



# Memoria de

# Sostenibilidad

## 2013-2014

Ofrecemos un Servicio con Responsabilidad Ambiental, Social y Empresarial, comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios



## **Aguas de la Sabana S.A. E.S.P** **Sistema de Gestión Integrado SGI**

### **Gerente Regional:**

Pedro Gutiérrez Bahóque

### **Coordinadora RSE:**

Alma Ramos

### **Coordinadora Calidad y Asuntos Gerenciales:**

Liseth Sierra Aguilera

### **Comité Editorial:**

Liseth Sierra Aguilera

María Claudia Gándara

Angelly Pérez Fernandez

### **Colaboradores:**

Ana Karina Bettin

Elkin Correa

Ana Marian Sanabria

Luis Grau

Javier Gómez

María Victoria Arrazola

# Presentación por el Gerente General



## Con nuestros trabajadores

Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. - ADESA otorga beneficios extralegales como: seguro de vida, auxilio funerario, libranzas, salario emocional, bono canasta, bono escolar, auxilio de vacaciones, bono SODEXO - PREMIUM, plan de formación capacitación y entrenamiento, fondo de empleados, con el ánimo de agradecer el esfuerzo, dedicación y la lucha diaria que emprenden cada uno de nuestros trabajadores.

La Alta Gerencia continúa avanzando en su estrategia de entregarles a los colaboradores lo que ellos aportan con su trabajo a la empresa, es por eso que se está desarrollando la campaña “LO MEJOR DE MI” con el fin de crear experiencias positivas entre los colaboradores y los clientes dejando de manifiesto la prestación de un servicio con calidad.

Nuestra empresa inicio operación en medio de grandes expectativas y con la esperanza latente de cumplir con la necesidad histórica de brindar servicios públicos de acueducto y alcantarillado eficientes, en las zonas urbanas de los municipios donde hace presencia, es por eso que se han emprendido acciones encaminadas a fortalecer y apoyar a través de políticas claras a sus grupos de interés, en especial a los trabajadores, usuarios del servicio y habitantes del sector de operación. Parte de esas acciones es incorporar las necesidades y expectativas a nuestra estrategia de Responsabilidad Social, para contribuir con el crecimiento de las empresas, el desarrollo de las personas y forjar un mundo mejor.



La estrategia del servicio al cliente esta basada en los tres pilares fundamentales que son: calidad, pertenencia y vivencia.

## Con nuestros clientes y con el planeta

Siendo consecuentes con nuestra misión de “Prestar los Servicios de Acueducto y Alcantarillado con Responsabilidad Ambiental, Social y Empresarial, trabajamos 24 horas de los 365 días del año sin parar y se realizan actividades por mera liberalidad como los festivales ambientales, siembra de arboles, donación de parques.





Por su parte la gestión ambiental genera: educación ambiental mediante capacitaciones y actividades pedagógicas, identificación de fuentes de emisión directa o indirecta de gases de efecto invernadero ligadas a las actividades de la organización que contribuyen a la disminución del calentamiento global, así como mitigación de cargas contaminantes mediante el tratamiento de aguas residuales, gestión de residuos mediante el reciclaje, reforestación en obras y limpieza de arroyos, siendo esto acciones encaminadas a fortalecer el medio ambiente.

## **Con la comunidad aledaña y otras comunidades**

Aguas de la Sabana S.A E.S.P, tiene un claro compromiso con los principios que rigen el concepto de sostenibilidad y con el desarrollo de actividades encaminadas a su aplicación en los procesos alineados a la prestación de los servicios de la empresa. Por ello, ha elaborado su primera Memoria de Sostenibilidad, documento que resume nuestras realizaciones y esfuerzos en el camino a la materialización de los compromisos con nuestros diferentes grupos de interés.

Nuestro objetivo con este informe es presentar el avance de la empresa en relación con la implementación de acciones concretas de Responsabilidad Social Empresarial, que afianzan los procesos de transparencia y ofrece a los grupos de interés una información objetiva de la gestión y facilita la comparación del desempeño año a año.

En esta memoria, se reportan los indicadores de impactos económicos, ambientales y sociales, siguiendo los lineamientos de la Guía G3 del Global Reporting Initiative – GRI, el reporte internacional considerado actualmente el más importante, que incluye principios de cobertura y calidad, que permiten el entendimiento y la comparación de la información.



**Pedro Gutiérrez Bahoque**  
Representante Legal

**AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.**

# Nuestra



# Empresa



# Perfil de la Empresa

Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. es una empresa dedicada a prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, que cuenta con 12 años de experiencia en el sector y con un portafolio de servicios basado en la calidad y la protección del medio ambiente, hace presencia en los Municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé.

La empresa hace parte del Grupo Empresarial Soluciones Ambientales para Latinoamérica SALA, al que también

pertenecen otras empresas dedicadas a la disposición final de residuos sólidos a través de parques ambientales con tecnología de rellenos sanitarios que disminuyen el mínimo impacto en el entorno y asesorías para la gestión integral de residuos peligrosos y especiales a través de celdas de seguridad, hornos de incineración y tratamiento térmico.

Aguas de la Sabana es una sociedad comercial anónima, constituida legalmente mediante Escritura Pública N° 0003336 de Notaría Octava del Circuito del Distrito de Bogotá del 7 de noviembre de 2002, inscrita el 14 de noviembre 2002 bajo el número 00008585 del libro IX, matriculada el 14 de Noviembre de 2002, renovada el 27 de marzo del año 2008.



## Planeación Estratégica

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. comprendió desde sus inicios que su compromiso con la comunidad constituía la prestación de un Servicio de Acueducto y Alcantarillado, basado en el concepto “MAS QUE UN SERVICIO UN COMPROMISO”, cumpliendo con los requisitos y exigencias de ley y de nuestros clientes buscando su completa satisfacción y la protección integral de los empleados, funcionarios, visitantes, instalaciones y medio ambiente.

### Misión

Prestamos los Servicios de Acueducto y Alcantarillado con Responsabilidad Ambiental, Social y Empresarial, comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, garantizando bienestar a la comunidad y generando valor para los accionistas, a través del trabajo en equipo y desarrollo personal de todos los que hacemos parte de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P

### Visión

**AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.** será la empresa mas importante por su modelo de gestión en los sistemas de Acueducto y Alcantarillado, siendo reconocida como una entidad responsable con sus clientes y empleados, liderando procesos de desarrollo sostenible, ampliando el ámbito de operación a nuevos municipios con el compromiso de transformar la cultura ambiental, de seguridad y salud en el trabajo a través de espacios de formación y desarrollo.

# Naturaleza Jurídica

La Empresa es jurídicamente una sociedad comercial anónima, empresa de servicios públicos domiciliarios “E.S.P.”, de tipo privado, sujeta a las regulaciones de la Ley 142 de 1994 y a las disposiciones pertinentes del Código del Comercio.

Hace parte del Grupo Empresarial Soluciones Ambientales para Latinoamérica SALA, encargada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Sincelejo (sede principal de la organización) y en los municipios de Corozal, Chinú y Sincé.

## Política de Sostenibilidad

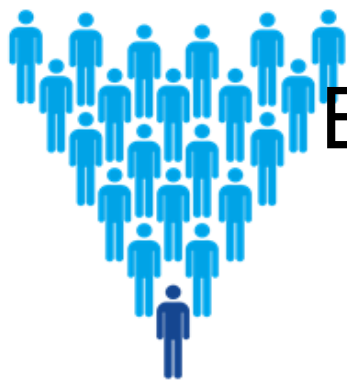
Agua de la Sabana cuenta con una Política de sostenibilidad la cual define y evidencia que en procura de la adopción del concepto de Desarrollo Sostenible y considerando que nuestro objeto social se encuentra ligado de manera directa con el medio ambiente y su conservación, hemos implementado políticas, estrategias y conductas que se han convertido en pilares de nuestra cultura organizacional, el postulado de reducir o mitigar el impacto ambiental se aplica a todas nuestras intervenciones y operaciones, Manejamos de forma responsable, racional y técnica los recursos naturales, previniendo la contaminación, reduciendo el impacto socio-ambiental y el daño a la propiedad, racionalizamos el consumo de agua y energía utilizada durante el desarrollo de las actividades administrativas y operativas, le damos un tratamiento adecuado a los residuos y minimizamos la producción de los mismos y mitigamos las cargas contaminantes mediante el tratamiento de aguas residuales.

Una forma de cumplir con el desarrollo sostenible es el de cerciorarnos que haya suficiencia de recursos para las generaciones futuras, nuestra infraestructura y mano de obra se ha incrementado, generando escenarios de continuidad, regularidad, calidad y eficiencia, bajo compromisos institucionales de responsabilidad social, preservación del ambiente y satisfacción integral de nuestros clientes.

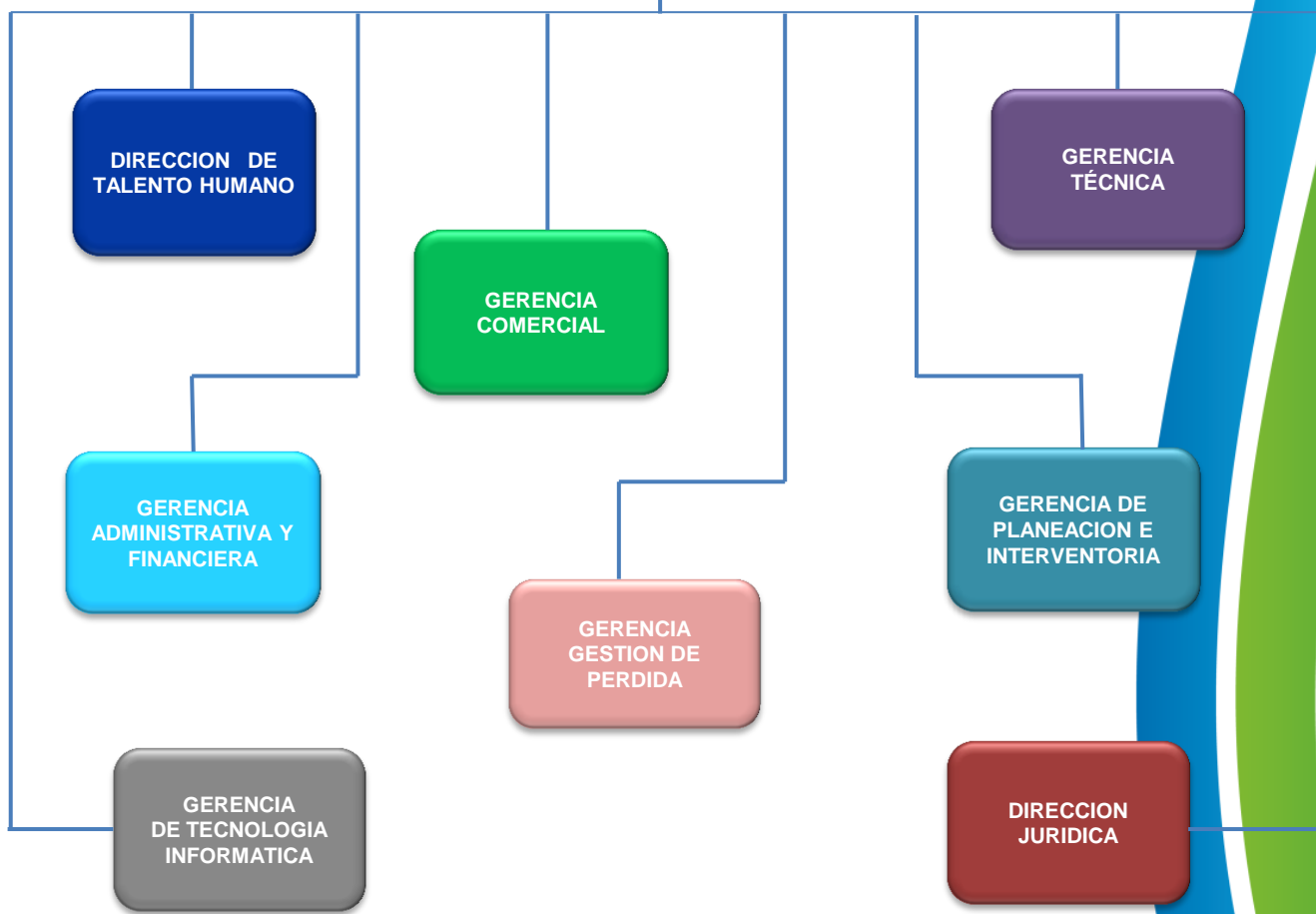
Enmarcamos dentro del concepto de sostenibilidad y desarrollo el seguimiento de las normas ambientales, no solo acogernos a la legislación nacional de forma rigurosa, sino también estamos al tanto de los procesos, normas y regulaciones internacionales, lo cual nos ha permitido generar valor a la empresa y competir en un escenario internacional.

Agua de la Sabana de manera formal comenzó durante el año 2012 con la implementación y fortalecimiento de prácticas RSE bajo criterios de la Norma ISO 26.000.

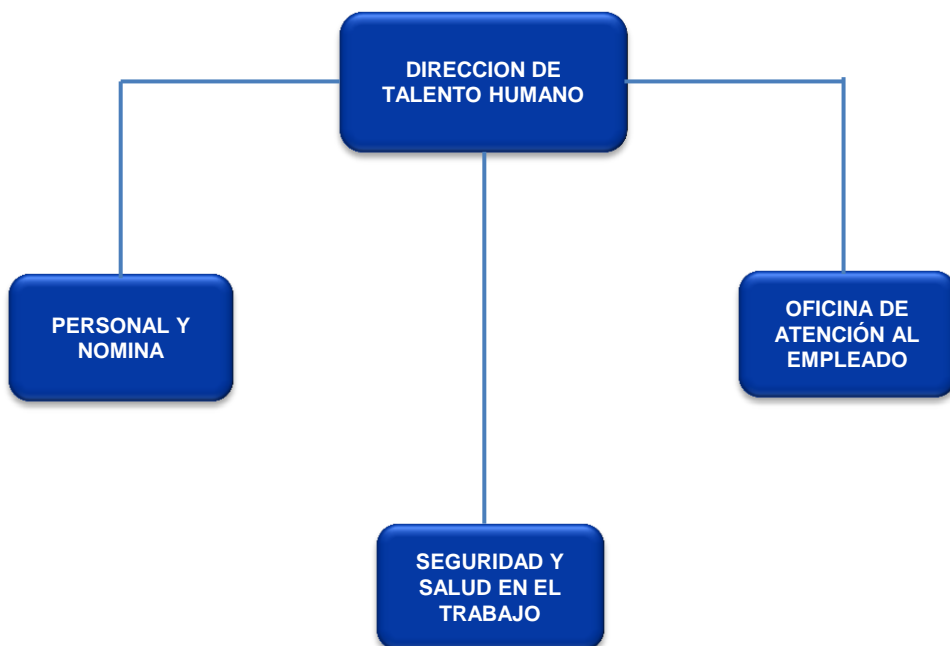
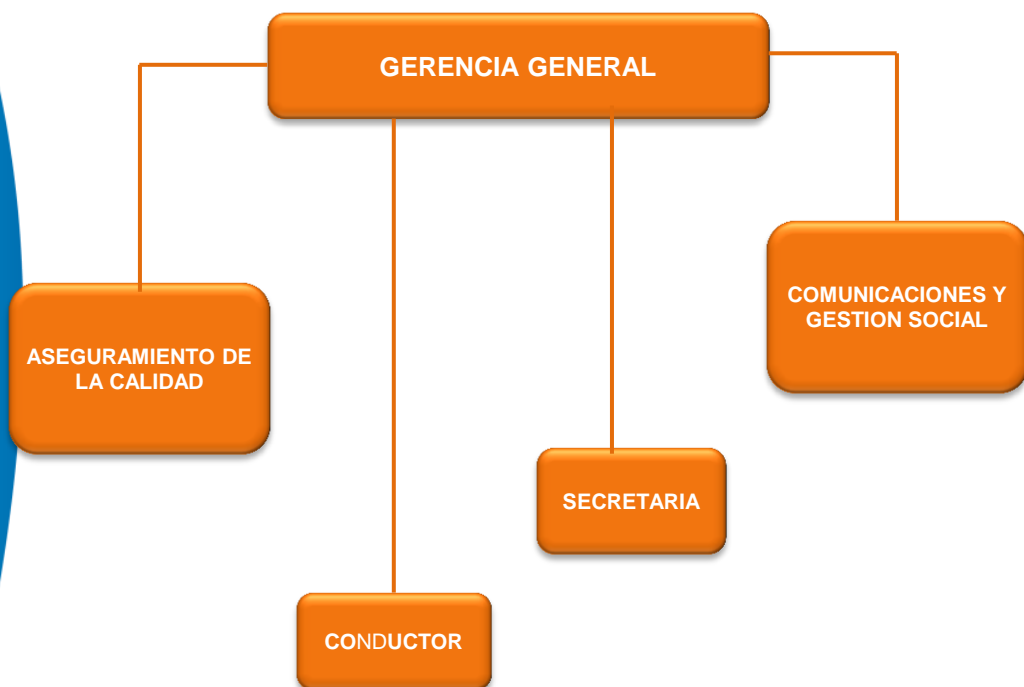


