



COP2013



AGUAS•KPITAL•CUCUTA
S.A. E.S.P.

Orgullosamente Cucuteños

COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Mensaje de nuestro Gerente General:

"En Aguas Kpital hemos definido nuestra responsabilidad Social y ambiental como la estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa en su empeño por extender redes entre nuestros grupos de Interés para propiciar las alianzas y los espacios que permitirán el desarrollo de la ciudad ideal que estamos construyendo, en la que todos felizmente vivamos en paz, en sana convivencia y en armonía con el medio ambiente como seres universales que nos declaramos Ser, integrantes de un todo.

Creemos en la justicia, la equidad, la igualdad como pilares de paz y desarrollo de nuestra región.

Reiteramos nuestro compromiso de respetar, hacer respetar y promover los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción."

Ser Kpital, Ser por excelencia, Ser por convicción naturalmente responsable.


HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
Gerente General



SEDE ADMINISTRATIVA: Avenida 6 Calle 11 Esquina, Piso 2, Edificio San José PBX: 5829200 – Fax: 5829202
San José de Cúcuta, Norte de Santander – Colombia

PUNTOS DE ATENCIÓN
Calle 11 A 6-56
Avenida 7 calle 11 Segundo Piso
Atalaya: Avenida 7 Calle 0 Comuneros Esquina
Libertad: Calle 15 A # 16B – 59 Torcoroma I (Dentro del CIAF)

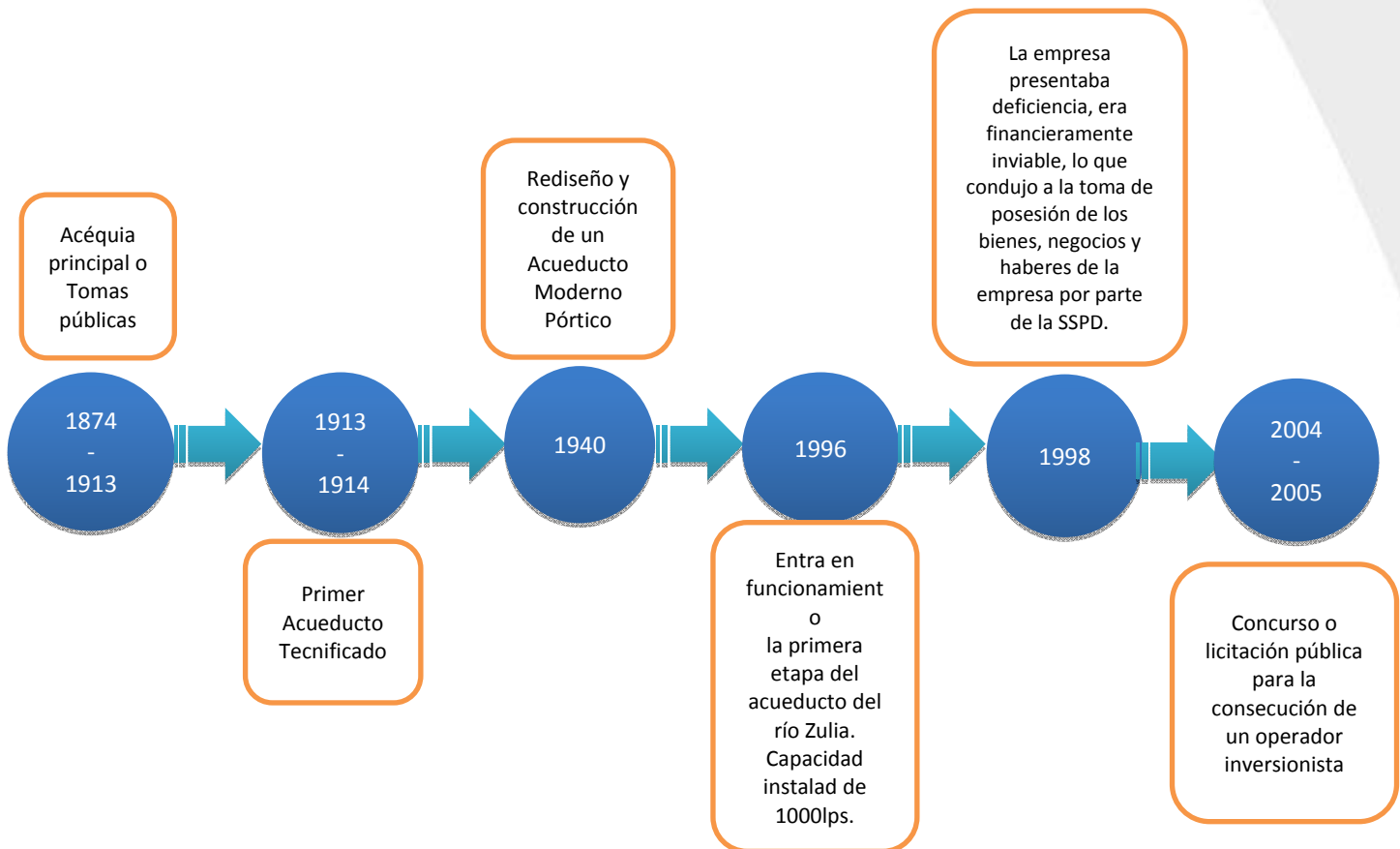
LINEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
Línea Gratuita: 116 – 24 Horas
Teléfono: 5824004
Página Web: WWW.AKC.COM.CO
MPE-02-F-28-01 VERSIÓN: 02 2014-08-28

NUESTRA EMPRESA

Breve reseña historia y Perfil organizacional

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., fue constituida mediante escritura pública No. 1.252, otorgada el 21 de abril de 2006, en la Notaria 3ª del Círculo de Cúcuta, con matrícula mercantil No. 00150449 de la Cámara de Comercio de Cúcuta y con Nit No. 900080956-2, empresa que, en adelante, actuaría como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad en un marco de responsabilidad social empresarial, para atender la operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y gestión comercial de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta.

Nuestro principal objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los cucuteños, mediante la optimización de un servicio público esencial para la comunidad: El Agua.



LOGROS DE NUESTRA GESTIÓN

LOGROS DE NUESTRA GESTIÓN EN CÚCUTA

CONTINUIDAD

37%
Antes  90%
Hoy

usuarios cuentan
con **agua**
las **24 horas** del día

COBERTURA

86.5%
Antes  99.6%
Hoy

usuarios disfrutan
de un **excelente**
servicio de **acueducto**

MICROMEDICIÓN

44%
Antes  99.3%
Hoy

Usuarios con **medidor**
garantizando
una medida justa

COMPORTAMIENTO DE PAGO

79%
Antes  91%
Hoy

Usuarios
comprometidos
con el **pago oportuno**

AGUAS·KPITAL·CÚCUTA
S.A.·E.S.P.
Orgullosamente Cucuteños

TIEMPOS DE RESPUESTA EN PUNTOS DE ATENCIÓN

17.8min
Antes  4.7 min
Hoy

Atendemos
oportunamente las
necesidades de los
usuarios

PROMEDIO DE REPARACIÓN

58horas
Antes  17 horas
Hoy

Para la **Reparación**
de **daños** de
acueducto y
alcantarillado

EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE ENERGÍA

0.40kw-h
Antes  0.26kw-h
Hoy

Somos
ambientalmente
responsables

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

49%
Antes  80%
Hoy

Trabajamos para
satisfacer las
necesidades de
nuestros **usuarios**

DIRECTRICES ORGANIZACIONALES

En AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. deseamos ser una organización modelo en Colombia, enmarcados en una cultura de mejoramiento continuo, por ésta razón implementamos, mantenemos y mejoramos continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión siempre trabajando por la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

El proceso de diseño de nuestro Sistema de Gestión se llevó a cabo mediante la integración de todos y cada uno de nuestros colaboradores, haciendo de éste un Sistema totalmente participativo y trabajado en equipo.

Visión: En el año 2016, ser una organización modelo en Colombia, en la que el logro de los objetivos organizacionales sea la consecuencia lógica de un recurso humano que trabaja de forma apasionada, disciplinada y estratégica, fortaleciendo alianzas con los grupos de interés.

Misión: Prestamos con calidad y eficiencia servicios de acueducto, alcantarillado y actividades afines, en observancia de nuestra responsabilidad contractual, social, ambiental y de los compromisos adquiridos con los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y estamentos del estado. Trabajamos para hacer de todos ellos, nuestros grandes aliados, propendiendo por su desarrollo, permanencia y compromiso, en un esfuerzo continuo por mejorar y fortalecer nuestra organización.

Política: En un ambiente de mejora continua, con el compromiso de mejorar la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión, promovemos el fortalecimiento del talento humano y la mejor participación de nuestros proveedores, socios y demás entidades, buscando prestar el mejor servicio de acueducto, alcantarillado y actividades afines, y con ello el reconocimiento de nuestros usuarios y la comunidad en general; para lograrlo, suministraremos los recursos necesarios en la búsqueda de los siguientes objetivos organizacionales:

1. Prestar el servicio con calidad y eficiencia y lograr que la comunidad lo reconozca.
2. Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.
3. Desarrollar y mantener el recurso humano, creando sentido de superación, responsabilidad y pertenencia, propendiendo por su felicidad y bienestar integral.
4. Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.
5. Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.
6. Asumir con responsabilidad nuestro compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana.
7. Mediante el continuo mejoramiento de su eficiencia, fortalecer el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.
8. Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.

Nota: Los objetivos organizacionales de AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. son parte integral de la política en el marco del cumplimiento de los requisitos de las normas adoptadas por la organización



COP2013

La implementación de la norma NTC ISO 9001:2008 da el ordenamiento del saber hacer en la organización, define lineamientos generales, formas de responder y actuar ordenada y estratégicamente, en busca de lograr propósitos claramente definidos, y así demostrar nuestra capacidad para prestar servicios que cumplen los requisitos legales reglamentarios que satisfacen las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios.

PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS



PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

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

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

En Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P, nuestros CENTROS DE NEGOCIOS, son pequeños mundos comprometidos con el bienestar y el respeto de los derechos de nuestros usuarios, trabajadores y demás Grupos de Interés.

El compromiso Institucional por el respeto y la protección de los Derechos Humanos hace parte de nuestro diario quehacer y de la identidad de nuestro Ser Kpital, Ser por Convicción, naturalmente respetuoso y responsable. El Ser Kpital es un trabajador feliz laboral y emocionalmente, apasionado y buscador de objetivos.

Conforme a nuestra convicción y al ordenamiento jurídico consagrado en la Constitución Nacional que consagra la protección a los Derechos Humanos, en nuestra organización su respeto esta normativamente contemplado en nuestro Reglamento Interno de Trabajo conforme a la ley en nuestro Reglamento Interno de trabajo y en nuestro Código de ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02).

