



INFORME

SOSTENIBILIDAD

2016

*Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Bogotá*



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SUMARIO

EMPRESA PARA TODOS

GENERANDO BIENESTAR PARA LA GENTE

COMPROMETIDOS CON EL FORTALECIMIENTO DE LA EAB

NUESTRA EMPRESA, NUESTRO ORGULLO

AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

TRANSPARENTES COMO EL AGUA

Perfil Empresarial



09

Entorno Social



39

Entorno de Mercado



71

Entorno de Trabajo



81

Entorno Ambiental



101

Entorno Gobierno Corporativo



129

BIENVENIDOS A LA EAB-ESP

Apreciado Lector

Desde que se afrontaron nuevos retos en el 2016, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB – ESP, atendiendo su compromiso social Empresarial, ha realizado una serie de acciones encaminadas a fijar una postura activa frente al desarrollo de sus operaciones pensando en el qué le podemos ofrecer a nuestros grupos de interés, comprendiendo que la creación de estructuras para el intercambio de información, será la forma efectiva para generar valor en la sociedad.

Por lo anteriormente señalado, es un motivo de orgullo para la EAB – ESP presentar este informe que muestra las diferentes acciones realizadas frente a nuestros compromisos en la Responsabilidad Social Empresarial.

Germán González Reyes

Cordialmente,
Germán González Reyes
Gerente General

ACERCA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

El informe de Sostenibilidad 2016 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, comprende la gestión realizada al 31 de diciembre de 2016, el informe abarca los servicios y procesos más importantes para los grupos de interés que tienen un gran impacto en la cadena de valor.

Este informe cubre 5 aspectos relevantes en los entornos ambiental, social y económico, fue elaborado de conformidad con la guía para elaboración de memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI 4), los indicadores que responden a cada asunto material: Contenidos Básicos Generales y Contenidos Básicos Específicos, se encuentran en el anexo "Tabla GRI".



PERFIL DE LA EAB ESP

Somos una Empresa industrial y comercial del Distrito Capital que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado (sanitario y pluvial) y aseo y ofrece una atención confiable, efectiva y oportuna a sus usuarios. En la EAB realizamos la gestión integral del agua, es decir, la captamos en las fuentes de agua superficial, la potabilizamos en las plantas de tratamiento, la conducimos mediante los sistemas matrices de acueducto y la distribuimos a través de las redes locales de acueducto, las 24 horas del día con calidad apta para el consumo humano.

Una vez el agua potable es utilizada, se conduce como agua residual a través de redes locales y secundarias de alcantarillado. Las aguas lluvias, a su vez, las recogemos por medio de este tipo de redes y, unas y otras, se transportan por sistemas troncales de alcantarillado sanitario y pluvial, respectivamente.



PERFIL EMPRESARIAL

Empresa para todos

NUESTRA ESTRATEGIA 2016-2020

Los cinco objetivos estratégicos: excelencia empresarial, eficiencia operacional, aporte a la calidad de vida, liderazgo y reputación y credibilidad, junto con las diez estrategias, son los elementos para medir el avance en el camino de alcanzar la visión Empresarial.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- | | | |
|----|----------------------------------|--|
| 01 | Excelencia Empresarial | Sostenibilidad financiera
Sostenibilidad operativa
Sostenibilidad regulatoria |
| 02 | Eficiencia operacional | Prestación del servicio
Gestión organizacional |
| 03 | Aporte calidad de vida | Sostenibilidad ambiental
Dividendos sociales |
| 04 | Liderazgo | Tecnología e innovación |
| 05 | Reputación y credibilidad | Relacionamiento
Gobernabilidad |

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS



NUESTRO MÁXIMO ÓRGANO

De acuerdo con el Decreto Distrital 216 del 23 de mayo de 2016, modificado por el Decreto 366 de septiembre de 2016, los miembros de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB-ESP del 2016 son:

Alcalde Mayor de Bogotá

Enrique Peñalosa Londoño

Presidente Junta Directiva

Astrid Álvarez Hernández

Gerente Ejecutivo y de Estructuración Financiera del Metro de Bogotá. Designado por Alcalde

Daniel Isaza Bonett

Independiente. Designado por Alcalde

Andrés Quintero Múnera

Gerente del Metro de Bogotá. Designado por Alcalde

Andrés Escobar Uribe

Vocal de control

Rocio Vigoya

Vocal de control

Víctor Carrero

Vocal de control

Ismael Bolaños

Representante del Sector Laboral Organizado

Percy Oyola Palomá

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



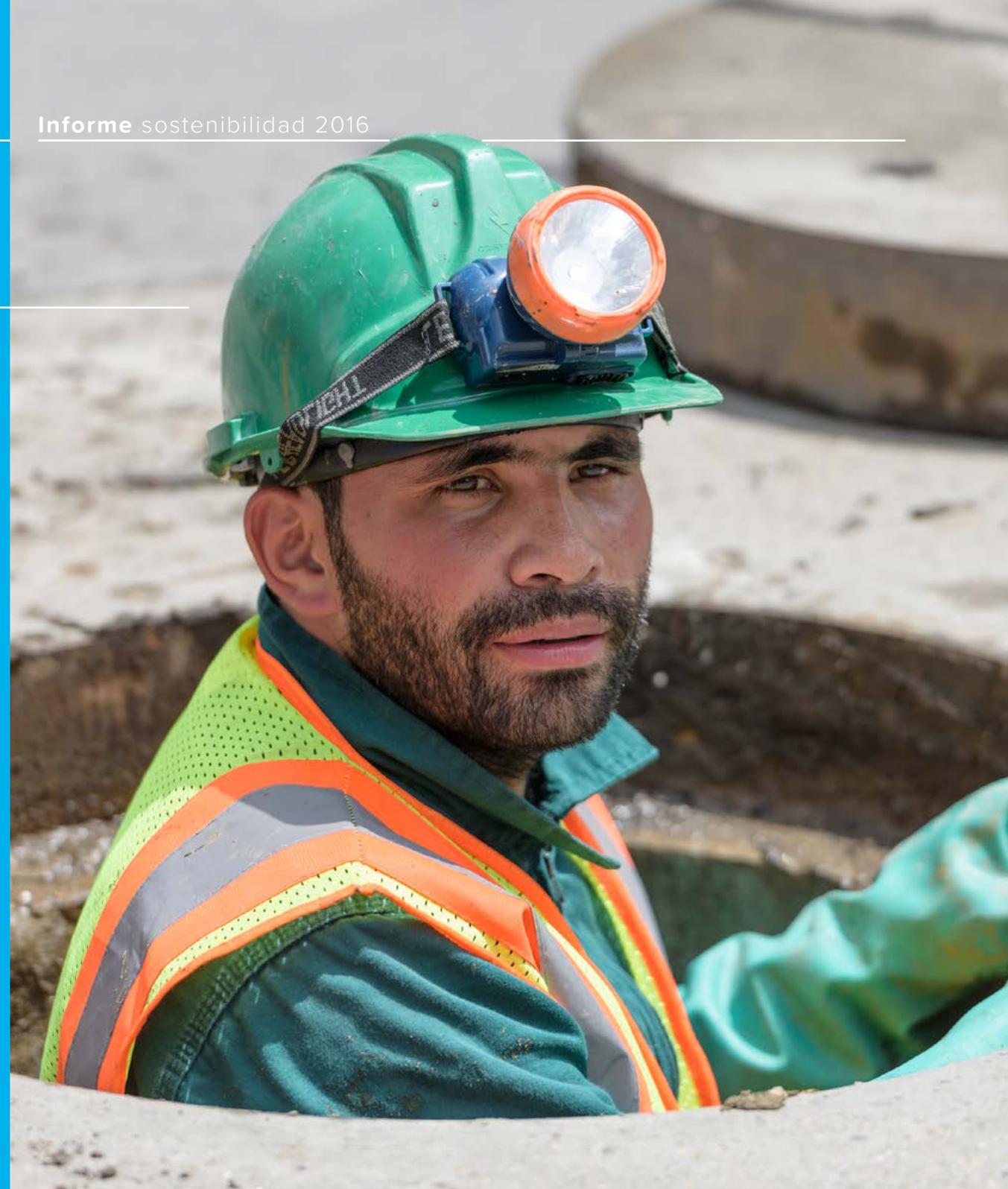
PLANTA DE PERSONAL

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Libre nombramiento y remoción	MAY 2016	NOV 2016
Total cargos de planta	79	79
Cargos provistos	56	76
Cargos vacantes	23	3
Trabajadores oficiales		
Total cargos de planta	3.269	3.269
Cargos provistos	3.185	3.181
Cargos vacantes	84	88

“

Para nosotros el compromiso no es solo una palabra, es el motor que impulsa nuestra responsabilidad.



PRINCIPIOS ORIENTADORES

POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La EAB - ESP está orientada a la gestión Empresarial del agua generando bienestar para la gente, en el marco de la responsabilidad ambiental y social.

Estamos comprometidos con:

- El mejoramiento continuo para lograr la excelencia Empresarial, la eficiencia operacional, la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, con un talento humano competente.
- La seguridad y la gestión y la protección de la salud de los trabajadores y contratistas.
- La administración y conservación de los documentos y el mantenimiento y seguridad de la información,
- Prácticas de transparencia y cumplimiento de los requisitos legales a través de un Sistema Integrado de Gestión sostenible.

POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO Y CORRUPCIÓN

La EAB- ESP se compromete a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con una efectiva administración del riesgo que incluye

su identificación, análisis, valoración y tratamiento.

La Empresa tendrá especial cuidado con los riesgos de corrupción y establecerá los controles necesarios para promover conductas probas y erradicar cualquier práctica que vaya en detrimento de los recursos públicos y de la imagen corporativa.

Propendemos por una gestión pública que responde a las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés buscando la mejora continua que coadyuva al cumplimiento de la misión institucional.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Como Empresa dedicada a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, estamos comprometidos con la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, la prevención de lesiones y enfermedades, fomentando la toma de conciencia de nuestros trabajadores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas con la asignación de los recursos necesarios que aseguren el mejoramiento continuo y el desempeño del sistema, de acuerdo con la normatividad legal aplicable y otros requisitos suscritos.

En EAB-ESP promovemos, en todos los niveles de la organización, la responsabilidad en la gestión integral de los riesgos laborales, el cuidado de sí mismo y del otro. Es deber de todos reportar las condiciones y actos inseguros y el desarrollo de las actividades de manera sana, segura y gratificante.

POLÍTICA GESTIÓN DOCUMENTAL

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de la gestión documental en todos los niveles, disponiendo de los recursos necesarios para asegurar la función archivística y garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad y consulta de los documentos, su conservación en el tiempo, la preservación de la memoria institucional y el patrimonio documental histórico, en cumplimiento de la normatividad vigente y la disposición de los entes rectores.

POLÍTICA TALENTO HUMANO CON ENFOQUE EN DERECHOS HUMANOS DE LA EAB-ESP

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, implementa procesos del talento humano desde la selección, vinculación, capacitación, promoción, desarrollo y retiro de personal, basados en el respeto y la protección de los derechos humanos

fundamentales reconocidos universalmente, fomentando el trabajo digno y decente, la libertad de asociación, el trabajo incluyente; empleando estrategias de lucha contra el acoso laboral y medidas de trabajo sano y seguro; eliminando toda forma de trabajo forzoso; erradicando el trabajo infantil, prácticas de discriminación, exclusión o preferencia en el empleo; promoviendo y verificando en su cadena de valor que no se presenten formas de contratación o vinculación que no respeten esta política de la EAB-ESP. La Empresa genera oportunidades de igualdad de remuneración en el empleo sin discriminación alguna asociada a condiciones generacionales, de género, étnicas u otras, mantiene mecanismos de diálogo con los trabajadores y dispone de mecanismos disciplinarios que le ofrezcan el debido proceso a sus vinculados. Todo esto para lograr, en los trabajadores de la EAB – ESP, equilibrio, calidad de vida laboral, personal, familiar y social.

POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL PORTE Y CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, de acuerdo con la normatividad vigente, prohíbe el consumo, suministro y comercialización de sustancias psicoactivas o

cualquier otra de uso regulado en los lugares de trabajo, bienes de propiedad de la Empresa o donde quiera que se desarrollen actividades operativas o administrativas durante la jornada laboral y horarios suplementarios, así como en las actividades educativas, deportivas y culturales de carácter corporativo que se desarrollen en sus instalaciones.

POLÍTICA RSE EAB

La EAB-ESP asume el compromiso de fortalecer un modelo socialmente responsable, integralmente, con todos sus grupos de interés, respetando los derechos humanos, generando valor social, sostenibilidad ambiental y transparencia en la gestión.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP cuenta con la política de acuerdo con los lineamientos establecidos con el Sistema Integrado de Gestión y subsistema de responsabilidad social empresarial.

ESTÁNDARES RSE EN LA EAB



TRABAJO

G4-LA1 a G4-LA16



MERCADO

G4-PR1 a G4-PR9
G4-EC1 a G4-EC9



SOCIAL

G4-HR1 a G4-HR12
G4-SO1 a G4SO11



AMBIENTAL

G4-EN1 a G4-EN34



GOBIERNO CORPORATIVO

G4-1 a G4-58
G4-DMA



16

18

23

34

58



Red Pacto Global Colombia

Principio 1, 3, 4 y 6

Principio 1, 7, 8 y 9

Principio 1, 2 y 10

Principio 7, 8 y 9

Principio 10



Aspecto 6.4

Aspecto 6.3, 6.5, 6.6,
6.7 y 6.8

Aspecto 6.3 y 6.8

Aspecto 6.5

Aspecto 6.2 y 6.6



Fuente: Dirección de Planeación y control de Resultados Corporativos

“

En nuestras cifras hay esfuerzo, hay dedicación y está firme el compromiso de construir una Bogotá sostenible e incluyente.



GRUPOS DE INTERÉS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP en su Plan General Estratégico 2016-2020 adopta la propuesta de valor de los grupos de interés con base en la identificación y priorización de los mismos.

www.acueducto.com.co

En el momento de plantear la creación de valor de la Empresa, se tomó como base la identificación y clasificación de grupos de interés que se relaciona en el portafolio de servicios priorizado por la alta dirección en el taller de filosofía organizacional, en el marco del ejercicio de planeación estratégica 2016-2020, a través de la calificación de atributos de importancia, urgencia y

legitimidad; donde la importancia se observa cuando las acciones que se toman tienen consecuencias relevantes sobre la Empresa, la urgencia es el clamor por una atención inmediata de acuerdo con la sensibilidad temporal de no aceptar el atraso y de la criticidad, y la legitimidad consiste en identificar qué tan deseables y apropiadas son las acciones para la Empresa y para la sociedad. Una vez calificados esos tres atributos de importancia, para cada grupo de interés, se consolidó la preponderancia sumando los resultados de cada atributo y se clasificó de mayor a menor con el fin de priorizar los grupos de interés para la Empresa, así:

GRUPOS DE INTERÉS

	Usuarios
	Distrito
	Autoridades ambientales
	Colaboradores
	Sindicatos
	Gobierno
	Entes de control
	Aliados estratégicos
	Gremios
	Proveedores

Fuente: Plan General Estratégico 2016-2020



Cada uno de los grupos de interés tiene clasificación interna propia.

Para la construcción de la propuesta de valor de los grupos de interés se tuvieron en cuenta los resultados del estudio de la línea base para la gestión de la comunicación externa, la implementación de nuevos canales de comunicación y la expectativa de los ciudadanos y los grupos de interés frente a la gestión de la Empresa, realizado durante el 2014 y 2015 por el Centro Nacional de Consultoría, donde se identificaron las necesidades, expectativas, tópicos de conocimiento, valor agregado y percepción que tienen los grupos de interés.

Con el propósito de definir la propuesta de valor de los usuarios y contar con un modelo para desarrollar diferentes productos o servicios, a través de la innovación estratégica, se utilizó la metodología Canvas que relaciona nueve aspectos claves para generar dicho modelo de negocio.

“

Siempre estamos atentos a cambiar las inquietudes por soluciones, eso es servir.



DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Uso eficiente del recurso hídrico • Uso eficiente de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado • Gestión comercial • Gestión empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Gestión de free- press • Afiche. • Volante. • Notas.
Autoridades ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación del recurso hídrico • Gestión ambiental • Prácticas de adaptación y mitigación al cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Afiche. • Volante. • Notas.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Seguridad y salud en el trabajo • Beneficios convencionales • Gestión ética y transparencia • Desarrollo y capacitación • Gestión del talento humano • Fortalecimiento del reconocimiento a las competencias y capacidades de los líderes • Fortalecimiento del reconocimiento al buen servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Afiche. • Volante. • Notas.
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo con equipo directivo • Comités patronales 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Afiche. • Volante. • Notas.
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Impactos de obra en la ciudad • Avance en el Plan de Desarrollo Distrital y plan de inversiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Afiche. • Volante. • Notas.
Entes de control	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Cumplimiento normativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Afiche. • Volante. • Notas.
Aliados estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Mecanismos de diálogo 	<ul style="list-style-type: none"> • Material impreso. • Afiche. • Volante. • Notas.
Gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de conocimientos técnicos, regulatorios, experiencias e información de las cámaras sectoriales y transversales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Congresos • Cámaras

PROMOVEMOS UN TRATO JUSTO Y EQUITATIVO CON NUESTROS VOCALES DE CONTROL

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP cuenta con el procedimiento M4MS0402P: Participación en espacios institucionales y comunitarios, en el cual se establecen los escenarios en donde la Empresa interactúa con vocales de control, a través de:

COMITÉS DE VEEDURÍA CIUDADANA

De acuerdo con el manual de manejo de impacto ambiental y urbano NS-038, se realizan comités de veeduría ciudadana en los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la Empresa.

COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL - VOCALES DE CONTROL

Espacios donde se socializan y discuten temas relevantes para los miembros de los vocales de control.

CONSEJO LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO

Es la instancia de coordinación, planeación, consulta, asesoría, seguimiento y evaluación de la administración local para articular los procesos de

gestión del riesgo en las localidades, mediante el Plan distrital de gestión del riesgo y el Plan distrital de mitigación y adaptación al cambio climático.

CONSEJO LOCAL DE GOBIERNO

Escenario donde se define el conjunto de políticas, estrategias, instancias y mecanismos que permiten articular la gestión de los organismos y entidades distritales, de manera que se garantice la efectividad y materialización de los derechos humanos, individuales y colectivos, y el adecuado y oportuno suministro de los bienes y la prestación de los servicios a sus habitantes.