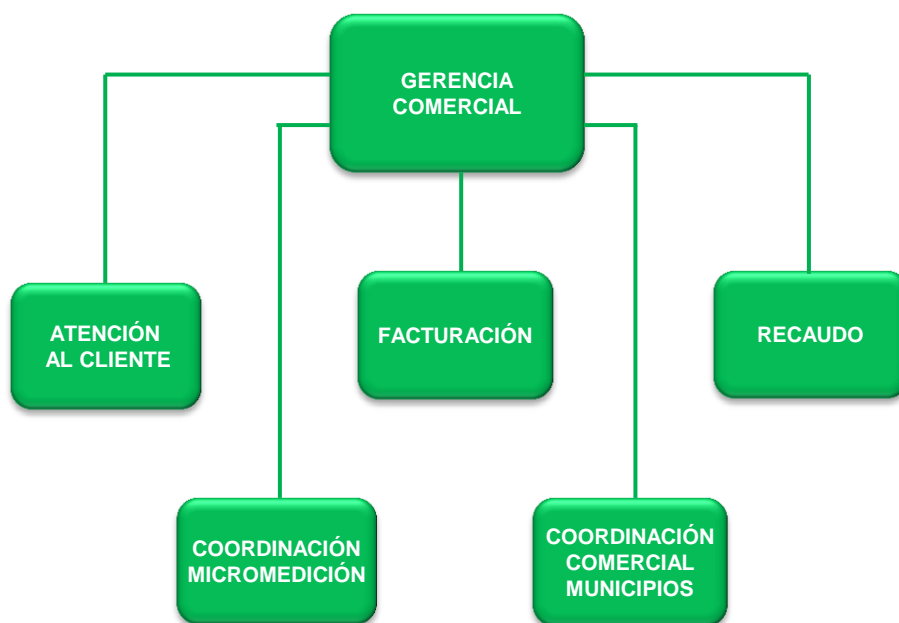
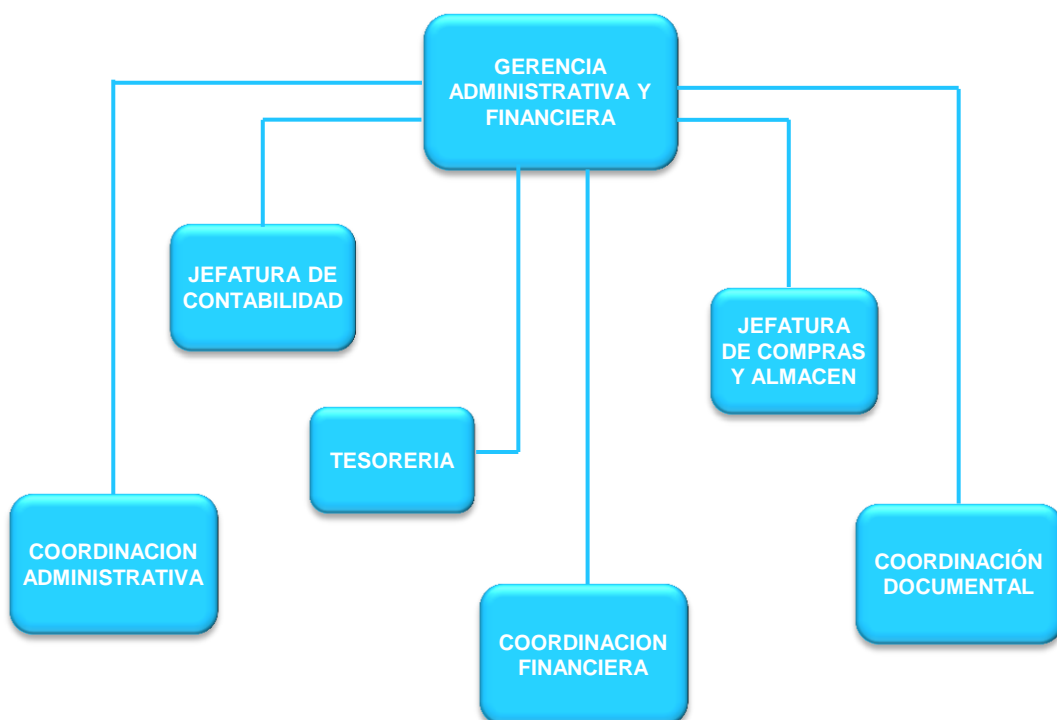


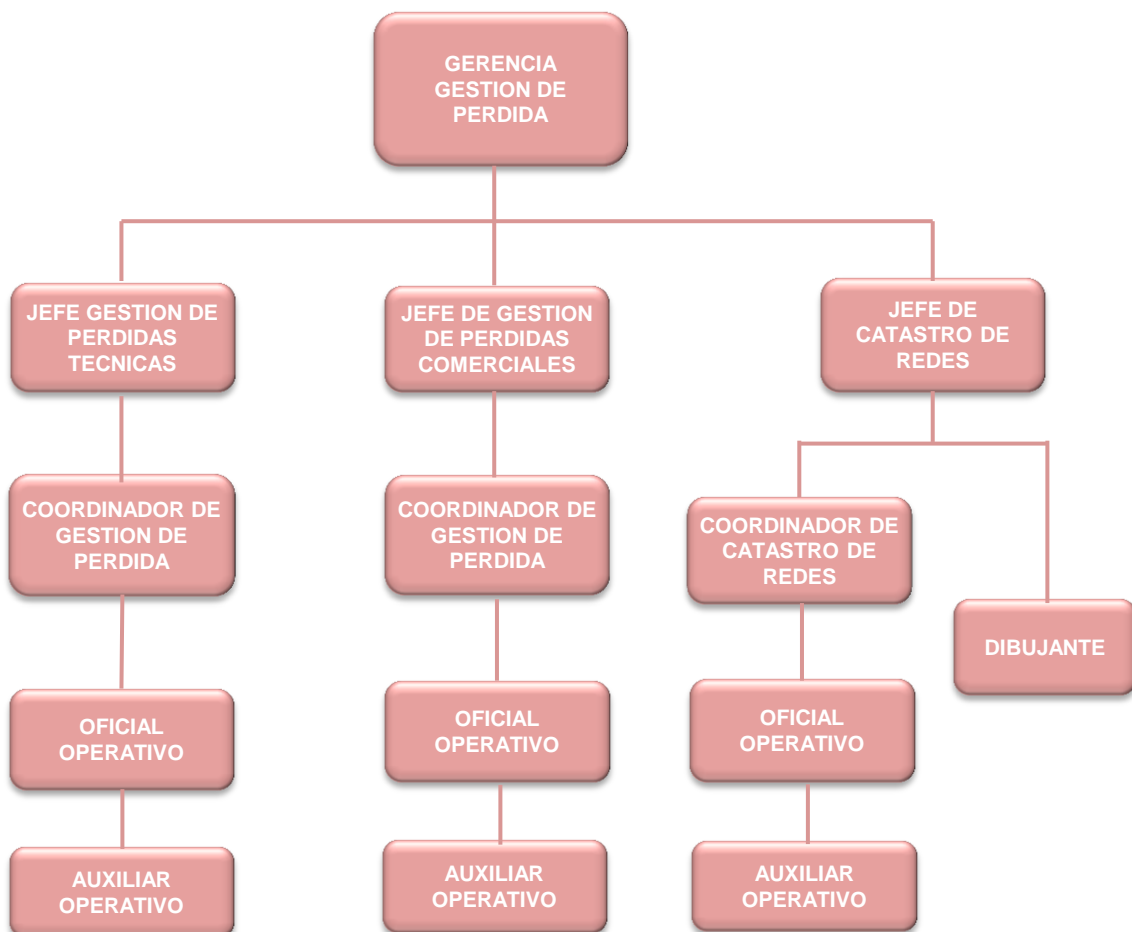
# Estructura Organizacional

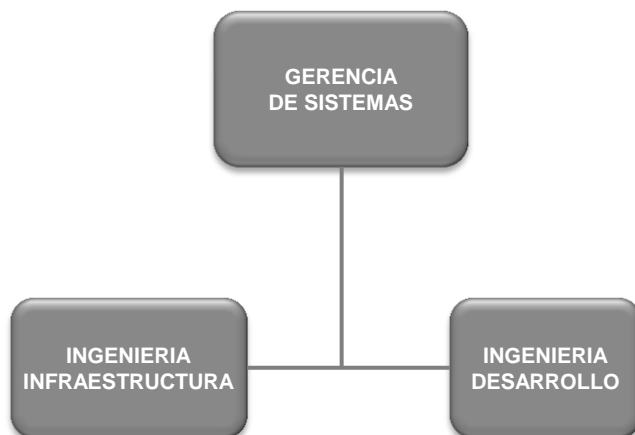
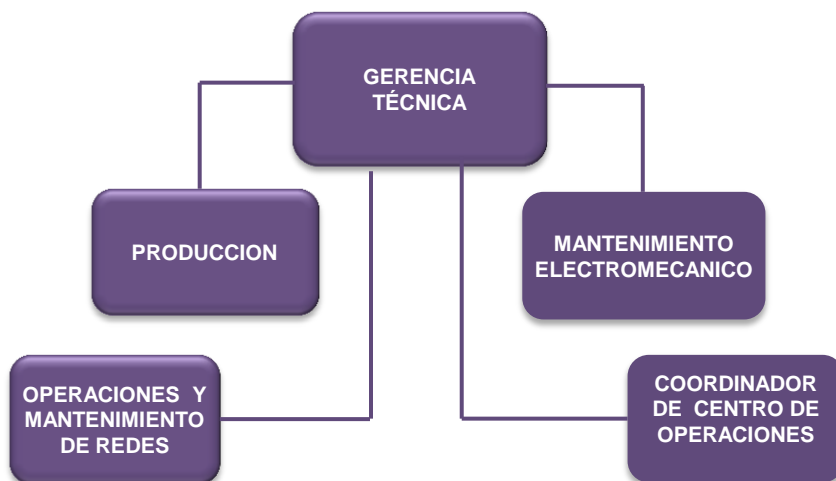














# Estructura de Gobierno



Aguas de las Sabana tiene los siguientes órganos de dirección, administración y fiscalización:

- **Asamblea de Accionistas:** La Junta Directiva elige a su presidente y su vicepresidente entre sus miembros, quienes deben presidir y dirigir las reuniones ordinarias y extraordinarias.
- **Junta Directiva:** Está integrada por tres miembros y sus respectivos suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas, para periodos de un año.
- **Gerente General:** Es el representante legal y será designado por la Junta Directiva, el cual a su vez nombrará un suplente.
- **Revisor Fiscal:** Será designado por la Asamblea de Accionistas para el periodo de un año.

## Junta Directiva Aguas de la Sabana S.A. E.S.P

### ***Principales***

Humberto Rodríguez Cobo  
Santiago Pieschacon  
Pablo Felipe Arango Tobón

### ***Suplentes***

Ángel Uriel García Torres  
Jhon Martínez Cepeda  
Magdalena Echeverri Escobar

# Personal Directivo Corporativo

Humberto Rodríguez Cobo  
*Presidente – Rep. Legal*

Johann Saravia  
*Jefe Nacional de Operaciones*

Pablo Felipe Arango Tobón  
*Director Jurídico*

Luis Fernando Calle Paredes  
*Director Nacional de TI*

Claudia María Rúa Puerta  
*Directora Recursos Humanos*

John Jairo Martínez Cepeda  
*Director de Regulación y Asuntos Comerciales*

María Luisa Arbeláez  
*Coordinadora Técnica*

Santiago Pieschacón Aponte  
*Vicepresidente Administrativo y Financiero – Suplente Rep.Legal*

## Personal Directivo Aguas de la Sabana

Pedro Gutiérrez Bahoque  
*Gerente General*

Ana Marina Sanabria  
*Directora de Talento Humano*

Jorge Carillo Velilla  
*Gerente Técnico*

Alma Ramos Acosta  
*Directora de Comunicaciones*

Esteban Rodríguez Larios  
*Gerente Comercial*

William Tabares Perea  
*Director Jurídico*

Miguel Hernández Cogollo  
*Gerente de Gestión de Perdida*

Juan Carlos Salgado  
*Gerente de Tecnología de la Información*



# Comités de la Empresa

## Comité de Gerencia

Gerente General

Director de Comunicaciones

Gerente Técnico

Gerente Administrativo y  
Financiero

Director de Planeación e  
Interventoría

Gerente Comercial

Director de Talento Humano

Director Jurídico

Coordinador Financiero

Asistente de Gerencia

## Funcionamiento:

El comité de Gerencia se reúnen los lunes cada 15 días, como un mecanismo para que todos los gerentes y directores de áreas estén informados de los resultados de la compañía.



## Comité del Sistema de Gestión Integrado

- 💧 Gerente General
- 💧 Coordinador de Calidad y Asuntos Gerenciales
- 💧 Analista de Calidad
- 💧 Coordinador Ambiental
- 💧 Asistente Ambiental
- 💧 Inspector Siso

## Funcionamiento:

El comité del Sistema de Gestión Integrado se reúne como mínimo una vez al mes, en fecha y hora establecida por los integrantes del mismo, con el fin de revisar y evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado y proponer oportunidades de mejora.



# Comité de Compras



- Gerente General
- Jefe de Compras
- Revisor
- Coordinador de Compras Corporativo
- Vicepresidente Financiero Corporativo

## Funcionamiento:

El comité de Compras se realiza mensualmente, con el fin de revisar y evaluar el avance para garantizar seguimiento a los productos adquiridos que cumplan los requisitos de compra como: calidad, buenos precios y servicio postventa, evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.



# Comité de IANC

- |                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| ● Gerente de Gestión de Demanda  | ● Directora de Gestión Social   |
| ● Director de Gestión de Demanda | ● Jefes de Mantenimiento y Ope. |
| ● Gerente Técnico                | ● Jefe de Facturación           |
| ● Gerente Comercial              | ● Jefe de Catastro de Redes     |
| ● Director Jurídico              | ● Jefe de Recaudo               |

## Funcionamiento:

El comité de IANC se realiza mensualmente, con el fin de planificar, controlar y darle seguimiento a las gestiones asociadas a la reducción del índice de agua no contabilizada.

