Desempeño Ambiental, categoría en la que participaron 45 compañías nacionales.

Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial
en los Servicios Públicos Domiciliarios Año 2009

Finalista al premio en:

"Mejor Desempeño Ambiental"

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. - amb

Proyecto: "Integración ambiental del Parque del Agua como componente paisajístico de la ciudad de Bucaramanga"

Andesco

Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial
en los Servicios Públicos Domiciliarios Año 2009

Finalista en la Categoría:

"Mejor Empresa Pequeña o Mediana de Servicios Públicos Domiciliarios, Alcaldía u Organización Pequeña o Mediana Legalmente Establecida que presta Servicios Públicos Domiciliarios"

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. "amb"

Andesco

Certificaciones de Calidad

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
ICONTEC
hereby certify that the organization

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE
BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

Diagonal 32 No. 30A-51 Bucaramanga, Santander. Planta Bosconia Kilometro 3 Vía Malaña Bucaramanga, Santander. Planta La Flora Kilometro 2 Vía Malaña Bucaramanga, Santander. Planta Floridablanca Altos de Caracolí Floridablanca, Santander
(Colombia)

for the following field of activities:

Operación, prestación y administración del servicio público domiciliario de acueducto. Facturación y cobranzas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Diseño de sistemas de acueducto
Operation, provision and management of the Public service of aqueduct. Billing and collect of water supply, sewer system and cleanliness service. Design of aqueduct systems

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2010-02-17
Validity date: 2013-02-16

Registration Number: CO-SC 3642-1

Rene Wenner
President of IQNet

Fabio Tobón
Executive Director of ICONTEC

ICONTEC

ICONTEC
CERTIFICADO
ISO 9001

ICONTEC certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC certifies that the Quality Management System of:

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE
BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

Diagonal 32 No. 30A-51 Bucaramanga, Santander. Planta Bosconia Kilometro 3 Vía Malaña Bucaramanga, Santander. Planta La Flora Kilometro 2 Vía Malaña Bucaramanga, Santander. Planta Floridablanca Altos de Caracolí Floridablanca, Santander
(Colombia)

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008 - NTC-ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

Operación, prestación y administración del servicio público domiciliario de acueducto. Facturación y cobranzas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Diseño de sistemas de acueducto
Operation, provision and management of the Public service of aqueduct. Billing and collect of water supply, sewer system and cleanliness service. Design of aqueduct systems

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC 3642-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2008-02-16
Approval Date:
Fecha Última Modificación:
Last Modification Date:
Fecha de Renovación: 2010-02-17
Renewal Date:
Fecha de Vencimiento: 2013-02-16
Expiration Date:

Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC

ICONTEC certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC certifies that the Quality Management System of:

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE
BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

Diagonal 32 No. 30A-51 Bucaramanga, Santander. Planta Bosconia Kilometro 3 Vía Malaña Bucaramanga, Santander. Planta La Flora Kilometro 2 Vía Malaña Bucaramanga, Santander. Planta Floridablanca Altos de Caracolí Floridablanca, Santander
(Colombia)

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

NTCGP 1000:2004

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

Operación, prestación y administración del servicio público domiciliario de acueducto. Facturación y cobranzas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Diseño de sistemas de acueducto
Operation, provision and management of the Public service of aqueduct. Billing and collect of water supply, sewer system and cleanliness service. Design of aqueduct systems

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SP 159-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2010-02-17
Approval Date:
Fecha Última Modificación:
Last Modification Date:
Fecha de Renovación:
Renewal Date:
Fecha de Vencimiento: 2013-02-16
Expiration Date:

Director Ejecutivo
Executive Director

La política corporativa por la calidad del producto ofrecido y los servicios prestados, se evidencia en el concepto favorable del ICONTEC, al haber sido evaluados y aprobados los requisitos especificados en la norma NTC ISO 9001:2008 durante la Auditoria de renovación para la operación y administración del servicio público domiciliario de acueducto, facturación y cobranzas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con vigencia hasta el 20 de febrero de 2012 según certificado SC 3642-1.

Año	Certificación /Acreditación	Alcance
2006	Certificación Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2000	Proceso de Tratamiento
2007	Seguimiento de certificación y ampliación del alcance NTC ISO 9001:2000	Captación, Tratamiento, Distribución y Atención Técnica Domiciliaria
2008	Seguimiento y cambio de alcance NTC ISO 9001:2000	Operación, prestación y administración de servicio de acueducto. Facturación y cobranzas de acueducto, alcantarillado y aseo.
2009	Renovación NTC ISO 9001:2008	Operación, prestación y administración de servicio de acueducto. Facturación y cobranzas de acueducto, alcantarillado y aseo.

La alta Dirección se encuentra comprometida en proporcionar las herramientas necesarias para el desarrollo del sistema de gestión integrado que asegure la calidad de nuestros productos y servicios, comprometida con el Medio Ambiente y proteja a sus trabajadores, de igual manera en la generación de oportunidades de mejoras para la organización.

AMBITOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. ENTORNO DE TRABAJO

2. ENTORNO DE MERCADO

5. GOBIERNO CORPORATIVO

3. DESEMPEÑO AMBIENTAL

4. DESEMPEÑO SOCIAL

1. ENTORNO DE TRABAJO

Salud Ocupacional

Formación

Derechos Humanos

Gestión de la cadena de valor

Diversidad e inclusión

Equidad de Genero

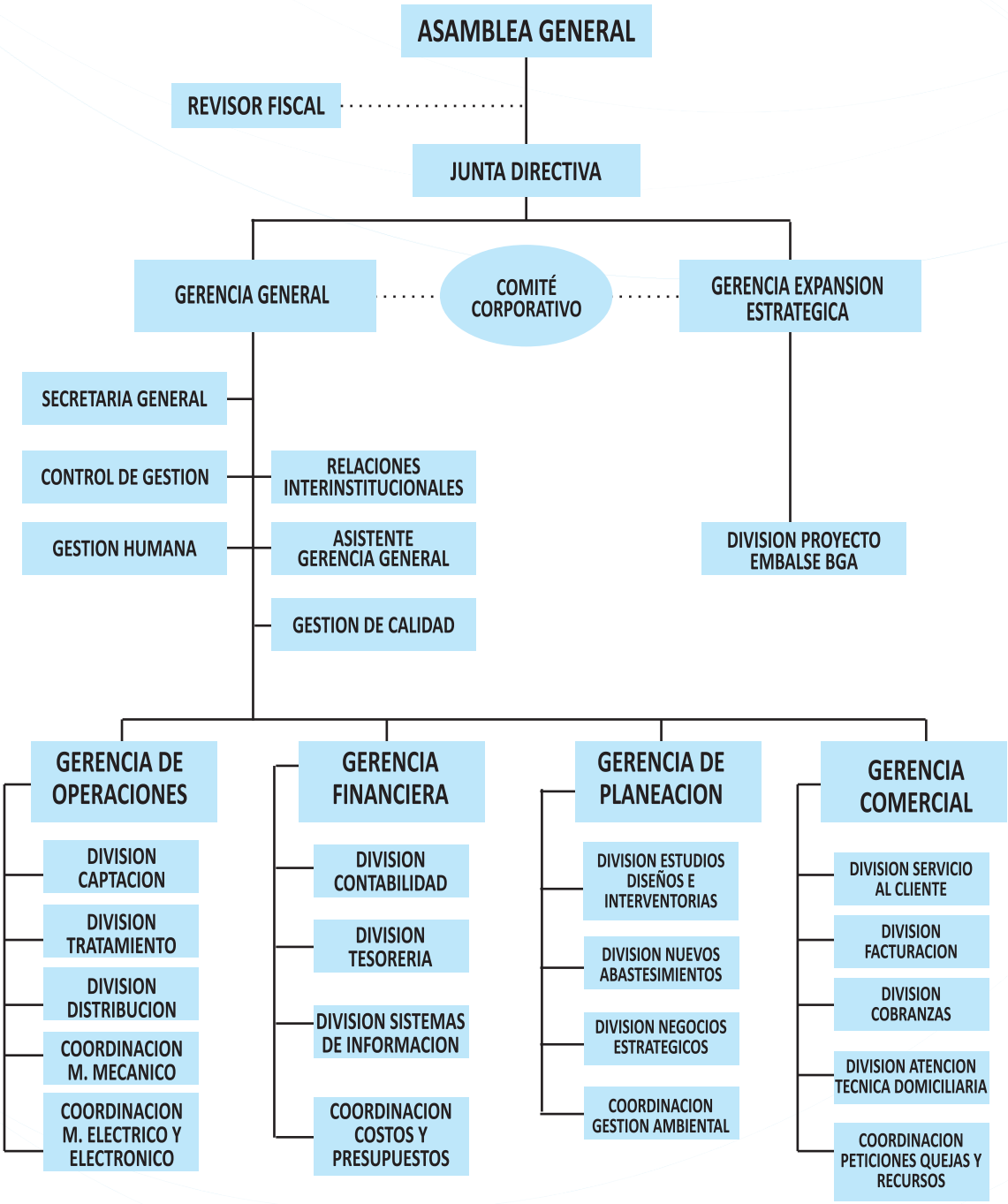
Gestión participativa

Remuneración

Comunicación interna

Clima Organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

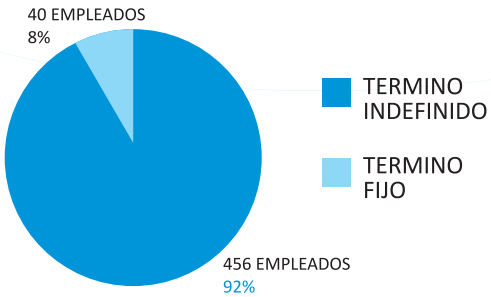


NUESTROS PUBLICOS INTERNOS

Características sociolaborales

Número total empleados	496
Empleados fijos	40
Empleados Indefinidos	456

Tipo de contrato



Estado civil

ESTADO CIVIL	M	%	H	%	Total	%
Soltero(A)	57	43%	93	26%	150	30%
Casada(A)	59	44%	220	61%	279	56%
Unión Libre	8	6%	43	12%	51	10%
Viudo(A)	3	2%	1	0,3%	4	1%
Separado(A)	6	5%	6	1%	12	2%
TOTALES	**133**	**100%**	**363**	**100%**	**496**	**100%**

Tiempo de servicios

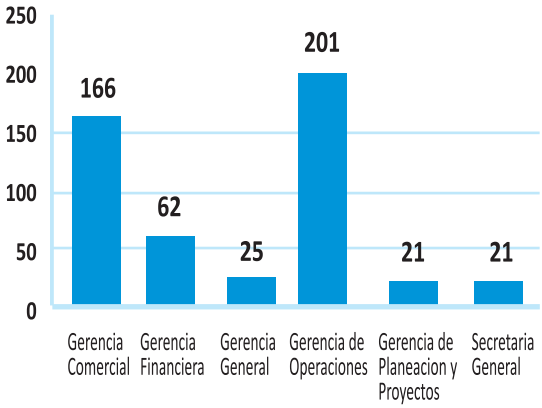
TIEMPO DE SERVICIO	M	%	H	%	Total	%
0 a 5 años	72	54%	156	42%	228	46%
5 a 10 años	40	30%	108	30%	148	30%
10 a 15 años	3	2%	24	7%	27	5%
15 a 20 años	15	11%	27	8%	42	8%
> 20	3	2%	48	13%	51	10%
TOTALES	**133**	**100%**	**363**	**100%**	**496**	**100%**

Discriminación por genero

Trabajadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Hombres	363	73%
Mujeres	133	27%
TOTALES	496	100%

Mujer cabeza de familia:
60 mujeres del amb son mujeres cabeza de familia lo que representa el 45,11% del total de las mujeres.