Contamos con un procedimiento de sugerencias formalizado en el sistema de gestión de calidad (MPE-07-P-06), que fue socializado a través de los diferentes medios de comunicación internos y que tiene como objetivo establecer un mecanismo para que los colaboradores puedan hacer sugerencias y con ello poder identificar y generar acciones de mejoramiento en los diferentes procesos como resultado de la retroalimentación del personal de la empresa, garantizando la atención de las mismas cumpliendo el conducto regular.

Adicionalmente se mantienen buzones de sugerencias y quejas que maneja la Gerencia General para que los trabajadores y demás grupos de interés se puedan comunicar directamente con la Alta Gerencia, estos medios son una herramienta fundamental para empresa ya que nos da a conocer de primera mano las necesidades de nuestros usuarios y funcionarios y nos permite generar cambios fundamentales en el hacer diario de la empresa.

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. desarrolla todos sus proyectos, programas y campañas, guiados permanentemente hacia la socialización, promoción, respeto y protección de los derechos humanos, partiendo de la búsqueda del reconocimiento del ser mismo como parte inherente de un todo llamado universo, un ser integral; es por ello que en el plan de formación general del personal se promueven temas relacionados con la protección de los derechos humanos, en los que los capacitadores a través de diferentes metodologías como charlas de interacción con dinámicas descriptivas, sensitivas y de interiorización que permiten a los trabajadores el reconocimiento de los derechos individuales y colectivos; el proceso inicia dirigido hacia el personal directivo, continuando con él personal base; esperando con esto lograr su difusión y promoción no solo al interior de la organización, sino a nivel familiar y de la comunidad con la que nuestros trabajadores se relacionan e interactúan.

Otro aspecto importante y de gran relevancia que se tiene en cuenta en el desarrollo de nuestros proyectos en busca de la protección de los derechos humanos, es la inclusión de las comunidades establecidas dentro de nuestro ámbito de influencia a todos nuestros programas de Responsabilidad social empresarial.

Todo nuestros usuarios tienen acceso al agua en las cantidades justas, acorde a sus necesidades, para esto realizamos programas y campañas en búsqueda del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Programa De Educación Para El Uso Y Cuidado Eficiente Del Agua, el objetivo de este programa es el de sensibilizar a la comunidad de San José de Cúcuta, en el cuidado y uso eficiente del AGUA fortaleciendo conocimientos, creando hábitos, actitudes positivas, valores ambientales y personales entorno al cuidado, protección y conservación de este recurso no renovable, se realizan las siguientes actividades:

- *Campañas Educativas y lúdicas:* Como parte del fortalecimiento de educación ambiental el Equipo de Gestión Social implementa actividades en la diferentes comunas de la ciudad llevando mensajes y programas lúdicos –pedagógicos informándole a las diferentes poblaciones la importancia de la protección del medio ambiente en todo su contexto, en el año 2013 se entregaron 1943 plegables y material informativo en instituciones educativas, instituciones y comunidad.
- *Charlas de Sensibilización:* La Empresa continuado su participación en diferentes escenarios aportando ideas y trabajando por la protección, cuidado y conservación de la cuencas hídricas que abastecen nuestra ciudad; por otro lado atiende y ejecuta charlas con diferentes instituciones de carácter público, privado y comunal donde permanentemente se busca sensibilizar y concienciar en estas poblaciones que el agua es recurso que necesita una mayor atención para garantizarle a la futuras generaciones el disfrute de la mismo, así como dar discusiones frente a la responsabilidad de cada uno como ser humano, como ciudadano de nuestras cuencas, en el 2013 se ejecutaron 91 charlas del uso eficiente del agua, impactando directamente 3.449 personas entre niños niñas, jóvenes y personas adultas.

- *Jornadas y recorridos en comunidades:* Permanentemente se realizan recorridos con líderes comunales identificando las necesidades de los barrios y trabajando en red con los diferentes centros de negocio que conforman la Empresa para resolver de manera oportuna aquellas problemáticas que se presentan en cuanto a desperdicios de agua, irregularidades y otros que contribuyendo a disminuir el IANC (Índice de Agua No Contabilizada); en cuanto a jornadas se realiza cada sábado una actividad en un barrio determinado donde se lleva información de la Empresa y el mensaje de uso eficiente está presente en la actividad.

Salón De Artes Infantiles, concurso artístico organizado por la fundación Soy Talento y apoyado por Aguas Kpital Cúcuta, con el objetivo de descubrir talentos artísticos y promover los valores culturales de la ciudad; el Salón ofrece a los asistentes un concurso fortalecido gracias al apoyo que le otorgó el Ministerio de Cultura Nacional, en consecuencia a los excelentes resultados que ha demostrado en los últimos salones con un total de 710 participantes, logro de destacar en la comunidad, que ha manifestado que necesitaban este espacio social para la niñez cucuteña.

Las categorías en las que pueden participar los menores de 6 a 16 años se dividen en tres: Pintura con el tema convivencia familiar, en Escritura violencia intrafamiliar y en Collage los medios de comunicación y la familia. Los trabajos son exhibidos en las exposiciones realizadas en el Centro Comercial Ventura Plaza y los premios son fabulosas becas de formación artística.

Aguas Kpital Cúcuta constantemente hace la invitación para que se vinculen las escuelas y colegios, así mismo los padres de familia acompañen a sus hijos en descubrir el talento artístico que tiene los pequeños, al mismo tiempo despertar el sentido de pertenencia por su ciudad, para el año 2013 la participación fue exitosa contando con 536 trabajos entregados por los menores.

DESARROLLO HUMANO Y BIENESTAR ORGANIZACIONAL

Nuestro modelo de inclusión!

Programas de Calidad de vida

ÁMBITO PSICOSOCIAL

Buscamos promover el desarrollo integral de los/as colaboradores y su entorno familiar mediante estrategias que conlleven a fortalecer el sentido de pertenencia para el logro de un óptimo clima organizacional.

Es así como de manera constante se llevan a cabo campañas que motivan a los colaboradores en un ser Kpital humilde, feliz y servidor, frente a una cultura organizacional positiva y con altos niveles de desempeño e identidad, con el fortalecimiento de los valores que nos identifican y nos hacen ser seres universales entre ellos: el Respeto, el Principio de Buena Fe, Honestidad, la Transparencia, Pertenencia, Lealtad, Responsabilidad, Competitividad, Amabilidad y Disciplina.

El reconocimiento de la buena labor desempeñada de los colaboradores también se ve reflejada con el programa Colaborador Feliz, en donde se premian a los mejores empleados; durante nuestro último año de operación fueron 121 colaboradores

quienes se destacaron como los mejores de sus áreas y a quienes se incentivaron a seguir mejorando con un día de relajación, la celebración del colaborador Kpital Cúcuta dirigida a 756 colaboradores y la unión de 940 integrantes de nuestra familia Aguas Kpital Cúcuta entorno a un compartir navideño que consistió en un día de recreación, cena navideña, entrega de anchetas y para aquellos compañeros que a causa de sus turnos no podían asistir, se les homenajeo con una cena que les fue enviada directamente a su lugar de trabajo.

La celebración del día del niño, como la mejor oportunidad para defender y rescatar sus derechos, contribuyó a fortalecer un ambiente laboral sano, positivo y al reconocimiento de nuestros grupos de interés internos, en esta celebración fueron 959 beneficiados entre padres y niños en una actividad recreativa y de unión familiar.

La celebración de los días especiales como el día de la madre, el día de la mujer y de la secretaria, fue una actividad en la que 366 colaboradoras disfrutaron y entendieron el gran valor que tienen no sólo para la organización, sino también para la sociedad, por la importante labor que desempeñan.

Asegurar a nuestro talento humano y contribuir en su tranquilidad frente a casos fortuitos también es nuestro gran interés, por ello se fortaleció un convenio con empresas como Seguros Suramericana, los Olivos y Funeraria la Esperanza, que ofrecen cubrimientos para casos especiales en salud, muerte, incapacidad de ellos y su familia entre otros, a quienes Aguas Kpital Cúcuta les aporta el 50% del valor del seguro para mejor accesibilidad de estos servicios para nuestros colaboradores. Actualmente son 752 colaboradores los beneficiados de este programa.

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Establecemos espacios de sano esparcimiento e integración. Conformando el club Kpital, en donde cursos como el de tamboras, ha sido la mejor muestra de la exploración de talentos y apoyo a la cultura, hoy en día el grupo Son Kpital integrado por 15 de nuestros colaboradores son un orgullo para la ciudad aclamados por las comunidades y exitosos en dicha labor, pues ya son dos los compilados musicales que han podido mostrarle a la ciudad.

Danzas, pinturas, títeres y sobre todo la escuela de música, han sido el espacio propicio para descubrir nuevos talentos y educar en música para la expresión, pensamiento y redescubrimiento de sentimientos de pasión y felicidad no sólo para los colaboradores sino también para la familia.

Las Escuelas de Formación Deportiva en Fútbol, natación y patinaje también le han dado la oportunidad no solo a los hijos de los colaboradores sino también a algunos niños de la ciudad, de fortalecer sus competencias deportivas, para competir en representación de la organización de manera exitosa. En estas escuelas son más de 138 niños quienes conforman y disfrutan de las clases dirigidas por profesionales en estos deportes.

Y para finalizar el apoyo a las selecciones deportivas de la empresa integradas por 83 de nuestros colaboradores, entre ellas las de minitejo, fútbol y voleibol y el desarrollo de las olimpiadas institucionales, un programa en donde no solo se fomenta los hábitos de vida saludable y el deporte sino también se apoyan las expresiones artísticas y se fortifican las relaciones familia- empresa. Cabe destacar que en la celebración de las VI y las VII olimpiadas AKC participaron 1900 personas entre colaboradores, esposas e hijos. Un evento de gran acogida por la familia Kpitalina.

La buena utilización del tiempo libre de los hijos de nuestros colaboradores, también es nuestro interés, por ello se llevan a cabo dos veces al año las Vacaciones Recreativas, dirigidas para los hijos de nuestros colaboradores, en donde se desarrolla la creatividad, el deporte, el compañerismo y las expresiones artísticas y culturales, más de 180 hijos de nuestros colaboradores han disfrutado de estas actividades divertidas y educativas.

SALUD

Promover la salud y prevenir la enfermedad a través del desarrollo de actividades encaminadas a mejorar el bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores y sus familias, por ello Constantemente se capacita en inteligencia emocional a nuestros colaboradores pues consideramos importante el aprendizaje frente al control de las emociones, las reacciones frente a las situaciones positivas y negativas en el diario vivir y que influyen en las relaciones laborales. Contamos con una profesional en Psicología presta a apoyar y guiar las necesidades en este campo de nuestro talento humano.

EDUCAR PARA LA VIDA

La organización desarrolla a través de su proceso de Bienestar Organizacional programas como: Nivelación Educativa, que ha logrado que 75 trabajadores y algunos de sus familiares sean patrocinados por Aguas Kpital Cúcuta para que terminen su formación académica y el programa de Cero Analfabetismo, en donde se busca lograr la “Educación básica para todos”, como recurso para la autonomía personal y un factor de desarrollo social y humano para nuestros colaboradores.