# Comité de Servicio al Cliente



- Gerente Comercial
- Gerente Técnico
- Jefe de Atención al Cliente
- Jefe de Facturación
- Jefe de Recaudo
- Directora de Comunicaciones

## Funcionamiento:

El comité de Servicio al Cliente se realiza mensualmente, con el fin de socializar los informes de PQR de los diferentes canales (Presenciales, call center) y acuerdos de niveles de servicio.



# Comité de Técnica

- Gerente Técnico
- Jefes de Operaciones y Mantenimiento - Localidades
- Jefe de Mantenimiento Electromecánico

## Funcionamiento:

El comité Técnico se realiza mensualmente, con el objeto de planificar, programar, evaluar y realizar seguimiento a todas las actividades inherentes a la operación.

# Comité Paritario de Salud Ocupacional

- Representantes de los Trabajadores
- Representantes de la Gerencia

## Funcionamiento:

El COPASST se reúne mensualmente con el objeto de planificar, programar, evaluar y vigilar el desarrollo de las actividades en Salud en el Trabajo. Así mismo estudiar las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de salud en el trabajo y colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales proponiendo al empleador las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia.

# Perspectiva Histórica

**2002**

Suscripción de contratos de operación con inversión N° 037 y 008

**2005**

Consecución recursos créditos BIRF por 20,700 millones de pesos

**2003**

Inicio de operación de Adesa en los Municipios de Sincelejo y Corozal

**2006**

La micromedición en Corozal obtuvo un incremento significativo con respecto al año anterior, del 27% al 73%.

**2007**

Construcción Pozos no. 46 y 47

**2010**

Construcción Pozo no. 49

**2011**

Suscripción contrato LC 013-2011 Chinú

**2008**

Plan Piloto agua 24 horas: 1.596 usuarios

**2011**

Agua para la Zona Sur de Sincelejo: 66 mil habitantes

**2012**

Inicio de operación en Chinú.

**2013**

Expansión de ADESA a Sincé: 22.465 habitantes

**2011**

Acreditación laboratorio de ensayos

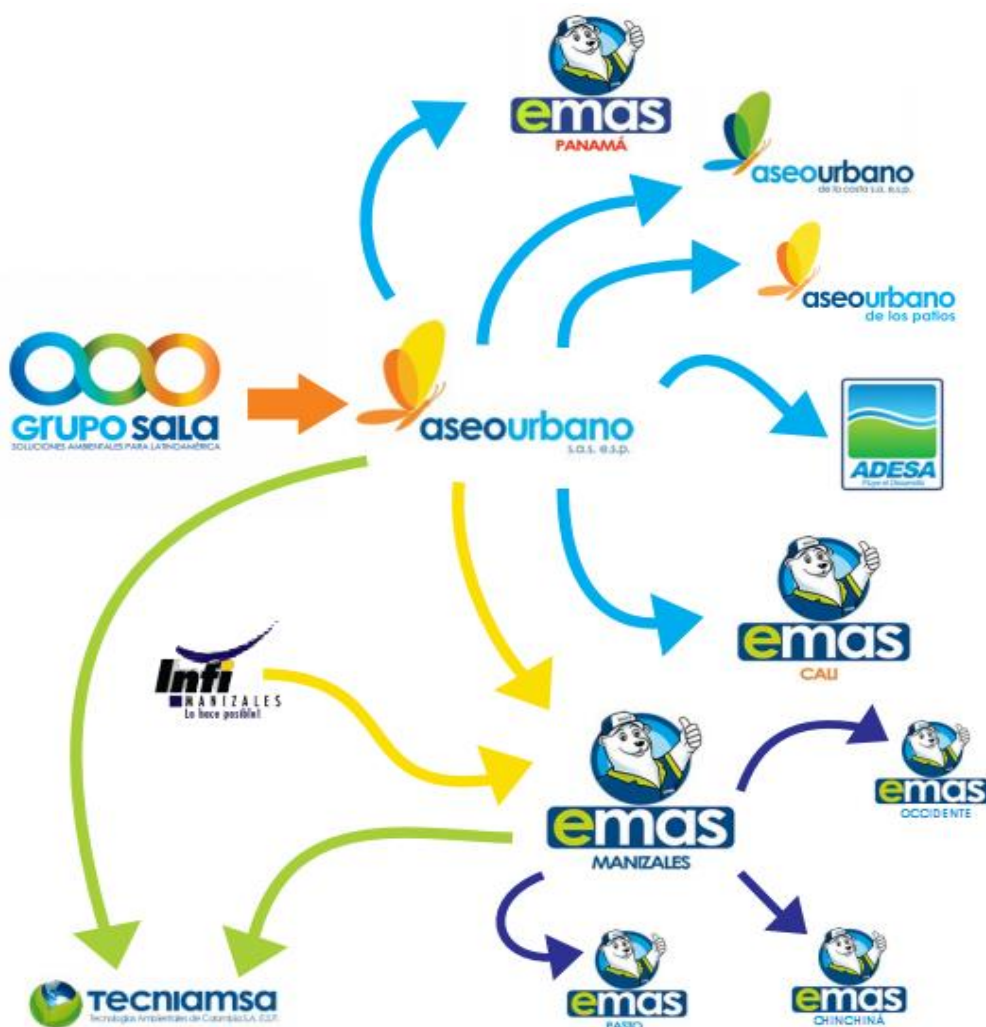
**2013**

Por primera vez agua potable para Chinú 24,050 habitantes



# Grupo Empresarial

Aseo Urbano es la cabeza del Grupo Empresarial SALA el cual está conformado por 12 empresas que ofrecen soluciones ambientales con un enfoque de desarrollo de la cultura ambiental en el país y excelencia en el servicio a sus clientes. Los servicios que presta el Grupo incluyen innovación y tecnología desde el barrido y el tratamiento de residuos urbanos y peligrosos hasta los servicios de acueducto y alcantarillado. Las empresas que forman parte del Grupo SALA son Tecniamsa, Adesa, Aseo Urbano y Emas.





## Mercado

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. actualmente atiende a sesenta y siete mil novecientos treinta y cinco (67.935) usuarios de los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé. La Empresa con el fin de satisfacer plenamente las necesidades de sus clientes, ha puesto a disposición la infraestructura y el recurso humano idóneo para atender las solicitudes, peticiones y/o quejas, logrando un contacto rápido, directo y efectivo con los mismos.

La empresa suministra los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en las ciudades de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé aprovechando los recursos hídricos disponibles en la región para captar, potabilizar y distribuir agua potable a las ciudades donde hace presencia.

Nuestro principal interés, es gestionar la operación y comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado, en escenarios de continuidad, regularidad, calidad y eficiencia, bajo compromisos institucionales de responsabilidad social, preservación del ambiente y satisfacción integral de nuestros clientes.

Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. cuenta con un personal altamente capacitado, enfocado en los valores humanos para atender de manera eficaz y rápida las inquietudes de los usuarios. Siempre pensamos en comunidad, por eso ampliamos y mejoramos nuestras redes de distribución de tal forma que el servicio llegue a los hogares con la estricta vigilancia de calidad, desde el momento en que el agua es extraída de uno de nuestros 26 pozos habilitados, atravesando gran parte de la geografía sucreña con todo el montaje técnico que esto requiere y la tecnología de punta utilizada por la empresa y supervisada por un grupo de ingenieros expertos en el tema, pasando por las redes de distribución de la ciudad, hasta llegar a su llave.

# Sistema de Gestión Integrado

Aguas de la sabana S.A. E.S.P. En el año 2013 inicio el proceso de certificación y estandarización de sus procesos, adaptándolos a los requisitos de la normas ISO 9001:2008 para Gestión de Calidad, ISO 14001:2004 para Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 para Seguridad y Salud Ocupacional, consiguiendo su certificación en Mayo de 2014.

## Procesos de la empresa





# Proveedores y contratistas



Nuestra relación con los proveedores y contratistas va encaminada a ser aliados estratégicos en cuanto al suministro de bienes y servicios para el correcto funcionamiento de la empresa y así lograr los objetivos misionales y la mejora continua.

Buscamos establecer relaciones confiables y de largo tiempo con nuestros proveedores que conlleven a su crecimiento conjuntamente con el cumplimiento de nuestras políticas corporativas y así lograr nuestro margen de rentabilidad, reflejando de esta forma la confianza de los usuarios sobre la calidad de nuestros insumos

Cada convenio que se establece con nuestros aliados comerciales pretende brindarle a nuestro cliente interno la mejor solución a sus requerimientos y de esta forma consolidar nuestros procesos enfocados a ser líderes en la prestación del servicio.



# Premios y Reconocimientos



Reconocimiento a AGUAS DE LA SABANA por su gestión y compromiso con la 2da Donaton de alimentos. (Alcaldía de Sincelejo - Gestión Social. 2014)



Reconocimiento a AGUAS DE LA SABANA por su aporte en la contribución y fortalecimiento de una cultura ambiental sostenible a través de su participación en la estrategia "Equipo Interinstitucional para la intervención Socio-Ambiental-ELISA". (Corporación Autónoma Regional de Sucre-CARSUCRE". 2014)



Reconocimiento a AGUAS DE LA SABANA por mejor Patrocinador. (Acord. 2014)



Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial. Finalista en la Categoría "Mejor Desempeño Social".



# Certificaciones



Certificación bajo estándares NTC ISO 9001:2008



Certificación bajo estándares NTC ISO 14001:2004



Certificación bajo estándares NTC OHSAS 18001:2007



Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente para contratistas del Sector Hidrocarburos



# Acreditaciones



Acreditación en la NTC-ISO/IEC 17025:2005 para la competencia de los Laboratorios de ensayo y de calibración.



# Nuestra Memoria de Sostenibilidad



# Alcance y Cobertura de la Memoria

En el año 2014 Aguas de la Sabana decidió realizar su primera Memoria de sostenibilidad bajo los lineamientos de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), por ser un estándar internacional que le permite evaluar su desempeño económico, ambiental y social, consigo misma y con terceros.

Este primer reporte bajo estándar GRI se aplica en el nivel c y tiene como objetivo informar sobre la gestión económica, social y ambiental de la empresa para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014, correspondiente a la zona donde ejerce su operación, como lo es la ciudad de Sincelejo, Corozal, Sincé y Chinú.

# Materialidad

En el año 2014 Aguas de la Sabana decidió realizar su primera memoria de sostenibilidad bajo los lineamientos de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), por ser un estándar internacional que le permite evaluar su desempeño económico, ambiental y social, consigo misma y con terceros.

Este primer reporte bajo estándar GRI informa sobre la gestión económica, social y ambiental de la empresa para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014, correspondiente a la zona donde ejerce su operación, como lo es la ciudad de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé.

## Proceso de la elaboración de la Memoria

La elaboración de la primera memoria de sostenibilidad de Aguas de la Sabana fue coordinada desde el área del Sistema de Gestión Integrado junto con la Gerencia. Ésta área es la encargada de los temas de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa.

El informe se encuentra publicado en la página web [www.adesa.com.co](http://www.adesa.com.co), de esta manera cualquier inquietud, consulta o solicitud de información sobre lo expuesto en el informe, debe ser enviada al correo de la empresa [Informacion@adesa.com.co](mailto:Informacion@adesa.com.co).



# GRUPOS DE INTERÉS

---



# Identificación de los grupos Interés

La identificación de los grupos de interés se trabaja con los líderes de los procesos de la organización de acuerdo al ámbito al que pertenecen, poder, legitimidad, urgencia, razón, riesgo e impacto. Se diseña una matriz de priorización en donde se denominan los grupos de interés, los temas planteados

y los canales de comunicación utilizados; luego se realizan encuestas enfocadas a grupos de interés externos e internos; y finalmente se realiza el plan de acción con las respuestas y herramientas encontradas.

## Clasificación de los Grupos de Interés

### GRUPO DE INTERÉS PRIMARIO

**Colaboradores/  
Empleados**

**Clientes/usuarios**

**Proveedores**

**Accionistas/ Propietarios**

**Comunidad**

**Estado**

### GRUPO DE INTERÉS SECUNDARIO

**Entes de vigilancia y control**

**Academia**

**CRA**

**Ministerio de Trabajo**

**Ministerio de Vigilancia**

**Ministerio de Ambiente**

**Ministerio de Minas y Energía**

**CAR**

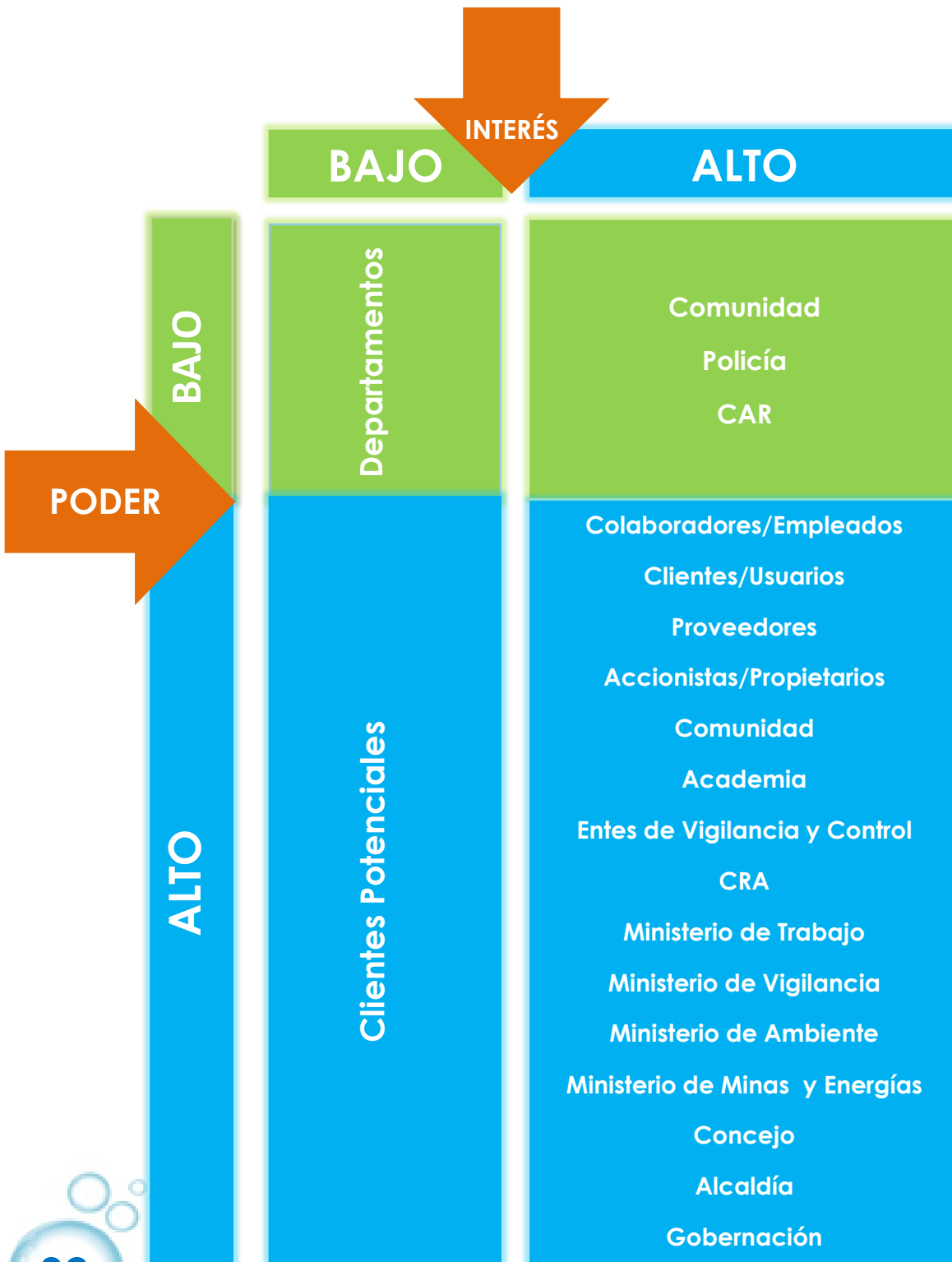
**Gobernación**

**Alcaldía**

**Policía**

**Concejo**

# Grupos de Interés Priorizados





Dimensión Económica



# Comportamiento de la economía

El país para el año 2014 termino con una población de 48.065.485, un índice de precio al consumidor 1.15% y una tasa de desempleo del 18.8% y además durante el PIB con respecto al año 2013 creció un 4,6% y en el cuarto trimestre del 2014 la economía creció 3,5% con relación al mismo periodo del 2013.