Distribución por Area de trabajo



Nivel educativo

Nivel educativo	M	%	H	%	Total	%
Formación avanzada	10	8%	7	2%	17	3%
Primaria	5	4%	29	8%	34	7%
Secundaria	30	23%	202	56%	232	47%
Técnica	27	20%	37	10%	64	13%
Universitaria	61	46%	88	24%	149	30%
TOTAL	**133**	**100%**	**363**	**100%**	**496**	**100%**

Plan de inducción: En el año 2009, 50% de nuestros colaboradores participaron en procesos de inducción y reinducción

Formando Nuevos talentos

PRACTICAS UNIVERSITARIAS	No.de Estudiantes	%
Estudiantes de tecnologías	11	17
Estudiantes Universitarios	53	83
Total	**64**	**100**

APRENDICES SENA	No.de Estudiantes	%
Etapa lectiva	16	25
Etapa productiva	49	75
Total	**65**	**100**

Salarios (SMLV):

SALARIOS (SMLV)	No. De empleados	%
1 a 2	21	4%
2 a 4	367	74%
4 a 6	54	11%
Mayor 6	54	11%
TOTAL	**496**	**100%**

Régimen laboral aplicable:

El artículo 41 de la Ley 142 de 1994, consagra que las personas que presten sus servicios a las Empresas de Servicios públicos, privadas o mixtas, tienen el carácter de trabajadores particulares y estarán sometidas a las normas del Código Sustantivo de Trabajo.

Régimen salarial y prestacional

Los beneficios prestacionales de carácter extralegal para los trabajadores del amb S.A. ESP se encuentran consagrados en la convención colectiva de trabajo vigente 2008-2010 y en los acuerdos de Junta Directiva de la empresa para el personal de dirección confianza y manejo, acuerdos que se aplican exclusivamente para este personal.

Salarios

Concepto	No. Trabajadores	%	Valor
Salarios Básicos	470	79	$ 8.895.440.665
Salarios integrales	26	21	$ 2.397.631.164
Total	496	100%	$ 11.293.071.819

Prestaciones legales

Prestaciones Sociales	Valor
Causadas y pagadas	$4.577.494.033

Prestaciones Extralegales

Prestaciones Extralegales	
Prima de Vacaciones	$ 827.781.958
Primas extralegales	1.955.487.225
Bonificaciones	477.922.824
Otra primas	114.962.086
Primas extraordinarias	3.478.300
Prima de antiguedad	356.006.341
Prima especial quincenal	114.760.611
Total	$ 3.850.399.345

Total devengados salarios, prestaciones legales y extralegales

$19.720.965.197

Distinciones tiempo de servicio

La Gerencia General del amb, atendiendo las facultades legales y estatutarias y como componente del sistema de Gestión del talento humano y resaltando con especial particularidad el de la motivación a partir del cual se hace evidente la solidaridad de grupo e identidad de las personas que integran el amb estableció mediante acto de gerencia 012 de 2008 la Distinción "Escudo amb" por el que se reconoce el tiempo de servicio de los trabajadores.

Para la vigencia 2009 se distinguieron 31 trabajadores

Escudo amb Diamante 30 años de servicio:	4 trabajadores
Escudo amb Esmeralda 25 años de servicio:	6 trabajadores
Escudo amb Zafiro 20 años de servicio:	1 trabajador
Escudo amb Rubí, 15 años de servicio:	9 trabajadores
Escudo amb Plata, 10 años de servicio.	11 trabajadores

Bienestar para nuestros trabajadores

Para el amb es muy relevante suministrar a nuestros trabajadores sistemas de salud que permitan mejorar su bienestar y calidad de vida.

Los Servicios médicos asistenciales complementarios se ofrecen al trabajador cotizante y su núcleo familiar básico, al igual que los trabajadores personal en retiro voluntario mediante un plan integral de servicios de salud, para un total de 2.238 beneficiarios.

Tipo	Cotizantes	%	Beneficiarios	%	Total	%
Activos	496	74%	1.282	82%	1.779	79%
Personal en retiro voluntario	174	26%	285	18%	459	21%
Total	670	100%	1.567	100%	2.238	100%

Costos plan de servicios médicos asistenciales

SERVICIO	CARGO A COTIZANTES	CARGO A EMPRESA	TOTAL	%	Nro. Actividades
Prima prepagada		$ 2.491.854.425	$ 2.491.854.425	48%	
Medicamentos	$ 119.826.623	$ 1.458.964.783	$ 1.578.791.406	30%	9,898 Formulas
UPC Adicional		$ 370.792.225	$ 370.792.225	7%	
Odontología	$ 34.899.119	$ 273.369.334	$ 308.268.453	6%	331 Tratamientos
Bonos		$ 212.392.800	$ 212.392.800	4%	10.725 bonos
Ópticos	$ 19.456.362	$ 112.947.378	$ 132.403.740	3%	389 Suministros
Copagos		$ 112.751.358	$ 112.751.358	2%	
Ortesis y audífonos	$ 2.002.000	$ 12.602.674	$ 14.604.674	0.28%	97 ortesis
Otros		$ 1.998.000	$ 1.998.000	0.04%	
Inmunoterapia	$ 1.513.832	$ 3.266.668	$ 4.780.500	0.09%	28 Tratamientos
Total	**$ 177.697.936**	**$ 5.050.936.645**	**$ 5.228.637.581**	100%	

Salud ocupacional y Seguridad Industrial (SISO)

La Sección de salud ocupacional trabaja día a día en la ejecución de programas de prevención para formar al personal y fortalecer sus habilidades que eviten accidentes laborales o enfermedades profesionales.

Se está implementando el sistema de seguridad y salud ocupacional (S&SO) certificado bajo la norma NTC-*OHSAS 18001*.

AMB PREVENCION Y SEGURIDAD UN COMPROMISO INTEGRAL

Nuestros programas de Prevención

TEMAS	POBLACIÓN OBJETO CAPACITADA 651
Como hacer de la Seguridad un Valor, Inspecciones de Seguridad, Prevención de accidentes en tareas de alto riesgo, Primeros Auxilios, Fuego y manejo de extintores, Manejo Preventivo y seguridad vial para conductores, Prevención y control del fuego, Responsabilidad legal empleador frente a los riesgos profesionales, Jornada de Salud, Como hacer de la Seguridad un valor, Enfermedades Genitourinarias del Hombre (Capacitación) Método de las 5 S para el orden y el aseo, Aprenda a manejar el estrés, Manejo preventivo para motociclistas, Sistemas de comandos de incidentes: Plan de respuesta ante emergencias y activación de la cadena de mando, Técnicas para análisis y solución de problemas de orden y aseo, Indice de Masa Corporal, Almacenamiento de Materiales y uso de herramientas, Prevención y control de fuego, Manejo preventivo y Seguridad Vial.	Trabajos reincidentes de ATD, COPASO, Eléctricos, Personal de Contabilidad, Unidad Antifraude, Agua envasada, Plantas de tratamiento, conductores, Servicios Generales, entre otras áreas de la empresa.

Otros programas de prevención:

EXÁMENES O VALORACIONES	POBLACIÓN OBJETO CAPACITADA 419
Jornada de Salud: odontología general , Índice de masa corporal, cáncer de seno, SPA relajamiento Psicofísico cuerpo y mente sana, Glucometria, Valoración Optometría, Espalda Sana, Examen manipuladores de alimentos	Personal amb, Personal de Oficina y Operativo, Operadores y Ayudantes de planta.

Ausentismo.

	ENFERMEDAD COMUN	MATERNIDAD	ACCIDENTE DE TRABAJO	TOTAL
No. De casos	704	12	45	761
No. De días	4,789	400	385	5,574

Indicadores de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

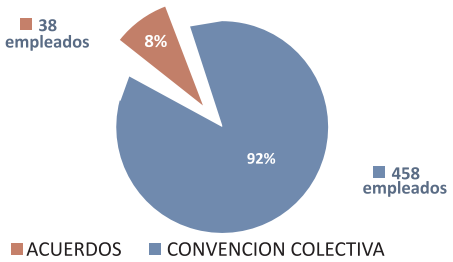
Indicador	2007	2008	2009	Meta 2010
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	0.42	1.5	0.61	0.3965
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	32.3	101	68	40.8
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	13.2	14.8	9.0	4.5
Número de primeros auxilios atendidos	4	5	8	—
Número de accidentes de trabajo reportados	66	73	45	—
Número de incidentes de trabajo reportados	0	1	12	—
Número de siniestros (muerte por causa del trabajo)	0	0	0	—
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	1	2	—

El amb garantizando los objetivos del milenio

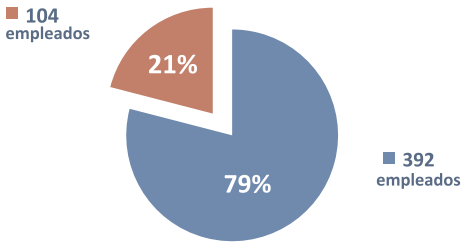
Objetivo 5 Salud Sexual y Reproductiva	A través de capacitaciones programadas en horarios de trabajo se suministra información a través de espacios generados para tal fin, con profesionales de la EPS y ARP quienes se encargan de divulgar los procedimientos preventivos.	280 trabajadores capacitados
Objetivo 5 Mejorar la Salud Materna	Capacitaciones y actividades encaminadas a mejorar el bienestar de las trabajadoras gestantes y no gestantes.	
Objetivo 6	Capacitación a trabajadores en programas de prevención Programas de sensibilización sobre la prevención del VIH/SIDA, Malaria, Dengue u otras enfermedades endémicas	

Gestión participativa

Pactos colectivos



Participación sindical



Las relaciones con la Organización sindical son de gran importancia para nuestra organización, por tal motivo hemos afianzado nuestros canales de comunicación, fomentando el mutuo respecto y el compromiso en mejorar día a día nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa. La convención Colectiva tiene vigencia hasta el 2010.