Este segundo proceso de alfabetización, se ha venido ejecutando gracias a la alianza estratégica fortalecida con el instituto Normal María Auxiliadora de la ciudad y con el apoyo de pedagogas que al tiempo dan cumplimiento a su trabajo social, clases totalmente personalizadas en lectura, escritura y matemáticas una vez a la semana en las instalaciones de este ente educativo, también con el apoyo logrado a través de alianzas con centros de educación superior, favoreciendo la formación técnica, tecnológica y superior de nuestros trabajadores, logrando 555 trabajadores formados en el año 2013 y primer semestre 2014.

Capacitar a nuestro talento humano para mantener un personal altamente calificado, no sólo en conocimientos y competencias sino también en su perfil blando y el fortalecimiento de los valores del ser Kpital es muy importante para la organización, por ello en este último año se han realizado más de 31 capacitaciones para 906 colaboradores en temas como Relaciones Humanas, inteligencia emocional, Competencias laborales, Disciplina entre otras.

Contar con la Bibliokpital (biblioteca interna) ha permitido incentivar la creatividad del personal, fomentar la imaginación y generar más interés en la literatura y la exploración a cuentos e historias, actualmente contamos con 215 lectores activos disfrutando de la bibliokpital. Así como la eliminación de la brecha digital en la empresa, por lo que nos vinculamos al interés del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, frente a dar un gran salto a la masificación de Internet y el manejo de las tecnologías con el programa Vive Digital, es por ello más de 20 de nuestros colaboradores que en su mayoría hacen parte de la dirección operativa, se graduaron en manejo de las tecnologías.

Es importante destacar que el plan Vive Digital, ha conllevado a importantes beneficios sociales y económicos, la generación de empleo y la reducción de la pobreza, pero sobre todo la inclusión de nuestros colaboradores a un estilo de vida digital, globalizada y al fortalecimiento de sus capacidades en el manejo de estas herramientas para acceder y aprovechar mejor las oportunidades del mercado laboral en puestos en los que sin experiencia como usuario de informática, no sería posible.

CALIDAD DE VIDA.

En cuanto a la disminución de la condición de pobreza y de analfabetismo de sus trabajadores, Se ha hecho un trabajo arduo en el logro de Vivienda para nuestros colaboradores, esta es una meta ineludible en los objetivos del área de Bienestar Organizacional, la consecución de Subsidios para vivienda (VIPA) en donde se pudo sensibilizar a 230 personas de las cuales ya 25 de ellos han logrado el beneficio de VIPA, así como a otros se les ha logrado contribuir en gestión de recursos para el mejoramiento de sus casas. Cabe destacar que este ha sido un trabajo mancomunado y de alianzas estratégicas con el ministerio de vivienda, la caja de Compensación familiar y la banca.

Accesibilidad a créditos blandos, gestión y acompañamiento en estos procesos, han contribuido para que ya muchos de nuestros colaboradores, hoy gocen del sueño hecho realidad de tener su propia casa digna. Para destacar también nuestro interés de incluir a las familias de nuestros colaboradores en actividades que mejoren su calidad de vida, para ello se programan como la Formación en Actividades Productivas y Sensibilización en Economía Familiar, que motivan a los participantes a mejorar su situación económica personal, planificación de sus finanzas, la eliminación de deudas. Convenio con Bancolombia para erradicar los prestamistas agiotista que tenían empeñadas las tarjetas débito de nómina de nuestros trabajadores, con los altos intereses que se pagaba y que hoy gracias a la buena relación con este banco se han podido librar de pagar altas cuotas para acceder a créditos sociales, justos y accesibles.

Proyectos madres cabeza de familia, como las capacitaciones en nuevos saberes y emprendimiento a 51 esposas de nuestros colaboradores con la que se espera mejorar su quehacer y la economía familiar para 180 integrantes de la familia AKC, y la promoción de los Derechos Humanos a través de actividades de sensibilización, formación y cultura que en un ejercicio de afianzación y proyección de valores como la solidaridad, equidad, inclusión e igualdad en espacios seguros y sostenibles en los que principalmente los niños y la mujer tienen un lugar preponderante.

Protección de la mujer, Programas de prevención y Promoción de la salud de cada una de ellas y de su familia. Campañas de sensibilización para disminución del riesgo psicosocial como por ejemplo, relaciones de pareja, relaciones padres hijos, disminución de violencia intrafamiliar.

Frente a la protección de la niñez, la organización adelanta programas de acompañamiento a los hijos de nuestros colaboradores, tales como: Apadrine un Niño, en donde valores como la unión, el compañerismo y sobre todo el compartir gira en torno a una especie de apadrinamiento en donde más allá de dar un aporte mensual económico a los niños más vulnerables de la organización, se refuerza un lazo de amistad entre los padrinos y estas familias. Actualmente contamos con 19 niños beneficiados con este programa y 21 padrinos.

Veladas Culturales en el Puente de Guadua, Desde hace 5 años Aguas Kpital Cúcuta SA E.S.P. viene realizando en el puente de Guadua todos los viernes las veladas culturales para que los Cucuteños tenga un espacio donde asistir, durante este evento la naturaleza y la música se combinan para hacer de este lugar una noche mágica, en este evento artistas de los diferentes géneros musicales, teatro, circo entre otros, se presenta donde todo su repertorio demostrando así que este lugar es un ícono del arte y la cultura además de conservarse como una de las zonas verdes y arquitectónicas más hermosas de la capital Nortesantandereana gracias a la responsabilidad social de la empresa de acueducto y alcantarillado, en el 2013 asistió un promedio de 11000 participantes a nuestras veladas culturales.

Este programa de bienestar Organizacional ha tenido una inversión de \$ 245.706.246 para el 2013 y un total de 8035 personas directamente beneficiadas.



COP2013

Todos los programas y modelos de RSE se inspiran en un compromiso que nace del corazón de cada uno de los individuos miembros de esta organización, expresamente documentados dentro del Sistema de Gestión Integrado, bajo el liderazgo de la Dirección de responsabilidad social empresarial, los cuales cumplen con el ciclo del PHVA garantizando la mejora continua, aportando al crecimiento y mejoramiento de nuestra ciudad.

En AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P asumimos nuestro compromiso social y ambiental como la mejor estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa procurando hacer de todos nuestros Grupos de Interés nuestros mayores aliados en la construcción de una ciudad ideal donde se pueda vivir feliz en sociedad y en armonía con la naturaleza.

PRINCIPIOS LABORALES



PRINCIPIOS LABORALES

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

CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO

El día 12 de Noviembre de 2013 se suscribió entre AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P y el Sindicato de Trabajadores y Empleados Públicos de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Norte de Santander "SINTRAEMSPDNS" la Convención Colectiva de Trabajo para poner fin, de manera directa y sin la intervención de un Tribunal de Arbitramento, al conflicto laboral iniciado por la asociación sindical mediante la presentación del pliego de peticiones dentro de las bases que conducen al respeto mutuo, consagradas en la Constitución Política de Colombia, demás normas, convenios y tratados internacionales del trabajo debidamente ratificados por Colombia, para resolver los conflictos laborales.

Se respeta el derecho a la libre asociación de los trabajadores, respaldando entre otros la conformación de un movimiento sindical (SINTRAEMPDNS) cooperativa de trabajadores (COOPKPITAL) y en proceso la creación del fondo de empleados. Durante la vigencia 2013, se firmó la primera convención colectiva de trabajo y simultáneamente se firmó un pacto colectivo con lo cual se estaba dando la posibilidad de asociarse a unos y a otros según sus intereses. Se apoyan las reuniones permanentes (mensual) de un comité especial conformado por integrantes del Sindicato y la Empresa; representantes del Pacto Colectivo y la Empresa; y adicionalmente promovemos las reuniones en las que participan estos tres grupos, buscando la armonía, el respeto y por sobre todo la seguridad futura del proyecto como garantía para alcanzar bienestar de todos los públicos de interés vinculados al mismo

La convención colectiva se refiere básicamente a los siguientes aspectos:

- LA EMPRESA será responsable del cumplimiento y prevalencia de la Convención Colectiva de Trabajo hasta la duración del Contrato de Operación 030 de 2006 y sostenibilidad del proyecto sin poner en riesgo la inversión exigida contractualmente, ni el cumplimiento de sus obligaciones.
- La vigencia de la convención colectiva se estableció desde la celebración hasta diciembre de 2015.
- En virtud del reconocimiento del derecho que tienen los trabajadores a sindicalizarse, la empresa se comprometió: (i) a no obstaculizar el ejercicio de las actividades sindicales que se desarrollen con sujeción a la Ley, (ii) a no influir en las decisiones de los trabajadores en este aspecto, (iii) a mantener una posición totalmente neutral respecto a la decisión de afiliarse al sindicato o a promover negociaciones colectivas y, (iv) a no realizar acuerdos laborales que superen los beneficios de la convención.
- La síntesis de los beneficios convencionales que aplicaron a los trabajadores sindicalizados son a continuación los siguientes:

- Los contratos de trabajo a término fijo se transformaron en contratos a término indefinido, para aquellos trabajadores que hayan laborado de manera continua e ininterrumpida en LA EMPRESA, directa o a través de empresas temporales en misión para LA EMPRESA, durante un periodo no inferior a tres (3) años y cuya labor se encuentre contemplada dentro de aquellas que por el normal desarrollo y avance tecnológico implementado en LA EMPRESA, no sean susceptibles de eliminarse a futuro.
- A partir de la firma de la convención colectiva de trabajo ningún trabajador devengará menos a un salario mínimo legal mensual vigente incrementado en un 7%.
- El incremento de todos los salarios se hará en el mismo porcentaje establecido por el gobierno nacional para el salario mínimo legal mensual vigente.
- LA EMPRESA reconocerá y pagará a sus trabajadores una Prima de Vacaciones equivalente a ocho (8) días de salario adicionales. La prima de vacaciones se pagará al momento del disfrute de las vacaciones. Esta prima no constituye factor salarial, ni será reconocida para los valores pagados por concepto de vacaciones en liquidación de prestaciones sociales al momento de retiro. Para los trabajadores sindicalizados que a 31 de Octubre de 2013 estaban registrados en la nómina de aportes a el sindicato, se reconocerá esta prima al periodo de vacaciones causado y no disfrutado correspondiente al año 2013.

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

Aguas Kpital Cúcuta SA ESP, garantiza la seguridad y salud laboral de los empleados mediante la afiliación de ley a la seguridad social en salud y riesgos laborales, al igual que implementado los programas en prevención y control de los peligros y riesgos laborales, establecidos en nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, como son algunos:

- Programa de Investigación de incidentes de trabajo
- Programa de Prevención integral de Lesiones Osteomusculares
- Verificación y seguimiento en las estadísticas de accidentalidad y Ausentismo Laboral
- Programa de promoción y prevención de la Salud.
- Plan y brigadas de emergencias
- Plan de formación en prevención de peligros y riesgos laborales
- Programa de reubicación y reincorporación laboral
- Programa de dotación y uso adecuado de los elementos de protección personal.