REUNIONES ÓRGANOS DE CONTROL

Espacios de control ambiental, fiscal, administrativo donde participan entidades y/o comunidades lideradas por los organismos de control local, distrital y nacional.

COMISIÓN AMBIENTAL LOCAL

Instancias de coordinación que articulan las acciones de los actores estratégicos de la localidad para el fortalecimiento de la gestión ambiental local, bajo el principio de sostenibilidad, buscando el mejoramiento

de las condiciones ambientales y, por lo tanto, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de cada localidad.

FERIA DE SERVICIOS

Escenarios donde se ofrecen servicios de atención directa a la ciudadanía por parte de las entidades distritales y de las empresas de servicios públicos.

MESAS DE TRABAJO INTERINSTITUCIONALES

Espacios de trabajo donde participan distintas entidades del orden local, distrital, regional y nacional generados por acciones jurídicas como tutelas, acciones de cumplimiento, fallos de las altas cortes o aquellos que se convocan por la necesidad institucional de materializar una política pública o la necesidad de responder a las demandas de actores de sociales o grupos de interés.

REUNIONES COMUNITARIAS

Espacios convocados por los actores sociales para dar a conocer problemáticas, necesidades hacia la búsqueda de soluciones por parte de la Empresa y, si se requiere, con participación de otras entidades.

NUESTROS GREMIOS



PREMIOS O RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS ANTERIORMENTE



1. **2008:** Premio Andesco a la RSE en la categoría Empresa Grande
2. **2010:** Premio Andesco al Mejor Desempeño Social
3. **2011:** Premio Andesco al Mejor Entorno de Mercado
4. **2012:** Premio Andesco al Mejor Entorno de Trabajo
5. **2014:** Finalista Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos y Comunicaciones

NUESTROS SERVICIOS

SERVICIO ACUEDUCTO

Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de su captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Producto o servicio: Agua potable suministrada en los puntos de conexión y entrega establecidos.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptor o usuario del área de prestación del servicio.	Continuidad en la prestación del servicio.	Prestar el servicio de acueducto de manera continua, las 24 horas del día.
	Presión de servicio.	El servicio de acueducto se prestará con una presión de 15 metros de columna de agua (m c. a.), en condiciones dinámicas. Hasta un tercer piso.
	Calidad del agua potable.	El agua suministrada por la Empresa será apta para el consumo humano, con un Índice de Riesgo de Calidad de Agua IRCA <=5.



“

Cuando hay equipo los retos más difíciles se vuelven fáciles y el trabajo gana valor.



SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LA CUENCA EL SALITRE

Alcantarillado sanitario. Es el sistema de estructuras y tuberías usado para recoger y transportar las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten o se tratan.

Alcantarillado pluvial. Es el sistema de estructuras y tuberías usado para recoger y transportar las aguas lluvias de la ciudad hacia los ríos, humedales, canales y quebradas.

Producto o servicio: Drenar las aguas residuales, lluvias y combinadas en el área de prestación del servicio.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptor o usuario del área de prestación del servicio.	Continuidad en la prestación del servicio.	Prestar el servicio de recolección, transporte y disposición de las aguas servidas y lluvias provenientes del inmueble objeto del servicio y de las áreas públicas las 24 horas del día continuas.
	Calidad en la prestación del servicio.	Porcentaje del Índice de Reclamaciones Operativas de Alcantarillado IROALC $\leq 0,30$.

Producto o servicio: Tratar las aguas residuales de la cuenca El Salitre. Las aguas usadas son dirigidas a una planta de tratamiento donde se extraen basuras, grasas, arenas y materia orgánica, antes de introducirlas en el río, mediante procesos físicos, químicos y biológicos, dándole tratamiento al 30% del agua residual de Bogotá.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Entes ambientales (Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR)	Calidad en el tratamiento de las aguas residuales.	Índice de Cumplimiento de Remoción de Sólidos Suspendedos Totales ICSST $\geq 60\%$ SST.
Comunidad		Índice de Cumplimiento de Remoción de Demanda Bioquímica de Oxígeno ICDBO $\geq 40\%$ DB05.
Entes de control	Continuidad en el tratamiento de las aguas residuales.	Caudal medio de agua tratada Q=4 M3/S.

Producto o servicio: Biosólido.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Entes ambientales (Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR)	Calidad del producto generado.	Índice de Cumplimiento de Remoción de Sólidos Suspendedos Totales ICSST $\geq 60\%$ SST.
Comunidad		Índice de Cumplimiento de Remoción de Demanda Bioquímica de Oxígeno ICDBO $\geq 40\%$ DB05.
Entes de control		Caudal medio de agua tratada Q=4 M3/S.

SERVICIO DE ASEO

Recolección de residuos sólidos, transporte, barrido, limpieza, corte de césped, poda de árboles, recolección de escombros, operativos especiales de limpieza y recolección realizada a grandes generadores.

Producto o servicio: recolección, transporte y disposición de residuos sólidos.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptores y/o usuarios de zonas 2, 3 y 5	Continuidad en la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios.	Prestación del servicio público de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos domiciliarios, el cual se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, en las frecuencias mínimas establecidas en la norma, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.
	Calidad en la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinario	Prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios a las zonas establecidas, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos y las especificaciones de la normativa: Resolución 365 de 2013, establecida de forma completa, precisa y oportuna.
	Cobertura en la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios.	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios a todos los habitantes dentro de su territorio, independientemente del esquema adoptado para su prestación.
	Cumplimiento de normas ambientales para la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinario.	Garantizar que la flota de vehículos para la recolección de residuos sólidos ordinarios cumpla con la normativa nacional vigente, a fin de proteger la salud pública, preservar el medio ambiente y mantener limpias las zonas programadas y atendidas.

Producto o servicio: barrido y limpieza de vías y áreas pública.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptores y/o usuarios de zonas 2, 3 y 5	Continuidad en la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	Prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, el cual se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, en las frecuencias mínimas establecidas en la norma, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.
	Calidad en la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	Prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a las zonas establecidas, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos y las especificaciones de la normativa: Resolución 365 de 2013, establecida de forma completa, precisa y oportuna.
	Cobertura en la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a todos los habitantes dentro de su territorio, independientemente del esquema adoptado para su prestación.

“

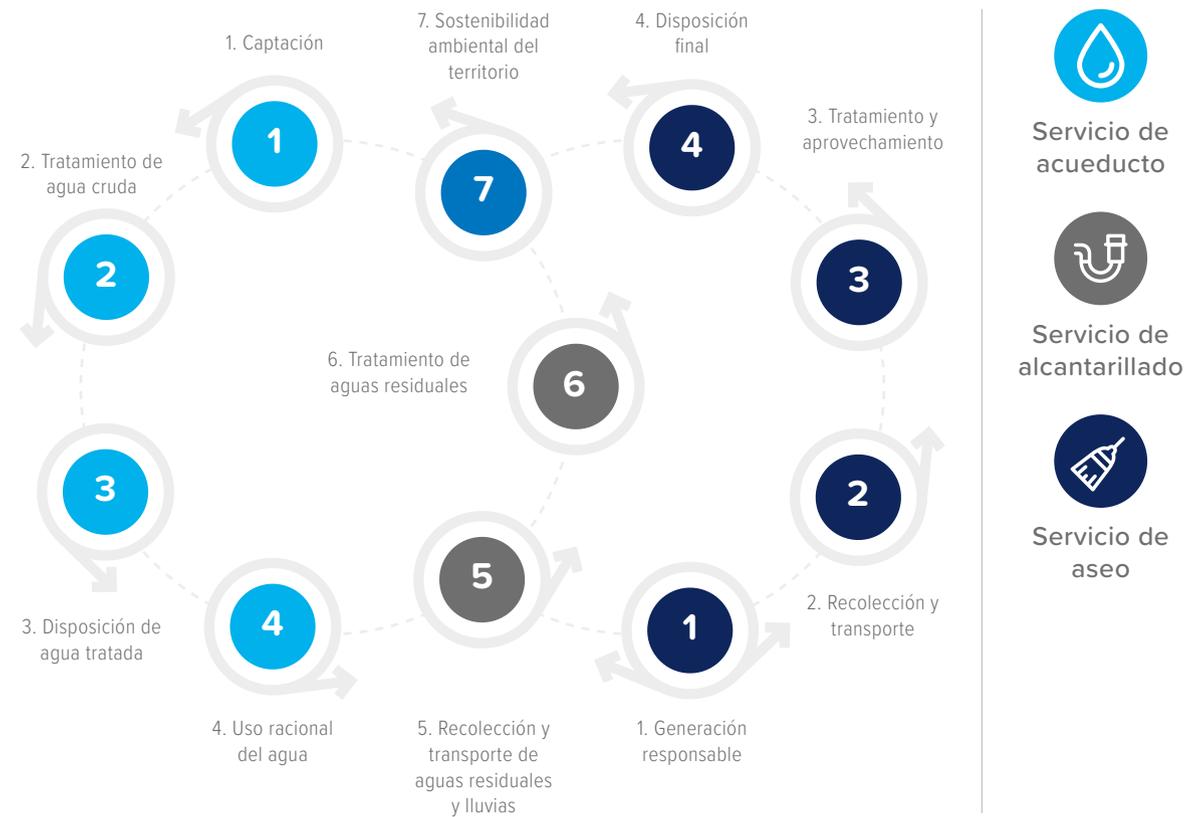
El respaldo de todo lo que hacemos se ha construido durante más de 129 años de profesionalismo y con la responsabilidad de ser la número uno del país.