Con el fín de garantizar una activa participación de la gerencia con Los diferentes niveles de la organización, se han establecido los siguientes grupos de trabajo:

- *Comite corporativo*
- *Comite de Interventoría*
- *Comite de Plan maestro*
- *Comite de seguimiento de planeación estratégica*
- *Comite Gestión ambiental*
  Comite de Riesgos
- *Comite de responsabilidad corporativa*
- *Comites paritarios con la organización sindical*
- *COPASO*
- *Comite de Convivencia*

Integración y desarrollo del personal

La División de Recursos Humanos crea las condiciones necesarias para facilitar el crecimiento profesional y humano del nuestro personal.

A fin de garantizar el crecimiento personal de nuestros trabajadores, es necesario tener en cuenta sus metas personales, aspiraciones y su participación en la organización. Por tal motivo afianzamos nuestros canales de comunicación, ofreciendo oportunidades que mejoren su calidad de vida y crecimiento personal.

Nuestra jornada laboral

La jornada laboral en la sede administrativa del amb es la siguiente:

Lunes a viernes de las 7:00 a.m a 11:55 a.m y de 1:55 a 6:00 p.m

Turnos:

De 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

De 3:00 p.m. a 11 p.m.

De 11:00 p.m. a 7:00 p.m.

Clima organizacional

En el año 2009 se realizo un diagnóstico de la Satisfacción en la empresa ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP, para identificar los grupos críticos de atención y las variables de la realidad laboral con mayores oportunidades de mejoramiento

- Escalas de medición

Escala de disposición personal:

Autoestima, Autoeficacia generalizada, Neuroticismo

Escala de satisfacción laboral:

Exigencia del trabajo, Liderazgo del jefe, Adecuación del ambiente retribución y Vida social del trabajo

Escala de relaciones laborales:

Ausentismo, Quejas

-Conclusiones

En términos generales los niveles de satisfacción en el personal que labora en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP son muy positivos y analizadas sus variables tenemos:

DISPOSICION DEL PERSONAL

La Autoestima y Autoeficacia: Son altamente positivas, denotando del personal solidez individual en la apreciación de si mismos reflejado en la forma como se proyectan en acciones laborales efectivas en cuanto a rendimiento y desempeño.

SATISFACCION LABORAL

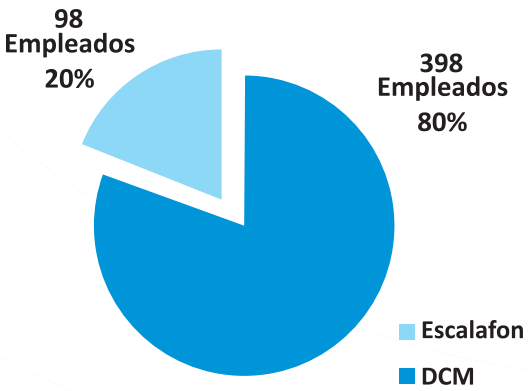
En esta escala se aprecian resultados que para la entidad tienden a ser positivos, la escala puntúa en general con un 83.24% evidenciándose un alto sentimiento de complacencia por parte del personal del amb en relación al afrontamiento y la obtención de logros personales y satisfacción en general con el tipo de tareas y actividades que se realizan en las diferentes áreas de trabajo.

Evaluación de desempeño
Certificación en competencias laborales

La evaluación de desempeño permite medir el grado de eficiencia y eficacia de los trabajadores del amb en la ejecución de sus puestos de trabajo, con el propósito de ayudarles a mejorar sus puntos fuertes y débiles, desarrollando planes de formación, reforzando sus técnicas de trabajo y motivando su desarrollo profesional.

El Proceso de Evaluación y Certificación en Competencias Laborales es un programa que está basado en la organización, estructuración y operación de los procesos productivos y de formación, bajo las normas de competencia laboral colombiana, que facilitan el conocimiento del talento humano en aspectos administrativos, técnicos y de seguridad industrial apoyado por el Servicio Nacional de Aprendizaje quien es el organismo normalizador de competencias laborales para Colombia.

DISTRIBUCCION TRABAJADORES amb



TRABAJADORES amb EVALUACION DESEMPEÑO

Clasificación	Cantidad	No. De Evaluados	Nivel de Desarrollo Excelente	Nivel de Desarrollo Bueno
DMC	98	89	84	5
PORCENTAJE	100%	91%	94%	6%

TRABAJADORES amb COMPETENCIA LABORALES

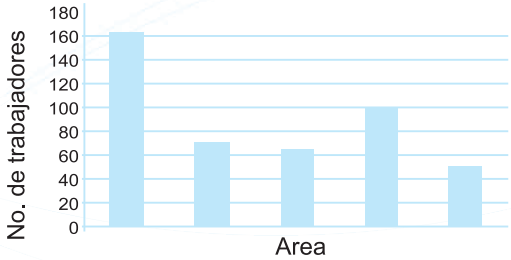
Clasificacion	Cantidad	No. De Evaluados en años anteriores	No. De Evaluados en año actual	Total trabajadores certificado en competencias laborales
ESCALAFON	398	127	81	208
PORCENTAJE	100%	32%	47%	52%

Compromiso con nuestros trabajadores
Formación al personal

Con el propósito de aumentar el nivel de desarrollo académico y profesional de sus trabajadores y hacerse empresarialmente más competente, apoya con entrenamiento y capacitación a sus trabajadores.

Concepto	Entrenamiento (Formación para el desarrollo de la labor) Total horas de capacitación 11.074	Capacitación (Formación en temas de crecimiento profesional, requerido técnicamente para el cargo)
Cantidad de cursos	87	35
Cantidad de personas entrenadas y capacitadas	476	35
Áreas de estudios	**ENTRENAMIENTO:** Seguridad y salud ocupacional, **ACTUALIZACIONES:** Contables, financieras, jurídicas y ambientales, **SER SOCIAL:** Musicoterapia, manejo del stress. **TECNICAS ESPECIFICAS:** Hidráulica, Hidrostática, Mantenimiento, Gestión documental. **CALIDAD:** Formación de auditores	**TECNOLOGIAS**: Gestión financiera, Administración de empresas, Construcción, Gestión empresarial, Obras civiles y Contabilidad Financiera. **UNIVERSITARIAS:** Electrónica, Derecho, Administración de empresas, Agroforestal, Administración ambiental, Contaduría. **ESPECIALIZACIONES:** Interventoria de obras de civiles, Gerencia estratégica, Alta gerencia, Gerencia de mantenimiento, Auditorias de sistemas, Seguridad informática. **MAESTRIAS:** Derecho económico, Administración de empresas.
	$ 140,383,610	**$ 95,870,795**

Personal capacitado por áreas de aplicación 2009



	S& SO	ACTUALIZACIONES	SER SOCIAL	TECNICAS	SIGC
cantidad	169	74	71	106	56

Derechos humanos

Prácticas para evitar el acoso laboral en el amb

Inclusión en el reglamento interno de trabajo capitulo de acoso laboral

Constitución del comité de convivencia

Capacitación - drama - conferencia en acoso laboral

Con quien acudir en caso de violencia intrafamiliar

Asesoría personalizada en la División de Gestión Humana

Asesoría Psicología a través de la red de servicios médicos

Tema	Estrategias utilizadas con proveedores o contratistas
Derechos humanos	Antes de la firma de los contratos se solicita a los contratistas/ proveedores potenciales certificación suscrita por el Representante legal ó el revisor fiscal en la cual declara que se encuentra a paz salvo en el sistema de Seguridad Social integral.
Condiciones Laborales equitativas	Atendiendo el cumplimiento de la legislación vigente, el amb prohíbe la contratación de menores de edad, discriminación por género, raza ó nacionalidad, obliga a las empresas contratista la vinculación al sistema de seguridad social del personal a emplear.

En el amb se prohíbe las prácticas discriminatorias y medidas disciplinarias

Reglamento interno de trabajo

Proceso de gestión del recurso humano

Iniciativas de nuestros trabajadores "Ideas amb"

Objetivo: Fortalecer la cultura de prevención y mejoramiento

Dirigido a: Integrantes del proceso amb

Periodo de Evaluación: Semestral

Responsable Evaluar: Comite técnico evaluador

Criterios: Mejoramiento efectivo de los procesos.
Optimización de recursos
Innovación, creatividad y efectividad

Presentación de la Idea: Inscribir la Idea con los jefes inmediatos en el formato preestablecido

Incentivo: Reconocimiento empresarial

En el año 2009 (2 trabajadores operativos) diseñaron un sistema a bajo costo que permite monitorear el nivel de filtros en el subproceso de filtración del proceso de potabilización del amb.

Mejora continua:

- *Dentro del proceso de Mejora Continua se resalta:*
- *Micromedición en las captaciones, y la integración al Sistema SCADA*
- *En las Plantas La Flora acciones relativas al aseguramiento de la calidad del Agua; Bosconia el Control de la Coagulación; y en Floridablanca las mejoras en el Sistema de Cloración.*
- *Gestión de Información Técnica*
- *Implementación del módulo de Ventanilla Única*

- *Lubricación efectiva en Bosconia*
- *Implementación de la Guía del conductor amb*
- *Automatización del Bombeo Bosconia*
- *Aprovechamiento de llantas usadas en la protección del canal contra impactos Desarrollo e implementación de Nueva Factura,*
- *Software de comunicaciones Call Center e implementación del Modelo de monitoreo llamadas*
- *Implementación del Sistema de información Integrado SII ++*
- *Implementación del Software para el manejo electrónico de documentos*
- *Elaboración del listado único de precios del amb*

Becas para los trabajadores

A Quince (15) trabajadores sindicalizados que ingresen a establecimientos educativos, diez de las cuales comprenderán el pago de matrículas, pensión mensual, textos y útiles que a juicio del respectivo plantel se requieren y las cinco (5) becas restantes comprenderán únicamente el pago del 100% del valor de la matrícula, dos (2) becas para los trabajadores sindicalizados así: Una para quienes salgan favorecidos para adelantar estudios en áreas técnicas e ingenierías y otra para adelantar estudios en Humanidades, en establecimientos con programas académicos con registro calificado por el ICFES. Dichas becas consistirán en el pago del 100% del valor de la matrícula semestral y el otorgamiento del permiso sindical remunerado por el tiempo

	Año 2009	
	No.	%
Tecnológico	7	43.75%
Universitario	9	56.25%
Total	16	100%

Reconociendo el esfuerzo de los trabajadores en lograr su desarrollo profesional la empresa reconoce primas de capacitación mensual permanentes a quienes obtienen títulos en tecnologías, profesional y especialización. Para la vigencia de 2009 se reconocieron primas de capacitación a 69 de sus trabajadores y que ascendieron a $135.100.612.

