



# Comunicado de Progreso

Empresa de Servicios Públicos de  
Fusagasugá  
EMSEFUSA E.S.P.

2015





Fusagasugá, Colombia, Octubre de 2015

Señores  
THE GLOBAL COMPACT  
Organización de las Naciones Unidas ONU

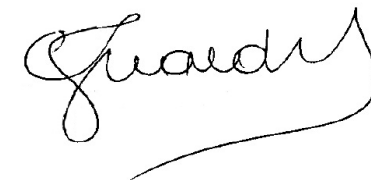
Para La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P., luego de oficializar nuestra adhesión el 25 de julio de 2014, es de gran importancia reafirmar nuestro apoyo al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diez principios en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Para nosotros es motivo de orgullo presentar nuestro primer informe anual de la comunicación sobre el Progreso (COP), donde mostramos las políticas y estrategias que con gran compromiso y esfuerzo realizamos día a día, apoyando, promoviendo y trabajando en pro de estos 10 principios, situación que nos ha permitido crecer de manera importante y

nos ha permitido implementar planes y programas de mejoramiento, basados en la detección de posibles fallas.

Así reiteramos profundamente convencidos, nuestra voluntad de adhesión al Pacto Global y al cumplimiento de sus 10 principios, ya que estos van estrechamente ligados con la filosofía empresarial que por 50 años ha practicado EMSERFUSA E.S.P, como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo socialmente responsable.


Cordialmente,



CESAR JULIO GIRALDO ESPINOSA  
Gerente



# Presentación



La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, EMSERFUSA E.S.P es una Empresa Industrial y Comercial del Estado creada por Acuerdo Municipal Número 13 de Marzo 26 de 1965, con personería jurídica 0525 del 4 de marzo de 1970, con autonomía administrativa y financiera, vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Desde hace 50 años, la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, ha tenido la importante tarea, de garantizar los servicios públicos básicos Acueducto, Alcantarillado y Aseo a alrededor de 40.492 usuarios del Municipio de Fusagasugá.

EMSERFUSA E.S.P. cuenta con la certificación en la norma NTCGP

1000:2009 y la Norma ISO 9001:2008 logros que representan la solidez, experiencia, capacidad de adaptación, compromiso con la sociedad e innovación de esta empresa de tradición Fusagasugueña.

Desde la Gerencia de EMSERFUSA E.S.P. en cabeza del Ingeniero Cesar Giraldo, se han venido adelantando varias acciones, para alinear la empresa con diferentes propósitos en materia de calidad, transparencia, desarrollo sostenible y Responsabilidad Social Empresarial y así continuar destacándonos por ser la empresa líder de la región del Sumapaz.

# Misión

Somos una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que ofrece a sus usuarios, agilidad, transparencia y excelencia mediante la presentación continua de los servicios, manteniendo el equilibrio ambiental, generando rendimientos económicos suficientes para atender su crecimiento e inversión social, buscando el logro de sus objetivos empresariales a través del compromiso del recurso humano con una dirección participativa.

# Visión

Ser al año 2020 la empresa líder del Departamento con proyección nacional, en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con calidad, cobertura, continuidad y un alto nivel de excelencia orientada con criterios y empresariales sociales para satisfacer a sus usuarios.

# Política de Calidad

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasuga EMSERFUSA E.S.P, trabaja con calidad para satisfacer a nuestros clientes en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, guiada por unos principios de eficiencia y efectividad,

en su área de cobertura, garantizando la excelencia de la gestión empresarial a través del mejoramiento continuo, con un recurso humano calificado y responsable en desarrollo de su objeto social, siempre dentro del marco de la constitución y la ley.

## Objetivo General de Calidad

Prestar los servicios de agua potable y saneamiento básico garantizando la satisfacción de nuestros clientes, con calidad, personal competente e innovación tecnológica; contribuyendo a la

preservación del medio ambiente, con proyección, crecimiento y mejora empresarial en el corto y mediano plazo.



# Certificaciones

RE-CERTIFICACIÓN EN NTCGP 1000:2009 e ISO CALIDAD POR LA FIRMA 9001:2008.

INTERNACIONAL BUREAU VERITAS  
Una de las más importantes certificaciones con la que cuenta la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, es la otorgada por la firma internacional Bureau Veritas, que verificó y dio conformidad con los procesos y normas de calidad importante certificación.



# Reconocimientos

EMSERFUSA E.S.P. DOS VECES GANADORA DEL PREMIO NACIONAL ANDESCO

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, fue la ganadora del Premio Nacional a la Responsabilidad Social Empresarial ANDESCO 2014 como Mejor Empresa de Servicios Públicos, TIC y TV. del país, y en el año 2015 fue declarada fuera de concurso.

Este premio a posicionado a la empresa de los Fusagasugueños, a nivel nacional como una de las más

importantes empresas de servicios públicos del país.

Cabe resaltar que este es un reconocimiento a la empresa de los Fusagasugueños por su entrega y lucha que cada día demuestra con trabajo, dedicación, sentido de pertenencia, responsabilidad, humildad y muchos valores más que hacen que EMSERFUSA E.S.P., sea la empresa líder de la región del Departamento y de Colombia.

# Reconocimientos

## SIEMBRA COLOMBIA

Por programas como el Combo Triple “A” llega a tu Barrio, el Concurso de Pesebres Ecológicos, Los Reciclatones, La Recolección de Tapas Plásticas para la Fundación Sanar entre otros programas, la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, recibió de parte de la Fundación Siembra Colombia, el premio Colombia Sostenible y Sello de Oro versión 2014. Cabe anotar que La Empresa de

Servicios Públicos de Fusagasugá, hizo parte de 122 organizaciones que integraron la medición, de las cuales se destacan Cemex, Cerrejón Colombia, Metro de Medellín, Argos entre otras. Igualmente, la Fundación Siembra Colombia, recalcó la importancia de este reconocimiento, y destacó la gestión ambiental y sostenible realizada en forma ética y responsable por parte de la empresa de los Fusagasugueños.

## TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. recibió por parte de la Corporación Transparencia por Colombia, un importante reconocimiento, por sus buenas prácticas de transparencia, comunicación y relacionamiento con la comunidad.

Luego del proceso de inscripción y selección, junto a empresas de

gran envergadura del país, EMSERFUSA E.S.P. fue escogida como una de las 23 empresas que expusieron sus prácticas en la Quinta Ronda de Buenas Prácticas de Transparencia por Colombia.

EMSERFUSA E.S.P. obtuvo el mayor puntaje y le fue otorgado el Premio a las Buenas Prácticas de Transparencia Empresarial 2014.







# Nuestro Compromiso con los Derechos Humanos





## CLIENTES EXTERNOS

## Humanos.

Para La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, uno de los aspectos de mayor relevancia son nuestros clientes externos, es por eso que día a día trabajamos por brindarles un servicio guiado por los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, calidad, economía, continuidad, publicidad, celeridad, imparcialidad y solidaridad, buscando siempre el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población y la protección de los Derechos

Es así como la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá ha venido implementando los procesos que mencionamos a continuación los cuales están encaminados a buscar en nuestros clientes externos mayor satisfacción, confianza y credibilidad en la Empresa permitiendo un crecimiento y mejora empresarial en el corto y mediano plazo y a su vez generando acciones encaminadas a la protección de los derechos Humanos.



## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Con el objeto principal de ofrecer a nuestros clientes una información completa, oportuna, comprensiva y confiable, buscando siempre fortalecer los lazos de fidelidad y de confianza con nuestro cliente externo, EMSERFUSA E.S.P. implemento dentro del proceso

Promoción y Divulgación el procedimiento Comunicación Externa, el cual garantiza que nuestros clientes externos estén cada vez más informados sobre todas las actuaciones realizadas por la Empresa, permitiendo una mayor participación de la Comunidad y mayor interacción entre Usuario- Empresa.



## FACTURACIÓN EN SITIO

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, trabaja día a día en el desarrollo de nuevos proyectos que permitan enfrentar los retos del sector, proyectos que se estructuran y se desarrollan bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, buscando generar en nuestros clientes una mayor satisfacción, confianza y credibilidad en la Empresa y un crecimiento y mejora empresarial.

Es así que la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, da inicio al proceso de facturación en sitio, siendo nuestra empresa la Primera a nivel Departamental y la segunda a nivel Nacional en aplicar esta tecnología en el sector de agua potable y saneamiento básico.

Actualmente EMSERFUSA E.S.P continúa adelantando de manera satisfactoria el proyecto de facturación en sitio, el cual ha traído consigo múltiples beneficios tanto para nuestros clientes como para la Empresa, entre los cuales podemos destacar las siguientes:

- 1). Permite detectar por parte del usuario fugas y novedades en el consumo oportunamente.
- 2). Mayor tiempo para el usuario en la programación del pago de su factura.
- 3). Clasificación de 4 ciclos y definición de 4 fechas de pago diferentes para evitar congestión en los bancos

al momento de cancelar las facturas.

- 4). Mayor confianza y credibilidad en la empresa al entregar información inmediata al usuario.
- 5). Agilidad y eficiencia en la toma de lecturas y expedición de Facturas.
- 6). Disminución de errores por digitación de lectura directamente en los dispositivos.
- 7). Modernización tecnológica de la empresa al utilizar dispositivos móviles de última generación.
- 8). Disminución del 50% en recorrido de rutas.

Con el proceso de facturación en sitio la empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá además de las ventajas mencionadas anteriormente disminuye notablemente las reclamaciones presentadas por duplicados de facturas, lecturas por promedio y errores en la toma de las mismas.

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, ha continuado con el proceso de mejoramiento continuo del programa de facturación en sitio buscando alcanzar los máximos estándares de eficiencia en la prestación del servicio y máxima satisfacción de nuestros usuarios, por tal motivo se encuentra adelantando las gestiones para realizar la transmisión de la información de la facturación en sitio en línea o en tiempo real, lo cual le permitirá a los usuarios realizar pagos por medios electrónicos de manera inmediata y la actualización continua de la base de datos o maestro de facturación de nuestra entidad.

**Disminuye el  
50% en  
recorrido de  
Rutas**





## NUEVA PÁGINA WEB

Con una nueva página web, La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P. busca brindar mayor accesibilidad e interacción con los clientes, implementando la estrategia de Gobierno en línea, garantizamos una mayor eficacia, eficiencia y visibilidad de nuestras comunicaciones, de la mano con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICS

En una plataforma ágil y sencilla los visitantes de este nuevo

portal web pueden encontrar, noticias sobre el estado de los servicios, programas y proyectos adelantados por las diferentes Divisiones de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.

Adicionalmente y como un importante avance tecnológico, esta nueva página brinda a los usuarios la opción de consultar la factura de servicios y el servicio de pagos On Line desde cualquier lugar del país y el mundo, a través de Pago Seguro en Línea PSE.



**EMSEFUSA INFORMA A LA COMUNIDAD EL CIERRE DE VÍAS POR OBRAS DE ACUEDUCTO**

el 20, 21, 22 y 23 de Octubre de 2015 habrán cierres en la Cra 6 ...