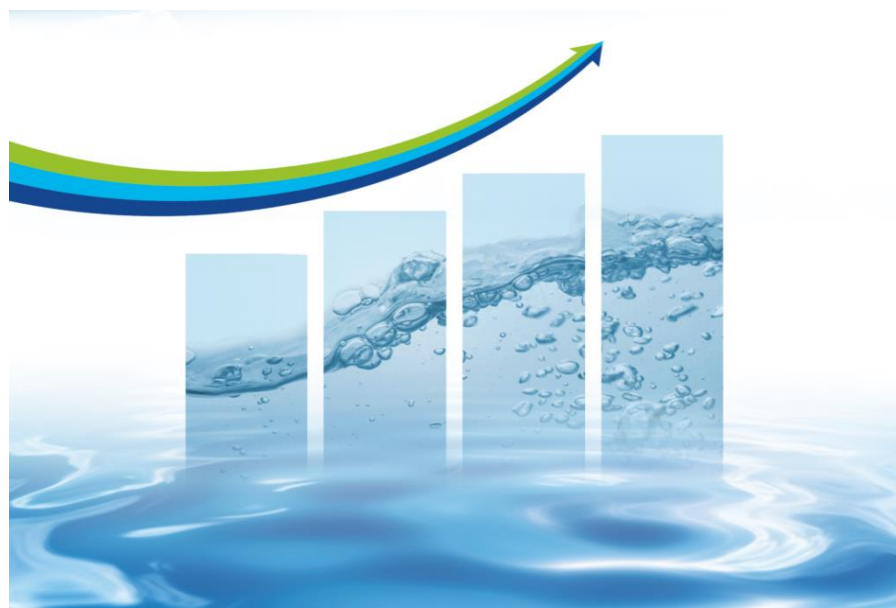
## Comportamiento Económico departamento de Sucre

La tasa de crecimiento del PIB en el 2013 fue del 4.8% con una contribución del 0.04% del crecimiento nacional, posicionándonos por encima de los departamentos del Choco, Guajira, Arauca, Cesar, Quindío, Amazonas, Guainía, San Andrés y Providencia, Vichada, Caquetá y Vaupés.

Por su parte, la Empresa a contribuido al desarrollo económico de la región por las oferta de empleo que se han generado debido al crecimiento que ha tenido.

Los últimos 4 años nuestro margen EBITDA con un crecimiento progresivo positivo, pero pasamos de 10% para el 2003 a un 33% en el 2014.

De igual manera el comportamiento del recaudo ha sido progresivo obteniendo para el año 2003 unos 6.054 millones y para el 2014 unos 34.067 millones, deforma equivalente a lo conseguido en los ingresos.



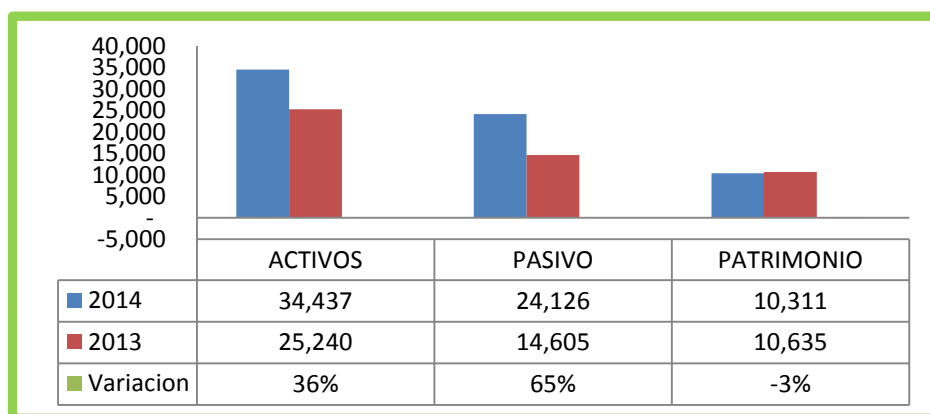
# Gestión Financiera

Durante la operación de la empresa e innumerables inconvenientes operacionales, económicos, sociales y políticos, nuestra entidad ha sorteado dichas dificultades positivamente, con la búsqueda constante de oportunidades de mejora en pro de mejoramiento del servicio, se han conseguido significativos resultados financieros incrementando sus Ingresos, pasando de 9.765 millones en el 2003 a unos 38.888 millones en el 2014 y un EBITDA de 1.024 en el 2003 a 12.885 en el 2014, un crecimiento anual promedio del 14%.

## Análisis del Balance General

Para el periodo 2014 la empresa muestra un desempeño importante evidenciando un crecimiento del total de los activos del 36% con respecto a año 2013 los principales rubros que generaron este crecimiento en millones de pesos fueron; Disponible 9.58, Deudores -3.504, Inventario-67, Propiedades Planta y Equipos 481, Otros Activos (Obras Redes de acueducto y Alcantarillado, Obras mejoramiento Energético) 2.511, Valorizaciones 194.

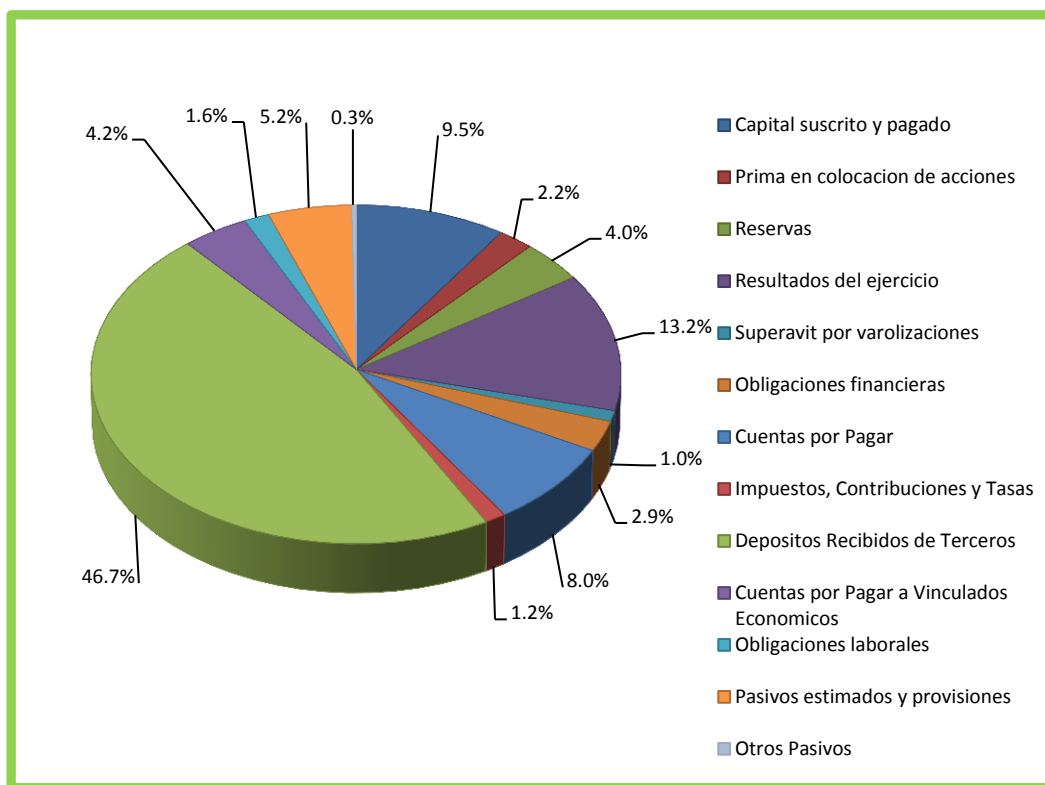
### Variación del Balance General



El incremento del pasivo en un 65% corresponde a las siguientes variaciones expresadas en millones de pesos: Obligaciones financieras - 220, Cuantas por pagar -97, Impuestos Gravámenes y Tasas 1.963, Obligaciones laborales 79, Pasivos Estimados -588, Cuantas por pagar vinculadas económicas 1.430 y Depósitos recibidos de terceros 10.880 de recursos públicos por convenios para Obras (Tanque Pollita 8000 m3, Tanque Rebombeo 2000 m3, Construcción Tramo II línea conducción San Jorge y Red matriz comunas 8 y 9).

La reducción del patrimonio corresponde a la reducción de la utilidad del periodo con respecto al año 2013 influenciada por el incremento en la tasa impositiva (Renta, Cree e Impuesto a la Riqueza) y el ajuste de la cartera según normas internacionales de contabilidad IFRS.

La estructura de la deuda a 31 de diciembre 2014 se muestra en la siguiente gráfica.



# Análisis del Estado de Resultados

	<u>2014</u>	<u>%</u>	<u>2013</u>	<u>%</u>	<u>Variación%</u>
Ingresos, netos	38.888.409	100%	35.197.946	100%	10%
Costos de operación y prestación de servicios	22.295.902	57%	18.908.168	54%	18%
Costos por depreciación y amortización	831.468	2%	771.365	2%	8%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>15.761.039</b>	<b>41%</b>	<b>15.518.413</b>	<b>44%</b>	<b>2%</b>
<b>GASTOS</b>					
De administracion	3.707.428	10%	4.132.049	12%	-10%
Depreciaciones, agotamiento y amortizacion	7.429.810	19%	2.795.917	8%	166%
<b>Total gastos</b>	<b>11.137.238</b>	<b>29%</b>	<b>6.927.966</b>	<b>20%</b>	<b>61%</b>
<b>Utilidad operacional</b>	<b>4.623.801</b>	<b>12%</b>	<b>8.590.447</b>	<b>24%</b>	<b>-46%</b>
<b>Ebitda</b>	<b>12.885.079</b>	<b>33%</b>	<b>12.157.729</b>	<b>35%</b>	<b>6%</b>
Otros ingresos	1.435.102	4%	865.197	2%	66%
Otros egresos	349.222	1%	297.170	1%	18%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>5.709.681</b>	<b>15%</b>	<b>9.158.474</b>	<b>26%</b>	<b>-38%</b>
Provision impuesto de renta, impuesto CREE	1.157.899	3%	3.524.409	10%	-67%
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>4.551.782</b>	<b>12%</b>	<b>5.634.065</b>	<b>16%</b>	<b>-19%</b>

El comportamiento del resultado -19% con respecto al periodo 2013 es provocado por el ajuste contable de la provisión de cartera bajo normas internacionales en unos 4.866 millones, pero el EBITDA muestra un crecimiento del 6% en relación al año 2013, de igual forma los ingresos, gastos y costos operativos crecieron en promedio un 10%.

La utilidad neta por acción generada en el 2014 equivale a 1.398 Utilidad Neta/Acción.





## Ingresos Operativos

El incremento de los ingresos Operativos es reflejo de la gestión comercial y Técnica en la inclusión de nuevos usuarios, sectorización e incremento de los usuarios micromedidos, mostrando un incremento de 7.730 usuarios los cuales incrementaron el consumo en 975.628 M3 más con relación al año 2013 e incremento en el número de micromedidores instalados 6.054 unidades más que el año 2013, generando unos ingresos por 839 y 2.745 millones de pesos de servicios (Acueducto y Alcantarillado) y micro medición (Venta de Micro medidores y Mano de obra Conexiones nuevas) .

Adicional se facturaron Otros Ingresos por 106 millones correspondientes a Estudios y diseños, venta agua carro tanque veredas y Análisis de laboratorio.

## Costos Operacionales

El incremento de las ventas de medidores incremento los costos de los insumos y mano de obra subcontratada en 630, de igual manera el incremento en M3 producidos y capacidad instalada aumento los costos en millones de pesos de Energía 1.951, Mantenimientos 550, Nomina 528, Arriendos 48 y Otros generales 198.



Los estudios y diseños para implementación de nuevos proyectos aumento los costos por honorarios en 306 millones, dentro de los más destacados están la Viabilidad Aguas del SINU y UNIAGUAS, MIYA Auditoria IANC, Comisión Proyecto mejoramiento energético y asesorías campaña agresiva Imagen.

## Gastos Administrativos

Los gastos durante el año 2014 redujeron en un 10% en relación al año anterior 2013, por la maximización en la eficiencia de los recursos (Nomina, Publicidad, Eventos culturales) y la no ejecución de rubros como honorarios por asesorías jurídicas y tecnología de sistemas en relación con el año 2013.

## Inversiones

En el 2014 los rubros más representativos que generaron un incremento fueron la compra un predio por 51 millones el cual permitió la evolución de la construcción del tanque de 8000 m3 en la pollita, compra de maquinaria y equipos para la operación por 506 millones de pesos, Renovación de redes matriz en el municipio de corozal y Sincelejo por 699 millones y Actualización de equipos cómputo y licencias por 133 millones de pesos. Estas inversiones están destinadas al mejoramiento de la calidad del servicio y la respuesta inmediata a fallas en su prestación.



# Indicadores Financieros

## Liquidez y Solvencia

LIQUIDEZ O SOLVENCIA	2014	2013
Capital de Trabajo (en millones de pesos)	3.672	6.254
Razón Corriente (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	1,16	1,44
Solidez (Activo Corriente-Inventarios)/Pasivo Corriente	1,43	1,73

El comportamiento negativo del capital de trabajo frente al año 2013 corresponde al incremento por el ajuste contable de la provisión de cartera bajo NIIF, este genero una disminución de la cuenta deudores por 4.866 millones de pesos en el año 2014. De igual manera influencio en la reducción de los indicadores Razón corriente y Solidez. Aunque el disponible muestra un incremento significativo este no afecta los indicadores por lo que corresponden a recursos de convenios los cuales están reflejados en el pasivo corriente.

Por otro lado el endeudamiento financiero a corto plazo disminuyo por la refinanciación del crédito, el cual pazo a ser a largo plazo.

## Endeudamiento Total

El endeudamiento total 70,06% es reflejo del incremento de la financiación mediante créditos con empresas vinculada por valor de 1.492 millones de pesos, este déficit de recursos lo genero el incumplimiento de los pagos de los recursos de subsidios adeudados por los municipios Sincelejo y Chinu por 1.322 millones de pesos a 31 de diciembre del 2014, con los cuales se afrontarían los compromisos con los proveedores y acreedores.

Por otro lado el impacto de la reducción de la cuenta deudores mediante el ajuste de la provisión de cartera según normas internacionales afectó el indicador de endeudamiento total desfavorablemente, reduciendo la capacidad de apalancamiento del pasivo total frente al activo total.