Primas de capacitación

No. de trabajadores	Participación del total de los trabajadores convencionados	Valor
69	**17%**	**$ 135.100.612**

Becas para los hijos de los trabajadores MEJOR ICFES

Otorga cinco (5) becas para los hijos de los trabajadores con ICFES promedio igual o superior a 60 puntos y 50 puntos Interdisciplinar u Opcional.

Nombre	No.	Carrera	Promedio acumulado
Carlos Arturo Duarte Martinez	1	Derecho	4.30

El amb concede auxilios anuales para los hijos de nuestros trabajadores que se encuentre cursando estudios académicos.

Auxilios para los hijos del personal activo

NIVEL	Valor auxilios en SMLV	NO. DE BENEFICIARIOS	VALOR
Preescolar	90%	38	$ 16,993,980.00
Primaria	90%	163	$ 72,895,230.00
Bachillerato	1.2 SMLV	215	$ 127,802,760.00
Técnico	1.2 SMLV	8	$ 4,770,240.00
Tecnología	2.5 SMLV	22	$ 27,329,500.00
Universidad	2.5 SMLV	76	$ 94,164,500.00
Total		**522**	**$ 343,956,210.00**

Auxilios para los hijos del personal en retiro voluntario

NIVEL	Valor auxilios en SMLV	NO. DE BENEFICIARIOS	VALOR
Preescolar	90%	1	$ 447.210
Primaria	90%	7	$ 3.130.470
Bachillerato	1.2 SMLV	33	$ 19.667.240
Técnico	1.2 SMLV	4	$ 2.385.120
Tecnología	2.5 SMLV	4	$ 4.969.000
Universidad	2.5 SMLV	13	$ 16.149.250
Total		**62**	**$ 46.758.290**

Otros auxilios para la familia de los trabajadores

Para el amb es importante crear espacios para que el trabajador afiance sus relaciones con la familia y a su vez se convierta en un modelo de conducta comprometido con desarrollo de la sociedad.

AUXILIOS POR DEFUNCION	Año 2009	
	No.	Valor
Auxilios por fallecimiento familiares trabajadores y pensionados	14	$40.745.800

AUXILIOS PARA CONEXION	Año 2009	
	No.	Valor
Auxilio para conexión de servicio de acueducto por construcción de vivienda	6	$2.428.081

PRESTAMOS PARA NUESTROS TRABAJADORES

Prestamos para vivienda

El amb mantiene actualmente el Fondo Rotatorio para la Construcción, reforma, adquisición de vivienda o pago de obligación:

PRESTAMOS PARA VIVIENDA ADJUDICADOS			
	No.	Valor	%
Para reforma de vivienda	10	$ 117.000.000	17
Para pago de obligación Hipotecaria	5	$ 93.000.000	14
Para compra de vivienda	23	$ 570.793.827	69
TOTAL		$ 680.793.827	100

Prestamos otorgados

El amb contribuyo en el mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados y sus condiciones económicas mediante la aprobación de los siguientes créditos:

CLASE DE CREDITO	NO. BENEFICIARIOS	%	VALOR	%
Préstamo Ordinario	240	76	$ 580.192.184,00	36
Prestamos Extraordinarios	35	11	$ 157.055.580,00	10
Prestamos Vivienda	32	10	$ 680.793.827,00	42
Prestamos Vehículo	8	3	$ 195.647.500,00	12
TOTAL PRESTAMOS	**315**	100	**$ 1.613.689.091,00**	100
DEL TOTAL DE LOS TRABAJADORES 496	**64%**			

Recreación

Durante la vigencia de 2009 y mientras el amb trabaja para suministrarle a sus trabajadores una sede social y recreativa conforme al compromiso convencional existente, por tal motivo se mantuvo vigente el convenio con la Electrificadora para el disfrute por parte de nuestro colaboradores a la Sede recreativa LA CHISPA

TRABAJADORES BENEFICIADOS		
	No. De ENTRADAS	VALOR
ENTRADAS TRABAJADORES Y FAMILIARES A LA SEDE SOCIAL ESSA	2.321	$ 13.926.000

Buscando siempre la integración de nuestros trabajadores se realizaron diferentes actividades deportivas y culturales: Básquetbol, Tenis de campo, Futbolito, Voleibol, Natación, Billar, Caminatas ecológicas y Olimpiadas.

El DEPORTE fundamental para la vida y el desarrollo del ser humano, ayuda al hombre en sus ámbitos sicomotor y socio afectivo. Hace que el rendimiento de las personas aumente considerablemente para lograr una sana y productiva combinación entre el deporte y el trabajo, el amb a través de La División de Gestión Humana, la sección de Salud Ocupacional y en asocio con el Comité Paritario de Recreación y Deporte, desarrolló eventos deportivos internos en las siguientes disciplinas con un presupuesto anual de 88 SMMLV así:

Año 2009	
ACTIVIDADES INTERNAS	No. de Beneficiados
Caminata Ecológica, Básquetbol, Tenis de campo, Microfútbol, Voleibol, Natación, Bolo americano, Bolo Criollo, Ciclismo,	
Total Beneficiados	1.010

Año 2009	
ACTIVIDADES EXTERNAS	No. de Beneficiados
Olimpiadas alcaldía, Olimpiadas Cajasan, Olimpiadas coomultrasan, FUREC, Senior master Coomultrasan, Campo Hermoso	
Total Beneficiados	217

CELEBRACIONES
Día de la Mujer, Día de la Madre, Día de las secretarias

Considerando a la mujer en igual status social que el hombre y como persona, al amparo de iguales derechos y de participación, el amb rindió homenaje a sus mujeres trabajadoras, en su calidad de madres, mujeres y secretarias.

Cumpleaños de los trabajadores

Los 496 trabajadores del amb, durante la vigencia de 2009, fueron homenajeados en su día onomástico, contribuyendo a la motivación de los mismos.

amb
ACUEDUCTO METROPOLITANO
DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

Nuestra Gente

...100% Calidad

Fiesta de los niños

Reconociendo a los niños futuro para Santander y pretendiendo aportarle al desarrollo pleno de la personalidad y sentido de pertenencia de los pequeños hijos de los trabajadores con la empresa, el amb dedicó sus esfuerzos para la organización y realización de la fiesta anual para los hijos de los trabajadores del amb en sus edades de 0 a 11 años.

La actividad realizada en el año 2009, se desarrolló en las instalaciones de CINEMARK, la Florida, se les rodaron dos películas infantiles, Show central de BEACKGIARDNS y se le obsequió refrigerio y un detalle a cada uno de ellos.

Integración de fin de año

Los trabajadores del amb disfrutaron las festividades navideñas, para ello los días 24 y 31 de diciembre se consideran festivos.

Se programaron igualmente las Novenas de Aguinaldo contando con la participación de los trabajadores organizados por Gerencias de área, cada una de ellas compartió con todos los compañeros asistentes, la oración, villancicos y refrigerio, lo que permite sentir en familia la navidad.

Este año y para disfrutar de los escenarios Santandereanos se programó visita de todos los trabajadores al Parque Nacional del Chicamocha PANACHI, vía mesa de los santos, lo que permitió a los trabajadores disfrutar de la atracción del teleférico. La actividad contó con el apoyo de recreacionistas que mantuvieron a los asistentes motivados y activos.

Se ofreció Show central artístico y cultural CONCIERTO DE GUITARRA, TIPLE Y BAILE FLAMENCO actividad que integró a los trabajadores del amb, con un costo de $45.715.116

Canasta Navideña

La empresa obsequia todos los años a sus trabajadores y personal en retiro, la canasta navideña, un detalle más para compartir en época de navidad, con uncosto de $71.027.661

MECANISMO DE COMUNICACION INTERNA

Nombre del programa	Tipo de información que comunica	Periodicidad	Fecha de inicio del programa	Medio utilizado para darlo a conocer
Revista Virtual: amb digital		trimestral	4to trimestre 2009	Intranet / Reuniones Gerenciales
Flash informativos	Eventos, comunicaciones particulares: Calidad, SISO, Ambientales	Programada	Inicio 2008	Procedimiento interno Reuniones Informativas
Intranet	Información Interna y Externa de la gestión empresarial	Permanente	Inicio 2007	
Reuniones Revisión por la Alta Dirección	Gestión de procesos	Semestral	Desde el año 2006	Memorando / Correo electrónico
Boletín Informativo	Sucesos de la Empresa	trimestral	Enero de cada año	Impreso
Carteleras	Institucional	Cuando se requiere	Enero de cada año	Impreso
Altavoz	Institucional	Diaria	Enero	Conmutador
Charlas con el Gerente	Institucional	Programadas	Inicio 2005	Circulares – Flash informativos – Intranet - Altavoz

2. ENTORNO DE MERCADO

Comunicacion Externa

Calidad en la Atención

Seguridad del Servicio

Accesibilidad

NUESTROS PUBLICOS EXTERNOS

Nuestro principal COMPROMISO con los usuarios y suscriptores es satisfacer sus necesidades en los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, a través de la prestación de un servicio de agua potable y alcantarillado eficiente de acuerdo a los estándares de calidad, fomentando el bienestar, y el desarrollo social de las áreas de influencia.

Ser una organización socialmente responsable representa velar por el respeto de los derechos humano, por lo tanto el amb promueve este principio en todas las actividades relacionadas con nuestros usuarios, empleados, contratistas y la comunidad.

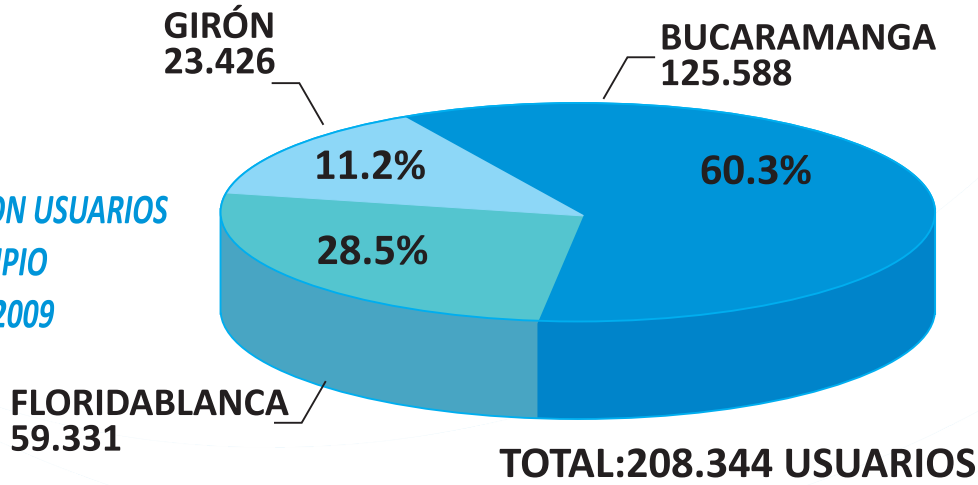
Nuestro compromiso es orientado al servicio buscando siempre superar las expectativas de nuestros usuarios.