## TRABAJO CON LA COMUNIDAD

Teniendo en cuenta nuestras políticas de Responsabilidad Social Empresarial, EMSERFUSA E.S.P. viene adelantando programas que además de fortalecer el acercamiento con la comunidad, genere bienestar y mejoramiento de las condiciones de la misma.

Es así que desde el día sábado 17 de mayo de 2008, se viene adelantando una de las campañas más importantes de nuestra Empresa, denominada "EL COMBO TRIPLE "A" LLEGA A TU BARRIO", el cual es una estrategia de acercamiento a la comunidad donde la Empresa adelanta un contacto directo con nuestros usuarios.

Esta campaña se realiza todos los sábados, en un barrio diferente de Fusagasugá, está liderada por la divisiones de Aseo, Acueducto, Alcantarillado, Plantas de Tratamiento y Comercial quienes ponen a disposición todo el personal y cuadrillas de trabajo para realizar las diferentes actividades que la comunidad requiera tal como la poda de zonas verdes, mantenimiento de pozos, sumideros, quiebrapatas, revisión

de cajillas de acueducto y atención a las peticiones e inquietudes presentadas por la comunidad

El combo Triple "A" tiene una excelente acogida con la comunidad, es así que se reciben tantas solicitudes que en el mes de enero el cronograma de combos ya está copado hasta el mes de diciembre.

Sin embargo al recibimiento de estas solicitudes tenemos como prioridad aquellos sectores a los que aún no hemos llegado.

Es así como a cada sector le programamos una fecha en la que disponemos todos nuestros servicios desde las 7:00am hasta las 12:00pm de cada sábado.

Antes de llegar a cada sector, se realiza una visita previa donde establecemos contacto con las Juntas de Acción Comunal y con los habitantes del sector, quienes nos manifiestan las necesidades e inquietudes. Con esta información la Empresa se realiza una reunión con las diferentes divisiones de la Empresa con el fin de analizar la problemática y brindar soluciones y alternativas de Mejora y bienestar.



## TRABAJO CON LA COMUNIDAD

Igualmente, y con el fin de crear alianzas que beneficien a la comunidad, se envían los respectivos oficios a la Secretaria de Gobierno, La Secretaria de Salud, IDERF, hospital y ejército, solicitando su acompañamiento y apoyo con diferentes actividades a realizarse dentro del combo

Llega el día sábado y todos los involucrados se reúnen en nuestra empresa con el fin de dar inicio al COMBO TRIPLE A , aquí los operarios de las Divisiones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se dan cita a las 6:00am para recoger los implementos de trabajo, guadañas, machetes, barretones, palas, guantes, etc.

A las 7:00 am llegamos al sector, llenos de energía y con muchas ganas de hacer una hermosa jornada de trabajo. Cada división conoce su tarea y la importancia que esta tiene para el sector y la comunidad donde llega el Combo Triple “A”. La División de acueducto va casa por casa, realizando una respectiva verificación de las cajillas de acueducto, es decir, donde se encuentran los contadores de agua, se verifica que el contador no este detenido, o tenga alguna avería que produzca posibles fugas.

La división de alcantarillado, revisa uno a uno cada pozo, sumidero y quiebra patas del sector. Con esto se revisan posibles fallas que existan en la red de alcantarillado y desde luego las mejoras que se puedan hacer, como la reposición de rejillas o tapas que se encuentren deterioradas o hayan sido hurtadas.

La división de aseo, realiza la poda de zonas verdes y el embellecimiento de estos espacios, generalmente son llevadas algunas plantas, que son sembradas y cuidadas en un vivero que los operarios de Ornato, crearon para este fin.

Los operarios de Plantas de Tratamiento, tienen una importante tarea, que es dictar a toda la comunidad una charla sobre el tratamiento que se realiza al agua para que llegue a nuestros hogares 100% tratada y 100% potable, aquí se despejan todas las dudas que existan sobre el consumo del agua y se hace un análisis con el cual se comprueba la veracidad de esta información.

La división Comercial, se encarga de atender a toda la comunidad, escuchando las dudas y dando solución a los diferentes PQRS, de igual manera se socializa el tema de Conexiones fraudulentas, actividad que ha hecho que los índices de agua no contabilizada disminuyan notoriamente.





## TRABAJO CON LA COMUNIDAD

Los integrantes de Cultura Ciudadana de EMSERFUSA E.S.P junto a los jóvenes que realizan en la Empresa sus prácticas de trabajo social, realizan encuestas puerta a puerta, sobre la calidad en la prestación de nuestros servicios, además de esto el contacto con la comunidad nos permite socializar temas como el ahorro y uso eficiente del agua, el adecuado manejo de los residuos sólidos y el Comparendo ambiental.

El Combo Triple "A" nos ha permitido también, realizar algo que ha sido de gran impacto en la comunidad, que es la solución de problemas e inquietudes inmediatamente, ya que cada uno de los jefes y desde luego el Gerente, se dan a la tarea de recorrer cada barrio con sus líderes y responder a las diferentes problemáticas.

El Combo Triple "A" se ha convertido en el espacio ideal para la interacción y participación de la comunidad en la construcción de lazos y desde luego políticas de desarrollo social y económico en Fusagasugá.

La Administración municipal, que es uno de los principales actores de la creación de espacios de participación pública, se ha integrado al Combo Triple "A", llevando cada una de sus secretarías a los sectores donde vamos.

El IDERF, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, entre otras, hacen presencia, llevando recreación, vacunación para caninos, felinos, campañas para la prevención de formación de vectores, y algo muy importante, el acompañamiento de las fuerzas públicas, que explican a la comunidad los diferentes mecanismos de denuncia, estafas, entre otros.