- Inspecciones de seguridad industrial para la detección condiciones inseguras en los ambientes de trabajo.

Generando a su vez, planes de acción encaminados a la reducción y control de la accidentalidad y enfermedad laboral, igualmente fomenta la cultura en el autocuidado y prevención de los riesgos a través de formación a nuestro personal.

• PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE TRABAJO.

En el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2013 se presentaron 103 accidentes de trabajo y durante el primer semestre del presente año se presentaron 39 accidentes de trabajo de los cuales han sido investigados en su totalidad dando al cumplimiento del 100% de la meta establecida. Se observa que la frecuencia de la accidentalidad durante este último semestre ha disminuido en 10 accidentes de trabajo con relación al año inmediatamente anterior, evidenciando así la efectividad de los planes de acción establecidos como parte de la estrategia de reducción de la accidentalidad.

• PROGRAMA DE PREVENCIÓN INTEGRAL DE LESIONES OSTEOMUSCULARES

Prevenir de manera integral las lesiones osteomuscular que se puedan generar como resultado de la actividad laboral desarrollando la siguiente metodología:

- ✓ Prueba tamiz (Detección de personal sintomático y no sintomático)
- ✓ Intervención (remisión de personal sintomático eps, ejecutar terapias con personal sintomático),
- ✓ Capacitación higiene postural.
- ✓ inspección ergonómica de puesto de trabajo.

PILO 2013.

Para el año 2013 el pilo inicio su fase diagnostica y se contaba con una fisioterapeuta para la ejecución de dicha actividad

Población objeto	725	100%
Tamizaje realizado	237	32.0%
Con sintomatología positiva	122	16.0%
Con sintomatología sana	115	15.0%
Aplicación listas chequeo ergonómico	20	2.7%

PILO I SEMESTRE 2014

Para el primer semestre del 2014 se reforzó el recurso humano para la implementación del programa pilo a través de la alianza estratégica que se logró con la Universidad de Santander (UDES) logrando una mayor cobertura en la población trabajadora para la culminación de la fase diagnostica e iniciando de manera simultánea la fase de intervención con los resultados obtenidos en el año 2013.

Población objeto	704	100%
Tamizaje osteomuscular realizado	425	60.4%
Con sintomatología positiva	171	42.6%
Con sintomatología sana	230	54.1
Remisiones EPS	4	
Ejecución de terapias personal con sintomatología	18	

De igual forma se realizaron 27 inspecciones ergonómicas a puesto de trabajo, se impartió formación en Higiene postural, levantamiento y transporte de carga al personal que ejecuta actividades reparación y mantenimiento de redes quienes son la población más vulnerable o susceptible a sufrir este tipo de dolencia.

En cuanto a la ejecución de pausas activas y calistenias estas se desarrollan diariamente con el apoyo de estudiantes de fisioterapia y Terapia ocupacional logrando dar cobertura al 100% de la población trabajadora.

• VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO EN LAS ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMO LABORAL

Año	Accidente de trabajo	Días perdidos	ILI
2013	103	393	0.51
Semestre I 2014	39	168	0.19

En el año 2013 se presentaron 103 accidentes de trabajo los cuales representaron un total de 393 días perdidos.

Para el primer semestre del año 2014 se han registrado 39 accidentes de trabajo.

Si realizamos un comparativo entre el primer semestre del año 2013 y el primer semestre de año 2014 podemos evidenciar una reducción del 20% en la frecuencia de la accidentalidad ya que para el periodo comprendido entre enero y junio del año 2013 se registraron 49 accidentes de trabajo con 233 días perdidos contra 168 días perdidos del año 2014 por 39 accidentes reportados.

Los anteriores resultados son el reflejo de la efectividad de los planes de acción entre los cuales se encuentran el fortalecimiento de la cultura de autocuidado y prevención de accidentes de trabajo mediante la realización de charlas de seguridad, socialización de lecciones aprendidas y capacitaciones en riesgos específicos.

Se dio inicio a las actividades del programa PILO como parte de la prevención de lesiones osteomusculares donde se realizaron fortalecimiento muscular, pausas activas, talleres de pilates y capacitaciones en prevención de lesiones Osteomusculares.

Adicional mente la empresa aplicando el ciclo PHVA, mejorado el programa de Prevención vial para la reducción de los accidentes de tránsito, mediante los cursos de manejo defensivo y normas de tránsito realizado con la unidad de prevención vial con la Policía de Carreteras y pre inspecciones que se logran a través de las alianzas con otras empresa que cuentan con personal técnico que realiza esta actividad y quienes garantizan que las motocicletas al servicio de la empresa están en óptimas condiciones para laborar

• PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD.

Durante el primer semestre de 2014, se lograron realizar tres jornadas de promoción y prevención de la salud con las EPS COOMEVA, SALUDCOOP Y NUEVA EPS, lo que equivale a una cobertura en población atendida de 197 trabajadores a los cuales se les realizo valoración por riesgo cardiovascular, riesgo visual y detección del cáncer de seno.

Durante el año 2013, se lograron realizar dos jornadas de promoción y prevención de la salud con las EPS COOMEVA Y NUEVA EPS, lo que equivale a una cobertura en población atendida de 106 trabajadores a los cuales se les realizo valoración por riesgo cardiovascular, riesgo visual y detección del cáncer de seno.

• PLAN Y BRIGADAS DE EMERGENCIAS.

La empresa tiene establecido un Plan de Emergencias para cada centro de trabajo (planta de tratamiento, talleres, y la sede administrativa) para el año 2013 se contaba con una Brigada de Emergencias general, es decir que contábamos con un grupo de 25 trabajadores de diferentes centros de trabajo quienes recibían formación en prevención y atención de emergencias (APH – Prevención Y Control De Incendios-Evacuación Y Rescate. Sistema Comando de Incidentes). En cuanto la ejecución de simulacros se realizó 2 simulacros de evacuación en los cuales se identificaron oportunidades de mejora en cuanto al número total de Brigadistas.

Para fortalecer el plan de emergencias y generar una atención más oportuna a los eventos que se puedan presentar se realizaron capacitación a diferentes centros de negocios en temas como APH – Prevención Y Control De Incendios- Evacuación Y Rescate

Para el primer semestre del 2014 se aumentó el número de brigadista a través de la conformación de una brigada de emergencias para cada centro de trabajo (planta de tratamiento, talleres, y la sede administrativa) contando a la fecha con 50 brigadistas.

Numero De Brigadistas	2013	2014	TOTAL
Brigada general	25		25
Brigada sede administrativa		21	50
Brigada plantas de tratamiento		25	
Brigada Talleres		4	

Capacitación	Eventos 2013	Eventos 2014	Población Cubierta
Brigada general	20		25
Otras áreas de trabajo	8		129
Total	28		154
Brigada sede administrativa		11	21
Brigada plantas de tratamiento		9	25
Brigada Talleres		9	4
Otras áreas de trabajo			
Total		29	50

• PLAN DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES

Durante el año 2013 se realizaron 55 capacitaciones en temas de identificación de peligros y valoraciones de riesgos, manejo de defensivo, manejo seguro de herramientas mano, higiene postural, levantamiento manual de cargas, uso adecuado de elementos de protección personal, prevención de lesiones osteomusculares, riesgo biológico, Socialización del procedimiento señalización en obras en vía pública, prevención de lesiones de mano, lecciones aprendidas de los accidentes de trabajo y charlas de seguridad, donde se capacitó el 88% de la población trabajadora. Para el primer semestre de 2014 se han realizado 58 formaciones entre capacitaciones y charlas de seguridad, evidenciando el aumento en la formación sobre los temas mencionados anteriormente y brindando una cobertura del 86% de la población trabajadora.

• PROGRAMA DE REUBICACIÓN Y REINCORPORACIÓN LABORAL.

Año	2013	Junio 2014
Enfermedades ocupacionales detectadas	7	7

En el año 2013 se contaba con un total de 725 trabajadores y se habían detectado 07 enfermedades de origen laboral, que equivale 0,96% del total de la población. Durante el primer semestre 2014 se logró mantener el mismo número de enfermedades de origen laboral del 2013.

Teniendo en cuenta lo anterior y procurando mejorar las condiciones de salud de los trabajadores con enfermedades laborales, el área de Salud Ocupacional analiza los diferentes procesos de la empresa para identificar aquellos que se adapta a la condición física de cada uno de los trabajadores con patologías diagnosticadas. Los casos que se detectaron corresponden a personal obrero en su mayoría, iniciaron un proceso de formación interno en el que se les capacita en el desarrollo de otras actividades a fin de lograr una reubicación adecuada.

- **Programa de dotación y uso adecuado de los elementos de protección personal.**

Al primer Semestre de 2014, se ha logrado la siguiente gestión en materia del uso adecuado en los elementos de protección:

- En el primer semestre de 2014, se efectuaron 11 instrucciones en uso adecuado de E.P.P, las cuales dieron una cobertura a 222 trabajadores.(este año se tiene un inspector para realizar solo inspecciones de seguridad industrial)

- Se realizaron en el 2013, 69 Seguimientos al uso de E.P.P, en donde se le dio cobertura a unos 276 trabajadores del área operativa, que requiere utilizar de EPP para sus labores.

Durante el año 2013, se ha logrado la siguiente gestión en materia del uso adecuado en los elementos de protección:

- En el año 2013, se efectuaron 5 instrucciones en uso adecuado de E.P.P, las cuales dieron una cobertura a 128 trabajadores.

- Se efectuaron en el 2013, (55) Seguimientos al uso de E.P.P, en donde se le dio cobertura a unos 220 trabajadores del área operativa, que requiere utilizar de EPP para sus labores.

- **Inspecciones de seguridad industrial para la detección condiciones inseguras en los ambientes de trabajo.**

Durante el primer semestre de 2014, se realizaron 216 Inspecciones de seguridad, lo que equivale a una cobertura en población trabajadora de unos 648 trabajadores a los cuales se les verificaron en algunas inspecciones el uso adecuado de los elementos de protección, la adecuada señalización de seguridad y se condiciones inseguras en el área de trabajo. (Este año se tiene un inspector para realizar solo inspecciones de seguridad industrial).

Durante el año 2013, se realizaron 95 Inspecciones de seguridad, lo que equivale a una cobertura en población trabajadora de unos 380 trabajadores a los cuales se les verificaron en algunas inspecciones el uso adecuado de los elementos de protección, la adecuada señalización de seguridad y se condiciones inseguras en el área de trabajo.