Actualmente el amb tiene 208.344 suscriptores, lo cual evidencia un crecimiento 3.85% a Diciembre de 2009.

Nivel de satisfacción del usuario

ASPECTO	NSU
ASPECTO ESPECIFICO DEL SERVICIO	89,30%
ATENCIÓN OPERATIVA	85,56%
FACTURACION - RECAUDO	86,56%
ATENCION EN OFICINAS	79,93%
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	82,71%
ASPECTO GENERAL DE L A PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	87,60%
NSU GLOBAL	86,96%

DISTRIBUCION USUARIOS POR MUNICIPIO DICIEMBRE 2009



COMUNICACIONES EXTERNAS

*Los programas que utilizo el **amb** en sus comunicaciones externa durante el año 2009*

Nombre del Medio	Tipo de información que comunica	Periodicidad	Población Objetivo	Medio utilizado para darlo a conocer
Boletín de prensa	Institucional	Permanente	Usuarios y suscriptores	Correo electrónico
Página Web	Institucional	Permanente	Usuarios y suscriptores	Internet
Folletos	Institucional	Programada con base en requerimientos	Usuarios y suscriptores	Personalizada y correo
Ruedas de Prensa	Institucional	Ocasional	Periodistas y representantes medios de comunicación	Presencial
Encuentros ciudadanos	Institucional	Semestral	Líderes comunitarios y usuarios amb	Presencial
Visitas a Medios de Comunicación	Gerente General	Mensual	Periodistas y usuarios del amb	Presencial/radio /prensa/ televisión/ internet
Plan de Medios	Publicidad Institucional	Diaria	Usuarios amb	Radio/prensa/televisión
Campañas Call Center	Información especifica requerida en la gestión empresarial de agua	Programada	Comunidad Usuario Suscriptores	Reuniones informativas
Responsabilidad comunitaria	Compromisos sobre pago oportuno del servicio Problemáticas para asegurar la legalización del servicio			Comunicación directa con la comunidad
Revista virtual	Institucional	Trimestral	Interna	Intranet

Prácticas de RS difundidas por medio de canales de facturación y pago

- *Día mundial del agua*
- *Como prevenir la gripa AH1N1,*
- *Información puntos de atención Floridablanca y Girón, "el amb más cerca de usted"*
- *Uso racional del agua*
- *Visita iluminación y horario época navideña parque del agua*
- *Mensajes institucionales*

El proceso de sectorización hidráulica y control de presiones en los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón. :

Calidad en los procesos de atencion

Dando cumplimiento con uno de los objetivos del PLAN QUINQUENAL " Apropiación ciudadana" el amb dio apertura a dos nuevas oficinas en los municipios de Floridablanca y Girón , con el fin de facilitar cualquier inquietud respecto a los servicios ofrecidos , brindando atención a un total de 82.756 suscriptores entre los dos Municipios, con un costo de $60.000.000, actualmente la dos oficinas se encuentra disponibles para toda la comunidad.

SEDE GIRÓN

SEDE FLORIDABLANCA

Asegurando el servicio

Las líneas de atención al cliente son atendidas a través de nuestro Call Center "Contacto amb", con personal vinculando directamente con la empresa, con un modelo de operación 7días y 24 para recepción de daños, y atención personalizada de Domingo a Domingo entre las 6:00 am y 11:00 pm para cualquier tipo de solicitud de nuestros usuarios.

Con el propósito de asegurar el control de los sectores hidráulicos, mejorar la operación y reducir las presiones altas minimizando el riesgo de estallidos de tuberías, el amb inicio

Nuestros contratistas y proveedores

El amb gestionó las relaciones con nuestros proveedores con el fin de crear alianzas de mutuo beneficio, en las sesiones de trabajo se permitió planificar planes de acción que generen mejoras en nuestros procesos.

Durante la vigencia 2009 el amb aseguro relaciones de mutuo beneficio con proveedores de bienes y servicios contratando 100% con empresas colombianas, 68% de la contratación se realizo con proveedores locales.

Se aseguraron proveedores competitivos con la cadena de abastecimiento que apalancan los resultados del suministro.

CONTRATO	CANTIDAD	PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO
OBRA CIVIL	80	478
SUMINISTRO	220	490
Total	300	968

Compromiso con nuestros Personal en Retiro

El amb totalmente comprometida con su personal en retiro para promover un sano esparcimiento y un mejor aprovechamiento del tiempo libre, continuó apoyando económicamente a la Asociación de Personal en retiro del amb para la realización de sus actividades deportivas y recreativas así:

	Año 2009	
	Participantes	Valor
Programa Recreación y deporte personal en retiro voluntario	100	15.000.000

Actividades: Recreativas y deportivas, caminatas, gimnasia dirigida y refrigerios.

CUMPLIMIENTO CON NUESTROS ACREEDORES

La División de tesorería tiene como propósito mejorar día a día nuestros mecanismos de pago, para lo cual ha establecido procedimientos que permitan controlar y cumplir oportunamente con nuestras obligaciones, optimizando considerablemente nuestros servicios.

Mecanismos de pago:

- *Cheque*
- *Transferencia Electrónica*

IMPUESTOS

IMPUESTO DE ORDEN NACIONAL		$ 6.439.472.986
IMPUESTOS MUNICIPALES		
Municipio de Bucaramanga		
Industria y Comercio	$	384.960.000
Valorizacion	$	93.164.064
Predial	$	208.186.000
Transito Bucaramanga -Impuesto de placa	$	3.718.600
TOTAL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	$	690.028.664
Municipio de Floridablanca		
Industria y Comercio	$	124.844.000
Predial	$	9.194.440
TOTAL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	$	134.038.440
Municipio de Girón		
Industria y Comercio	$	55.472.100
Predial	$	388.770
TOTAL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	$	55.860.870
Municipio de Piedecuesta		
Industria y Comercio	$	-
Predial	$	39.200
Transito Bucaramanga -Impuesto de placa	$	170.900
TOTAL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	$	210.100
Prediales otros Municipios		
Tona	$	12.029.271
Surata	$	1.685.362
Vetas	$	12.560
Matanza	$	1.616.856
California	$	424.432
Charta	$	1.343.393
TOTAL OTROS MUNICIPIOS	$	17.111.874
Gobernacion de Santander		
Impuesto de Rodamiento	$	23.549.271
TOTAL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA	$	23.549.271
TOTAL IMPUESTOS		**$ 7.360.272.205**

3. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Gestión ambiental Empresarial

Gestión Integral de Residuos Sólidos

Cambio Climático y huella de carbono

Uso racional del Agua y Energía

Entorno ambiental

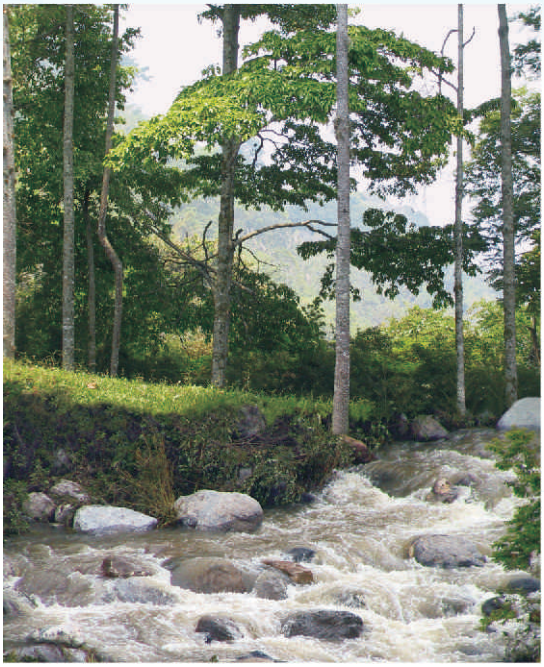
GESTIÓN AMBIENTAL

Alienado con el PEG 2008-2012 Agua para el futuro Responsabilidad de todos y en cumplimiento al Objetivo estratégico de mejora continua, la Alta Dirección del amb decidió la implementación de un Sistema de Gestión Integrado que permita al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP demostrar su compromiso hacia todos sus partes interesadas, cubriendo los aspectos de Calidad del producto, Servicio al Cliente, Desempeño Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores y Responsabilidad Social.

Es necesario transmitir esta cultura de preservación a nuestros proveedores, usuarios, familia y a la comunidad en general.

La preservación del medio ambiente hace parte de nuestra gestión, medir continuamente los impactos ambientales con el propósito de generar control de nuestras actividades especialmente aquellas que interfieren con el uso de recursos naturales.

Nuestro compromiso no es solo con la sociedad si no de igual manera con protección de nuestro entorno participando activamente en la gestión de programas que mitiguen nuestros impactos ambientales.



Nuestro compromiso ambiental

El amb tiene como compromiso el cumplimiento de la legislación actual y la implementación de tecnología que permita mitigar la reducción de los impactos ambientales, mejorando sus procesos, ejecutando programas con objetivos específicos que permitan evaluar el cumplimiento de las metas establecidas.

La empresa invirtió $734.946.498 en proyectos de gestión ambiental direccionados a la protección y conservación del medio ambiente, como se evidencia en la siguiente tabla:

ÁREAS REFORESTADAS		
Hectáreas Propias	Hectáreas Bosque conservación	Hectáreas Reforestadas
12.142	7.901	4.241

Generación de residuos sólidos No incluye peligrosos

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga en el periodo 2009 realizo el diagnostico inicial de manejo de residuos en las plantas de tratamiento y la Sede Administrativa, para identificar y clasificar los residuos y posteriormente cuantificarlos y buscar la correcta gestión.

Se realizo el acondicionamiento de los sitios de almacenamiento de residuos y los recipientes necesarios para el acopio temporal de los mismos.

Se capacito al personal del amb sobre el manejo de residuos peligrosos según el decreto 4741 de 2005 y residuos ordinarios según el decreto 1713 de 2002.

Año	Kg de residuos sólidos
2007	85.708
2008	84.518
2009	80.137
Meta para el 2010	76.130

Biodiversidad

CONCEPTOS	INDIVIDUOS
2009	Total Ha amb 12.142
Predios adquiridos 2009	162.2 Ha
Produccion de plantulas	120.000 plantulas
Plantaciones	166.177 arboles
Incentivos forestal	$85.239.945
Mantenimiento	365.485 arboles

Participación comunitaria en Las cuencas de abastecimiento

El acueducto Metropolitano de Bucaramanga, bajo la directriz de que para "COSECHAR AGUA HAY QUE SEMBRARLA "y con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades que se encuentran localizadas en las zonas productoras de agua, en el marco de relaciones de mutuo beneficio Empresa - Comunidad, anualmente realiza proyectos de protección y conservación de fuentes hídricas a través del desarrollo de programas de reforestación que se llevan a cabo en los 8 municipios que forman parte del área de influencia indirecta de la empresa (Bucaramanga, Tona, Floridablanca, California, Vetas, Charta, Matanza y Suratá).