Endeudamiento	2014	2013
Endeudamiento Total	70,06%	57,86%

## Rendimiento



Rendimientos	2014	2013
Margen Bruto de Utilidad	40,53%	44,09%
Margen Utilidad Operacional	11,89%	24,41%
Margen EBITDA	33,13%	34,54%

**Margen de Utilidad Bruta y EBITDA:** La reducción de los indicadores con respecto al año 2013, es por el incremento en los costos de operación, por la entrada de forma consistente del municipio de Sincé el cual no generó inconvenientes en la facturación por inconformidades de tipo político y una pérdida Bruta de -119 millones de pesos, adicionalmente se realizaron costos por estudios y diseños para proyectos como (la Viabilidad Aguas del SINU y UNIAGUAS, MIYA Auditoría IANC, Comisión Proyecto mejoramiento energético y asesorías campaña agresiva Imagen), estos no generaron un impacto directo en la facturación dentro del periodo 2014, lo generaron a largo plazo.

**Margen Utilidad Operativa:** Este indicador tiene una variable adicional a los anteriormente comentados, el incremento de la cartera por 4.866 millones de pesos por la convergencia la contabilidad bajo normas internacionales.

# Flota vehicular



## Construcción de obras









## Gestión ambiental en Aguas de la Sabana

AGUAS DE LA SABANA S.A E.S.P, ha desarrollado unos procedimientos necesarios para intervenir, modificar, influir u orientar los usos del ambiente, así como los impactos de las actividades Antrópicas del sobre el mismo.

Por lo que se traduce en un conjunto de actividades, medios y técnicas tendientes a realizar una labor con base en los principios desarrollo sostenible, con respecto a los procesos de Acueducto y Alcantarillado en los diferentes Municipios operados.

### Gastos e inversiones

Concepto	Inversión (Año)
Tasas Ambientales	\$420.000.000
Mejoras	\$195.000.000
Paisajismo	\$11.400.000
Control de plagas y vectores	\$5.000.000
Pruebas de eficiencia de pozos	\$18.000.000
Manejo y gestión de residuos peligrosos y No peligrosos	\$26.800.000
Optimización de PTARS	\$38.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$714.200.000.00</b>



# Informe a las Autoridades

Aguas de la Sabana S.A E.S.P, entrega oportunamente todos los informes a las autoridades de control y seguimiento ambiental en cumplimiento de lo establecido en las concesiones de explotación de aguas subterráneas, y planes de saneamiento básico, para cada uno de los municipios operados.

INFORME	ENTIDAD
Reporte mensual de Monitoreo a Campo de Pozos de aguas subterráneas	CARSUCRE
Reporte semestral de cumplimiento a los PSMVS municipales (Sucre)	CARSUCRE
Reporte semestral de cumplimiento a los PSMVS municipales (Córdoba)	CVS
Autoliquidaciones semestrales de tasas por uso agua de los municipios operados en Sucre	CARSUCRE
Autoliquidaciones semestrales de tasas por uso agua de los municipios operados en Córdoba	CVS
Reporte Semestral y Anual de parámetros de calidad del agua de cada uno de los vertimientos y sistemas de tratamiento de agua residual operados por ADESA	CARSUCRE
Reporte Anual de parámetros de calidad del agua de cada uno de los pozos operados por ADESA	CARSUCRE
Autoliquidaciones Anuales de tasas retributivas de los municipios operados en Sucre	CARSUCRE
Autoliquidaciones Anuales de tasas retributivas de los municipios operados en Córdoba	CVS
Reporte Semestral de generadores de residuos sólidos No peligrosos y peligrosos	IDEAM
Reporte y actualización anual del inventario de PCB	IDEAM

# Control y Seguimiento

Anualmente se realizan caracterizaciones y análisis de las variables ambientales sujetas a estudios de acuerdo a lo establecido en la normatividad ambiental vigente, los controles y monitoreos ambientales realizados son los siguientes:

Muestreo y análisis	Lugar	Frecuencia	Cumplimiento
Calidad del agua extraída en la fuentes	Campo de pozos- Acuífero de Morroa Sincelejo, Corozal, Sincé, Chinú	Anual	Cumple
Calidad del agua distribuida en los municipios(IRCA)	Sincelejo, Corozal, Sincé, Chinú	Mensual	Cumple
Calidad de aguas residuales vertidas de los sistemas de tratamiento de aguas residuales	Sincé, Chinú	Semestral	Cumple
Presencia o Ausencia de PCBS en transformadores	Sincelejo, Corozal, Sincé, Chinú	Anual	Cumple

## Sistema de Gestión Ambiental

### NTC- ISO 14001

Aguas De La Sabana S.A E.S.P más allá de la responsabilidad normativa, ha implementado sistemas de mejora continua mediante la implementación de programas ambientales, estos son transversales en la organización ya que generan cumplimiento en los objetivos como el uso racional de los recursos naturales, minimización de impactos ambientales, reducción el impacto socio ambiental prevención de la contaminación ambiental y empleo responsable.

Estos programas son:

# Programa de ahorro y uso eficiente de agua



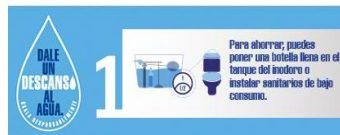
Responsabilidad Ambiental en

El proyecto de ahorro y usos eficiente del agua esta concebido para su implementación interna y externa consiste en optimizar el uso racional del recurso hídrico y realizar un desarrollo sostenible en las ciudades operadas a través de estrategias de ingeniería, y así mismo de comunicación y socialización en comunidades y con el personal de la organización.

Las principales estrategias utilizadas para lograr los objetivos propuestos del programa son: la implementación de medidas de ingeniería bajo la micromedición de cada uno de las sedes administrativas y operativas de la empresa con la finalidad de crear una línea base de consumos, así mismo dentro del programa IANC gestionar las fugas internas y externas, tanto en líneas de aducción y conducción como en las redes de distribución de cada uno de los sectores operados en cada municipio, para control interno y externo fomentar las políticas cero fugas, gestión de fugas mediante la línea de atención al usuario 116;

reposición de redes de acueducto en los municipios, normalización de sectores; identificar hábitos de consumos y mejorarlos, sensibilizaciones externas en comunidades, escuelas, empresas; se han creado de grupos de estrategia Guardianes del agua, EIISA con los cuales se han logrado realizar intervenciones de gran impacto; a nivel interno se realizan instalaciones de sanitarios de bajo consumo, instalación de sistemas de riego programados para zonas verdes, no utilizar el agua para limpieza de instalaciones si no es estrictamente necesario.-

Para el año 2014 se produjo una reducción del consumo de agua a partir de enero de 2013 era de 2.6 m3 y finalizo en 1.3 por persona y a pesar del incremento del personal para el 2014 el consumo por persona bajo a 0.66 m3.



# Programa de ahorro y uso eficiente de energía

Cuando hablamos de consumo energético en Aguas de la Sabana, se advierte la importancia de este recurso sobre la operación, debido a que la producción solo es posible con el acceso a la energía; siendo este una de las razones para la optimización del uso del mismo, por lo cual se realizan estrategias de socialización, comunicación, medición, inspecciones en las sedes y vinculando al todo el personal de la organización, creando prácticas de consumo responsable, implementación de técnicas de ingeniería instalación en todas las sedes de iluminación de bajo consumo, la meta de este proyecto está basada en la formación del 90% de todos el personal de la empresa, 490 kwh consumidos por persona desde enero de 2013 a 170.02 kwh por persona a diciembre de 2014, viendo una disminución progresiva en el tiempo de implementación de estos programas.



Apagar el monitor cuando no se esté usando, equivale a economizar una bombilla de 100Watt (una bombilla incandescente).



Encender el aire acondicionado a una temperatura igual o ligeramente diferente a la del medio exterior, consume menos energía

## Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Con la gestión de residuo en la empresa se promueve el reuso y reciclaje, reduciendo la generación de residuos no peligrosos, y adicional la disposición y gestión eficiente de residuos peligrosos evitando los riesgos asociados a la salud y el ambiente, de la manera mas costo-efectiva y socialmente



aceptable, las actividades desarrolladas en este proyecto consisten en capacitaciones sobre disposición de residuos, usos y reusos del papel, impactos ambientales causados por la incorrecta disposición de los residuos, comercialización de papel y cartón .



## Programa de Derrames o Fugas

Este programa busca manejar de forma ambientalmente segura los derrames y/o fugas de sustancias químicas o residuos peligrosos generados en las diferentes actividades de Aguas de la Sabana S.A. E.S.P, se busca evitar los derrames y/o fugas de productos químicos y residuos peligrosos manejados en la empresa, y en caso de presentarse tratarlos de manera ambientalmente segura, se sensibiliza y forma al personal en la gestión contra derrames y fugas.

**Utilizar en  
caso de  
derrames**

Responsabilidad Ambiental en

# Cambio Climático

El control de la emisión de gases de efecto invernadero pretende identificar las fuentes de emisión directa o indirecta de gases de efecto invernadero ligadas a las actividades de la organización, así como actividades de mitigación.

Los mantenimientos de las lagunas de tratamiento de aguas residuales generan eficiencia en la remoción de cargas contaminantes que son vertidas a fuentes hídricas superficiales luego del tratamiento, así mismo busca disminuir las cargas contaminantes de gases de efecto invernadero, actualmente se realiza tratamiento en las PTARS municipales, midiendo la eficiencia de las mismas mediante caracterizaciones de las cargas contaminantes removidas, actualmente en algunas plantas se refuerza el tratamiento con bacteria al afluente que reposa en las lagunas de oxidación, con el fin de disminuir la carga contaminante, fundamentados en la determinación de parámetros como demanda biológica de oxígeno (DBO), demanda química de oxígeno (DQO), sólidos suspendidos totales (ST), grasas y aceites. Este tratamiento es monitoreado cada seis meses con laboratorios acreditados por el IDEAM.

Los vehículos usados en la operación de la organización deben funcionar preferiblemente con combustibles de bajo consumo por lo que se opta el uso de Acpm para evitar el uso de la gasolina y generando menor consumo y por lo tanto menos emisiones, esto teniendo en cuenta que la utilización de combustibles fósiles contribuye en aproximadamente un 80% a las emisiones producidas por el hombre de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y una significativa cantidad de metano (CH<sub>4</sub>) y óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) [2]. Así mismo se deben medir las emisiones por concepto del su uso y realizar mantenimiento cada 6000 Km, lo cual dependerá de la intensidad horaria de las actividades realizadas por cada dependencia.

Dentro de las sedes de la organización solo deben usarse vasos biodegradables para el café y el agua, preferiblemente se deben designar vasos para el agua de material plástico y vidrio reutilizables para evitar generación de residuos, teniendo en cuenta que los vasos de tipo plástico tienen un ciclo de degradación bastante lento y son residuos que demora mucho tiempo en descomponerse y durante este



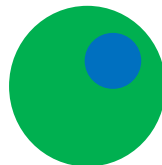
Periodo emiten gran cantidad de gases de efecto invernadero principalmente metano cuya secuela es 24 veces superior a la del CO2.

Para el mantenimiento de los aires acondicionados de las sedes se recomienda el uso de refrigerantes amigables con el medio ambiente, en aras de disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero por uso de refrigerantes hidroclorofluorocarbonos (HCFC), realizando mantenimientos preventivos cada tres meses y llevando una medición mensual de las emisiones registradas por concepto del uso del aire, se debe proyectar en las sedes los cambios de gases refrigerantes conforme a lo que indique la normatividad ambiental vigente

El personal de las sedes de Aguas de la Sabana - ADESA deben conocer y acogerse a las políticas de reciclaje implementadas por la organización a través de campaña como "tapas para sanar", que consiste en recolectar tapas plásticas que son donadas con el fin

de reutilizar el plástico, así mismo contribuir en la clasificación de los residuos en la fuente mediante la ubicación de puntos ecológicos y de acuerdo al PGIR interno.

En lo posible se recomienda el uso de equipos eficientes que contribuyan con la disminución del gasto energético de las sedes como sustitutos de maquinarias antiguas que generan mayor consumo, por tal motivo se generó la necesidad de potencializar las estaciones de bombeo con equipos de nueva tecnología.





## Residuos

Año	Kilogramos de residuos sólidos no peligrosos	Kilogramos de residuos sólidos peligrosos
2013	261kg	42 kilogramos
2014	260kg	88,8 kilogramos

Los residuos peligrosos generados por Aguas de la Sabana S.A .E.S.P, son líquidos y sólidos, provienen de las actividades de análisis de calidad del agua del laboratorio, y de las actividades propias de la operación del sistema, los mismos se registran en IDEAM y su disposición final se realiza mediante una empresa especializada en el manejo de este tipo de residuos; los residuos sólidos u ordinarios de

la empresa son clasificados en las estaciones y áreas administrativas se disponen de puntos ecológicos consistentes en canecas para clasificación y reciclaje de residuos sólidos, se realiza gestión de reciclaje de papel y cartón , rehusó de botellas plásticas no contaminadas, y recolección, y adicionalmente se inicio en 2014 la recolección de tapas para la donación a la campaña de "tapas para sanar".





## Prácticas Laborales

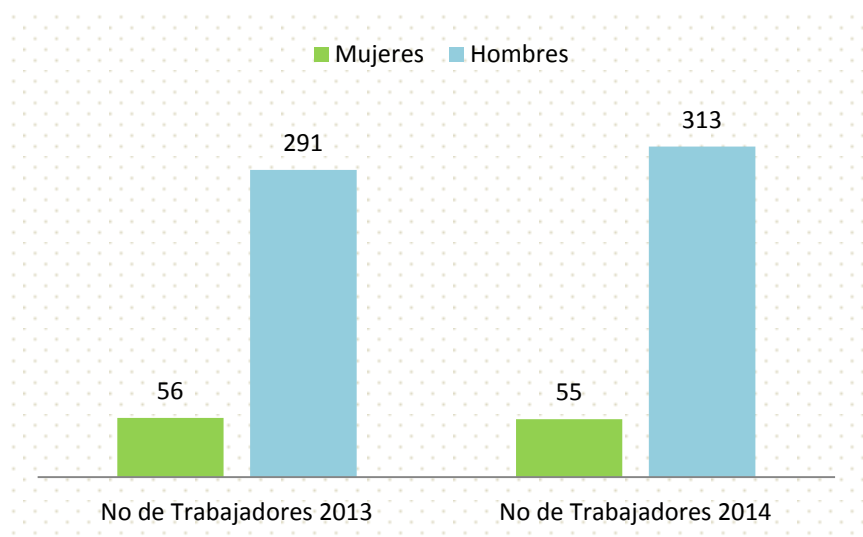
El año 2014 fue un año de muchos logros ya que obtuvimos la certificación en HSEQ, la cual nos permitió fortalecer el bienestar de los colaboradores desde la salud y seguridad en el trabajo, mejorar los implementos de protección personal, la dotación, y la implementación de programas como: hoy vuelvo a casa vivo y sano, soy un conductor ejemplar, el programa de hidratación y alimentación los que nos permite mejorar la calidad de vida laboral en la Organización.

## Colaboradores

Nuestra organización para el año 2014 cerró sus indicadores con un total de 368 empleados de los cuales 55 de ellos son mujeres y 313 hombres; de estos 7 son Directivos y entre ellos 3 mujeres y 4 hombres, lo anterior incluyendo todas las localidades.