Contamos con mecanismo que miden el clima organizacional en nuestra organización, durante los últimos tres años se evidencia un aumento progresivo en la satisfacción de los trabajadores en el clima organizacional. Indicadores laborales, impacto socio familiar, motivación y felicidad son los aspectos globales evaluados, de los cuales sobresalen en los resultados de los últimos dos años la felicidad y el balance trabajo-familia y se diseñó un plan de acción para mejorar las condiciones del entorno laboral. Lo anterior debido que nos hemos mantenido en la búsqueda continua del mejoramiento de la calidad de vida, el respeto a la salud mental, emocional y física, y al fortalecimiento de los valores que hagan de los colaboradores personas felices y comprometidos con su trabajo.

Año:	2011	2012	2013
% de satisfacción en encuesta de clima laboral	81.00%	86.00%	92.56%
% de trabajadores directos encuestados	40.9%	79.6%	75.67%

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Aun cuando la empresa acorde al reglamento interno de trabajo, capítulo XI (labores prohibidas para mujeres y menores de 18 años), en ningún caso contrata para el ejercicio propio de sus labores, personas menor de edad, si realiza contrataciones de aprendices con el fin de aportar al desarrollo de quienes realizan sus estudios con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Durante el año 2013 y 2014 se contrataron 8 aprendices menores de edad, a quienes se les garantiza la seguridad, el bienestar y aprendizaje durante su etapa productiva, así como su activa participación en todos nuestros programas de Bienestar organizacional, formación y capacitación institucional, con las mismas oportunidades y derechos de los que gozan todos los demás trabajadores de nuestra empresa.

Igualmente con el desarrollo de actividades recreativas y educativas como las vacaciones recreativas, las escuelas de música, escuelas de formación deportiva y el curso de ballet, la organización fomenta en los niños su derecho al juego, a crecer y desarrollarse física y emocionalmente, programas como estos contribuyen a que los niños aprovechen su tiempo libre de manera positiva en espacios para el sano esparcimiento, entendiendo la necesidad de mantenerse ocupados, en constante crecimiento sin dar cabida al trabajo infantil.

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

La Compañía dentro del desarrollo de su objeto y en las relaciones de sus diferentes grupos de interés, entre los que se incluye las relaciones con su personal, sin distinción alguna promueve el fiel cumplimiento de los principios establecidos en el Buen Gobierno Corporativo, velando que en los procesos de selección de personal se lleven a cabo sin consideración a la raza, credo religioso, sexo, orientación política, origen o estrato socioeconómico de los aspirantes, sin perjuicio de que éstos cumplan los requisitos y exigencias básicos de la organización empresarial para el respectivo cargo; para el efecto, se aplica celosamente las siguientes políticas generales para la selección del personal:

1. Los procesos de selección de personal, garantizan las condiciones de oportunidad, igualdad, equidad y participación sin ningún tipo de exclusión ni restricción por motivos de edad, género, lengua o dialecto, filiación política, religión, discapacidad u otra condición física, económica, social, u orientación sexual e identidad de género.
2. El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil definido, a criterio de la Dirección Administrativa y Financiera. En caso contrario, se acudirá a candidatos externos.
3. La empresa permite la vinculación laboral de empleados unidos por vínculos familiares.
4. En la preselección participan todas aquellas personas que cumple con los requisitos objetivos básicos establecidos por la empresa de acuerdo al respectivo cargo a ocupar, los cuales incluyen habilidades, formación, educación y experiencia laboral.
5. Para la selección se realiza un análisis del perfil duro (prueba técnica) y blando (entrevista).

De acuerdo a lo anterior la organización cuenta con trabajadores que pertenecen a minorías étnicas como descendencia afroamericana e indígena; trabajadores con discapacidad motriz y auditiva; otros que pertenecen a tribus urbanas como los rastafari; y por ultimo colaboradores que pertenecen a la comunidad LGTBI. De esta forma la organización garantiza la participación e inclusión laboral de estas minorías sin ningún tipo de distinción y además se asegura que no exista discriminación al interior de la misma.

En el año 2013 Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. contaba con un total de 711 trabajadores, 561 hombres y 150 mujeres, el número de hombres supera al de mujeres en la organización, debido a que la mayoría de los cargos son de trabajo pesado como excavación, plomería y obras civiles dirigidos al género masculino, No obstante, la empresa ha propendido por mantener una participación importante de la mujer en la planta de personal siendo aproximadamente del 21% con respecto a toda la entidad. En cuanto a la participación de las mujeres en cargos directivos, el porcentaje en el nivel de Junta Directiva, Directores y Líderes se ha mantenido por encima de 30% durante los últimos 3 años, demostrando el reconocimiento a las capacidades que caracterizan a la mujer como son; creatividad, honestidad, emprendimiento, inteligencia, liderazgo, entre otras.

Año:	2011	2012	2013
# de integrantes en la Alta Dirección	39	43	41
# de mujeres en la Alta Dirección	19	14	14
% de mujeres en la Alta Dirección	48.72%	32.56%	34.15%

En caso de presentarse una queja o un conflicto originado por una trasgresión a una práctica de buen gobierno que afecte la relación laboral con algún colaborador, se le dá trámite a la apertura de la correspondiente investigación del hecho mediante los diferentes comités relacionados en el presente código, según la naturaleza del asunto y dependiendo en cada caso de las atribuciones y competencias que la ley y los estatutos establecen, con observancia en todos los casos del debido proceso, consagrado en la constitución nacional, el ordenamiento jurídico vigente y el dispuesto en el presente código del el buen gobierno, el cual se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa.

De esta forma, en el caso en que el Comité competente, consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal. Así las cosas dentro de éstos comités se encuentra uno de suma importancia para la compañía, como es el Comité Convivencia Laboral, el cual tiene como función recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan, este comité se crea como medida preventiva frente a eventuales situaciones de acoso laboral, donde se establezca un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para evitar esta clase de conductas.

Aguas Kpital Cúcuta S.A.E.S.P con el propósito de contribuir al desarrollo social de la comunidad desde el año 2006 hasta la fecha, nuestra empresa contrata a través de fundaciones que facilitan la resocialización y reinserción a la vida laboral de las personas con problemas de drogadicción y otras adicciones programas donde se apoya la recuperación integral de personas, la "Fundación el Camino" y desde el año 2011 hasta el 2013 la "Fundación Adulam", a través de las cuales se les ofrece trabajo digno que les permita su crecimiento personal sintiéndose útiles para la sociedad, con beneficios económicos, prestaciones y seguridad social con un contrato de prestación de servicios para mantenimiento de canales y otras obras propias de nuestro contrato de operación. Como resultado de ésta gestión podemos contar anualmente con un grupo de 12 trabajadores de terreno, pertenecientes a este programa, de los cuales ya 5 están vinculados directamente en la nómina de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES



3. PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES

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

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

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

Dentro de nuestra política del sistema de gestión, se encuentra dentro de los objetivos organizacionales, el asumir con responsabilidad su compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana, por lo que se realizó una matriz de evaluación de los aspectos e impactos ambientales de los procesos, incluyendo aspectos fuera del alcance contractual, con la que se identificaron los aspectos ambientales significativos sobre los cuales se debía enfocar la gestión ambiental de la empresa, resultando: 1. Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, 2. Promover a nivel municipal, regional o nacional los proyectos que tengan que ver con la protección y conservación de la cuenca del Río Pamplonita, 3. Contribuir con la disminución del impacto negativo generado por las descargas de aguas residuales en las fuentes hídricas, 4. Velar por que la ciudadanía no realice la siembra de especies vegetales agresivas que dañen las tuberías, 5. Controlar los vertimientos de aguas residuales en canales y 6. Dirigir la gestión y desarrollo de programas ambientales y fortalecimiento de su cultura.

Adicionalmente, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. participa en diferentes mesas de trabajo ambientales con actores de la ciudad, tales como: Alianza Regional por la Gobernabilidad y Desarrollo de Santurbán, Proceso de Declaratoria como Parque Natural Regional – Municipal, Agenda del Agua, Cambio Climático, Consejo de Cuenca del Río Pamplonita y Ordenación de la cuenca del Río Zulia, mediante las cuales se han firmado alianzas para la declaratorio del Parque Natural Regional Sisavita y la gran alianza por el Río Pamplonita promovida por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental Corponor.

De acuerdo a lo anterior, se tienen programas ambientales como:

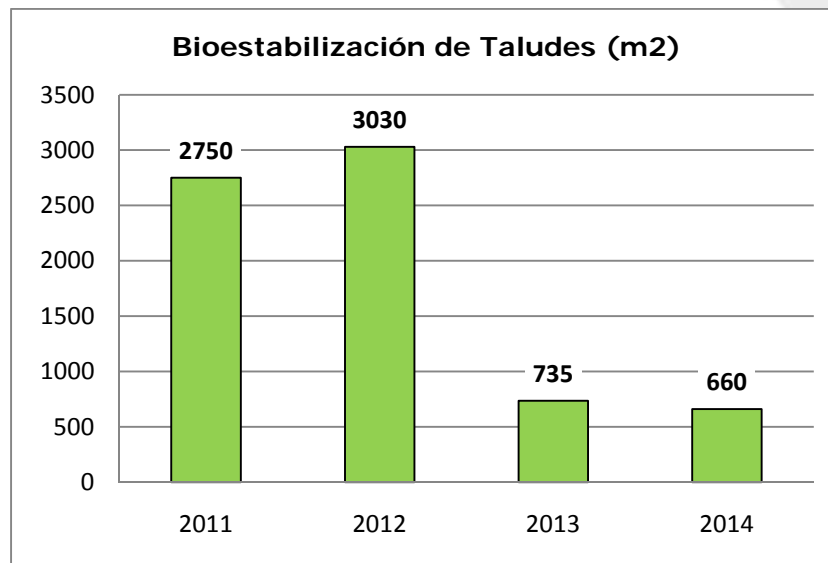
Bioestabilizamos en Comunidad

Con el que se busca estabilizar zonas de alto riesgo geológico en las que se asientan comunidades vulnerables de la ciudad (Comunas 6, 7, 8, 9) con la finalidad de disminuir el riesgo sobre sus vidas y bienes, así como contribuir al mejoramiento ambiental y el embellecimiento de la ciudad, lo cual se logra mediante una alianza institución-comunidad.

Este programa se desarrolla desde el año 2011 y consiste en establecer coberturas vegetales protectoras en laderas inestables de la ciudad, en la que la empresa proporciona materiales, capacitación y supervisión a las obras y la comunidad aporta trabajo en la siembra y mantenimiento de los prados, de tal forma que los recursos financieros invertidos sean más eficientes y los resultados sostenibles en el tiempo

A la fecha se han invertido \$210.000.000 en la estabilización de 7.000 m² de taludes, beneficiando alrededor de 50 familias de forma directa y muchas otras en forma indirecta, en 12 barrios de la ciudad de Cúcuta y se conformó un vivero institucional para producir las especies vegetales y el abono orgánico que se requieren.