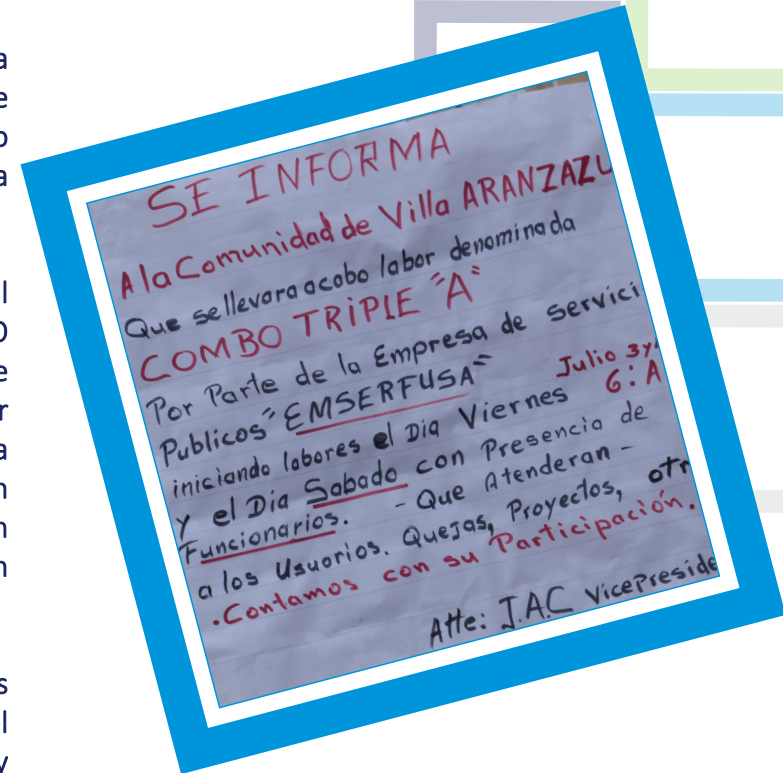
Gracias al apoyo que recibimos de la alcaldía Municipal y las diferentes instituciones que se adhieren a esta actividad, el Combo Triple "A" es uno de los mejores espacios para compartir con la comunidad.

También es importante resaltar el Caso del Hospital San Rafael de Fusagasugá, se adhirió al COMBO TRIPLE "A", para realizar la campaña en la que se recogen frascos de vidrio y boca ancha para el primer Banco de Leche Humana del país, que se encuentra ubicado en Fusagasugá, se recogieron aproximadamente de 500 frascos, los cuales son utilizados para realizar el proceso de pasteurización de este alimento.

Al finalizar el Combo Triple "A", cada una de las divisiones se encarga de realizar la recolección del material verde y lodos extraídos de los pozos y sumideros del sector, con esto garantizamos la limpieza total del sector.

Para nosotros lo más importante es crear lazos de amistad y afianzar la confianza con la comunidad, que generalmente nos ofrece algo significativo y con el cual nos demuestran su agradecimiento por la labor cumplida.

Como Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, seguiremos realizando esta labor para satisfacer a la comunidad, llevando nuestros servicios a cada uno de los barrios de la ciudad, buscando cada día un acercamiento con nuestros usuarios, brindando un mejor bienestar y desarrollo para actuales y próximas generaciones y desde luego trabajando por lograr la satisfacción y bienestar de todos nuestros usuarios, razón de ser de nuestra Empresa.





# 2014

En el 2014 se realizaron 40 Combos Triple "A"

Se podaron 173 zonas verdes

Se limpiaron 195 quiebrapatas

Se limpiaron 637 sumideros

Se realizaron 78 Pruebas de Potabilidad del Agua.

Se realizaron 1033 encuestas de calidad y ahorro y uso eficiente del agua

Se limpiaron 5424 Cajillas de Acueducto

Se limpiaron 1102 pozos

Se han limpiado 832 pozos

Se han limpiado 168 quiebrapatas

Se han podado 121 zonas verdes

En lo que va corrido del año 2015 se han realizado 30 Combos Triple "A"

# 2015

Se han limpiado 475 sumideros

Se han limpiado 4287 Cajillas de Acueducto

Se han realizado 862 encuestas de calidad y ahorro y uso eficiente del agua

Se han realizado 59 Pruebas de Potabilidad del Agua.



**Nuestro Compromiso  
con los Estandares  
Laborales**





Para EMSERFUSA E.S.P los trabajadores son el recurso más valioso e importante con el que contamos y contribuir con su felicidad, bienestar, tranquilidad, desarrollo integral, mejoramiento de la calidad de vida y garantizar la protección de sus derechos es nuestro principal compromiso.

Es por ello que la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P ha venido adoptando, implementando y poniendo en marcha a través del Sistema de Gestión

Integrado de Calidad los procedimientos denominados PLAN DE BIENESTAR SOCIAL, ESTIMULO LABORAL y PLAN DE CAPACITACION, FORMACION Y DESARROLLO, cuyo objetivo principal es el de brindar a nuestros trabajadores espacios de esparcimiento, distracción e integración familiar y al mismo tiempo brindar oportunidades de capacitación y formación que permitan promover el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales. De esta manera se busca promover las buenas prácticas relacionadas con el derecho humano.



## PLAN DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO

Dentro de este plan se pueden resaltar las siguientes acciones desarrolladas por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá donde pudieran desarrollar las competencias EMSEFUSA E.S.P. encaminadas a proporcionarlas adquiridas.

los trabajadores el acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje y brinda De igual manera durante la vigencia 2014 se oportunidades de promoción a fin de fomentar dictaron a los trabajadores de EMSEFUSA E.S.P la educación, la formación y el desarrollo as siguientes capacitaciones: profesional de sus trabajadores.