## Cantidad de Colaboradores 2013-2014



## Planta de personal por tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	No de trabajadores 2013	No de trabajadores 2014
Contrato de Aprendizaje	13	15
Contrato a termino Fijo	198	210
Contrato a termino indefinido	98	104
Contrato por Obra o Labor	38	39
Total	347	368



## Cantidad de Personal directivo 2012 – 2013

	2013	2014
TOTAL DE DIRECTIVOS	7	7
MUJERES	4	3
HOMBRE	3	4

## Bienestar y Comunicación



Como objetivos desarrollados durante el año 2014, desde la Oficina de atención al empleado, se desarrollaron actividades de bienestar, orientadas a generar espacios de esparcimiento, recreación e integración familiar, tales como celebración día del amor amistad, la celebración de fin de año, entrega de regalos a los niños en navidad, y entrega de boletas de cine para el colaborador y su pareja para conmemorar los cumpleaños de todos los colaboradores

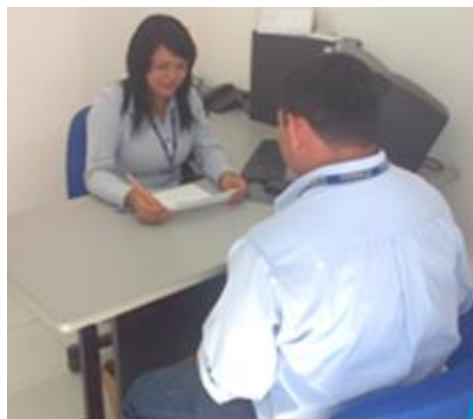
Aguas de la Sabana - ADESA viene trabajando y fortaleciendo los canales de comunicación, por eso ha querido consolidar conversatorios y espacios de acercamiento que permiten la comunicación entre las Gerencias y los trabajadores de la base; dentro de las estrategias comunicativas internas, se instalaron 10 carteleras informativas en los diferentes municipios donde se opera.



Por último se hizo un trabajo de consolidación de la comunicación con todas las personas encargadas de la comunicación organizacional de las Empresas del Grupo Sala para saber el estado real y un diagnóstico de ésta área, con el fin de realizar el año venidero un plan de general de comunicación que aplique a todas las Empresas de acuerdo a la cultura e identidad de cada una de ellas.

## Oficina de atención al Empleado

A través de esta oficina dedicada especialmente a atender los requerimientos, dudas e inquietudes y todo lo relacionado con el bienestar laboral, garantiza canales oportunos y claros de comunicación entre el empleado y la empresa.



### Actividades desarrolladas

- 💧 Intervención clínica a los colaboradores y su núcleo familiar.
- 💧 Visitas domiciliarias que buscan hacer un acercamiento, vincularlos a la empresa e informarle de los beneficios que tienen todos los colaboradores y sus familias.
- 💧 Atender todas las inquietudes y hacer seguimiento al plan de beneficios extralegales.



## Bienestar Social

Aguas de la Sabana le apuesta a la motivación de sus colaboradores por medio de celebraciones de festividades importantes, con objetivo de propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el sentido de pertenencia, la identidad y la participación de todos sus colaboradores.

### Actividades desarrolladas

Conmemoración de los cumpleaños de los trabajadores, celebración Día de Amor y Amistad, celebración de la Novena de navidad, celebración de Fin de Año y entrega de Regalos en navidad a los hijos de los colaboradores.



## Hoy vuelvo a casa **vivo y sano**



El proyecto busca sensibilizar al trabajador en el autocuidado, el cumplimiento de los procedimientos de trabajo seguros e identifique aquellas condiciones que le pueden afectar su salud.

## Actividades desarrolladas

- Calistenia antes de iniciar la jornada laboral, charlas de 5 minutos donde se recuerdan las frases de seguridad.
- Se implementaron los tableros de control de la accidentalidad donde todos los trabajadores tienen acceso y se socializan las lecciones aprendidas.
- Hidratación y refrigerios al personal operativo durante la jornada laboral.



## Yo soy Conductor

**ejemplar**



Programa con el que se busca crear conciencia de la importancia del manejo defensivo en las personas que conducen vehículos de la empresa, contribuyendo con esto a la prevención de accidentes de tránsito mediante el desarrollo de una serie de actividades de capacitación, formación y promoción relacionadas con la seguridad vial.

## Actividades desarrolladas

- Capacitaciones en manejo defensivo
- Semana de la seguridad vial
- Entrega de botones conductores ejemplares

# Yo soy Promuevo

## Mi Seguridad

Estrategia que tiene como objetivo reducir la accidentalidad de la empresa, mediante la cual el trabajador accidentado se capacita y se convierte por una semana en un líder de seguridad que se encargara de promover entre sus compañeros conductas seguras, identificación y reporte de peligros, condiciones inseguras, uso de EPP.



### Actividades desarrolladas

- Reentrenamiento en riesgos del cargo
- Socialización de la lección aprendida

## Capacitación y Desarrollo

El Plan de formación, capacitación y entrenamiento, se llevó a cabo en un 86%, ejecutando más de 93 formaciones para los trabajadores en temas concernientes al Sistema de Gestión Integrado y a las necesidades identificadas por cargo, de acuerdo a la labor que desarrolla al interior de la organización.

## Evaluación y Desempeño

Para la evaluación de desempeño correspondiente anual, realizada durante el mes de febrero del año 2014 participaron 290 colaboradores vinculados con más de seis (6) meses de antigüedad en la compañía, de lo que se obtuvo un resultado de excelencia frente a la meta de este indicador, ya que el promedio de puntuación estuvo de 95 a 100 puntos.

Cabe destacar que frente al periodo anterior se mantuvo el puntaje obtenido esto obedece a un mejor proceso de selección, a los planes de formación desarrollados y al acompañamiento que los jefes ofrecen a los colaboradores en la ejecución de la labor.

## Clima Organizacional

De acuerdo a políticas corporativas y siguiendo sus lineamiento, la encuesta de Clima Organizacional se realiza cada dos años teniendo en cuenta que en un período inferior no se alcanza a percibir y medir el impacto real de las actividades y estrategias de mejoramiento.

Para el año 2014 se realizó medición de clima organizacional donde obtuvimos un puntaje del satisfacción del 87% a diferencia de la medición del 2012 donde obtuvimos un puntaje de 78.93%, donde se evidencia un aumento de 8 puntos que corrobora que los planes de acción y la intervención realizada en el mejoramiento de clima organizacional han generado impacto positivo en cada uno de los trabajadores.

Dentro de la estrategia de intervención se han focalizado las acciones hacia el mejoramiento de las variables atracción y gestión y satisfacción en el trabajo, con estrategias como lo es el proceso de inducción y reinducción al personal, formación permanente mediante el programa de capacitación de la Empresa, mejoramiento de canales de

comunicación a través de conversatorios y gerencia de puertas abiertas, focus group con áreas claves de la organización, fortalecimiento del rol de los trabajadores en la contribución de los objetivos organizacionales, crecimiento profesional a nivel interno a través de méritos y ascensos y fortalecimiento de campañas de identidad y cultura corporativa.

Se continuó con el Plan de bienestar social de la organización, mediante el programa de beneficios extralegales para los trabajadores, otorgados por mera liberalidad, que constan de:

- Seguro vida (Pago de un seguro por parte de la empresa en caso de fallecimiento del trabajador).



- Oficina de atención al empleado. Diseñada exclusivamente para atender requerimientos, dudas, inquietudes y todo lo relacionado con el bienestar laboral de los empleados.
- Convenios de libranza estratégicos con tasas de interés bajas.
- Auxilio de alimentación (1 vez al año) por \$80.000 pesos entregados en bono)
- Auxilio Escolar. Entrega de un bono para la compra exclusiva de útiles escolares \$80.000 pesos.
- Fondo de empleados, el cual incluye diferentes líneas de crédito, seguro todo riesgo vehículos y motos. Nuevos beneficios en estudio.
- Auxilio de vacaciones en el cual se busca que el empleado disponga de un ingreso extra adicional al momento de reincorporarse de sus vacaciones) por \$104.000 pesos, consignados a su cuenta bancaria una vez finalizado este periodo.
- Plan exequial (el beneficio consiste en que por la suma de \$ 4.200 mensuales el trabajador tiene derecho a inscribir a su núcleo familiar primario - esposa e hijos, padres y suegros - y le cubre los gastos relacionados con el servicio integral fúnebre del familiar afiliado: velación, cremación, exequias).





# Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

## Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. El alcance de este sistema aplica para todos los lugares de trabajo, visitantes y contratistas. Incluye liderazgo y compromiso visible de la gerencia, procesos de formación, capacitación y entrenamiento, motivación, participación y consulta, las funciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de todos los niveles de la organización, la identificación de los requisitos legales, la conformación y funcionamiento del COPASO, menciona los procedimientos operativos de los servicios prestados

por la empresa, así como las máquinas, herramientas y equipos; se asignan los recursos físicos, humano y financieros; los programas de gestión de riesgos prioritarios y las actividades desarrolladas en medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial.

También define las directrices del plan de emergencia en identificar las amenazas en todas las actividades y lugares de trabajo de la organización con el fin de establecer los procedimientos operativos normalizados y estar preparadas en caso de cualquier emergencia que se presente. Mantiene la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, estableciendo las causas y definir las medidas de control a implementar para evitar la recurrencia de estos. El Sistema de Gestión incluye una auditoría para revisar su conformidad y se llevan a cabo acciones preventivas y correctivas para la mejora continua.



# Comité paritario de Salud Ocupacional

El COPASO es el organismo de promoción y vigilancia de las políticas, normas y reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo al interior de la empresa, el cual funciona de conformidad con la Resolución 2013 de 1986.

El comité se reúne en los términos legales: por lo menos una reunión al mes y cuatro (4) horas semanales de trabajo; además puede realizar reuniones de manera extraordinaria cuando ocurra un accidente de trabajo o cuando se haya determinado un riesgo, con el responsable del área implicada.

El procedimiento a través del cual se elige el COPASO, es el que denota la ley, mediante elección.

Los representantes de la alta dirección de la empresa fueron seleccionados y finalmente elegidos por el representante legal, quien a su vez elige entre ellos al presidente del comité. Los representantes por los trabajadores se eligen mediante candidatura, personal de trabajadores, y votación de los otros.

Los representantes del COPASO para el periodo Agosto 2014 - Agosto 2016 en Aguas de la Sabana son:

PARTES	PRINCIPALES	CARGO	SUPLENTE	CARGO
EMPLEADOR	MARTIN JOSE CANTILLO CHIQUILLO (PRESIDENTE)	COORDINADOR OPERATIVO	DAVID JOSE VASQUEZ ALVAREZ	JEFE DE OPERACION Y MANTENIMIENTO
	MARIA MARGARITA CARDONA CELIS	JEFE DE LABORATORIO DE ENSAYOS	HERNANDO JOSE NIÑO CORPAS	COORDINADOR BASE DE DATOS
TRABAJADORES	YURIMAY GUARIN CORONADO (SECRETARIA)	PROFESIONAL OFICINA ATENCION AL EMPLEADO	WALBERTO ANTONIO PEREZ ROMERO	OFICIAL OPERATIVO
	SANDY JOSE MERCADO CANCHILA	OFICIAL OPERATIVO	JHON HENRY NIÑO FONSECA	DIGITADOR DE RECAUDO

# Programa de Gestión de Seguridad Vial

Cuyo objetivo es prevenir los accidentes de trabajo por riesgo vial, logrando cerrar el año con el cumplimiento de esta meta. Las principales actividades ejecutadas fue la elaboración del instructivo de seguridad vial, elaboración de una cartilla con información gráfica y divulgación de los estándares de seguridad,

se elaboró el procedimiento para la ejecución de pruebas de sustancias psicoactivas y se llevaron a cabo dichas pruebas, capacitación en manejo defensivo y seguridad vial, campañas de seguridad vial y las inspecciones diarias y mensuales de los vehículos.



## Programa de ejecución para Tareas de alto riesgo

Su objetivo es evitar los accidentes por la ejecución de trabajos en espacios confinados, energías peligrosas, trabajo en caliente y trabajo en alturas, durante todo el año no se presentaron accidentes de este tipo. Se llevaron a cabo actividades como la compra de los equipos e instalación de la estructura, certificación a los trabajadores que hacen tareas en alturas con el SENA en nivel

avanzado en trabajo seguro en alturas. Se realizan permisos de trabajo e inspección a herramientas críticas, se hace inspección a los equipos de alturas, se realizó capacitación en seguridad para trabajos en espacios confinados, energías peligrosas y trabajo en caliente, asimismo los procedimientos de trabajo seguros.



# Programa de Inspecciones

Su objetivo es la identificación de condiciones subestandar para establecer actividades de intervención para su control. Se llevan a cabo inspecciones diarias de equipos, maquinas, herramientas, y vehículos, mensuales se ejecutan inspecciones de instalaciones

de áreas de trabajo, botiquines, extintores, y vehículos.

Trimestralmente se ejecuta la inspección gerenciales, motocicletas, y de condiciones locativas, generando informes y acciones de mejora.

## Programa de vigilancia Epidemiológica de Riesgo Biomecánico

Su objetivo es disminuir la prevalencia en los trabajadores con exposición a este riesgo. Las principales actividades ejecutadas fue elaborar el protocolo de riesgo biomecánico, elaboración y entrega de una cartilla donde se difunde información gráfica con recomendaciones de prevención, capacitaciones de procedimientos de trabajo seguros, manejo de video terminales, pausas activas y gimnasia laboral, manejo de

cargas e higiene postural y auto cuidado en el puesto de trabajo, inspecciones ergonómicas

a los puestos de trabajo administrativos y aplicación de las encuestas a personal operativo para identificar posibles trabajadores con síntomas de patologías osteomusculares, seguimiento médico permanente a casos incluidos dentro de programa, en los trabajadores administrativos se generó la cultura de la realización de las pausas activas.



# Programa de vigilancia epidemiológica de Riesgo Biológico

Su objetivo es la disminución de la prevalencia, morbilidad y mortalidad por este riesgo en los trabajadores expuestos. En el año no se presentan registros de casos positivos con enfermedades infecciosas resultado de pinchazos o contacto con todo tipo de residuos. Se ejecutaron actividades como la elaboración del protocolo de vigilancia epidemiológica para riesgo biológico, elaboración y socialización de la cartilla con recomendaciones de prevención del riesgo, permanentemente se mantienen los esquemas de vacunación contra Hepatitis B, Tétano para los trabajadores expuestos. Se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones procedimiento de trabajo seguro, riesgo biológico, uso de EPP, riesgo ofídico, lavado de manos y uso del gel antibacterial, se doto a las sedes de Rebombero, Chocho,

Corozal, Sincé, y Chinu del suero antiofídico, se suministró permanente a operarios de alcantarillado de alcohol glicerinado y jabón antibacterial y en áreas administrativas también se doto de gel antibacterial en dispensadores individuales con las respectivas instrucciones de uso y se hace seguimiento de accidentes de trabajo por riesgo biológico.



## Plan de Emergencia

Se elaboró el plan de emergencia de las sedes Rebombero, Okala, Progreso, Corozal, Chinú y Sincé, y se ejecutan 3 simulacros, preparando a los trabajadores en posibles escenarios de emergencia que puedan ocurrir, generando los planes de acción para mejorar.

Se mantiene conformada y entrenada la brigada de emergencia; y se llevaron a cabo actividades adicionales de cumplimiento legal y de promoción de la salud ocupacional y prevención de los riesgos laborales.

# Investigación de incidentes y

## Accidentes de Trabajo

Se realizaron las investigaciones de todos los accidentes e incidentes de trabajo en conjunto con el equipo investigador, generando los planes de acción tendientes a minimizar la recurrencia de los

accidentes por las mismas causas identificadas. En este proceso se involucran a los líderes de proceso y se implementa la divulgación de las lecciones aprendidas.

## Identificación de peligros y

### Valoración de riesgos

Se realizó la actualización de la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, incluyendo nuevas actividades o procesos que se llevan a cabo al interior de la organización, se realizó encuesta para mejorar la

participación de los trabajadores en esta actividad y se hace el seguimiento a la ejecución de los controles definidos para minimizar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

## Exámenes

### Ocupacionales

De manera permanente, se realizaron los exámenes de ingreso, periódicos, por cambio de ocupación, post incapacidad y de retiro de personal, con el fin de

prevenir y conservar las buenas condiciones de salud de nuestros colaboradores.