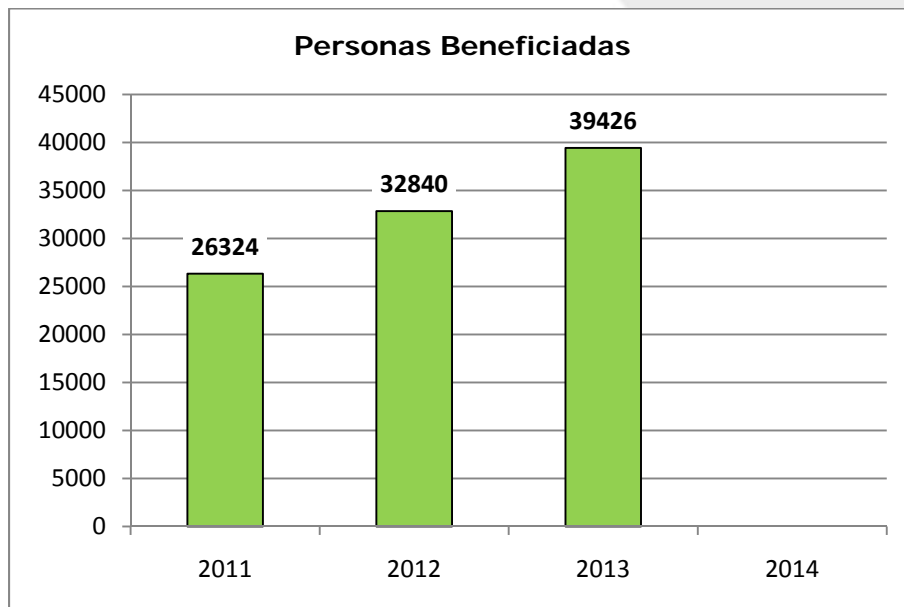
A continuación se presentan los metros cuadrados estabilizados a lo largo del programa, entendiendo que en los primeros años la cantidad de taludes estabilizados fue mayor debido a la cantidad inicial de taludes con necesidad de intervención, que con el paso de los años han requerido solo trabajos de mantenimiento.



Plan Conéctate

Dirigido a las comunidades que se encuentran ubicados en zonas de alto riesgo (sectores subnormales) de la ciudad, con el que se busca garantizar de manera provisional el suministro de agua potable a estos sectores donde AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. no puede realizar intervención por impedimentos de carácter legal, brindando una posibilidad de mejorar su calidad de vida con este líquido vital, además de contribuir a la disminución de pérdidas técnicas y comerciales de la organización, mediante el programa de uso racional del agua.

Esta labor realizada desde el año 2009 a través de la Fundación Valor y Compromiso (Fundación VYC) ha logrado beneficiar al 82,12% de familias que pertenecen a sectores subnormales, con una inversión aproximada de \$1.500.000.000.



El proyecto funciona a través de aportes que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P da a la Fundación VYC, el recaudo de la cuota fijada por la JAC a sus vecinos y se espera motivar a otras entidades para vincularse para trabajar en estos temas de mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

Es importante resaltar que se ha logrado controlar entre enero 2012 a diciembre 2013 4.122.689 m³, producto del desperdicio de agua que presentaban estos sectores subnormales, gracias a la implementación de este proyecto y las actividades de sensibilización y toma de conciencia del uso y cuidado eficiente del agua en la cotidianidad de sus hogares y demás entornos.

Salón del Agua

Es un evento institucional que pretende concientizar a los habitantes de la ciudad en el uso y cuidado eficiente del agua, fortaleciendo el conocimiento, actitudes positivas, valores ambientales y personales entorno al cuidado, protección del recurso no renovable (el Agua) mediante campañas socio-ambientales y educativas que permitan su conservación y preservación para las futuras generaciones, a su vez resalta la actividad visual de los artistas de la ciudad afianzando su papel participativo en otras instancias del ámbito nacional, contribuyendo a crear una cultura ambientalista en nuestro contexto cultural a través de la divulgación del ejercicio de las Artes Visuales, destaca la participación cultural de las empresas privadas y su apoyo al dinamismo y proyección cultural de la región hacia otros contextos nacionales e internacionales, contribuyendo a la construcción del sentido de pertenencia y a nuestra identidad cultural, ofreciendo herramientas que contribuyan a plasmar expresiones visuales en torno a nuestra responsabilidad social como voceros de una comunidad y como multiplicadores a través del ejercicio en las artes.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. anualmente para su aniversario y la presentación de su informe de gestión a los grupos de interés, realiza un gran evento denominado Salón del Agua, el cual tiene por objeto fomentar la cultura, fortalecer las actividades de la región y promover la participación de artistas y/o creativos estimulando el compromiso con el medio ambiente, convocatoria que se realiza de manera abierta y por diferentes medios de comunicación a nivel Regional.

En la 8 versión que se llevó a cabo en Junio del 2014 contó con la participación de 93 obras en las que se evidenciaron técnicas como la fotografía, la pintura, el carboncillo y técnicas varias que llegaron de distintos lugares de la ciudad.

En cada una de las versiones el tema principal es El agua como el elemento natural indispensable para la vida, es aquí donde nuestra razón de ser como Empresa prestadora y operadora del servicio de acueducto para la ciudad con sus miles de habitantes trasciende a un plano de reconocer lo indispensable y valioso que es el agua, su conservación y preservación para las futuras generaciones, que mejor que el arte para expresar todo lo que el agua es para nuestra vida y su interrelación con el ambiente.

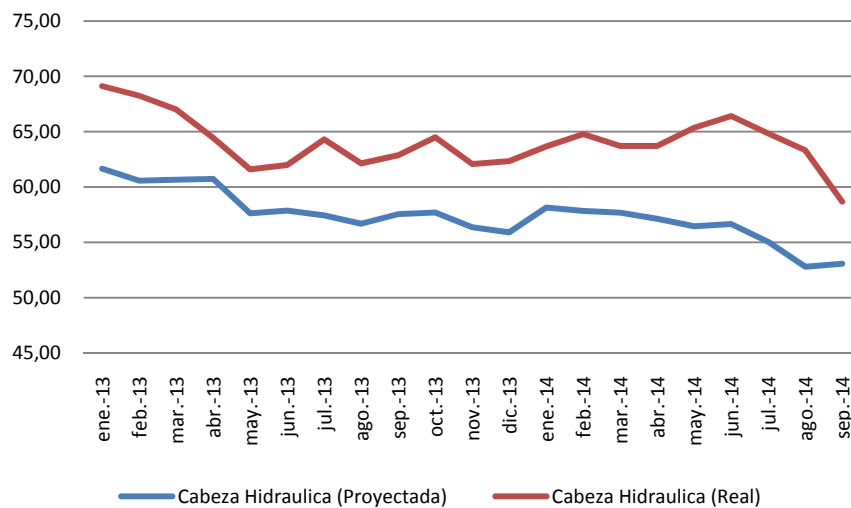
Uso Eficiente de la Energía

Dentro del proceso que la empresa AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, se desarrolla un proceso transversal de energía desde el año 2009 cuyo objetivo es controlar la relación de consumo de energía en kilovatios horas (KW-h), contra los metros cúbicos producidos (m3), en el proceso de tratamiento de los dos sistemas que abastecen la ciudad de Cúcuta.

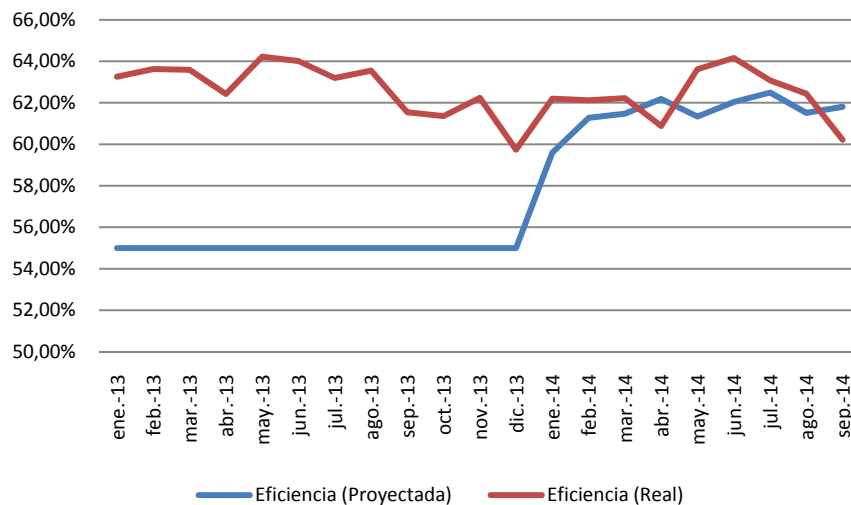
Este programa busca desarrollar nuevas alternativas tecnológicas que permitan a la empresa controlar y regular los consumos de energía en la operación, específicamente de la energía de bombeo que corresponde al 90% de toda la energía consumida.

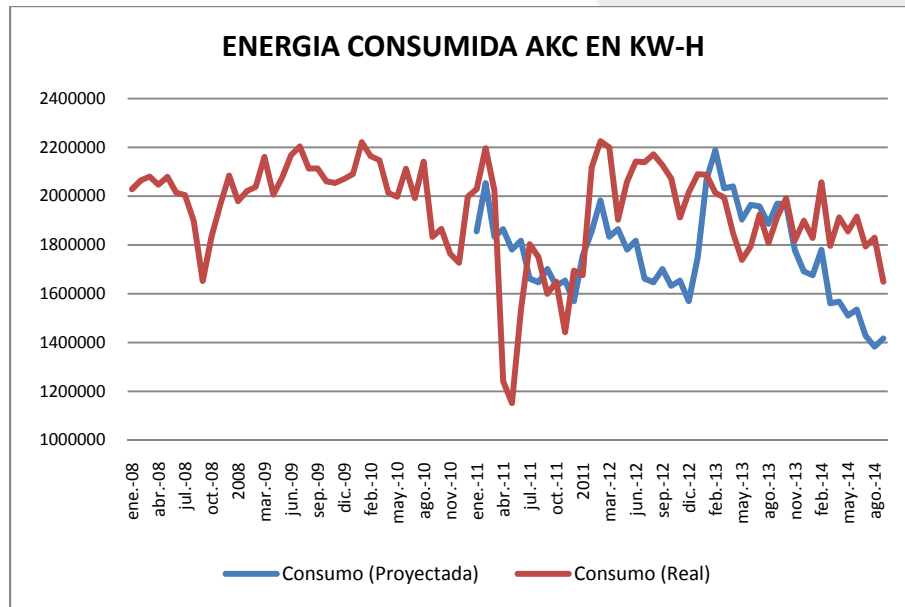
Lográndose el objetivo mediante seguimiento al caudal, a la cabeza media de bombeo y la eficiencia operativa de los equipos, con la verificación de cada uno de estos parámetros realizando un seguimiento a los resultados e implementando acciones tanto operativas como de inversión para lograr los mejores resultados.