El amb aporta al crecimiento económico, social y ambiental de estos municipios a través de la implementación de programas comunitarios y la ejecución de proyectos que permiten mejorar el desarrollo económico y social de la región al igual que el crecimiento de la empresa bajo los conceptos del DESARROLLO SOSTENIBLE.
El apoyo de la empresa al desarrollo de las comunidades ubicadas en nuestra área de influencia indirecta se ve reflejado a través de las siguientes líneas de acción:

- *Aporte al desarrollo de las comunidades.*
- *Inversión en infraestructura rural.*
- *Programas de Protección y Conservación del medio ambiente.*
- *Reparación y mantenimiento de caminos veredales.*
- *Manejo de residuos en zonas productoras de agua*
- *Implementación de planes de saneamiento básico en zonas productoras de agua.*

Estas líneas permiten conservar, proteger y mejorar el estado de las 12.142 ha (bosques nativos e introducidos) propiedad del amb, garantizando la preservación del recurso hídrico y aportando al desarrollo a la comunidad.

Desde sus inicios el amb adoptó como actividad propia la protección y conservación de las 12.142 ha de bosque que son de su propiedad y que se encuentran distribuida en las diferentes microcuencas abastecedoras de agua (Tona, Suratá y Frío) las cuales abastecen a las plantas de tratamiento (Bosconia, Floridablanca, Flora y Morrorrico) y que surten a más de 200.000 suscriptores, que representan más de 1 millón de usuarios que se encuentran distribuidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón. A la fecha el acueducto ha mejorado las condiciones de 4.241 hectáreas de bosque a través de la plantación de especies nativas e introducidas mejorando la cobertura vegetal y las condiciones del suelo.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga dentro de sus procesos de planificación y administración de predios ha localizado de manera estratégica 18 núcleos forestales, técnica y administrativamente distribuidos así:

ÁREAS DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA DE INFLUENCIA INDIRECTA EN EL AMB S.A - E.S.P

COORDINACION DE GESTION AMBIENTAL

SUBCUENCA/MICROCUENCAL	MICROCUENCA (HAS)	AREA PROPIEDAD DEL AMB(HA)	%area propiedad del amb	NUCLEOS FORESTALES COMFORMADOS POR MICROCUENCA
RIO FRIO	11.977	1.578	13.13	1
RIO TONA	19.232	6.772	35.21	7
RIO SURATA	49.227	3.792	7.70	10
TOTALES	80.436	12.142	15.10	18

Ademas para el control y administración de los predios, se adelantó la construcción y reparación de cercas en linderos, en una longitud de 14.974 ml, en los núcleos forestales de Surata y Tona.

Aporte al desarrollo de las actividades

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, como política de la responsabilidad social empresarial (RSE) ha realizado inversiones en las comunidades asentadas en las zonas de producción del recurso hídrico. Se han venido promoviendo proyectos en coordinación con las comunidades y organizaciones sociales de las zonas de influencia, garantizando condiciones de trabajo y mejoramiento de la calidad de vida través de la realización de las actividades de reforestación, solo con personal de las zonas de influencia; adicionalmente participa activamente de las actividades culturales que se llevan a cabo en los diferentes municipios.

Inversiones en infraestructura rural

Con el fin de garantizar el bienestar de nuestros empleados y del personal de la zona que participa en las diferentes actividades desarrolladas por el amb, se constituye permanentemente en preocupación para la empresa, por lo anterior anualmente se realizan las reparaciones locativas de las viviendas propiedad del amb, mejorando la estructura física, sanitaria y adecuación de instalaciones eléctricas de las viviendas ubicadas en los Distritos de Tona y Suratá, mejorándose la calidad de vida de los empleados y personal que lleva a cabo labores de vigilancia de los predios de la empresa.

Reparación y mantenimiento de caminos veredales

Concientes de nuestro compromiso con la comunidad y teniendo en cuenta que nuestro personal utiliza constantemente las vías de acceso a los diferentes municipios para poder llevar a cabo las actividades de mantenimiento de plantaciones establecidas en los diferentes predios propiedad de la empresa o para acceder a los puntos de control y monitoreo del recurso hídrico, el amb realiza labores de mantenimiento de caminos veredales en los municipios de Suratá, Mantanza, Charta y California. , como la construcción de alcantarillas, muros de contención y estabilización de taludes, de las vías de acceso a los municipios de Berlin, California, Suratá y Matanza.

Manejo de residuos en zonas productoras de agua.

Teniendo en cuenta que para el acueducto metropolitano de Bucaramanga es de vital importancia crear estrategias que permitan minimizar la contaminación de las fuentes hídricas que abastecen nuestras plantas y conscientes del compromiso con las comunidades que se encuentran ubicadas en las zonas productoras de agua, el amb ha realizado la construcción de cuartos de recolección de basuras a las diferentes comunidades ubicadas en las márgenes del Río Frio, fuente abastecedora de la empresa, mejorando con lo anterior los problemas de sanidad que se presentan y por ende aportando al mejoramiento de la calidad de vida habiéndose logrado beneficiar aproximadamente a 350 familias.

Programa de Saneamiento Básico en zonas productoras de agua.

El deterioro que presentan las cuencas abastecedoras de agua afecta la regularidad y disponibilidad del recurso hídrico para sus diferentes usos.

Ante esta situación el acueducto metropolitano de Bucaramanga amb S.A.ESP obedeciendo a las estrategias trazadas por el Gobierno Nacional a través del Viceministerio de Agua potable y Saneamiento Básico convierte en prioridad fundamental trabajar en la implementación de la propuesta para realizar el saneamiento básico de la microcuenca del Río Tona por tratarse de una de la principales fuentes de nuestro sistema de abastecimiento, logrando así la gestión sostenible del ambiente.

CAMPAÑA MÁS DESTACABLE EN EDUCACIÓN AMBIENTAL CON LA COMUNIDAD

Debido a la problemática de incendios forestales en el país a causa de las malas prácticas del ser humano y las condiciones climáticas, el amb implemento un programa de capacitación, sensibilización y acompañamiento a las comunidades ubicadas en las zonas de Tona y Surata en los municipios de Bucaramanga, Girón, Floridablanca, Charta, California, Vetas, las personas capacitadas fueron aproximadamente 30 personas entre comunidad y personal de la empresa que conforman la brigada contra incendios del amb, esta brigada ha facilitado la atención oportuna de los incendios presentados en las zonas mencionadas.

NUESTROS PROYECTOS

PROYECTO	INVERSIÓN
Construccion losas laterales Pontón quebrada la parra (via Topón - Q. piedras Blancas)	$ 7.879.594
Construcción de siete alcantarillas en la vía alto del Cachiri - Páramo de Mosalve	$ 9.732.496
Construcción caseta para recolección de residuos sólidos km 18 corregimientos el Mortiño	$ 21.053.781
Reparaciones locativas Finca el Guayaba I- Municipio de Tona	$ 14.661.932
Reparaciones locativas en la vivienda finca Huerta Grande - Municipio de Charta	$ 12.680.708
Reparaciones locativas en la vivienda finca la Granja Municipio de Charta	$ 9.186.891
Reparaciones locativas vivienda Finca Miraflores - Nucleo Bachiga - Matanza	$ 12.186.891
Reparaciones locativas mejoras vivienda predio el Porvenir Nucleo del embalse	$ 10.653.728
Reparaciones locativas vivienda la Quinta - Nucleo povedas California	$ 3.990.683
Inversión en mano de obra con personal de la zona (Distrito Tona)	$ 296.308.956
Inversión en mano de obra con personal de la zona (Distrito Suratá)	$ 163.869.920
Aporte al desarrollo social de las comunidades (Tona)	$ 936.000
Aporte al desarrollo social de las comunidades (Suratá)	$ 936.000
Aporte al desarrollo social de las comunidades (California)	$ 936.000
Aporte al desarrollo social de las comunidades (Matanza)	$ 936.000
Plan de Saneamiento Básico	$ 180.949.176
TOTAL INVERSIÓN	**$ 734.946.498**

Uso racional de agua Y energía en el amb

Año	Consumo Agua (m^3)
2007	-----
2008	59.622
2009	35.036
Meta para el 2010	33.285

Año	Consumo de Energía (KW/h)
2007	1.361 kWh/m^3
2008	1.324 kWh/m^3
2009	1.315 kWh/m^3
Meta para el 2010	1.321 kWh/m^3

Entorno ambiental

POZOS SEPTICOS Construcción de pozos sépticos en el Corregimiento 1 del Municipio de Bucaramanga	
Objetivo del proyecto	Generar una alternativa que permitan minimizar el vertimiento que las comunidades rurales generan sobre las diferentes fuentes, el amb S.A E.S.P
Descripción macro o global	La construcción de 75 pozos sépticos en el Corregimiento N°1 del Municipio de Bucaramanga.
Presupuesto / Inversión	180.949.176 pesos MCTE
Población objetivo	75 viviendas rurales con un promedio de cinco habitantes por cada vivienda.

Con la realización de este proyecto se mejoró la calidad de vida de la población ubicada en cada uno de los puntos específicos de construcción y las de aquellas que se localizan aguas debajo de los sitios donde se realizan los vertimientos.

4. DESEMPEÑO SOCIAL

Política social

Relaciones con la sociedad

Compromiso con la infancia

Impactos Sociales Generados en la comunidad

Relacionamiento con la comunidad

Derechos Humanos

Compromiso con la Comunidad

Durante el año 2009, afianzamos nuestro compromiso en el desarrollo sostenible del entorno en el ámbito ambiental, social y económico, se realizaron diversas actividades orientadas a la comunidad.

Nuestro principal objetivo es brindar un servicio de excelente calidad que permita contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de toda la comunidad, el cual involucra a todos los integrantes de la organización; trabajadores, contratista y proveedores.

Buscamos construir mapas estratégicos orientados generar una propuestas de valor a nuestros clientes usuarios.

El impacto en la generación de empleo

La gestión social en el amb se encuentra incluida en sus objetivos estratégicos, teniendo en cuenta de manera relevante el respeto por el cumplimiento de las normas ambientales, las prácticas de gobierno corporativo y el compromiso con nuestros usuarios.