- Capacitación de liderazgo transformacional:

1. La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P en aras de trabajadores de EMSEFUSA E.S.P herramientas fomentar la educación, la formación y el prácticas para la formación de líderes quienes a desarrollo profesional, entrega semestralmente través de su inteligencia emocional sean agentes un auxilio educativo a los trabajadores que estén efectivos del cambio.

adelantando estudios en secundaria, Universidad o técnico, equivalente a diez (10) días de salario mínimo legal mensual vigente.

- Seminario de derechos laborales y sindicales: La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá es respetuosa del derecho de asociación, es por eso

2. De igual manera La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P. consolidado con nuestro sindicato de concede a aquellos empleados que se trabajadores, tal es así que en el mes de encuentren adelantando estudios, permiso para noviembre del año 2014 asistieron a este retirarse de la Entidad 30 minutos antes de seminario representantes de la administración y terminar la Jornada laboral, esto con el fin de representantes sindicales a fin de fortalecer los que tengan tiempo suficiente para desplazarse a conocimientos y poder unir esfuerzos para su sitio de estudio. trabajar de la mano en pro de nuestra empresa.

3. La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSEFUSA E.S.P da un estímulo y la norma nivel intermedio producir los reconocimiento mediante oportunidades de documentos que se originen de las funciones promoción a las personas que se interesan por administrativas siguiendo la norma técnica.





## PLAN DE BIENESTAR SOCIAL Y ESTIMULO LABORAL

Dentro de este se pueden resaltar las siguientes actividades desarrolladas por La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. encaminadas a proporcionar a nuestros trabajadores espacios de esparcimiento, distracción e integración familiar, acciones que permiten un mejoramiento en la calidad de vida y en el ambiente laboral fortaleciendo el compromiso de los trabajadores con la Empresa.



**Celebración día de la Madre:** el objetivo de esta actividad es Conmemorar el día de la Madre, resaltando lo importantes que son en la vida de los hijos y como núcleo del hogar por ser fuente de amor, cuidado, ternura, fortaleza entre otras muchas virtudes.

**Celebración del día de la mujer:** El principal objetivo de esta actividad es brindar un reconocimiento a las mujeres trabajadoras, luchadoras, emprendedoras, mediante actividades de esparcimiento donde participan todas las mujeres que hacen parte de la familia EMSERFUSA E.S.P.



**Celebración día del Hombre:** Mediante esta actividad damos un reconocimiento a los hombres trabajadores, padres de familia, profesionales, compañeros, en dicha actividad participan todos los hombres de EMSERFUSA E.S.P.



**Celebración día de la Secretaria:** En homenaje a aquellas personas que desempeñan un papel fundamental en las organizaciones, desempañando un cargo que requiere dedicación, esfuerzo y lealtad.



**Celebración día de los niños y las niñas:** brindar a los hijos de nuestros trabajadores un espacio donde se realizan actividades de integración y juego, espacios que permiten que los niños se desarrollen como seres sociales con derechos a la sana diversión y al desarrollo físico y mental.

**Festival de cometas:** El objetivo principal de esta actividad es Incentivar, promover y estimular la integración familiar y las relaciones interpersonales entre servidores Públicos y sus familias.



**Celebración cumpleaños trabajadores:** Esta actividad busca fortalecer las relaciones con los trabajadores, mediante actividades que fomenten su motivación, autoestima y compromiso con la empresa.





Reinado del Reciclaje de los valores: actividad que busca la integración entre los grupos de trabajo de cada una de las diferentes divisiones de la Empresa, ya que cada división y oficina tiene que elegir un candidato o candidata para que los represente en la pasarela, así mismo entre todos deben seleccionar cuidadosamente los materiales a usar que deben ser completamente reciclables, entre todos construyen el diseño dando vuelo a la imaginación. Como resultado de este proceso nos sorprendemos al tener un evento con

una pasarela de mucho color, creatividad, y diseño, en la utilización de diversos materiales como son: papel periódico, tapas de cerveza y gaseosa, cartón, cds, bandejas de huevos, tejidos en plástico entre muchos otros. Como complemento al evento a cada división y oficina se le asignado un valor institucional el cual debe ser socializado al resto de la empresa de manera creativa con canciones, poemas, bailes, coplas etc...Es una noche de mucha integración, de competencia sana, donde las risas, la creatividad fortalecen el trabajo en equipo.



Tarde de los destacados. La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, con el fin de dar un reconocimiento al trabajo, esfuerzo, dedicación, compromiso y valiosos aportes que día a día realizan todos y cada uno de los trabajadores de EMSERFUSA E.S.P., lleva a cabo anualmente la actividad denominada LA TARDE DE LOS DESTACADOS, dicha actividad consiste en elegir mediante votación a los trabajadores más destacados de cada una de las

Divisiones y Oficinas que integran nuestra Entidad para posteriormente en la fiesta de integración donde asisten todos los trabajadores de la Empresa, ya sean empelados directos, contratistas o temporales, se brinda un reconocimiento público y se entrega el premio a los trabajadores seleccionados como los más destacados de cada área, se realizan diferentes actividades como capacitaciones, serenatas, rifas, baile y por supuesto una deliciosa cena, donde se integran la totalidad de los empleados.