CABEZA HIDRAULICA (MCA)



EFICIENCIA EQUIVALENTE DE EQUIPOS

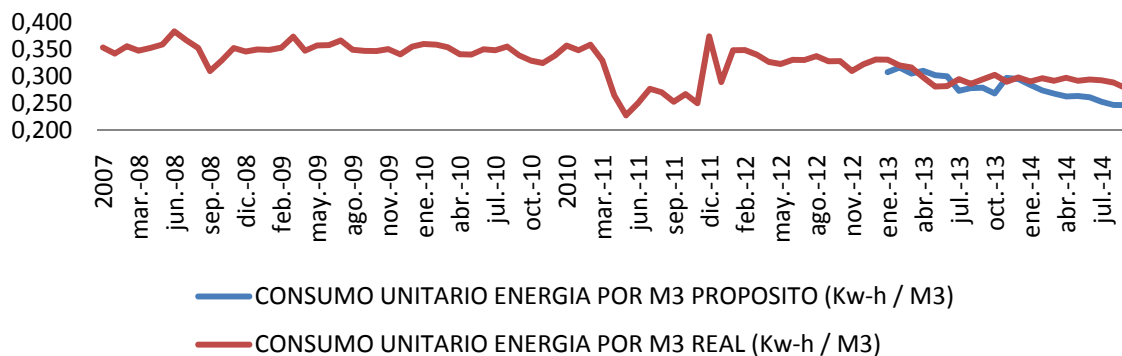




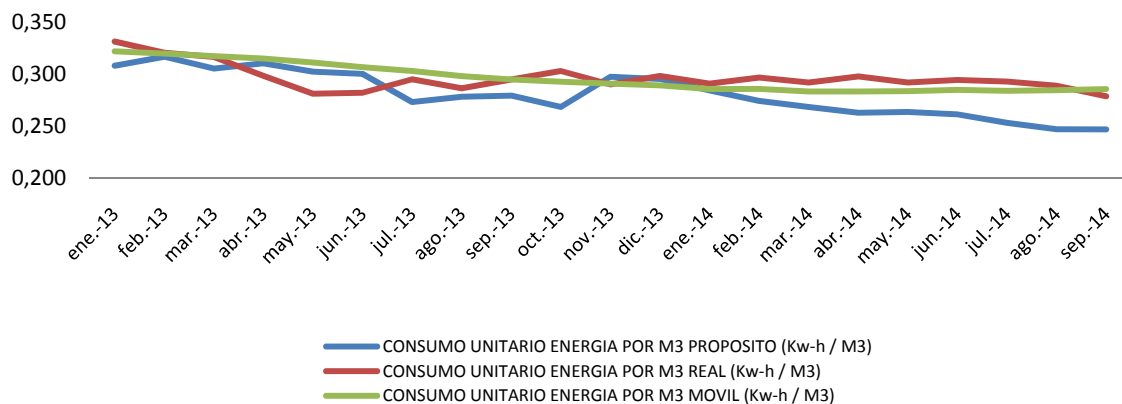
El indicador que se analiza es la relación de KW-h / m³, con este indicador la empresa pretende obtener una mejor producción a menor consumo de energía de las diferentes infraestructuras que son necesarias para satisfacer la demanda del servicio a sus usuarios, con esto se pretende controlar dicho consumo, para lograr este objetivo se analizan tres factores importantes en el consumo de energía de la distribución por bombeo que es la cabeza hidráulica (mca), el volumen bombeado en cada estación para satisfacer a la demanda en m³ y la eficiencia operacional de los equipos de bombeo que se emplean para dicho fin , en referencia a este ítem, depende significativamente del estado operacional del mismo y evitar las pérdidas de energía

por malas prácticas operacionales o por falta de mantenimiento adecuado del mismo, como complemento a estos tres ítem de control existe uno de mayor incidencia que es el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), el cual en la medida que se reduzca, se puede garantizar menos agua bombeada para los sectores que se benefician porque se controla este indicador, el cual se ve reflejado en el comportamiento de disminución del indicador de (Kw-h / m³).

HISTORICO CONSUMO UNITARIO ENERGIA POR M3 REAL (Kw-h / M3)



CONSUMO UNITARIO ENERGIA POR M3 PROPOSITO, MOVIL Y REAL (Kw-h / M3)



El seguimiento de este indicador es el consumo de energía KW-hr /m3 mensualmente, información histórica que en la medida que se presenten incrementos considerables se hacen los análisis respectivos para identificar los posibles factores que son los causantes de dichos puntos críticos, como se puede observar en las gráficas la tendencia del indicador desde 2010 hasta la fecha ha venido reduciéndose con la implementación de este análisis, sin embargo para el año 2011, que fue un año muy particular debido a que la infraestructura de mayor consumo que es la captación por bombeo por la ola invernal de dicho año se presentaron suspensiones muy altas de lo normal de una operación y es por ello que ese año es atípico en el proceso, sin embargo la tendencia sigue en disminución, esto debido a que se está fortaleciendo la producción del sistema de gravedad (que no necesita bombeo en la captación) y la de bombeo se emplea en la medida de compensación ó en ciertas oportunidades para refuerzo del mismo.

Con estos análisis se han desarrollado proyectos con la búsqueda de reducir consumos puntuales en algunas estaciones de bombeo como son:

1. Cambio de equipos de arranque, se cambian arranques directos por arrancadores suaves.
2. Se realiza reconfiguración y adecuación de Bancos de Condensadores de 4 estaciones de Bombeo en donde se generaban altos consumos de reactivas y con esto se mejoran la calidad del servicio y por ende la reducción de este consumo innecesario.
3. Cambio de equipos con deficiencias operacionales.
4. Modernización de tableros de control, que fueron reemplazados por sistemas de última tecnología (arranques suaves, variadores de velocidad), eliminando los equipos obsoletos que generaban consumos de energía innecesarios y generando penalizaciones en los consumos de reactivas.
5. Cambio de Transformador de potencia de 2,5 MVA por uno de 3,5 MVA, garantizando mayor confiabilidad al sistema reduciendo las pérdidas en la transformación, por reemplazar un equipo de última tecnología y mayor eficiencia, que presentaba puntos calientes, pérdidas por el proceso de Transformación.
6. Campañas de socialización con el personal sobre buenas prácticas de energía y reducir los gastos innecesarios en los consumos desde las oficinas hasta el proceso de producción.

Se realizaron inversiones de cercabos a los \$500.000.000 para la disminución de energía reactiva y en general el aumento de la eficiencia del bombeo, aplicando buenas prácticas de eficiencia.

Inteligencia Artificial (Robótica) para el Control de Presiones

Este programa que funciona desde el año 2007 y con inversiones de \$107.657.639.199 pretende disminuir la explotación de las fuentes de abastecimiento de agua, preservando el medio ambiente hacia un desarrollo sostenible, mediante la reducción de las pérdidas de agua a un 30% para el año 2026, así mismo reducir consecuentemente el consumo de la energía por bombeo.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., ha hecho un gran avance en la ciudad, contribuyendo en hacerla una ciudad inteligente en cuanto a inversión e instalación de la infraestructura necesaria para el mejoramiento continuo de los servicios de acueducto y alcantarillado, es por ello que se continúa con la implementación de tecnología artificial (robótica) para el manejo de la presión en sus redes.

El sistema de control activo de presiones ha jugado un papel importante, al permitir reducir la presión en función de las variaciones del consumo, por tanto se ha podido reducir la presión de salida en la noche muy por debajo de lo requerido durante el día, disminuyéndose las pérdidas técnicas por fugas en la red.

La realización de este gran proyecto complementario de grandes obras en la ciudad que se ha ejecutado por valor de 107 mil millones de pesos, como la sectorización, para lo que se hizo necesario dividirla en 36 sectores con una única entrada de agua, un macromedidor para medir el consumo de los usuarios y una válvula reguladora de presión a la que se le instala un sensor especial que comunica en tiempo real el estado de las presiones, permitiendo así optimizar el sistema y reducir los daños.

Junto con el programa de Agua No Contabilizada – PANC se busca cada día la mejora del servicio de acueducto en todos los sectores de la ciudad, reduciendo las pérdidas de agua en la red de acueducto por causas técnicas y comerciales, realizando una gestión integral con énfasis en la reducción del volumen de agua captada manteniendo el mejor servicio posible y con ello no sólo se conserva el agua sino que también se reduce el consumo de energía al disminuir los bombeos.

El resultado obtenido con el avance de este programa, ha sido una clara y notoria mejoría del servicio de acueducto que actualmente presta la Empresa en todos los sectores de la ciudad abastecidos por los dos sistemas de producción que se alimentan de los ríos Zulia y Pamplonita.

El programa de agua no contabilizada (PANC), ha involucrado el compromiso de toda la empresa, pues incluye planes y programas desde el punto de vista: social, técnico, comercial y ambiental. No nos hemos enfocado sólo en disponer de los recursos necesarios para el avance del proyecto y en priorizar las acciones técnicas y comerciales, sino que hemos contado con la comunidad como nuestro principal aliado estratégico.

Nuestra mejor herramienta de gestión empresarial para el control de pérdidas es la cultura ciudadana, desarrollada a través de nuestros programas de responsabilidad social.

Para ello realizamos actividades de concientización con métodos ingeniosos, planificados y ejecutados por capital humano de nuestra empresa, quienes desde su interior se reconocen que son seres universales, con el convencimiento que la naturaleza y el agua son seres iguales a nosotros y como consecuencia debemos asumir un compromiso mayor.

Se llevan a cabo campañas de uso racional del agua, realizando charlas y jornadas enfocadas al tema, logrando impactar a la comunidad estudiantil, presidentes JAC y demás actores sociales a través de la lúdica y la cultura (títeres, talleres de pintura, entre otros).

Adicionalmente se envían mensajes a la totalidad de nuestros usuarios a través de la factura y a la comunidad en general por los distintos medios de comunicación. Finalmente, mediante el salón del agua en cada una de sus versiones apoyamos a los artistas de la región, quienes con su expresión artística resaltan la importancia de cuidado del recurso y la necesidad de que se tomen medidas para reducir el impacto que sus actividades diarias tienen en el medioambiente.

Cero Papel

El objetivo de este programa es mantener oficinas sin papel, automatizando los procesos básicos de gestión documental e integrando todos los usuarios de la organización encargados de la administración documental y archivo de tal manera que los procesos y operaciones se integren de forma continua, entregando a los usuarios internos beneficios de consulta eficiente y más ágil, manteniendo disponibilidad, seguridad e integridad de los documentos.

Concientizando a los trabajadores de los beneficios de consultar y trabajar toda la documentación posible de forma virtual, disminuyendo volumen de papel en las oficinas contribuyendo al medio ambiente, a la disminución de los espacios y volúmenes requeridos para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y de gestión, así como a la disminución de los costos de papelería, impresión, reprografía y de personal designado para la gestión de archivo en las oficinas.

Implementando estrategias como automatización y formulación de flujos de trabajo, la digitalización y eliminación y la administración del sistema de gestión documental.