EMPLEOS GENERADOS	
No Trabajadores indirectos	968
No. De trabajadores directos:	496

Relaciones con la comunidad

El amb desarrollo diferentes programas con organizaciones no gubernamentales orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad.

Nombre de la ONG	Nombre del Programa que la entidad ha desarrollado en conjunto con la ONG	Valor del Programa	Objetivo del Programa
ASOCIACIONES COMUNITARIAS EN EL DISTRITO DE TONA	Vincular asociaciones comunitarias como apoyo a la gestión	$ 460.180.000	Producción, reforestación y reparación de cercas en las zonas productoras de agua, con 10 asociaciones comunitarias ubicadas en Tona y Surata
SERVINORT	Vincular asociaciones comunitarias como apoyo a la gestión	$ 99.000.000	Reparto de facturas en cooperación con la cooperativa del Norte "Servinort".
FUNDACION ALBEIRO VARGAS	Apoyo a Angeles Custodios	$ 140.000.000	Manejo y administración de la taquilla Parque del Agua

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA	NOMBRE DEL PROGRAMA QUE LA ENTIDAD HA DESARROLLADO EN CONJUNTO CON LA INSTITUCIÓN ACADEMIA	VALOR DEL PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA
CORPORACIÓN ECO EFICIENCIA	ECOPROFIT: Fomento de la producción mas limpia y el desarrollo sostenible	$ 3.100.000	Vincularse activamente como miembro del club ECOPROFIT, consolidando la metodologia el interior de la empresa como estrategia de competitividad empresarial, de modo que contribuya a la disminucion de los impactos ambientales, se favorezca la productividad y la imagen de las empresas entre la comunidad y los empleados, y se granatice el cumplimiento de la legislacion ambiental colombiana
SENA	Patrocinio en etapa lectiva y productiva en numero superior a las cuotas de aprendizaje establecidas de acuerdo al numero de trabajadores	$ 148.500.00	Apoyar estudiantes de estratos 1,2, 3 y 4 con imposibilidades de recibir formación académica en universidades privadas
UNIVERSIDADES	Prácticas Universitarias	$ 134.510.379	Apoyar a estudiantes de tecnologías y universitarios la realización de practicas empresariales y proyectos de grado para optar su titulo profesional a fin de facilitar su incorporación a la vida laboral

ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Otros programas:

Jornadas de vacunación
Niños Beneficiados:
103 niños vacunados contra la hepatitis
48 Neumococo

Contribuyendo en el fortalecimiento de nuestro entorno y optimizando nuestros recursos, el amb participa activamente en el desarrollo social, económico y ambiental de sus áreas de influencia, ejecutando planes comunitarios y proyectos que mejoren la calidad de vida de las personas.

Planes de acción ejecutados en las áreas de influencia con nuestros niños que son el futuro de Santander.

Compromiso con la Infancia.	
Nombre del proyecto	ELEMENTOS PARA EDUCAR
Objetivo del proyecto	Dotar de computadores y elementos escolares a escuelas vecinas al amb
Población objetivo	Niños escuelas vecinas a instalaciones del amb

Fiesta de los niños ZONA CAPTACIONES

Los niños residentes en el perímetro de la zona de las captaciones del amb son futuro para Santander, inculcar en ellos la pertenencia hacia la empresa, el amor y cuidado del agua y sus fuentes, son la fuerza motivadora para celebrar con ellos el día de los niños, por ello para la vigencia 2009, fueron invitados al parque del agua más de 600 niños en edades de 0 a 10 años de edad con sus padres, esta actividad tuvo un costo de $ 9.525.000.

La empresa tiene como objetivo la ejecución de proyectos que mejoren la calidad de vida de nuestra comunidad, la empresa efectuó inversiones en proyectos de gestión social, preservación ambiental, fortalecimiento institucional, infraestructura y comunitario.

Esta importante participación supero significativamente las metas establecidas y se evidencia la labor participativa de todos los integrantes del amb.

Impactos sociales

En desarrollo de la gestión social y la responsabilidad empresarial que le atañe frente a sus clientes, el amb tiene el compromiso de buscar posibles soluciones que permitan ofrecer la satisfacción de la necesidad básica del agua potable. Coherentes con los preceptos constitucionales el amb, como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, le asiste el interés de establecer e implementar medidas para satisfacer las necesidades primarias a los individuos bajo situaciones de vulnerabilidad y por ende darle en condiciones especiales a esta clase de población el suministro de agua.

Pilas públicas

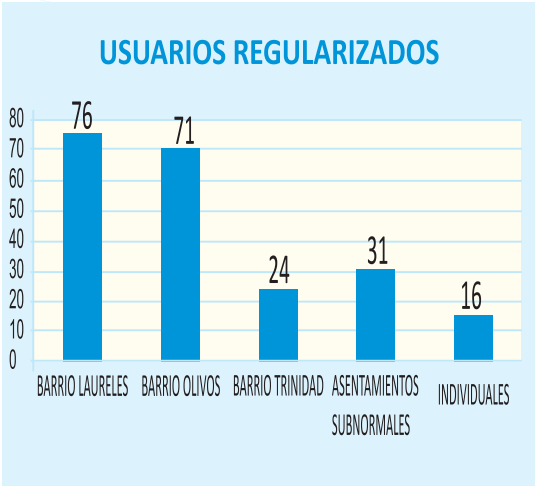
.Este programa tiene como objetivo facilitar el acceso a la prestación del servicio mediante la modalidad de pila pública.

Durante la vigencia de 2009 se instalaron 180 pilas públicas, beneficiando a 10.335 familias.

Este programa atiende a sectores con deficiencia de alcantarillado, permitiendo el acceso al servicio mientras se realizan las adecuaciones para la prestación del servicio

MUNICIPIO	NUMERO DE PILAS PUBLICAS	NUMERO DE FAMILIAS BENEFICIADAS
BUCARAMANGA	104	4.975
GIRON	58	3.699
FLORIDABLANCA	18	1.661
TOTAL	180	10.335

Se realizaron capacitaciones y dirigidas a niños de diferentes edades y colegios, Uso Eficiente del Agua, Protección y Conservación de Cuencas, Proceso de Potabilización del agua y el Proyecto Embalse de Bucaramanga



Campañas del conocimiento del Proceso integral del agua

Dando continuidad a los programas establecidos para llevar a cabo dentro de la Sede Administrativa del amb y en las plantas de tratamiento, y con los usuarios de la empresa, se desarrollaron una serie de actividades que involucraron la participación de los empleados y de la comunidad, lográndose la concientización de los mismos en aspectos relacionados con el Uso Eficiente del Agua, Uso Racional de la Energía, Correcto Manejo y Disposición de Residuos Sólidos, estrategias de separación en la fuente, reciclaje y Residuos Peligrosos.

Parque del agua

FUNDACIÓN	DICIEMBRE 29 DE 2003
DISTINCIONES	V BIENAL DE ARQUITECTURA EN CARTAGENA COLOMBIA 2.005 (Primer premio categoría Diseño Urbano y Paisajismo) II BIENAL DE ARQUITECTURA: QUITO ECUADOR 2.006 (Primer Premio Categoría Diseño Urbano y Paisajismo; Premio compartido con el Parque de las garzas, Belén del Pará BRASIL de la Arquitecta Paisajista ROSA GRENA KLIASS. Declarado una de las obras más significativas de la Arquitectura en los últimos 25 años por la SOCIEDAD DE ARQUITECTOS DE COLOMBIA. Publicado en la REVISTA TERRACOTA No. 17 de Noviembre de 2.006. Publicado en la REVISTA LANDSCAPE ARCHITECTURA Órgano oficial de la Sociedad Norteamérica de Arquitectura Paisajista ASLA. PRIMER CONGRESO INTERNACIONAL DE ARQUITECTOS PAISAJISTAS DEL BRASIL 2.006 "FUERA DE CONCURSO" en la muestra de trabajos de América Latina, y que actualmente se expone en las Seccionales de Arquitectura y Facultades de las principales ciudades del Brasil.

VISITANTES	NUMERO	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	VISITANTES	95.013	124.597	91.589	145.662	264.782	345.289

En el Parque del Agua se busca integrar a los visitantes con el conocimiento de nuestra flora y fauna, con los elementos arquitectónicos y el paisaje, en un espacio ideal para el descanso y el solaz. El Parque inaugurado hace siete años, se ha convertido en epicentro del turismo, al ser considerado como uno de los sitios de obligada visita para quienes residen o llegan a nuestra ciudad.

5. GOBIERNO CORPORATIVO

Gestión de la alta dirección

Gobierno corporativo y responsabilidad social

Gestión con grupos de interés

Aplicación de gobierno corporativo

Relación con entes gubernamentales

Gestión de la Alta Dirección

Mecanismos para aplicar el principio de transparencia en reporte de información a sus grupos de interés

OBJETIVO SGI	OBJETIVOS DE PROGRAMAS ASOCIADOS / ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	OBJETIVO(S) ESTRATÉGICO(S) ORIENTADOR	META SGI	TIPO DE MEDICIÓN/ INDICADOR ASOCIADO
GARANTIZAR LA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA GESTION DEL amb	Fortalecer los medios de comunicación como mecanismo para dar a conocer la Gestión empresarial a las partes interesadas	Buen gobierno: Regular de manera específica la transparencia de las relaciones que la empresa mantiene con sus accionistas, clientes, proveedores y empleados	Mantener Actualizada información suministrada a través de los mecanismos de comunicación	INFORME DE GESTION Y RESULTADOS
				COMUNICACIÓN DEL PROGRESO (PACTO GLOBAL)
			Desarrollo de mecanismos alternativos de comunicación	MECANISMOS IMPLEMENTADOS SOCIALIZADOS
	Integrar los requerimientos formulados por los Organos de Control como mejora continua		Generar Acciones asociadas a los informes emitidos por los Organos de Control	EVALUACIONES Y CALIFICACION DE SEGUIMIENTO DE ORGANOS DE CONTROL
	Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procesos de compras y contratación		Asegurar 100% de Cumplimiento requisitos contractuales	EVALUACION, SELECCIÓN Y RE-EVALUACION DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
	Auditorias de Control de Gestión		100% de Seguimiento al Control de Gestión por procesos	CG-03 SEGUIMIENTO AL CONTROL DE GESTION

Gestión integral de riesgos

El amb ha determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos y sus riesgos asociados, controla la disponibilidad de la información y los recursos necesarios para apoyar el desarrollo de los mismos. El amb realiza el seguimiento a los resultados de la Gestión por procesos, así como a los riesgos que impactan la prestación del servicio.

Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

Nuestro mayor compromiso es el de generar una cultura de buen gobierno basada en las directrices ya adoptadas en el código de buen gobierno,
Código de ética y conducta empresarial y el manual de transparencia en el amb, buscando el Beneficio mutuo de la comunidad en general.