**Nuestro Compromiso  
con el Medio  
Ambiente**

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA SOSTENIBLE EN EL APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS RECUPERABLES

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, desarrolla acciones de educación ambiental, tendientes a crear en la comunidad un sentido de responsabilidad Ambiental que permitan prevenir, reducir y mitigar los riesgos e impactos en el medio ambiente. Es así que durante el segundo periodo del año 2014 y el primer semestre del año 2015 se brindó capacitación a alrededor de 5405 personas, las cuales en su mayoría fueron niños y jóvenes de la Instituciones educativas, dando así continuidad a las campañas pedagógicas donde se promueve el concepto de las 3R "Reciclar, Reutilizar y Reducir", y se capacito sobre la importancia del ahorro y uso eficiente del agua.

Una vez se realizan las capacitaciones se procede a realizar la actividad denominada "RECICLATON", en esta actividad las personas que fueron capacitadas realizan jornadas de recolección de Residuos Sólidos reciclables, principalmente cartón, papel y plástico. El material recogido durante estas Jornadas es vendido en los

diferentes centros de acopio de la Ciudad y el dinero recolectado es entregado directamente a la Institución, conjunto o entidad donde se realiza la Jornada de Reciclaje.

Adicionalmente, en los conjuntos residenciales ubicados en el casco urbano de Fusagasugá se iniciaron talleres de reciclaje, con el fin de sensibilizar y concienciar a la población en la temática ambiental focalizando el tema de los Residuos Sólidos desde el aprender haciendo, y así contribuir a la consolidación del tejido social al reflejarse en un todo del conjunto la participación y esfuerzo individual por vivienda y de esta manera reemplazar el paradigma de aportar basura a un relleno sanitario, por un aporte de material que llegara a ser reincorporado en una industria.

Una vez se efectúan los talleres, se coordina con los recuperadores de confianza para la recolección del material a recuperar quienes continúan con la cadena del aprovechamiento. Es preciso señalar que estas actividades de reciclaje aumentan la vida útil de los rellenos sanitarios.

Como principales resultados de estos proyectos podemos mencionar los siguientes:

1. Se incentiva en nuestros niños, el amor por el trabajo en equipo en pro del medioambiente, lo cual redundara en un cambio cultural de los adultos del mañana

2. Se aporta al aumento de la vida útil del relleno sanitario y disminución de la tasa de extracción de recursos naturales al reincorporarse en la cadena productiva material reciclable.

3. Se incentiva la gestión responsable de Residuos Sólidos.





## CULTURA CIUDADANA

Este es un programa creado por EMSERFUSA E.S.P. donde a través de diferentes campañas y mediante la participación activa de la comunidad, se busca fortalecer el sentido de pertenencia de la comunidad en relación con el cuidado de nuestros recursos naturales, identificar las necesidades de la comunidad y trabajar conjuntamente en la implementación de mecanismos que permitan el desarrollo y bienestar de la misma, crear mecanismos encaminados a la protección del medio ambiente y fortalecer las relaciones con la comunidad.

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá dentro del programa cultura ciudadana adelantó las siguientes campañas:

**Pinta Tu Parque.** Esta campaña, está enfocada a realizar el embellecimiento de los parques infantiles del municipio de Fusagasugá, durante el segundo periodo del año 2014 y el primer semestre del año 2015 se logró embellecer aproximadamente 20 parques, en jornadas en las cuales se integra a la comunidad



y a la policía ambiental, entorno al cuidado de estos espacios que fortalecen los lazos familiares y comunidad empresa, de igual manera permiten que nuestros niños y niñas tengan espacios donde jugar, divertirse y ser felices.



**Recolección Tapas Sanar.** Teniendo en cuenta que los bienestar de los niños, niñas y adolescentes son un pilar fundamental para nuestra Empresa, en el mes de marzo de 2014 EMSERFUSA E.S.P. creó una alianza con la FUNDACION SANAR NIÑOS CON CÁNCER. Este programa busca apoyar a niños con cáncer y a sus familias en el diagnóstico y cuidado integral de la enfermedad en los aspectos médicos, psicológicos, lúdicos y socioeconómicos. Para poder cumplir con este objetivo y garantizar que más niños y niñas con cáncer se puedan beneficiar de las actividades de SANAR, implemento el programa de

Reciclaje SANAR como una estrategia de recaudación de fondos que de sustentabilidad a los programas que desarrollan.

La familia EMSERFUSA E.S.P. se vinculó a esta campaña mediante la recolección de tapas, siendo la meta recolectar 300.000 tapas de las cuales a la fecha se han recolectado aproximadamente 900.000, todo lo anterior se ha logrado mediante el apoyo de Instituciones educativas, las Juntas de acción Comunal y la Comunidad en general a quienes se les ha realizado una sensibilización del programa.





**Recuperación De Quebradas:** este proyecto está encaminado a realizar labores para la recuperación de las quebradas de nuestro municipio a través del retiro de residuos sólidos escombros, poda y mantenimiento de la ronda de la quebradas, De igual manera durante estas jornadas se realiza la siembra de árboles en las rondas de las quebradas, todo esto en compañía de la comunidad y de niños, niñas y jóvenes de los diferentes establecimientos educativos a quien se le sensibiliza acerca de del daño que le hacemos al medio ambiente, al arrojar basuras en las calles, quebradas y ríos del municipio. Durante el segundo periodo del año 2014 y el primer semestre del año 2015 EMSERFUSA E . S . P realizó mantenimiento a 13 quebradas del Municipio de Fusagasugá.