Glorieta Arnulfo Briceño

Dentro de la ciudad se cuenta con la Glorieta Arnulfo Briceño que es un lugar de disfrute paisajístico, descanso y reencuentro con la naturaleza para propios y visitantes; esta zona verde de una hectárea, ubicada en el corazón de Cúcuta, en la Avenida Libertadores, es orgullo de nuestra empresa y nuestra ciudad.

Es un oasis que nace de la necesidad de la ciudad de contar con espacios naturales dentro de este gran bosque seco tropical que caracteriza a los Valles de Cúcuta y El Zulia; cuenta con alrededor de 2.000 ejemplares pertenecientes a 30 especies vegetales, entre árboles, arbustos, palmeras y plantas de jardín. Su existencia es una invitación a la sociedad contemporánea local, de restaurar el bosque ripario del río Pamplonita que está junto a ella.

Este paraíso, coloquialmente llamado por nuestra gente, “Puente de Guadua” es hoy icono de nuestra ciudad, que reúne especies nativas e introducidas de belleza extraordinaria, destinada para albergar aves y distintas formas de vida animal, pero sobre todo a enseñarnos a todos los cucuteños que la naturaleza es nuestro principal patrimonio natural, material, cultural y espiritual; que su defensa es la garantía de nuestra propia existencia.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. promueve todos estos programas bajo el marco de su responsabilidad social empresarial, buscando el logro de sus objetivos organizacionales, el afianzamiento del SerKpital y el bienestar de la comunidad cucuteña, a través de su Comité de Gestión Ambiental y Gestión Social que ejecuta continuamente acciones con diferentes poblaciones programas educación y sensibilización del uso y cuidado eficiente del agua, la protección de los páramos en especial el que tiene el Departamento Parque Nacional Natural Santurbán, las fuentes hídricas representadas en los ríos Zulia y Pamplonita entre otros temas de interés, mediante la aplicación de metodologías lúdicas (salón de artes infantiles-pintura, títeres, teatro, charlas, jornadas) y recreativas para que cada uno de los participantes reconozcan la importancia del agua.

PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN



PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

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

Contamos con un proceso Integral de Solución Conflictos y consolidación del buen Gobierno Corporativo, mediante mecanismos alternos y transparentes de solución de Controversias entre accionistas, a través de la adopción del conjunto de normas y principios del Código de Ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02), con el fin último de salvaguardar la ejecución del Contrato de Operación 030 del 2006.

El objetivo es fomentar la confianza entre sus accionistas, inversionistas, órganos de control, la banca, proveedores y la comunidad en general beneficiaria de sus servicios, mediante la solución de conflictos entre accionistas de La sociedad Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., ratificando en cada una de las actuaciones de la Compañía y en sus relaciones con los diferentes grupos de interés el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Ética y Buen Gobierno, en respuesta a su compromiso con la calidad, transparencia, buen servicio, la probidad y la rendición de cuentas.

Las denuncias por faltas a la ética y las que impliquen extralimitación u omisión de roles en todos los niveles se tramitan a través de la Dirección Jurídica cuando se considera vulnerados derechos u obligaciones con incidencia penales, así mismo se cuenta con el comité de convivencia laboral, en el que se dirimen los reportes por presunto acoso laboral, el cual se desarrolla en conformidad con la ley 1010 y su reglamentación. Adicionalmente, contamos con la oficina de Control Interno que adelanta auditorías con el fin de detectar desviaciones, extralimitaciones y actuaciones indebidas, por otra parte, el reglamento interno de trabajo acoge la legislación laboral en relación al trámite disciplinario aplicable a los trabajadores de la empresa, el cual se adelanta en los eventos de investigación de conductas de los trabajadores cuando se consideren atentatorios de las obligaciones laborales, con observancia del debido proceso y derecho de defensa.

El Código de Ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02) de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. aprobado por la Junta Directiva institucionalizó el objeto, la funcionalidad y el debido proceso de los diferentes Comités, y se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa, de esta forma, en el caso en que los Comités consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal.

Las diferencias o controversias que surjan entre los accionistas, o entre éstos y la sociedad, relacionadas con los parámetros dispuestos en el código de Buen Gobierno o con el contrato social; así como las discrepancias que hayan surgido en el seno de la Junta Directiva, se le aplicarán el debido proceso establecido en el código. No obstante lo anterior, en el caso en que no sean resueltas las diferencias, se procederá conforme a lo dispuesto en el Capítulo XII de los estatutos sociales, relacionado con la solución de Diferencias, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda derivarse de sus actuaciones. Sobre este tópico no se han presentado casos.

Presentamos mensualmente un informe a la Junta Directiva en el cual se mide y analiza el desempeño de los objetivos organizacionales con el fin de facilitar la toma de decisiones y acciones de mejoramiento; Anualmente recopilamos y comunicamos el cumplimiento de nuestros objetivos por medio del Informe de Gestión, el cual es presentado a la Asamblea y publicado en la página web, para que la comunidad cucuteña conozca la gestión realizada durante el año. También contamos con el Informe de Gestión Operativa, a través del cual se reporta el cumplimiento contractual a nuestros grupos de interés, por lo que se presenta al Gobernador del Norte de Santander, al Alcalde de Cúcuta, a nuestros aliados estratégicos y a la comunidad en general, quienes son partícipes de un evento en el que el tema principal es el agua y su importancia en nuestras vidas, por medio de la pintura y el teatro, enviamos un mensaje de gratitud y de compromiso a la comunidad cucuteña.

El desarrollo en las políticas de relación de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. con grupos de interés, personalidades de la vida pública, empresarios, líderes comunales y gremiales ha experimentado una mejora exponencial, pues el fortalecimiento de cada una de las redes sociales y medios virtuales ha posicionado una ventana de comunicación bi-direccional con ellos. La empresa ha sido siempre una entidad de puertas abiertas a la comunidad, para ello, ha estado a la vanguardia de los avances tecnológicos permitiendo un acercamiento más directo, efectivo y de fácil acceso según las necesidades de cada uno de los usuarios. Dentro de los medios digitales más populares, se ha analizado que nuestra página en Facebook (SerKpital) es una de las más seguidas y comentadas en la ciudad, gracias a la información oportuna y de interés que allí se publica periódicamente. De la misma manera contamos con un programa radial, "PLANETA HDIRICO" que se transmite todos los miércoles de 8:00 a 8:30 am donde más allá de informar sobre nuestra gestión, es un espacio de participación de los usuarios, a través de llamadas y repuestas al aire de las inquietudes que se exponen en nuestra cuenta de twitter y Facebook. La página www.akc.com.co, es sitio on-line que promueve la comunicación con los clientes y ofrece rapidez para ver y acceder a la información que se publica día a día. El uso constante de Blackberry Messenger, Twitter, Whatsapp, como herramienta ágil y a la vanguardia para el reporte de daños de los usuarios a nuestra empresa, es una nueva metodología que le permite mayor comodidad al ciudadano y mayor agilidad en la solución y atención a los daños por parte de la organización, al igual que la línea gratuita 116.

Los consultorios comunales, por su parte, es un espacio creado especialmente para que los líderes comunales sean los portavoces de las inquietudes de su comunidad frente al servicio, este consultorio realizado todos los miércoles desde las 3:00 pm de la tarde, está en cabeza del Gerente General y un equipo de especialistas dispuestos a dar solución a estos requerimientos de manera oportuna, escuchar las principales inquietudes y necesidades que aquejan a las comunidades entre ellos temas referentes a la extensión o la reparación de redes, en el 2013 se atendió un promedio de 720 líderes comunales.

Celebramos el día del periodista, para brindar un espacio de integración y esparcimiento con reporteros, locutores, camarógrafos, productores y directores de medios de comunicación audiovisuales y escritos en la que la empresa Aguas Kpital Cúcuta les rinde un homenaje a la noble labor que día a día desarrollan para mantener informados a los ciudadanos, al mismo tiempo se aprovecha esta celebración para fortalecer los lazos de amistad con los representantes de este sector a fin de abrir espacios de comunicación y retroalimentación de la información que termina por mejorar la visibilidad de la labor de la empresa en la ciudad y de esta manera hacer aún más transparente nuestra gestión, en el año 2013 se logró una asistencia promedio 80 participantes.

El programa de televisión externo, "ZONA HIDRICA" es un programa institucional en el que se profundizan temas de interés sobre los servicios prestados es transmitido por canales locales en diferentes horarios logrando que nuestra información llegue a todas la población. "AGUAS AL BARRIO" es un espacio creado para la comunidad donde un equipo de profesionales de la empresa se trasladan a los barrios de la ciudad para brindar atención personalizada sobre las necesidades expuestas entre las cuales están plomeros y financiaciones, parís, solicitudes, reporte y atención de daños e información en general, este evento es acompañado con actividades recreativas y de aprendizaje lúdico sobre el cuidado del agua y del medio ambiente para los niños de dichos barrios.

Se ha creado una red de información externa, para mantener informado a todas las fuerzas vivas de la ciudad y comunidad en general, sobre la gestión de la empresa y últimos acontecimientos, este proceso se realiza a través de comunicados de prensa que se envían por correo electrónico. Anualmente, se genera un informe de gestión para mantener informado y hacer partícipe a todos los accionistas y socios de la empresa sobre los avances de la organización, años tras año, se ha procurado hacer de este informe una presentación creativa y audiovisual que no implique la utilización del papel, contribuyendo así con la efectividad de costos y al medio ambiente. A l interior de nuestra organización, se cuentan con herramientas creativas de comunicación como la revista interna "SER KPITAL" y el programa de televisión interno "El Grifo" que son el espacio de participación, información y motivación para nuestros colaboradores, en estos medios se brinda información noticiosa, se exalta la buena labor de los colaboradores y dan a conocer las directrices organizacionales. De la misma manera se cuenta con la INTRANET, donde más allá de informar, sirve como herramienta para la participación de nuestros colaboradores a través de las encuestas que allí se publican y que permiten conocer los puntos de vista que contribuyen al aseguramiento en la calidad del servicio que prestamos a la ciudad.

Medimos la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas mes a mes, que nos permita conocer el impacto de nuestras prácticas y así mismo fortalecer aquellas que reflejen debilidad, en búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de los cucuteños, en cuanto a la prestación del servicio que ofrece la organización en sus dos sistemas de intervención (Acueducto y Alcantarillado). Nuestro Ponderado en el año 2013 fue de: 77 % de satisfacción, es evidente el aumento y la mejora año a año de todos nuestros objetivos y metas trazadas , eso nos convierte en una empresa pujante que lucha por los ideales , sueños e intereses de todos los cucuteños transformando este anhelo en una realidad alcanzable, pues así lo demuestra los resultados obtenidos en el año 2013 siendo de un 77% de usuarios satisfechos , lo que indica la buena gestión y el compromiso de esta organización, por superar cada vez más este indicador que se traduce en mayores inversiones y mejorar sin lugar a dudas en aspectos donde la comunidad lo requiera.