Producto o servicio: corte de césped.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptores y/o usuarios de zonas 2, 3 y 5	Continuidad en la prestación del servicio de corte de césped.	Prestación del servicio de corte de césped, el cual se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, en las frecuencias mínimas establecidas en la norma, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.
	Calidad en la prestación del servicio de corte de césped.	Prestación del servicio de corte de césped, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos y las especificaciones de la normativa: Resolución 365 de 2013, establecida de forma completa, precisa y oportuna.
	Cobertura en la prestación del servicio de corte de césped.	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de corte de césped a todos los habitantes dentro de su territorio, independientemente del esquema adoptado para su prestación.
	Cumplimiento de normas ambientales para la prestación del servicio de corte de césped.	Garantizar que el servicio de corte de césped cumpla con la normativa nacional vigente, a fin de proteger la salud pública, preservar el medio ambiente y mantener limpias las zonas programadas y atendidas.

GESTIONAMOS DE MANERA INTEGRAL EL AGUA Y LOS RESIDUOS SÓLIDOS



Agua en embalses	Capacidad útil	Inventario 2015	Inventario 2016	Millones de m³
Neusa (CAR)	117,0	78,1	85,8	
Sisga (CAR)	90,1	71,5	51,5	
Tominé (Energía)	658,0	299,3	205,0	
Total Agregado Norte	865	448,9	342,2	
Tunjos	1,0	0,0	0,0	
Chisacá	6,6	6,6	6,6	
Regadera	3,6	3,1	3,6	
Total Agregado Sur	11,2	9,7	10,2	
Chuza	220,0	136,7	189,9	
San Rafael	67,6	60,6	55,8	
Total Sistema Chingaza	288	197,3	245,6	
Volumen Total	1.163,9	655,9	598,1	

Plantas de tratamiento	Capacidad instalada (m³/s)	2015	2016
Planta Wiesner	14,0	10,15	9,99
Planta Tibitoc	12,0	5,01	4,79
Planta el Dorado	1,6	0,41	0,43
Planta Yomasa	0,025	0,01	0,01
Planta Vitelma	1,40	0,00	0,00
Planta La Laguna	0,45	0,00	0,00
Aguas Claras		0,0000	0,0044
Total	29,48	15,59	15,24

Redes	Capacidad instalada (km)		
	2014	2015	2016
Redes matrices de acueducto	688	741	792
Redes distribución acueducto	8.102	8.109	8.072
Redes de alcantarillado sanitario y pluvial*	10.170	10.178	10.410
Total	18.961	19.027	19.274

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

“

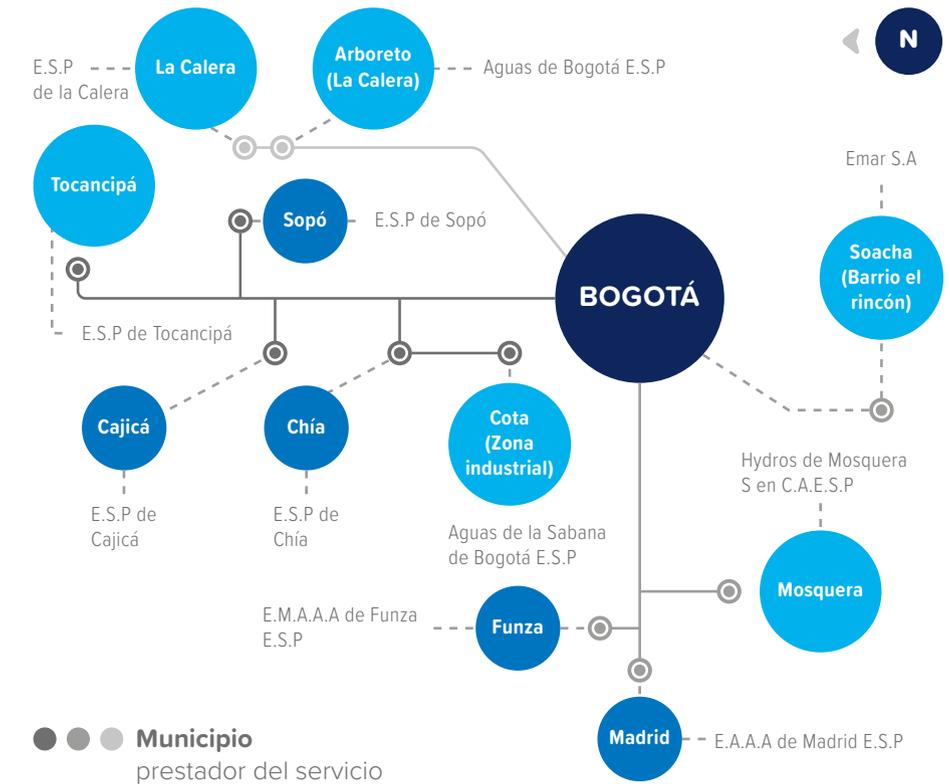
En el acueducto las tareas se visten de responsabilidad, por eso llegamos más lejos, por eso somos la primera empresa en el corazón de los bogotanos.



ZONAS DONDE PRESTAMOS NUESTROS SERVICIOS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP está ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. en la Av. Calle 24 No. 37 – 15.

Atiende, con sus servicios, al Distrito Capital y municipios aledaños como Soacha y Gachancipá. Adicionalmente, suministra agua al territorio en los municipios de Tocancipá, La Calera, Sopó, Cajicá, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, zona industrial de Cota y otras empresas como Aquápolis, Coopjardin y Emar.



NUESTROS USUARIOS

A diciembre de 2016 atendimos directamente a 2.143.593 suscriptores en el servicio de acueducto y 2.086.423 en alcantarillado sanitario.

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2016								
Clases de Uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	139.570	116.613	120.114	107.807	19.441	8.806	15	0
Estrato 2	636.573	608.783	594.442	583.415	40.492	25.368	1.635	0
Estrato 3	716.487	714.736	632.541	631.799	83.942	82.937	4	0
Estrato 4	276.834	276.649	276.834	276.649	0	0	0	0
Estrato 5	91.591	90.372	91.591	90.372	0	0	0	0
Estrato 6	74.988	74.402	74.988	74.402	0	0	0	0
Residencial	1.936.043	1.881.555	1.790.510	1.764.444	143.875	117.111	1.654	0
Multiusuario	64.656	63.304	62.387	61.640	2.133	1.664	136	0
Industrial	7.553	7.463	7.374	7.311	177	151	1	1
Comercial	130.612	129.452	128.043	127.307	2.477	2.145	89	0
Oficial	3.649	3.583	3.545	3.494	104	89	0	0
Especial	1.080	1.066	1.068	1.054	12	12	0	0
No residencial	207.550	204.868	202.417	200.806	4.903	4.061	226	1
Total	2.143.593	2.086.423	1.992.927	1.965.250	148.778	121.172	1.880	1

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos



NACIMOS HACER
129 AÑOS
 y hoy, llevamos
BIENESTAR
 y
CALIDAD DE VIDA
 a más de
10 MILLONES
DE USUARIOS
 en Bogotá y en 11
 municipios de
 Cundinamarca.

Consumo 2016 (Millones m ³)				
Clases de Uso	Total	Bogotá	Soacha	Gachancipá
Estrato 1	16,79	14,38	2,41	0,00
Estrato 2	74,32	69,89	4,27	0,15
Estrato 3	69,74	64,83	4,91	0,00
Estrato 4	28,45	28,45	0,00	0,00
Estrato 5	10,17	10,17	0,00	0,00
Estrato 6	9,54	9,54	0,00	0,00
Residencial	209,02	197,26	11,60	0,15
Multiusuario	11,69	11,30	0,37	0,02
Industrial	12,74	12,52	0,21	0,00
Comercial	27,12	26,66	0,44	0,01
Oficial	10,82	10,73	0,09	0,00
Especial	3,14	3,12	0,01	0,00
No residencial	65,50	64,33	1,14	0,03
Total Resid y NR	274,52	261,59	12,73	0,18
Municipios	30,40			
Carrotanques	0,41			
Total	305,34	261,59	12,73	0,18

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos



ENTORNO SOCIAL

*Generando bienestar para
la gente*

PROMOVEMOS LAS BUENAS PRÁCTICAS

SELLO AZUL

“

La iniciativa Sello Azul reconoce a las empresas del sector industrial y comercial que desarrollen o promuevan buenas prácticas en el uso eficiente y ahorro del agua,

en el buen manejo de residuos sólidos, una adecuada cultura socio-ambiental para fomentar vínculos entre el sector público y privado, generando lazos de confianza y transferencia de conocimiento y alcanzar la visión compartida de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Fase I: 20 Empresas

1. Casa Lucker – Planta La Joya
2. Centro Comercial Centro Mayor
3. Fábrica de Chocolates Triunfo
4. Industria Colombia de Café – Colcafé S.A.S.
5. Procesadora de Carnes Nueva Colombo Alemana Ltda.
6. Ecocaimán S.A.S.
7. Industria Salsamentaria El Bohemio Ltda.
8. Industrias de restaurantes casuales: Hamburguesas El Corral Gourmet
9. Industrias de restaurantes casuales: Hamburguesas El Corral Original
10. Equimark Ltda.
11. Escobar Y Martínez S.A. - E&M
12. Gran Estación Centro Comercial
13. Industria colombiana de carne S.A
14. KOYOMAD S.A
15. Restcafé S.A.S. - OMA
16. Pescadero Benjamín Bohórquez Ltda.
17. Pollo Fiesta S.A
18. Procesadora de Materias Primas - PMP S.A
19. Stap Ltda.
20. Comestibles Ricos S.A. - Super Ricas