**Identificación De Los Puntos Críticos De La Ciudad En El Manejo De Residuos Sólidos Para Recuperación De Los Mismos:** En el segundo periodo del año 2014 y el primer semestre del año 2015, contamos con la colaboración de la policía ambiental, para realizar diferentes operativos de Recuperación de puntos críticos, durante los mismos se socializó con la comunidad el Comparendo Ambiental y las respectivas sanciones en las que incurre la comunidad

al depositar o arrojar basuras o escombros en lugares y horarios no establecidos. En el proceso de recuperación varios de estos puntos críticos han sido encontrados con escombros, animales en descomposición, residuos orgánicos, ropa y otros elementos que en compañía de la comunidad han sido retirados de estos sectores generando conciencia ciudadana.



**Campaña De Ahorro Y Uso Eficiente Del Agua:** Durante el segundo periodo del año 2014 y el primer semestre del año 2015, se realizaron diferentes acercamientos con la comunidad, para inculcar conocimientos básicos sobre el ahorro y uso eficiente del agua. La gran mayoría de las personas capacitadas, fueron jóvenes de las diferentes

instituciones del municipio a quienes se les capacito acerca de la importancia del cuidado, ahorro y uso eficiente del agua, atreves de material audiovisual que permite sensibilizar sobre las consecuencias de la falta del recurso hídrico en el mundo. En promedio se capacito a 8788 estudiantes y comunidad en general.



Jornada De Recolección De Residuos Post-Consumo: La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, EMSERFUSA E.S.P. junto con la Alcaldía de Fusagasugá y la Secretaría de Medio Ambiente de la Gobernación de Cundinamarca, realizaron una jornada de recolección de Residuos Post-Consumo. Esta Jornada buscaba recolectar la mayor cantidad de elementos que los Fusagasugueños pudieran

tener en sus casas sin saber cómo darle la disposición final. Entre estos objetos se encuentran: Computadores, baterías, llantas, celulares. Como resultado de este proyecto se entregó a la Secretaria del Medio Ambiente y a al ANDI el siguiente material: llantas, baterías de celular, baterías, dobles y triple A, monitores, teclados, mouse, entre otros objetos.



Plantones: Esta actividad consiste, en llegar a diferentes sectores del municipio y abordar a conductores, de carros y buses, con un pequeño mensaje, que es no

arrojar basura a las calles, esta actividad, también se acompaña de algunas bolsas tipo carro, que son obsequiadas a los conductores.

Notas De Agua: Las notas del agua, son pequeños memos, con información (cifras, fotografías, consejos, tips etc) sobre ahorro y uso eficiente del agua. Una campaña que se difunde diariamente en las Redes Sociales de EMSERFUSA E.S.P. y que ha

tenido gran acogida entre los grupos de interés.

De esta manera, se evidencia el trabajo incansable que día a día realizamos en Pro de la defensa del Medio Ambiente.



Concurso De Pesebres Ecológicos. Esta actividad se realiza con el fin de crear una mayor participación de la Comunidad. En el año 2014 se contó con la participación de 25 barrios y comunidades que se vincularon activamente entorno de este proyecto. Con esta actividad se logró integrar a la comunidad en torno a las buenas prácticas del cuidado del medio

ambiente y una de las tradiciones que por siglos hace parte de las familias, que es la navidad y el nacimiento del Niños Dios. Los pesebres seleccionados estaban elaborados en material 100% reciclado, esto fue corroborado por cada uno de los integrantes del grupo de Cultura Ciudadana







**Nuestro Compromiso  
con la Transparencia**





Una Empresa no puede considerarse socialmente responsables si no desarrolla su gestión con transparencia, es decir, abriéndose a los grupos de interés y respetando los valores y principios éticos, es por esto que EMSERFUSA E.S.P ha venido desarrollando durante los años 2013,2014 y 2015 un proyecto innovador que valora el grado de transparencia y ética empresarial como requisito previo a la responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad. Dicho proyecto es la Medición de Transparencia Empresarial en Empresas de Servicios Públicos (MTE-ESP), el cual es liderado por la Corporación Transparencia por Colombia. Aquí se evalúan los elementos de transparencia tales como la disponibilidad de la información completa y oportuna a los distintos grupos de interés; el dialogo con los clientes, las cuentas claras y el control.

En la medición nuestra entidad fue evaluada a través de estos cuatro componentes:

1. La apertura: entendida como el acceso a la información completa, oportuna, comprensiva y confiable para los distintos grupos de interés de acuerdo con las normas legales y los estándares deseados.

Componente	Calificación Empresa			
	2012	2013	2014	2015
Apertura	NA	94	97	96
Diálogo	NA	68	68	80
Reglas Claras	NA	37	38	63
Control	NA	69	76	69

Año	Calificación Empresa	Promedio sector*	Promedio MTE
2012	NA	NA	NA
2013	67	63	75
2014	70	68	78
2015	77	76	82