# Avances en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Dentro de los principales retos del proceso de Seguridad y salud en el trabajo del año 2014 fue la auditoria del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) para otorgamiento de la certificación bajo los lineamientos de la Norma OHSAS 18001:2007, logrando este objetivo, evaluación del Consejo Colombiano de Seguridad para evidenciar la conformidad con el Registro Único de Contratistas (RUC), obteniendo una calificación de 90 puntos sobre 100, estos resultados se logran con el trabajo en equipo del área de Talento Humano en conjunto con el Coordinador de SG-SST, Coordinadora ambiental y la Coordinadora de calidad.

Se desarrollaron varias acciones orientadas a la reducción de la accidentalidad y a la conservación de la salud en los trabajadores, entre

ellas estuvo el lanzamiento de la campaña “Hoy vuelvo a casa vivo y sano”, donde se busca motivar con el acompañamiento de la familia del trabajador, su autocuidado, el cumplimiento de los procedimientos de trabajo seguros e identifique aquellas condiciones que le pueden afectar su salud, asimismo se recuerdan todos los días en las charlas de 5 minutos con el objetivo de que se ponga en práctica lo charlado. Se implementaron los tableros de control de la accidentalidad donde todos los trabajadores tienen acceso y se socializan las lecciones aprendidas, se han obtenido resultados positivos ya que se observa a lo largo de la campaña que el número de accidentes y su severidad ha disminuido.

		TOTAL 2013	TOTAL 2014
AUSENTISMO (DÍAS DE INCAPACIDAD)	ENFERMEDAD COMUN	664	894
	MATERNIDAD / PATERNIDAD	519	579
	ACCIDENTES DE TRABAJO	48	198
	PRORROGAS POR ACCIDENTE DE TRABAJO	0	0
	ENFERMEDAD PROFESIONAL	0	0
	DÍAS CARGADOS POR MUERTE	0	0
	TOTAL DÍAS DE INCAPACIDAD	1231	1671
AT	TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO	16	11
	TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO MORTAL	0	0
HORAS HOMBRE TRABAJADAS		789.475	881.947
INDICADORES	ÍNDICE DE AUSENTISMO	1,2	0,96
	ÍNDICE DE FRECUENCIA (IF)	4,6	2,4
	ÍNDICE DE SEVERIDAD (IS)	14	43,2
	ÍNDICE DE LESION INCAPACITANTE (IL.I)	0,06	0,1
	TASA DE ACCIDENTALIDAD	0,4	0,25

# Derechos Humanos

Aguas de la Sabana busca constantemente apoyar y proteger los Derechos Humanos de sus trabajadores, por lo que se han creado métodos para su cumplimiento y salvaguarda, mediante capacitaciones internas sobre el tema, para que los trabajadores de todos los niveles tengan conocimiento de su carácter inherente y de su relevancia para contrarrestar posibles abusos de otras personas particulares, naturales o jurídicas o de la misma empresa; en estas capacitaciones se referencian las normas colombianas e internacionales que los contienen y se dan a conocer los mecanismos internos y externos para su defensa y protección.

Han sido formaciones que contribuyen a prevenir la vulneración de sus derechos, que en su totalidad desconocían y que hoy ya son multiplicadores del conocimiento en su diario vivir. Además de evidenciarse que en los procesos internos, se encuentra presente la difusión y el respeto de los Derechos Humanos en actividades como el comité de Convivencia Laboral, la oficina de atención al empleado, la aplicación diaria de los valores corporativos y las políticas internas que buscan un mejoramiento para el cliente interno y externo.

## Comité de Convivencia

### Laboral

En la organización se encuentra conformado, estructurado y en funcionamiento el comité de Convivencia Laboral, que se lleva a cabo en reuniones mensuales o de carácter extraordinario cuando se hace necesario, dentro de los 3 días siguientes al recibo de una solicitud, queja o denuncia por parte de los trabajadores. La gestión de este comité, está orientada a través de valores como la transparencia, la equidad, la justicia, la responsabilidad, la rectitud y la inclusión y propende por



el mejoramiento institucional y el uso eficiente y razonable de los recursos. Los miembros del comité están facultados para detectar cualquier falta.

El comité de Convivencia recibe y le da trámite a las quejas, las analiza, escucha a las partes involucradas de



manera individual sobre los hechos, genera espacios de diálogo para solucionar de manera efectiva los conflictos estableciendo acuerdos, formula planes de mejora mediante un plan de arreglo concertado entre las partes, sugiere a la alta dirección medidas preventivas y correctivas, hace seguimiento a las recomendaciones establecidas, comunica a la alta dirección los casos en que no se logre un acuerdo o no se cumplan las recomendaciones, logrando así fomentar un excelente ambiente de convivencia laboral, promover relaciones positivas entre los trabajadores de la empresa y salvaguardar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

## Anticorrupción y Soborno



Las políticas, principios, acciones y regulaciones mediante las cuales la organización hace seguimiento, prohíbe y sanciona las prácticas de corrupción y soborno están direccionadas desde los miembros de la alta Gerencia y la Gerencia media, a través de la suscripción de un acuerdo sobre el compromiso de transparencia y anticorrupción, además de la implementación y aplicación de los valores corporativos adoptados e inmersos en el Reglamento Interno de

Trabajo y las Políticas Corporativas como: política de compras, política de contratación, los cuales son difundidos a todos los niveles de la organización y que se encuentran inmersos en el código de conducta de la empresa, siendo el primero de estos la INTEGRIDAD.

Adicionalmente, la oficina de atención al empleado, la Dirección de Talento Humano y la Dirección Jurídica trabajan conjuntamente

Para identificar, investigar y sancionar conforme al Reglamento de Trabajo, cualquier practica que contravenga normas de tipo reglamentario o legal, logrando por intermedio de estas dependencias, de manera directa o por medio del correo electrónico, el conocimiento de primera mano de denuncias internas y externas para solucionar conflictos y prevenir conductas que configuren faltas tipificadas por el Reglamento Interno de Trabajo, que cuenta con un mecanismo principal para sancionar su incumplimiento,

como lo es el Proceso Disciplinario que establece sanciones en escala, de acuerdo a la gravedad de la conducta accionada. Igualmente, la empresa cuenta con código de conducta, procedimiento de contratación laboral, civil y comercial, entre otras que contribuyen a eliminar prácticas corruptas al interior de la organización.

## Práctica Contra el Acoso

Aguas de la Sabana – ADESA ha implementado una serie de prácticas para contrarrestar el acoso laboral, teniendo como fundamentos las normas que existen en la legislación colombiana, desde la protección de los Derechos Fundamentales de la carta política como la aplicación de los principios y preceptos establecidos en la normativa laboral.

Dentro de las acciones preventivas de la Empresa, nace el comité de Convivencia Laboral, con el fin de tomar medidas a toda conducta persistente y demostrable, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia; lo integran 4 trabajadores elegidos mediante votación, y otros 4 que fueron designados por el empleador, para dar la totalidad

exigida por la resolución 652, que luego fue modificada por la 1356 de 2012, de Ministerio de Trabajo.

Estos trabajadores, tanto operarios como administrativos que hacen parte del comité, han recibido capacitación a través del Plan de formación y entrenamiento de la Empresa en acoso laboral, Derechos Humanos, Resolución de conflictos, Comunicación asertiva, el cual les ha dado competencias actitudinales y comportamentales como el respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de la información y ética en todos trámites que deben realizar.

Otras de las prácticas que ha implementado la Empresa, es contar con herramientas como el Reglamento Interno de Trabajo, para mitigar las acciones de acoso, tal como lo enuncia el Capítulo XV, que trata sobre “Mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral”; allí se exponen los mecanismos de prevención de estas conductas, para generar una conciencia colectiva encaminada a una convivencia sana y a la promoción del trabajo en condiciones dignas y justas; además, establece un procedimiento interno, para desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y de naturaleza conciliatoria señaladas por la ley.

El Reglamento es entregado por medio de una cartilla, en las inducciones corporativas al personal que ingresa, por primera

vez a la organización y en las reintroducciones para los trabajadores que ya hacen parte de la organización; así como pueden tener acceso a él en el Área de Talento Humano para su consulta.

Otro mecanismo utilizado y eficaz, es la Oficina de atención al empleado, en donde los trabajadores tienen la oportunidad de dialogar con la Psicóloga dispuesta para ello, siendo escuchados y atendidos en términos de acoso laboral y desmotivación, así como solucionar problemáticas de comunicación con sus compañeros de trabajo, con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo en condiciones adecuadas.

## Trato Justo y Equitativo

La organización promueve el trato justo y equitativo partiendo de la aplicación de los valores corporativo de integridad, manteniendo altos estándares de seriedad y compromiso en lo que respecta al derecho de votación y el tratamiento igualitario, promoviendo un ejercicio integral de su derechos, vinculándolo además, a las actividades de la sociedad,

Manteniéndolos informados permanentemente de las variaciones o rumbos de la misma y convocándolos debidamente a las actividades en las que la ley y los reglamentos requieren de su presencia, en donde se ejecutan con transparencia las directrices de la actividad económica, evitando siempre que las actuaciones puedan ir en detrimento de sus acciones y derechos.



## Satisfacción al Cliente

Aguas de la Sabana- ADESA cuenta con el proceso de medición de la satisfacción de usuarios, el cual se encuentra definido, documentado e implementado en el Sistema de Gestión Integrado, éste proceso tiene a cargo la medición y satisfacción del cliente a través de dos clases de encuestas:

1. **ENCUESTA INTERNA:** Se realiza al finalizar cada atención en ventanilla, mediante el diligenciamiento de una encuesta en las oficinas comerciales de atención al cliente. La tabulación graficas e informes se realizan de forma mensual y se realiza el análisis de las encuestas y las acciones de mejoramiento necesarias para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.
2. **ENCUESTA EXTERNA:** Se realiza la encuesta NSU (Nivel de satisfacción al Usuario) con la firma externa YANHAAS, mediante un muestreo aleatorio y visitas domiciliarias donde se evalúan el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

### Planes de Acción Desarrollados:

Fortalecimiento de la línea de Atención al cliente 116; implementación de horario extendido para las sedes comerciales de Okala y Corozal; implementación de nuevas tecnologías para pagos por internet; mayores puntos de recaudo en las localidades donde opera la Empresa, módulos de atención telefónica en sedes comerciales de la Empresa, dispensadores de Agua; zona de parqueo para clientes externos.





Los resultados fueron los siguientes:

Año:	2012	2013	2014
% general de satisfacción de los usuarios interna:	4,6	4,6	4,6
% general de satisfacción de los usuarios externa: Firma YANHAAS	92%	59,69%	67%

## Promesa de Servicio

Aguas de la Sabana establece la promesa de servicio como la declaración formal que expresa el compromiso corporativo para con los clientes de la Organización, basándose en los tres pilares de nuestra estrategia de servicio: calidad, vivencia y pertenencia.

Contamos con un acuerdo de niveles de servicio para la atención oportuna de las órdenes de trabajo generadas por el área de Atención al cliente para las respuestas y tratamiento adecuado de las peticiones, quejas y reclamos.

## Accesibilidad a los Servicios

Agua de la Sabana- ADESA cuenta con acceso a información para todo tipo de usuarios: En nuestra pagina Web [www.adesa.com.co](http://www.adesa.com.co) nuestros clientes pueden acceder a nuestros trámites y servicios, pueden realizar pagos en línea, simular convenios de pagos, consultar e imprimir desde su vivienda un duplicados de factura, consultar el contrato de condiciones uniformes, al igual que las oficinas y horarios de nuestras sedes comerciales, así mismo, interponer presentar peticiones, quejas o recursos entre otros servicios.

En la Línea de Atención telefónica 116, nuestros clientes pueden conocer información de la empresa y de los servicios que presta, presentar peticiones, quejas o recursos, reportar fraudes o conexiones clandestinas, reportar fugas de acueducto y alcantarillado, registrar solicitudes relacionadas con medidores (Instalación de medidor, reubicación del medidor, hurto de medidor, instalación de accesorios: cajilla, rdm); servicios de carrotanques y reparcheos entre otros servicios.

**Acceso a servicios e instalaciones para personas en condición de vulnerabilidad:** En nuestras oficinas de Atención al cliente se cuenta con ventanillas preferenciales para personas en condición de vulnerabilidad; así mismo se encuentra señalizada la prioridad en la atención para las mujeres en estado de embarazo, niños y personas de la tercera edad.



## Indicadores de calidad en la prestación de los servicios

Año:	2012	2013	2014
% general de satisfacción de los usuarios interna:	4,6	4,6	4,6
% general de satisfacción de los usuarios externa: Firma YANHAAS	92%	59,69%	67%
# de quejas/reclamos mas comunes debidamente fundamentados, recibidos y procesados al cierre de cada año:	842	998	1.023
Mencione dos (2) de las quejas/reclamos más comunes recibidos durante los últimos tres años, relacionados con la calidad de la prestación de sus servicios:	1.	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	
	2.	NO LLEGA AGUA	

Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. con el ánimo de buscar día a día la excelencia en el servicio, ha implementado acciones, las cuales consideramos son de mayor relevancia e impactan de manera significativa en la percepción del cliente frente a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

De acuerdo con las condiciones técnicas de la prestación del servicio donde opera la empresa, éste se

presta en forma discontinua por turnos y horas de servicio en algunos sectores de las ciudades de Sincelejo, Sincé y Chinú, esto se debe a la infraestructura del sistema de acueducto en estos municipios, la cual no cuenta con los parámetros necesarios para ofrecer un servicio continuo; esto hace que las quejas más comunes en cuanto a calidad en la prestación del servicio sean las ya mencionadas, debido a la vulnerabilidad del servicio por fallas en el fluido eléctrico, daños

en los campos de pozos, el estado en que se encuentran las redes recibidas por la Empresa, entre otros.

Las medidas preventivas y correctivas que ha tomado la empresa en los últimos años son las siguientes: mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de distribución de acueducto de las ciudades donde opera, al igual que del campo de pozos y las bombas de extracción, reparaciones de fugas en las redes de aducción y distribución en el menor tiempo posible, máximo 24 horas, minimizando el impacto en el servicio a la ciudad; ejecución de proyectos de infraestructura auspiciados por la Nación y los Municipios, entre los que tenemos: cambio e instalación de redes de distribución de acueducto, perforación, adecuación y puesta en marcha de nuevos pozos de producción con sus redes de aducción y construcción de tanques de almacenamientos en las estaciones de bombeo, sectorización hidráulica en las ciudades a fin de optimizar la distribución del líquido, implementación del programa de control de pérdidas detectando y corrigiendo fraudes y fugas imperceptibles en las redes que provocan despresurización de la misma afectando la prestación del servicio.

Selección del personal operativo teniendo en cuenta actitud de servicio, inducción en aspectos de servicio al

cliente, charlas de 5 minutos con temas relacionados con servicio al cliente, protocolo de presentación y respuesta inmediata ante inquietudes del cliente en sus labores de campo.

**- Implementación del programa de Visitas Integrales.** Con el ánimo de estar más cerca de los clientes sin esperar que se hagan consultas o presenten quejas en las oficinas de atención al cliente, se implementó el cronograma de visitas integrales que busca conocer y solucionar en sitio cada una de las necesidades que presenten los sectores vulnerables de la localidad de Sincelejo, Corozal, Sincé y Chinu con relación a los servicios de acueducto y alcantarillado; estas visitas integrales nos han permitido tener un contacto directo con el cliente y tener mayor cercanía con las comunidades, generando experiencias positivas y contribuyendo al mejoramiento y satisfacción del servicio.