“

Humedal Jaboque



Fase II: 40 Empresas

1. Archie's. Gastronomía italiana en Colombia S.A.S. – Calle 93
2. Arcos Dorados Colombia (McDonald's 127)
3. Bogotá Beer Company S.A. – Calle 93
4. Calima Centro Comercial
5. Carvajal Soluciones de Comunicación
6. Centro Comercial Americas Outlet Factory
7. Cerescos S.A.S. – Planta de fabricación
8. Cerescos S.A.S. 2 – Planta de acondicionamiento
9. Encajes S.A.
10. Faber-Castell Tecnacril
11. Grupo Toca Tus Sentidos S.A.S. - Roxanne
12. HOMECENTER Av. 68 sur
13. HOMECENTER Calima
14. HOMECENTER Calle 170
15. HOMECENTER Calle 80
16. HOMECENTER Cedritos
17. HOMECENTER Dorado
18. HOMECENTER Suba Plaza Imperial
19. HOMECENTER Tintal
20. Hospital Pablo VI
21. Inverleoka S.A. - Luna
22. Inverleoka S.A. - Piazza Luna
23. Inversiones Coarali S.A.
24. Katkas S.A.S. - Watakushi
25. Kellogg de Colombia
26. Laboratorios Smart
27. Meals de Colombia
28. Ordóñez Uberlandia S.A.S (Del Rodeo Hamburguesas)
29. Ordóñez Uberlandia planta 1 y 2
30. Ordóñez Uberlandia S.A.S. - Autopista Norte
31. Ordóñez Uberlandia S.A.S. - Carrera 30
32. Ordóñez Uberlandia S.A.S. - Ciudad Jardín Norte
33. Ordóñez Uberlandia S.A.S. - La Castellana
34. Paleb SAS - Patos al Agua
35. Pelikan Colombia S.A.S.
36. Pesquera Jaramillo
37. Pollo Andino
38. Pre Flex
39. Procafé Col. – Juan Valdez Calle 93
40. Sherleg

El reconocimiento de “Sello Azul” se realiza a través de:

1. Sensibilización y motivación de las empresas para la suscripción voluntaria de compromisos.
2. Elaboración y actualización de las fichas técnicas con tres componentes que son evaluados por la Empresa:
 - a. **Uso eficiente y ahorro del agua:**
 - Fuente de abastecimiento.
 - Consumo y manejo de agua en las fases del proceso productivo.
 - Balance de agua en las fases del proceso productivo.
 - Consumo de agua.
 - Caracterización de las unidades de medición instaladas en las fases del proceso productivo.
 - b. **Vertimientos y manejo de residuos:**
 - Número de vertimientos.
 - Caudal.
 - Análisis de calidad del agua.
 - Sistemas de tratamiento de aguas residuales.
 - Caracterización de fuentes receptoras.
 - Implementación de aguas lluvias o re-uso de agua.
 - c. **Gestión y cultura socio-ambiental:**
 - Campañas de educación y sensibilización en torno al uso y conservación del recurso hídrico.
 - Implementación de buenas prácticas de operación (BPO) y producción más limpia (PML).
 - Jornadas ambientales.
3. Concertación de planes sostenibles sobre el uso eficiente y ahorro del agua, vertimiento y manejo de residuos y gestión socio-ambiental que no estén cubiertos en la ficha técnica que son firmados a través de un pacto simbólico entre la EAB - ESP y la empresa a certificar.
4. Seguimiento y retroalimentación para el cumplimiento de planes de sostenibilidad, a través de visitas de seguimiento a las 20 empresas ya vinculadas en la Fase I y a las 40 empresas nuevas convocadas para ser parte de este programa en la Fase II.
5. Reconocimiento a las mejores prácticas empresariales.

- Implementación de equipos y aparatos de bajo consumo.
- Implementación del uso eficiente y ahorro del agua para reducir riesgos por calidad, competitividad y amenazas del recurso hídrico.

“

Bajo estos cielos
está la mejor
gente del mundo.
Sobre esta tierra
está un equipo,
el de la EAB-
ESP. Incansable,
permanente,
oportuno, luchador.



LOGROS

Visitas a las 20 empresas vinculadas durante 2015 para seguimiento y retroalimentación de cumplimiento de planes de sostenibilidad sobre el uso eficiente y ahorro del agua, vertimiento y manejo de residuos y gestión socio-ambiental.

- 1. Casa Lucker – Planta La Joya:** El área de mantenimiento ha implementado, en línea, registros del mantenimiento de las máquinas y de todos los sistemas de la planta, incluida la PTAR. Se reúsa el agua resultante de la producción de lava lozas más claros para la producción de referencias más oscuras, y las corridas de productos se hacen secuencialmente (empezando por limpiadores, suavizantes y limpiadores con cera), y se ha implementado toda la gestión socio-ambiental (concientización, sensibilización y salidas pedagógicas con los empleados y sus familias).
- 2. Centro Comercial Centro Mayor:** Se ha dado cumplimiento en un 90% al plan de sostenibilidad, al evidenciar mejoras en el sistema de tratamiento, pues se clausuró una de las plantas (la del

polish car) que estaba generando parámetros contaminantes (mercurio); se combinaron 2 plantas de tratamiento y se está realizando tratamiento biológico en las 5 PTAR actuales.

- 3. Fábrica de Chocolates Triunfo:** Implementación de técnicas para ahorro del recurso hídrico, estandarización de los consumos de agua, ajuste de la PTAR para dar cumplimiento a la norma de vertimientos, y concientización del cuidado en el recurso hacia los empleados.
- 4. Industria Colombiana de Café – Colcafé S.A.S.:** Se ha dado cumplimiento en un 95% al plan de sostenibilidad gracias a la recolección de las aguas de lavado de café y de la torre de enfriamiento que, posterior al tratamiento, son reusadas en los sanitarios. Adicionalmente, se tiene el seguimiento al consumo de agua, se instalaron 13 medidores distribuidos por proceso industrial.
- 5. Procesadora de Carnes Nueva Colombo Alemana Ltda.:** Se aumentó la frecuencia de mantenimiento a las trampas de grasas y cajas de

inspección, se han implementado tecnologías de bajo consumo en sanitarios, lavamanos, orinales dispuestos en la empresa para uso de operarios y administrativos, y se estandarizó el consumo de agua en el proceso productivo.

6. Ecocaiman S.A.S.: La Secretaría Distrital de Ambiente emitió la resolución No. 01937 de 2016, mediante la cual otorga permiso de vertimientos por 5 años, se ha evidenciado disminución en los volúmenes de residuos, se han establecido indicadores de consumo de agua para todos los procesos y, actualmente, se cuenta con requisición de agua necesaria por proceso; asimismo se han estandarizado los porcentajes de reducción de consumo de agua por proceso.

7. Industria Salsamentaria El Bohemio LTDA.: Se aumentó la frecuencia de mantenimiento a las trampas de grasas y cajas de inspección y se usa agua lluvia para la limpieza de la planta.

8. Industrias de Restaurantes Casuales: Hamburguesas El Corral Gourmet: Registros diarios de generación de residuos, generando el aforo de los mismos; cambio a detergentes biodegradables unificados para todos los procesos de limpieza, cuenta con las fichas

técnicas, dosificaciones y capacitaciones al personal del punto de venta. Montaje de ahorradores y técnicas de ahorro, con la ayuda de sensibilizaciones y capacitaciones dirigidas al personal, se evidencian ahorros mensuales que han sido registrados en los indicadores de gestión de pérdidas.

9. Industrias de Restaurantes Casuales:

Hamburguesas El Corral Original: Se ha dado cumplimiento en un 90% al plan de sostenibilidad. El plan de gestión de residuos se está elaborando y contempla estrategias de separación y disposición por parte de los clientes. Actualmente, se han modificado todos los aparatos sanitarios y lavamanos a ahorradores; en cuanto a reuso de agua se está estableciendo el agua de lavado de verduras para la limpieza de pisos.

10. Equimark Ltda: Se ha implementado el Plan de Gestión Integrada de Residuos que cuenta con separación de residuos en la fuente y con la contratación de los gestores de residuos así como el convenio con los proveedores para el retiro de envases. Los procesos que realiza Equimark no involucran el uso de agua y, en caso de emergencias, se implementa el kit ambiental de derrames.

11. Escobar y Martínez S.A. - E&M: Se ha dado un cumplimiento del 100% del plan de sostenibilidad. Se encuentra en ejecución el programa de actividades de mantenimiento de patio y optimización de trampas de grasa, el programa de detección de fugas y la captación de aguas lluvias para recircular a la torre de enfriamiento. La empresa no genera vertimientos industriales a la red de alcantarillado.

12. Gran Estación Centro Comercial: Se ha dado cumplimiento al plan de sostenibilidad, cuenta con grifería y sanitarios electrónicos y usa aguas lluvias para la recarga en sanitarios; hacen la distribución de los residuos reciclables para luego ser distribuidas a terceras empresas, y los residuos orgánicos son entregados para compostaje.