El código de Buen Gobierno Corporativo fue aprobado mediante acuerdo de la Junta Directiva 007 el 20 de agosto de 2004, en la actualidad se encuentra sometido a revisión de la instancia jurídica para su actualización.

Estructura de Gobierno Corporativo

Los órganos que conforma nuestra estructura se detallan a continuación:

- Asamblea General de Accionistas
- Revisor fiscal
- Junta Directiva
- Gerente General
- Comités

Al cierre de 2009 la Junta Directiva estaba conformada por las siguientes personas:

Junta directiva

Dr. FERNANDO VARGAS MENDOZA
Alcalde de Bucaramanga

Dr. RAFAEL SERRANO SARMIENTO
Cámara de Comercio de Bucaramanga

R.P. ORLANDO RUEDA ACEVEDO
Rector Universidad Santo Tomás

Dr. JUAN CAMILO BELTRAN DOMINGUEZ
Comité de Gremios

Dr. ALBERTO MUNAR VIDARTE
Banco de Bogotá

Dr. CESAR AUGUSTO GUEVARA BELTRAN
Director Cajasan

Dra. GRACE MARIA MICHAELS RUIZ
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Suplentes

Dr. EDGAR SALCEDO SILVA
Secretario de Gobierno de Bucaramanga

Dr. EULISES BALCAZAR NAVARRO
Alcalde de Floridablanca

Dra. MARIA EUGENIA CAVANZO GUIZA
Banco Sudameris

Dr. GERARDO RINCON MURCIA
Representante Accionistas Minoritarios

Dra. POLDY PAOLA OSORIO
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Standares de calidad

Estándares bajo los cuales se encuentra certificada el amb y las iniciativas mundiales a las que se han adherido:

Estándares	"X"	Iniciativas Mundiales	"X"
ISO 9000	X	Pacto Global	X
Global Reporting Initiative	X	NTC GP 1000	X
Acreditación laboratorio control de calidad NTC ISO 17025 por parte de la Superintendencia de industria y comercio	X	Objetivos de desarrollo del milenio	X
Estándares de auditoría integral de la Contraloría municipal de Bucaramanga	X		

Gestión con los grupos de interés

Grupo de Interés	Temas relevantes generados de los diálogos	Canales de diálogo utilizados
1. USUARIO	• PRESTACION DEL SERVICIO	• REUNIONES: "amb EN SU BARRIO" BOLETINES DE PRENSA, RADIO, TV REUNIONES CON LA GERENCIA GENERAL
2. USUARIO	• NIVEL DE SATISFACCION (NS U)	• ENCUESTAS
3. PROVEEDORES	• DESEMPEÑO Y GESTION	• EVALUACION CONTRACTUAL
4. ACCIONISTAS	• INFORMES DE GESTION OPERATIVA, COMERCIAL FINANCIERA Y AMBIENTAL.	• ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y PAGINA WED
5. USUARIOS IRREGULARES	• GESTION FRAUDES	• VISITAS A LA COMUNIDAD • REUNIONES DE TRABAJO EMPAS-ASEO
6. USUARIOS	• SUSPENSIONES DE SERVICIO PROGRAMADAS	• BOLETINES DE PRENSA RADIO Y PAGINA WED.
7. COMUNIDAD RURAL	• CUBRIMIENTO AMBIENTAL	• REUNIONES CON LA COMUNIDAD
8. COMUNIDAD RURAL	• JORNADA EDUCATIVA, RECREATIVA, AMBIENTAL	• VISITA PARQUE DEL AGUA
9. ENTES DE CONTROL	• INFORMES DE GESTION OPERATIVA, COMERCIAL FINANCIERA Y AMBIENTAL.	• INFORMES DE AUDITORIAS • RENDICION DE CUENTAS

PARA DESTACAR

1. *Durante la vigencia 2009 inicia con el proceso de Redes de distribución, la implementación del modelo ambiental (NTCISO14001) a través de:*
   Capacitaciones sobre manejo de residuos, uso racional de energía, comparendo ambiental.
   Desarrollo e implementación de la matriz de aspectos e impactos ambientales.
   Desarrollo, socialización de la Política de Gestión Integrada: "Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P (amb) como organización líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios y en el marco de relaciones de cooperación y beneficio mutuo, ofrece a sus partes interesadas productos y servicios de calidad, cumpliendo con la legislación y normativas vigentes.
   Comprometido con la mejora continua y como empresa Socialmente Responsable, el amb asegura la gestión transparente y segura de sus procesos y la administración de los riesgos asociados con la prestación del servicio.
   Trabaja en la prevención de la contaminación, la preservación del Medio Ambiente y el control de sus aspectos ambientales.
   Fomenta una cultura preventiva y de control sobre los eventos de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de su personal brindando un mejor entorno laboral."

2. *Durante la vigencia 2009 se dio inicio a la implementación del modelo SISO siguiendo lineamientos de la NTC OSHAS 18001:2005, para lo cual al amb cuenta con la asesoría de la firma SG – Consultores en Sistemas HSEQ a fin de asegurar una implementación efectiva del modelo el cronograma de trabajo se encuentra diferenciado en 10 fases cada una de las cuales concentra procesos específicos e incluye las etapas:*

   -Diagnóstico de la situación actual.
   -Sensibilización y toma de conciencia.
   -Actualización documental, Aplicación de programas de vigilancia epidemiológica.
   -Exámenes ocupacionales y Auditoría interna.
   Al finalizar el 2009 se atendió la fase 1 que incluyó los procesos Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Redes de Distribución, Atención Técnica Domiciliaria y Medidores, cubriendo un total de 153 personas.
   El calendario de trabajo tiene una proyección para las 10 fases del proceso y 496 trabajadores del amb hasta Agosto de 2010.

3. *En el marco del Plan Estratégico de Gestión Agua para el futuro responsabilidad de todos, se encuentra establecida la estrategia de Consolidar el Sistema de comunicaciones con la comunidad, para asegurar la gestión en torno a esta estrategia, el amb ha trabajado en:*
   - Fortalecer las campañas de salida a través del Call Center
   - Brindar información oportuna a la comunidad para mitigar el impacto de suspensiones del servicio y ejecución de obras, e
   Implementar el trámite virtual del servicio (facturanet)

GERMAN AUGUSTO FIGUEROA GALVIS
Gerente General

AMBITOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	PACTO GLOBAL PRINCIPIO	GRI	ODM Objetivo
Entorno de Trabajo	1,2,4,5,6,7 Y 9	Económico, Ambiental, Social-Laboral y Derechos Humanos	
Estructuctura Organizacional			
Caracteristicas Sociolaborales del personal	6	LA2	
Numero de Empleados	6	LA1	
Tipo de Contrato		LA1	
Estado Civil	6	LA2	
Tiempo de servicio	6	LA2	
Discriminación por Genero	1, 6	LA2	3
Trabajadores en cargos directivos	6	LA2	
Distribucción del personal por area de trabajo			
Nivel Educativo			
Formando Nuevos Talentos	6		3
Salarios		EC1 LA3	
Prestaciones Legales		EC1 LA3	
Prestaciones Extralegales		EC1 LA3	
Total devengado Salarios yPrestaciones Legales y Extralegales		EC1 LA3	
Aportes seguridad Social, Pensiones y Parafiscales		EC1 LA3	
Bienestar para nuestros trabajadores			
Aportes a medicina prepagada	1	LA 8 LA9 HR5	
Ausentismo		LA7	
Trabajadores incapacitados por rango de dias	4	LA3	
Indicadores de gestión en seguridad y salud ocupacional	1	LA7 LA8 LA9	5 y 6
Nuestros Programas de prevención	1	LA8	
Otros programas de prevención	1	LA8	
Mecanismos para promover internanmente los temas asociados objetivos del milenio	1	LA8	5 y 6
Participación Sindical	1, 3,6,10	LA9 HR5	
Integración y Desarrollo del Personal			
Desarrollo del Personal	4	LA3	
Nuestra Jornada Laboral	1		1
Clima Organizacional	1 4	LA3 LA12	1
Evaluación de desempeño		LA10 LA11 LA12	2
Compromiso con nuestros Trabajadores			
Formación al personal	2	LA10 LA11	1
Derechos Humanos	1, 2,4,5 y 6	HR1 HR2 HR4	1, 3 Y 8
Iniciativas de nuestros trabajadores	7 y 9	EN5 EN26	7
Becas para los trabajadores	2	EC1 LA10 LA11	1
Educación para nuestros hijos	2	EC1	2
Otros auxilios para las familias de los trabajadores	1	EC1	1
Prestamos para nuestros trabajadores	1	EC1	1
Actividades recreativas y deportivas	1	LA3	1
Comunicación Interna	1		1
Entorno de Mercado			
Nuestros públicos externos			
Relaciones primarias			
Nuestros Clientes		HR3 PR5 PR8	
Indice de Satisfacción		HR3 PR5 PR8	
Comunicaciones externas		HR3 PR5 PR8	
Calidad en los Procesos de Atención	1	HR3 PR5 PR8	1
Descentralización de usuarios Floridablanca y Girón	1	HR3 PR5 PR8	
asegurando nuestro servicio a través de la linea de atención al cliente	1		
Procesos de Certificaciones	1	HR3 PR5 PR8	
Compromiso con nuestro personal en retiro			
Nuestros contratistas y proveedores			
Cumplimiento con nuestros acreedores			
Impuestos			
Entorno Ambiental	7,8 Y 9	DIMENSION AMBIENTAL	7
Gestion ambiental	7,8 Y 9	EN 14 EN 26 Y EN 30	7
Generacion de residuos solidos	8 Y 9	EN 22 EN 24 Y EN 27	7
Biodiversidad	8	EN 14 EN 11	7
Partcipacion comunitaria en las cuencas de abastecimiento			
Aporte al desarrollo de las comunidades			
Inversiones en infraestructura rural			
Reparacion y Mantenimiento de los caminos veredales		EN 22	
Manejo de residuos en zona retenedoras de agua			
Programa de saneamiento			
Nuestro proyectos			
Uso racional de agua y energia			
Entorno ambiental			
Entorno Social	1,2 Y 5	DIMENSION GENERAL, DIMENSION ECONOMICA Y DIMENSION SOCIAL	
Relaciones con la comunidad			
Compromiso con la comunidad	5	SO1 H6	4
El Impacto en la generacion de empleo		EC 6	1
Relaciones con la comunidad		SO1	
Actividades con la comunidad			
Impactos sociales			
Pilas publicas			
Campañas del conocimiento del proceso integral del agua			
Parque del agua			
Gobierno Corporativo	10	DIMENSION GENERAL Y DIMENSION SOCIAL	
Gestion de la Alta Direccion	10	SO2 SO3	
Gestion integral del Riesgo			
Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa	1 Y 6		
Gestion con los grupos de interes			