- **Festivales ciudadanos.** Nuestro objetivo es formar ciudadanos con responsabilidad social, promotores de buenas prácticas ambientales, así como el desarrollo del sentido de pertenencia con su sector y ciudad. En estos festivales se realizan campañas educativas en la cual se socializa los servicios que ofrecemos, así como también se educa sobre el ciclo del agua y su proceso. Se hacen actividades de reciclaje, siembra de árboles, limpieza de plazas y arroyos, se realiza educación ambiental, se comparten consejos prácticos de ahorro y uso eficiente del agua (con el apoyo de los niños guardianes del agua hijos de empleados y de la comunidad), se explican deberes y derechos, se explica los componentes de la factura, se enseña a leer el medidor, se revisan medidores, se premia a los clientes superpuntual y se ofrecen convenios de pago, se cuenta con un punto de recaudo donde se reciben pagos totales y se interponen peticiones, quejas, reclamos y recursos





# Preguntas, quejas y reclamos

Se ha buscado la eficiencia en la atención oportuna y rápida de nuestras peticiones, quejas, reclamos y recursos, es así como contamos con tiempos de respuesta menores a los establecidos por la ley 142/94

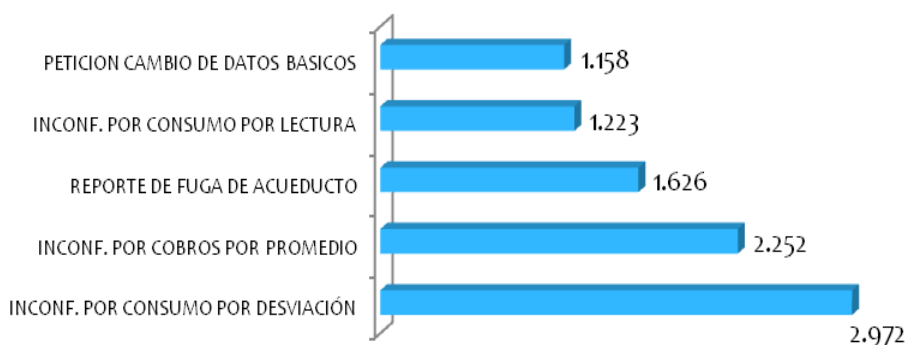
(15 días hábiles). Para el año 2012 los tiempos de atención de los PQR fue de 7,9 días; año 2013 7,3 y para el año 2014 7,8 días.



En los reclamos por facturación la mayor causal es "Inconformidad por consumos por desviación con 2.972 casos, seguido de inconformidad por cobros por promedio con 2.252 e inconformidad por consumos, por

lectura con 1.223 casos. En solicitudes la mayor causal se debió a reportes de fuga de acueducto 1.626 reportes y peticiones de cambios de datos básicos con 1.158 casos.

## Causales Año 2014



# Comunicación

## Externa



Aguas de la Sabana cuenta con los siguientes canales de comunicación externa:

1

### **Página Web**

En nuestra pagina web [www.adesa.com.co](http://www.adesa.com.co) los clientes pueden interponer una petición queja o recurso en el caso que desee realizarlo de manera virtual, sin necesidad de visitarnos en nuestras sedes comerciales

2

### **E-mail**

Nuestros clientes puede contactarnos e interponer peticiones, quejas, reclamos o Recursos a través de nuestro correo electrónico corporativo: [atencionalcliente@adesa.com.co](mailto:atencionalcliente@adesa.com.co).

3

El proceso de atención de peticiones, quejas y recursos (PQR), además de estar reglamentado por la normativa vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, hace parte del sistema de gestión integrado, en el caso que el cliente no se notifique personalmente de la respuesta a su petición en las sedes comerciales de la Empresa, se envía copia de la misma a la dirección de su residencia surtiéndose la notificación por aviso.



4

**Fax**

Se encuentra habilitado las 24 horas del día para que nuestros clientes se contacten con la Empresa. FAX: 2745007.

5

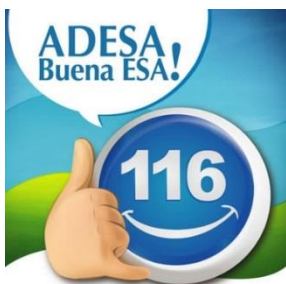
**Línea de Atención al Cliente 116**

Línea de atención gratuita con horarios extendidos para comunicarse con un Asesor de servicios de lunes a viernes de 6 a.m. a 9 p.m. y sábados de 7 am a 2 p.m. y con el IVR las 24 horas del día; es nuestro segundo canal más utilizado por nuestros clientes.

6

**Buzón de Sugerencias**

Las expectativas o sugerencias de nuestros clientes son recibidas por medio de este canal, el cual se encuentra dispuesto en todas las oficinas de atención al cliente.



 Radicados de PQR



# Sociedad y Comunidad

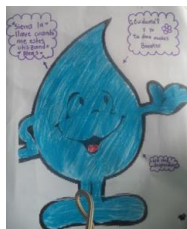
## Formación Ambiental

### Descripción

El proyecto “Formación Ambiental” busca despertar una cultura de respeto por los recursos naturales en las comunidades y estudiantes de las diferentes localidades donde Aguas de la Sabana - ADESA tiene presencia: Sincelejo, Corozal, Sincé y Chinú; a través de talleres reflexivos.

### Actividades Desarrolladas

1. Se realizaron 12 capacitaciones por mes, en las comunidades e Instituciones educativas donde ADESA opera los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.
2. Inicialmente se hace contacto con los líderes del sector y con los coordinadores académicos de escuelas y colegios, a través de los cuales se priorizan los sectores y grados. Seguidamente se hace convocatoria con perifoneo, cartelera, puerta a puerta, llamadas y correo electrónico.
3. La metodología es por medio de talleres reflexivos en los cuales las personas asistentes aportaban sus conocimientos y experiencias vividas con el uso, aprovechamiento



y mal uso de los recursos naturales, concentrándonos en el agua hasta el punto que ellos mismos perciben el daño que le están haciendo al medio ambiente.

4. Luego se les comparten consejos prácticos de ahorro y uso racional del agua, plasmados en volantes que los asistentes leen y analizan.

5. Posteriormente se aclaran inquietudes planteadas por los asistentes. El facilitador evalúa a los asistentes a través de una ficha práctica de falso o verdadero, en donde también ellos evalúan al capacitador.

6. El taller finaliza con el compromiso de todos: hacer uso racional y responsable de los recursos contribuyendo para que futuras generaciones gocen de un ambiente sano.

7. Durante el 2014 se realizaron 213 capacitaciones en ahorro y uso eficiente del agua. Conciencia ambiental, sentida de pertenencia por las ciudades.



## Descripción

Vinculación de la familia a través de la presencia del Eco Club Guardianes Del Agua conformado por hijos de los colaboradores a los festivales ambientales ciudadanos donde se realiza siembra de árboles y charlas de ahorro y uso eficiente del agua a los niños del sector.

Los guardianes del agua son niños estudiantes de distintos colegios a quienes las trabajadoras sociales de ADESA capacitan con talleres de sensibilización, trabajo en equipo, liderazgo y capacitación técnica en temas relacionados con el cuidado y preservación del medio ambiente, principalmente del recurso hídrico, el agua (importancia, cuidados, uso racional).



## Actividades Desarrolladas

Los niños guardianes del agua juegan un papel importantísimo porque son ellos quienes realizan con niños y adultos de la comunidad las actividades ambientales, de reciclaje, ahorro y uso eficiente, entre otros.

Cuyo principal objetivo es despertar una cultura de respeto por los recursos naturales, en sus familias, grupos de influencia, como barrios, colegios y comunidades en los cuales interactúan.



# Festival Ciudadano Ambiental

## Descripción

El objetivo de este festival es formar ciudadanos con responsabilidad social, promotores de buenas prácticas ambientales, así como el desarrollo del sentido de pertenencia con su sector y ciudad.

Consiste en una feria de servicios dirigida a la población de estratos 1 al 3 de los municipios operados por ADESA: Sincelejo, Corozal, Sincé y Chinú para generar vínculos con la empresa.

Se realizan las siguientes actividades

- Donación de parques infantiles.
- Reciclaje
- Siembra de árboles
- Limpieza de plazas y arroyos
- Educación ambiental, se comparten consejos prácticos de ahorro y uso eficiente del agua (con el apoyo de los niños guardianes del agua hijos de empleados y de la comunidad).
- Se explican deberes y derechos
- Se explica la factura
- Se enseña a leer el medidor
- Se revisan medidores
- Se premia a los súper puntual
- Se ofrecen convenios de pagos
- Se reciben pagos totales y se hacen descuentos.



## Actividades Desarrolladas

1. Consiste en una feria de servicios dirigida a la población de estratos 1 al 3 de los municipios operados por ADESA: Sincelejo, Corozal, Sincé y Chinú para generar vínculos con la empresa.

2. El programa cuenta con cinco (5) estaciones en donde se ofrecen los siguientes servicios: ampliar los canales y horarios presenciales de atención, atención de PQRS, brigada de recaudo, premiar a los Don puntual, dar información básica a los clientes sobre la operación, ofrecer servicios de instalación o cambio de medidor, ofrecer viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, recepción de fugas de acueductos, daños de alcantarillado, fraudes y fallas en la prestación del servicio, traslado e independización de acometidas, donación y adopción de parques infantiles, formación ambiental de líderes y siembra de árboles.



3. Además se establecen acciones donde la empresa puede intervenir que si bien no tienen que ver directamente con los servicios prestados, sin embargo, permiten mejorar la calidad de vida de los ciudadanos como: Jornadas lúdicas infantiles, participación en campeonatos deportivos que buscan concentrar a niños y jóvenes en el deporte y alejarlos del ocio, la adopción de parques y fuentes luminosas, así mismo contamos con el auspicio de grupo musical infantil "Niños Cantores de Paz" del Conservatorio de música de Sincelejo.

4. Los niños guardianes del agua juegan un papel importantísimo porque son ellos quienes realizan con niños y adultos de la comunidad las actividades ambientales, de reciclaje, ahorro y uso eficiente, entre otros.



# Construyendo Futuro

Coadyudamos al desarrollo y bienestar de las comunidades en las cuales nos encontramos operando a través del fomento (estimulo) de la formación tanto a nivel superior como en el arte de los jóvenes sobresalientes nativos de los municipios de Sincelejo, Corozal, Sincé en Sucre y Chinú en Córdoba.

Aguas de la Sabana-ADESA garantiza el sostenimiento (pensión y alimentación) de estudiantes en la ciudad de Colombia que curse sus estudios universitarios. Se escoge un estudiante por cada municipio atendido previa inscripción y cumplimiento de requisitos: estudiante con excelente promedio icfes, estrato 1,2, ó 3, estudiante de colegio público y tener garantizada beca académica en alguna universidad de Colombia. Además se le entrega un portátil de última tecnología al inicio de la carrera y otro al final de la carrera.

Desde el 2010 ADESA se encarga del sostenimiento en Bogotá, de la joven María Alejandra Gómez Ricardo quien en el 2009 ocupó el primer puesto en las pruebas saber, obtuvo una beca de estudios en la Universidad de los Andes en ingeniería civil y ambiental, pero la situación



económica de sus padres no le permitía sostenerse en la ciudad de Bogotá.

ADESA dentro de su RSE asumió los costos de su alimentación y hospedaje, en una residencia ubicada en estrato 6 y a pocos minutos de la universidad. Esta joven mantiene un promedio sobre 4 y está haciendo ya las pasantías en un proyecto de potabilización de plantas del acueducto de Bogotá.

La respuesta de María Alejandra a la confianza depositada por la empresa, llevó a los directivos de ADESA a institucionalizar la beca, pero esta amplió a un estudiante por localidad atendida, en estos momentos 4. A cada uno además se le entregó un portátil de alta tecnología para ayudarlos con sus estudios.



Por su parte, los alumnos del conservatorio hacen parte de los niños cantores de paz quienes son los responsables de dar a conocer la música sucreña y colombiana a funcionarios del alto gobierno presidentes, ministros, delegaciones extranjeras, entre otros. Además hacen las novenas de navidad en las comunidades en compañía de la empresa.

El aporte de ADESA a la educación incluye el apadrinamiento del Conservatorio de Música de Sincelejo en donde 900 estudiantes de estrato 1 cursan carrera musical.



Se trata de niños de las comunidades con talento para la música pero sin posibilidad económica de cancelar los estudios.

Una vez graduados los jóvenes colocaran todo su conocimiento al servicio de sus comunidades, contribuyendo desde distintos escenarios a mejorar la calidad de vida de sus familias, de los miembros de su entorno y la propia.





# Índice de contenidos

## GRI



Indicador		Página
<b>1 ESTRATEGIA Y ANALISIS</b>		
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3
<b>2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre de la organización.	6
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	22
2.3	Estructura operativa de la organización.	23
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	6
2.5	Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	6
2.7	Mercado servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	22
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	25
<b>3 PARAMETRO DE LA MEMORIA</b>		
Perfil de la memoria		
3.1	Periodo cubierto para la información contenida en la memoria.	28
3.2	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc).	28
3.3	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	29
Alcance y cobertura de la memoria		
3.4	Proceso de definición del contenido de la memoria.	29
3.5	Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc).	29
Índice del contenido GRI		
3.12	Tabla con la localización de los contenidos básicos de la memoria.	90
<b>4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
Gobierno		
4.1.	Estructura de gobierno de la organización.	13
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo y su función dentro de la dirección de la organización	13
4.4	Mecanismos de los accionistas y empelados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	15
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluidos desempeño social y ambiental).	15

4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	6
	<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14	Relación de los grupos de interés de la organización.	31
4.15	Procedimientos para la identificación y selección de los grupos de interés y frecuencia de participación.	31
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés y frecuencia de participación.	31
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	31
	<b>DIMENSION ECONOMICA</b>	
	<b>Enfoque de gestión económica-financiera</b>	
	<b>Desempeño económico</b>	
P	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, ingresos y costes de explotación, retribución o empleados, donaciones beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos. Presencia en el mercado	35
P	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	24
P	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	56
	<b>Impactos económicos indirectos</b>	
A	EC8 Desarrollo e impacto de la inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio del publico.	2
	<b>DIMENSION AMBIENTAL</b>	
	<b>Enfoque de gestión ambiental</b>	
	<b>Energía</b>	
P	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	48
A	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	48
A	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de la energía.	48
	<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>	
A	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	50
P	EN23 Numero total y volumen de los derrames accidentales mas significativos.	49
	<b>General</b>	
A	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	44

	<b>DIMENSION SOCIAL</b>	
	<b>Enfoque de gestión de las practicas laborales</b>	
	<b>Empleo</b>	
P	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	55
P	LA2 Numero total de empleados y rotación media, desglosada por grupo de edad, sexo y región.	55
A	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	61
	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
P	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y numero de victimas mortales.	65
	<b>Formación y educación</b>	
A	LA11 Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad y el desarrollo de las carreras profesionales de los empleados.	60
A	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	60
P	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	56
	<b>Enfoque de gestión de los Derechos Humanos</b>	
	<b>Practicas de inversión y abastecimiento</b>	
A	HR3 Horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos.	60
	<b>No discriminación</b>	
P	HR4 Numero total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	70
	<b>Practicas de Seguridad</b>	
A	HR8 Porcentaje del personal de seguridad formado en materia de derechos humanos.	70
	<b>Enfoque de gestión de las relaciones con la sociedad</b>	
	<b>Corrupción</b>	
P	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	71
	<b>Salud y seguridad del cliente</b>	
P	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios, en los que se evalúan los impactos en la salud y seguridad del cliente, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación.	75
A	PR2 Numero total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulacion legal o de los codigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud.	79
	<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
A	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	74