13. Industria Colombiana de Carne S.A.: Se han implementado técnicas para ahorro y uso eficiente del recurso hídrico, se ha potencializado la concientización del cuidado en el recurso hacia los empleados. Se instalaron rejillas en los cárcamos existentes de la planta de producción y se han dado las capacitaciones y sensibilizaciones necesarias con el personal para el cuidado del recurso hídrico.

14. KOYOMAD S.A.: Se ha dado continuidad a los programas de residuos sólidos y líquidos, se inició

el cálculo de huella hídrica y se han implementado acciones de reuso de agua sedimentada en lavado de tanque de agua potable.

15. Restcafé S.A.S. - OMA: Se ha ejecutado en un 100% las actividades de mantenimiento de cajas de inspección internas y externas, se ha establecido un protocolo de limpieza en seco de las instalaciones y de limpieza en trampas de grasa, así como el uso de detergentes biodegradables, se han implementado los sistemas ahorradores disminuyendo un 20% el indicador de consumo de agua en la planta.

16. Pescadero Benjamín Bohórquez Ltda.: Reúso del agua que se utiliza en la limpieza de verduras para la limpieza de pisos y aseo general, cambio de los sanitarios de los baños por unos más modernos y que ahorran hasta un 50%. Se utilizan en los lavamanos unos sensores con energía renovable que es generada por turbinas. Se ha dado cumplimiento a la normatividad ambiental, de acuerdo con la caracterización de vertimientos realizada.

17. Pollo Fiesta S.A.: Todos los compromisos establecidos en el plan de sostenibilidad se encuentran cumplidos. Actualmente se están

realizando pruebas de laboratorio con tratamiento de ósmosis inversa para determinar la posibilidad de reutilizar las aguas del proceso.

18. Procesadora de Materias Primas - PMP S.A.:

Se ha dado cumplimiento al 100% del plan de sostenibilidad, se han mantenido los indicadores de gestión de consumo de agua lluvia, se han evaluado las metas designadas en cuanto a consumo de agua contra la producción total y se ha llevado control y seguimiento continuo al consumo de agua registrado en los contadores internos de la planta, los cuales también cuentan con control metrológico por parte del área de mantenimiento de la empresa. En cuanto al programa de innovación, se ha implementado por parte de la organización un proceso de recuperación de aguas de purga de la caldera.

19. Stap Ltda.: Se mejoró el funcionamiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales en cuanto a uso de productos químicos más eficientes. Septiclean realiza cátedras y seminarios ambientales, ha ejecutado siembra de vegetación en el cauce del río Bogotá. Actualmente, cuenta con una alianza con empresa vecina para reciclar materiales desechables y darlos a la fundación “La fuerza de las palabras” en Bogotá.

20. Comestibles Ricos S.A. - Super Ricas: La PTAR continua en operación y se ha aprobado el proyecto de ampliación de la misma, se cuenta con tanque de almacenamiento de aguas lluvias que se usan en labores de limpieza en la zona de la PTAR y de los patios. La organización cuenta con registros diarios de consumo por producción y, de acuerdo con ello, también se detectan las posibles pérdidas.

Alianzas estratégicas concertadas con el sector industrial y comercial para aportar a la sostenibilidad ambiental del agua a través del diseño, implementación y evaluación de planes de trabajo que permitan un buen uso del sistema de alcantarillado público mediante buenas prácticas en el control de los vertimientos, conexiones erradas y uso y ahorro eficiente del agua.

Acuerdos empresariales para implementar proyectos participativos de sostenibilidad de quebradas y de apropiación social en predios adquiridos por la Empresa.

Contribución al saneamiento del río Bogotá por la puesta en marcha de buenas prácticas en el manejo de vertimientos y uso y ahorro eficiente del agua.

“

Hemos asumido un compromiso muy serio con la descontaminación de nuestros ríos, el tanque de retención de aguas residuales del Río Tunjuelo es un ejemplo, un orgullo y un reto.



COMUNICAMOS EL DESEMPEÑO A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

NO INUNDES DE BASURA LA CIUDAD

Uno de los principales inconvenientes, cuando llegan las lluvias, es el taponamiento de las redes de drenaje de la ciudad afectadas por basuras que arrojan los ciudadanos y que generan encharcamientos en vías y –en casos más graves– inundaciones.

Para promover, entre los distintos grupos de interés, el buen uso del alcantarillado y del manejo de basura y la toma de conciencia por parte de los usuarios sobre la buena disposición de los residuos se pueden prevenir emergencias. Por eso se ejecutó la campaña “No inundes de basura la ciudad” acompañada de la reflexión: debajo de las inundaciones en Bogotá están los desechos que arrojan a sus alcantarillas.



En el 2016

995.964

personas
visitaron la
página web de
la Empresa

CADA GOTA CUENTA

Desde 2016 empezó la aplicación, en todo el país, de la resolución 750 de la Comisión de Regulación de Agua Potable - CRA que modificó el rango del consumo básico de agua potable de 20 a 17 metros cúbicos en ciudades de clima frío. Esta medida del ente regulador busca fortalecer, entre los ciudadanos, el uso racional y eficiente del agua.

La misma resolución de la CRA estableció que, para el caso de ciudades como Bogotá, el consumo básico deberá disminuirse progresivamente hasta alcanzar los 11 metros cúbicos mensuales en el año 2018.

El consumo básico satisface las necesidades esenciales de una familia en uso de agua; está subsidiado hasta los 20 metros cúbicos mensuales en los estratos 1, 2 y 3. Bogotá empezó a aplicar la mencionada resolución y ejecutó una campaña pedagógica entre los más de dos millones de usuarios de la Empresa, para que evitar el derroche de agua.



BUEN USO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Pensando en lograr un uso efectivo y eficiente del sistema de alcantarillado, se desarrollan actividades pedagógicas con la comunidad en las que conocen la importancia de cuidar el alcantarillado contribuyendo a

disminuir las emergencias durante el invierno. De igual forma, la Empresa realiza el plan preventivo de invierno a través de la limpieza e inspección de sumideros y redes de alcantarillado sanitario y pluvial.

¡Reducir, reutilizar y reciclar es la fórmula para mejorar!

SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, cuenta con el procedimiento M4CE0403P Encuestas de Satisfacción que establece la metodología para la elaboración y análisis de encuestas de percepción aplicadas en los procesos, para medir la satisfacción de los servicios y, así, determinar oportunidades de mejora y adelantar las acciones respectivas que se requieran.

Para la medición del proceso de atención al cliente en el período 2014-2016, la Empresa cuenta con dos tipos de mediciones: la encuesta de satisfacción a los grupos de interés realizada por el Centro Nacional de Consultoría en el 2014 y la encuesta de satisfacción que se realiza a los usuarios del call center.

La encuesta de satisfacción del call center mide la calidad de las respuestas de los asesores en la línea 116, mediante la pregunta ¿La calidad de la atención del asesor fue satisfactoria?

Las siguientes actividades están orientadas a mejorar el clima laboral y la calidad de atención en el contact center de la Empresa:

1. Talleres de servicio al cliente y actitud de servicio para la operación donde, con dinámicas, historias de servicio y videos, se ilustran las recomendaciones para el manejo de clientes difíciles y atención al cliente. Esta actividad se realiza junto con el área de calidad y formación de la línea 116.
2. Charla a los funcionarios sobre sus derechos y sus deberes para atención de PQRs, impartida por el área de investigaciones disciplinarias.
3. Visitas a la planta de tratamiento Vitelma y caminatas ecológicas al sendero El Delirio para conocer las instalaciones de la Empresa, generar un espacio de esparcimiento y conexión grupal.
4. Plan de acción para mejorar el entorno laboral

denominado “*Los juegos del hambre*” cuyo propósito es promover el trabajo en equipo con el desarrollo de habilidades y destrezas a través de actividades lúdicas, motivando la mejor disposición en la atención de los usuarios.

5. Incentivo al grupo de trabajo que obtenga los mejores indicadores en evaluación de conocimientos, adherencia, evaluación de calidad y tiempo promedio de conversación, así, se promueve la eficiencia y eficacia en la atención del usuario.
6. Capacitaciones a toda la operación, con apoyo del personal en terreno de las zonas, para afianzar los conocimientos empleando la visualización práctica de los requerimientos, enfocados en temas comerciales de mantenimientos de redes y acometidas, reparación de daños en acometida, pruebas de geofonía, cambios de medidor, infiltraciones, escapes en cajilla, etc.

7. “*Capacitarte*”: charlas de los asesores, a todo el personal del call center, donde comparten las buenas prácticas para el desarrollo de habilidades y conocimientos que permitan el mejoramiento continuo de la atención al cliente. Entre las charlas se encuentran: actitud de servicio, ortografía, redacción y vocabulario.

8. Outbund: desde el call center contactan al usuario que responde “NO” la primera pregunta de la encuesta de satisfacción. Esta actividad se realiza desde octubre de 2016.

En el call center se realiza, permanentemente, el proceso de realimentación y refuerzo en calidad de servicio y conceptos operativos - comerciales en los eventos en los cuales se reporte por parte del área de calidad de la línea 116 hallazgos a nivel de Errores críticos o No críticos; estas realimentaciones o refuerzos se pueden presentar de manera individual o grupal, esto dependiente del impacto del hallazgo.

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Del universo total de PQR del 2016 se observa que el mayor porcentaje son las de tipología “*Revisiones Internas*”. En cuanto al tiempo promedio de atención de una PQR en la Empresa, en 2015 fue de 4,3 días y, en 2016, de 5 días.