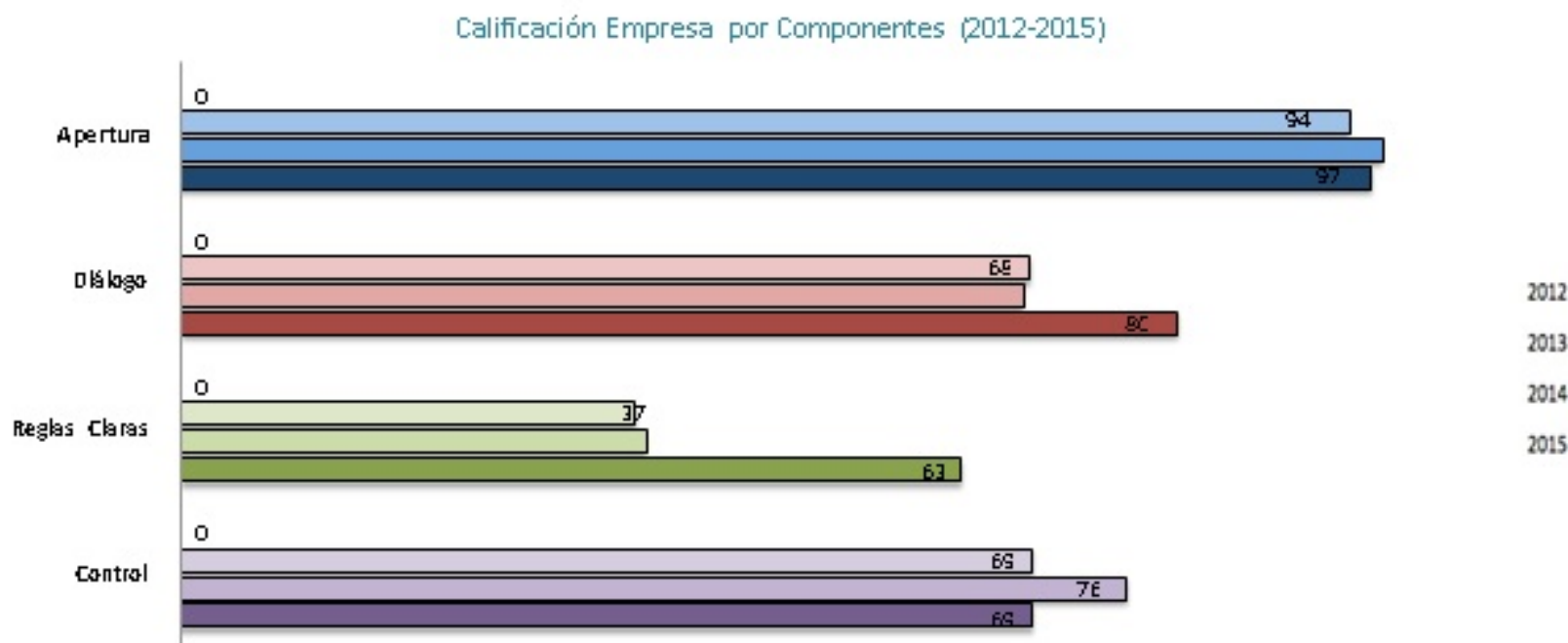
2. Diálogo: A partir de la entrega de información, se establece una interacción con los grupos de interés por medio de la cual las empresas responden a sus expectativas, que le permiten generar elementos de confianza.

3. Reglas Claras: Entendidas como el conjunto de normas, valores, y principios adoptados e inmersos en la cultura organizacional que permean el modelo de gobierno para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y los grupos de interés.

4. Control: entendido como un proceso que integra el conjunto de procedimientos, planes, métodos, normas, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa, por disposición legal o por iniciativa propia de carácter interno o externo para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas en la gestión empresarial.

Año tras año la calificación de EMSERFUSA E.S.P ha venido presentando un importante avance, siendo calificada como Riesgo bajo, a continuación presentamos los resultados y un comparativo entregado este año por la Corporación Transparencia Por Colombia:





Tal y como se puede evidenciar en el año 2015 la calificación de EMSERFUSA E.S.P aumento en 10 puntos en relación con el año 2013 y 7 con el año 2014. Lo que demuestra de manera clara el trabajo que se viene adelantando en la implementación de políticas y programas que aborden el tema de la Transparencia.

#### ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES DE FORMALIZACIÓN DE servicios. PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Para la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá los estándares éticos y transparentes son condiciones esenciales para la sostenibilidad y logro de los objetivos de nuestra Empresa, ya que en nuestra actividad empresarial, converge el cuidado de lo público en procura del bienestar de los ciudadanos, buscando siempre garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de los

Teniendo en cuenta lo anterior, trabajamos día a día en la implementación de nuevos estándares que nos permitan la adopción de nuevas prácticas de gobierno corporativo, es así que durante el segundo semestre del año 2014 y lo que va corrido del 2015 EMSERFUSA E.S.P. adopto las siguientes prácticas encaminadas al mejoramiento de nuestro gobierno corporativo:

Adopción Reglamento Interno Junta Directiva: Mediante Resolución No. 11 de 2014, se adoptó el Reglamento Interno de la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, en la cual se establecen las normas que rigen el funcionamiento de este órgano, buscando lograr la mayor eficiencia y efectividad del mismo y garantizando que la toma de decisiones se realice de manera objetiva y responsable.

Autoevaluación Junta Directiva. Con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos de actuación y gestión que ha asumido cada miembro de la Junta Directiva, el valor que su desempeño agrega a la entidad, y las recomendaciones para hacer de la Junta un órgano altamente efectivo, en el año 2014 mediante el reglamento interno de la Junta directiva se estableció la autoevaluación de los miembros de este órgano la cual se realiza de manera anual. De esta manera se logra implementar acciones de mejora para hacer de este un órgano altamente efectivo.

Cláusulas De Ética Y Conflicto De Intereses. Como mecanismo de transparencia empresarial, la Empresa a partir del año 2014, adiciono a los contratos que suscribe con los grupos de interés externos y al interior de la empresa, las cláusulas de la declaración de intereses y sus posibles conflictos y la cláusula ética mediante la cual se obliga al contratista conocer y aplicar nuestro código de ética, en cada etapa contractual.



Buzón Ético. Es un mecanismo implementado por EMSERFUSA ESP que consisten en la recepción de denuncias a través de nuestra página por posibles actuaciones indebidas que puedan cometer tanto los Servidores Públicos de EMSERFUSA E.S.P, como los demás grupos de interés.

Buzón  
Ético







EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE  
FUSAGASUGÁ

50 *Años*  
CRECIENDO CONTIGO