El principal motivo de las PQR son reclamos por facturación y sobre el particular, se propone:

- Exigir la revisión interna (Artículo 149) con la Norma Técnica de la Empresa para todo tipo de ajuste, así, disminuirán considerablemente las resoluciones de la SSPD en contra de la Empresa.
- Controlar los cobros inoportunos (Artículo 150) lo que ayudará a recuperar una suma considerable a favor de la Empresa.
- Controlar la no medición del consumo (Artículo 146): todo predio con medidor debe ser leído periódicamente, esto es una falla en el ruteo de los ciclos para lectura.
- Evitar los errores de lectura y cruces de pluma anticipando los números de los medidores a leer y las características de los predios.
- Implementar controles de monitoreo de lectura por parte de los supervisores en terreno, puede ser un porcentaje aleatorio de lecturas a verificar.



92.70%

Satisfacción usuarios

41.118

Reclamos: Revisiones internas

830

Quejas: Contra la actuación de un funcionario

INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

ACCESO A INFORMACIÓN PARA TODO TIPO DE CLIENTES/USUARIOS

En atención a la ley 1712 de 2015 “*Ley de transparencia y acceso a la información pública*”, la EAB-ESP cuenta con un link en la página web de consulta de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública.

ACCESO A PRODUCTOS/SERVICIOS E INSTALACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

La EAB-ESP cuenta con el Manual de Servicio al Ciudadano, que en su capítulo 2.9 establece el “*Protocolo de atención de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, lactantes y adultos mayores*”

“

Garantizamos
nuestro servicio
para ofrecer todas
las posibilidades
que ofrece la
sociedad



Las personas en condición de discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Los objetivos de este protocolo son:

- Prestar un servicio de atención al público de calidad a los usuarios en condición de discapacidad mujeres en estado de embarazo lactante, adultos mayores, sin la observancia de sexo, raza o condición que acuden diariamente a los puntos de atención habilitados por la EAB - ESP.
- Construir conductas apropiadas, para eliminar palabras, frases, preconcepciones, estigmas que impiden el acceso en condiciones de igualdad de

las personas en condición de discapacidad a las posibilidades que ofrece la sociedad.

- Sensibilizar, promover la tolerancia, el respeto hacia todo género humano sin la observancia de sexo, raza o condición.
- Mejorar los canales de información a la consulta al conocimiento y, en general, el desarrollo de condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas en condición de discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación alternativo.

Este protocolo aplica para todo el personal ubicado en los puntos de atención que comprenden los Cades y Supercades quienes prestan atención presencial con funcionarios (administrativos, coordinador, personal operativo de terreno, personal de vigilancia técnico y asesor).

INFORMAMOS NUESTRA GESTIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP cuenta con diferentes mecanismos de retroalimentación con los grupos de interés, mediante los cuales se identifican inquietudes, necesidades y expectativas:



PÁGINA WEB

Para efectos de participación de los grupos de interés en la construcción de documentos institucionales que inciden en la gestión de la Empresa, se dispone de un link en la página web para recibir sugerencias y opiniones de las partes interesadas.



WEB CHAT

En la página web se encuentra el chat de la Empresa, donde los usuarios tienen contacto directo con nuestros operadores de contact center para aclarar inquietudes sobre la prestación de los servicios de la Empresa. En el 2016, se tuvieron 74.648 registros en el chat.



E-MAIL, CARTA Y FAX

Estos medios son utilizados para responder a cualquier inquietud de los grupos de interés.



LLAMADA

La línea 116 (Call Center) es la línea de atención al usuario para dar respuesta a PQR y receptionar la percepción del cliente.



OTROS

Buzón de sugerencias: Ubicado en los puntos de atención, para conocer inquietudes, sugerencias y comentarios con respecto a la prestación del servicio.



Defensor al ciudadano: Su función es prevenir, atender y corregir posibles controversias en las relaciones de la ciudadanía con la Empresa, en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, cuando los canales regulares no hayan sido efectivos en primera instancia.



Comités de veeduría ciudadana: De acuerdo con el manual de manejo de impacto ambiental y urbano NS-038, se realizan comités de veeduría ciudadana en los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la Empresa.



Comités de desarrollo y control social - Vocales de control: Espacios para socialización y discusión de temas relevantes para los miembros de los vocales de control.

“

Cuando se ha entregado toda una vida a servirte a los demás se hace empresa, se hace ciudad.



BENEFICIOS A NUESTRA CADENA DE VALOR

CUIDAMOS EL PÁRAMO, SEMBRAMOS Y NOS ALIMENTAMOS SANO Y LOCAL

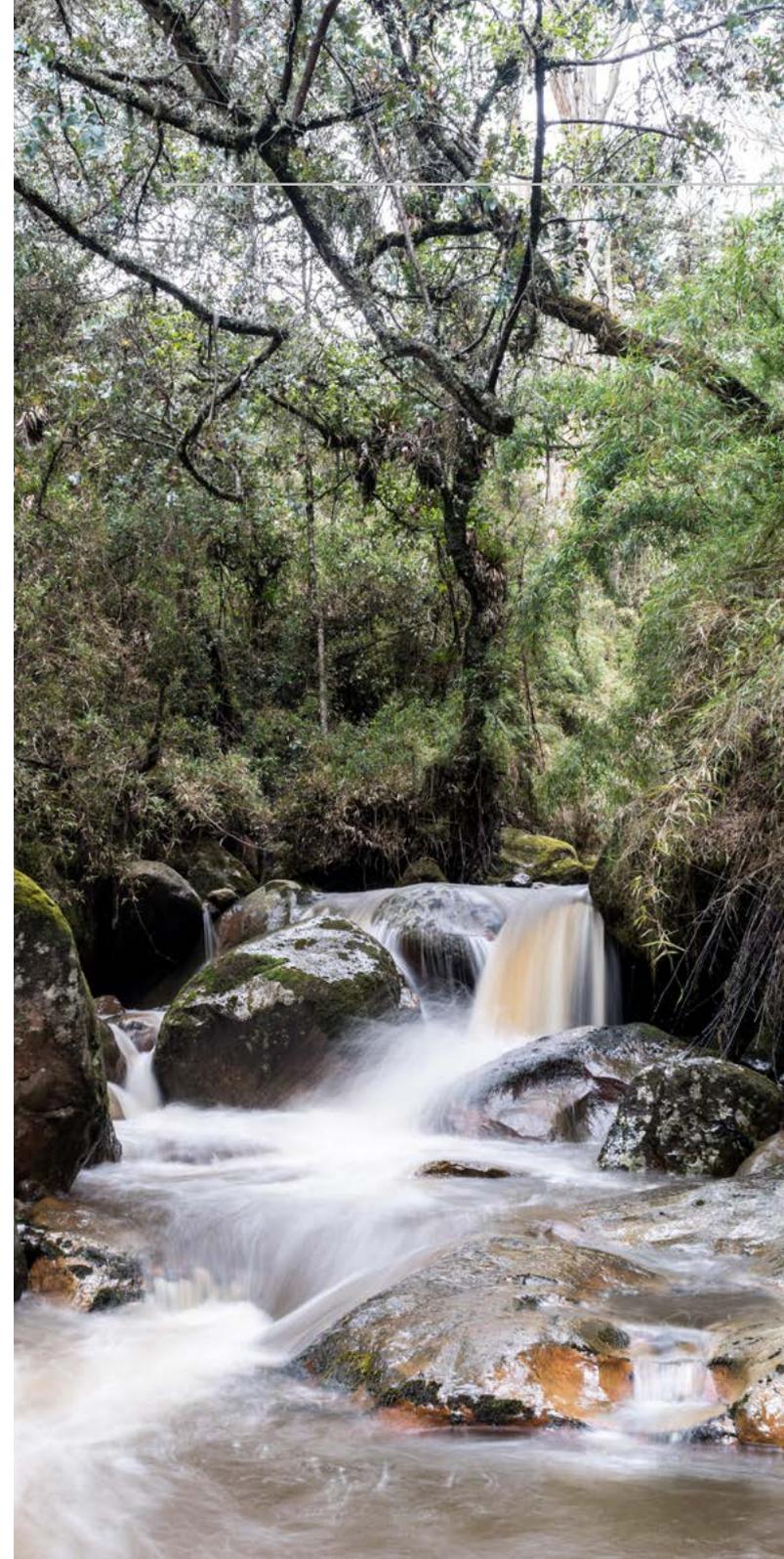
Mejoramiento de los sistemas de producción de familias campesinas para hacerlos más sostenibles, solidarios con la mejora a la calidad de vida de las comunidades en el corredor de los páramos Sumapaz, Chingaza, Guerrero y los cerros orientales, a través de la reconversión productiva y usos sostenibles de los servicios ecosistémicos.

El proyecto Páramos definió un conjunto de estrategias temáticas y territoriales que orientan la ejecución de las acciones contextualizadas las dinámicas del entorno. Una de las estrategias centrales del proyecto es la de reconversión productiva que se fundamenta en la generación de procesos de transformación integral de las actividades productivas, mediante la constitución de sistemas sostenibles de producción que contribuyan a mejorar el buen vivir de la población rural. Para

ello, se recurre al reconocimiento participativo de los factores de sostenibilidad e insostenibilidad y al manejo concertado de estos últimos dentro de los sistemas de producción, apuntando hacia modelos de sostenibilidad ambiental, aceptación social y viabilidad económica en las microcuencas priorizadas.

En el marco de esta estrategia se planteó una propuesta dirigida a desarrollar iniciativas de comercialización, la cual se concibió a partir de la consolidación organizativa de productores y canales locales de comercialización, el fortalecimiento de capacidades que contribuyan a estructurar cadenas de valor, el intercambio de conocimientos y experiencias, el refuerzo logístico de iniciativas locales de comercio alternativo y/o justo y el establecimiento de alianzas entre estas y los productores.

La propuesta de comercialización dirigida a los campesinos que están en un proceso de cuidado del páramo, desarrollando prácticas de manejo de



sus predios en procura de disminuir los impactos de la actividad antrópica sobre los ecosistemas y con la perspectiva de cuidar su territorio, pretende dinamizar un proceso de producción sostenible con alternativas de comercio justo lo cual implica visibilizar a campesinos en este accionar y sensibilizar a los consumidores en una especie de apoyo retributivo, por mantener la sostenibilidad del territorio; en últimas, se trata de producir conservando, conservar produciendo y consumir conservando. De ahí el eslogan de la campaña que se ha desarrollado en este proceso: CUIDAMOS EL PÁRAMO, SEMBRAMOS Y NOS ALIMENTAMOS SANO Y LOCAL.

Un principio fundamental en todo este proceso ha sido la revalorización de mercados y productos locales en el área de influencia del proyecto Páramos; así, ir a visitar a campesinos en sus predios, conocer lo que producen y cómo lo hacen, probar el sabor de las comidas locales, conocer las vías donde transitan diariamente para llevar a los centros de

“

*Las cifras nos
sonríen. Trabajamos
365 días sin
descanso para
lograrlo.*

comercialización los productos; hacer visibles a los campesinos y sus productos en los parques centrales o plazas de mercado de pueblos, consumir un masato con mantecada y queso de hoja, o un envuelto de maíz, o la fruta producida recibida de manos campesinas conllevó a que propios y extraños en los pueblos donde se desarrolló esta dinámica, reconozcan, valoren y se motiven a seguir comprando a quienes producen con tanto esfuerzo y entrega. Igualmente, recibimos de todas las administraciones municipales su respaldo y logramos la valoración y el reconocimiento a la importancia de continuar apoyando estas formas de producir y comercializar: producir sano y consumir en lo local.

Contar con un sello que signifique la certificación del proceso productivo y la calidad de los productos beneficia a productores y consumidores. Tal como está concebido el Sistema de Garantías Participativo ofrece la posibilidad de entablar un relacionamiento distinto entre las partes, basado en principios de solidaridad y confianza.

Lo anterior se resume en las siguientes líneas de acción: Trueque-trueque, guía sano y local, ferias de comercio justo, ruta natural de los alimentos y sello de buenas prácticas.



LOGROS

5 Iniciativas de comercialización fortalecidas con la participación de 43 familias, de las cuales, 38 participan en el sistema de Garantías Participativas que otorga el sello de certificación de calidad a productos en procesos de reconversión.

316

Obras de saneamiento básico en 3 municipios (210 pozos y 106 unidades sanitarias)

1.066

Familias participando en procesos de reconversión productiva

4

Acueductos veredales optimizados

109

Hectáreas en procesos de reconversión productiva

10

Iniciativas de turismo comunitarias apoyadas con los diseños y planes de negocio

2

Acueductos construidos

Fortalecimiento del Centro de Investigación Agropecuaria y Plantulación Vegetal (CIAPV) en el municipio de Fómeque, para el aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos, la investigación y educación ambiental.

SOSTENIBILIDAD

El proyecto Páramos surge de la necesidad de compensación a la región por los servicios ecosistémicos que nos ofrecen los páramos de Guerrero, Chingaza, Sumapaz y cerros orientales, relacionados principalmente con el aprovisionamiento del recurso hídrico a más de 10 millones de personas.

Sin embargo, en estas zonas habitan comunidades rurales que tienen restricciones para el acceso al agua potable y, por ende, a una vida digna.

En este sentido, durante los 4 años de ejecución, el proyecto ha logrado trabajar con las comunidades campesinas de microcuencas priorizadas de acuerdo con la importancia ecosistémica de cada uno de los municipios. A partir de la identificación de sus necesidades, la búsqueda de alternativas que disminuyan los tensionantes ambientales, se promueven alternativas sostenibles de desarrollo desde la planificación predial, la mejora de sistemas productivos (transición hacia agroecología), la restauración ecológica participativa, la educación ambiental, entre otros.

A partir de procesos de trabajo en equipo, reconocimiento histórico del territorio y autoevaluación

de sostenibilidad, se generan capacidades comunitarias para la reapropiación social y herramientas para dar continuidad a los procesos iniciados, así como indicadores para medir el cambio en el tiempo de sus predios y sus microcuencas, así como sus contribuciones al desarrollo integral de sus veredas y municipios. Estas iniciativas, realizadas de manera articulada con actores comunitarios e institucionales, permiten generar continuidad y afianzamiento de estos procesos, generando insumos para el ordenamiento y la planificación ambiental.

Desde el ámbito misional de la Empresa, uno de los principales aportes es trabajar con el entorno de las cuencas abastecedoras y en compensación a las zonas y familias que hacen posible que el agua llegue a Bogotá.

Gracias a la implementación de este proyecto, 1.066 familias campesinas se han beneficiado en el mejoramiento de sus sistemas de producción para hacerlos más sostenibles; las escuelas campesinas agroecológicas han fortalecido a 252 líderes campesinos en el cuidado y conservación de la biodiversidad y en la seguridad y soberanía alimentaria; 43 familias han participado en 5 espacios de comercialización (producción y el consumo local); 10 iniciativas de turismo con diseños y planes de negocios y un plan regional de turismo de naturaleza.

“

Cuidamos el
Páramo.



NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

ACUEDUCTOS VEREDALES COMUNITARIOS

Esta iniciativa contribuye al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP ha intervenido zonas rurales de las localidades de Ciudad Bolívar (Veredas Las Mercedes, Pasquillita, Santa Rosa, Mochuelo Alto, Pasquilla sector Piedra Parada y sector Asocerrito Blanco, Quiba, Mochuelo

Bajo, Pasquilla Centro); de Usme Veredas (Olarte, Destino, las Margaritas, Curubital, Chiguaza, Requilina, Uval, los Soches, la Unión, los Andes, Arrayanes y Corinto Cerro Redondo); y de Sumapaz (veredas Animas, Auras y Nazareth).

Los acueductos rurales son organizaciones comunitarias creadas con el objeto de suministrar agua potable a comunidades rurales que se encuentran ubicadas en las áreas productoras de

recursos hídricos (páramos, bosques alto andinos) del sur de Bogotá y donde la EAB no presta el servicio por normatividad. Estas comunidades tienen un gran desafío, a pesar de tener fuentes de calidad, deben conservar y tratar el agua para el consumo humano y hacer sostenible sus organizaciones. Es así como la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, desarrolla el proyecto de acueductos veredales comunitarios, el cual atiende 9 acueductos de Ciudad Bolívar, 10 de Usme y 1 de Sumapaz; en busca del mejoramiento de la calidad de vida de 24.150 personas aproximadamente y de fortalecer las capacidades de los fontaneros y comunidades de los entornos del agua, realizar transferencia de saberes y buenas prácticas en el manejo hídrico y de los servicios públicos. Así mismo, se implementan procesos de intercambio de saberes y transferencia de conocimiento en torno a la planeación, ordenación, funciones de las directivas, relacionamiento con sus asociados y diseño y ejecución de sus programas de uso eficiente y ahorro del agua.

Igualmente, se adelanta acompañamiento técnico con visitas de campo y transferencia de conocimientos en doble vía entre trabajadores de la Empresa, los responsables directivos y fontaneros de los acueductos veredales; se realiza caracterización de 19 acueductos para la trazabilidad del agua en las

fuentes, tratamiento, tanques y puntos de control, escuelas y viviendas y centros de salud durante un período de 18 meses.

También hay retroalimentación de resultados y talleres de formación en calidad y tratamiento del agua para las comunidades de los acueductos veredales involucrados. Se instalaron tres (3) pilotos con base en energías alternativas y equipos –celdas solares–, bombas ahorradoras de energía, dosificadoras de cloro con dosificación automática para garantizar la desinfección automática donde no hay energía eléctrica en los sistemas de potabilización.

Apoyo tecnológico a través de contratos de comodato para suministrar equipos de campo y determinar la calidad de agua en parámetros in situ (PH, turbiedad, color, cloro residual, conductividad, temperatura) en 10 acueductos veredales de la localidad de Usme, 9 de Ciudad Bolívar y 2 de Sumapaz.

Acompañamiento técnico, tecnológico y social para mejorar el tratamiento del agua suministrada, el manejo tecnológico de los kits y la cultura de medición y registro de la calidad en los sistemas existentes y puntos concertados con la Secretaría de Salud en los acueductos veredales desde 2013. El proceso se fortaleció a través del proyecto aprobado y financiado



“

Proyecto
Acueductos
Veredales
Comunitarios,
Premio a la
Responsabilidad
Social Empresarial
en la categoría
mejor desempeño
social - Andesco.

por Colciencias en marzo de 2013, para consolidar una red tripartita: Empresa, universidades Javeriana y Externado y Retaco “Red Territorial de Acueductos Comunitarios y veredales” que busca construir espacios colaborativos que faciliten la gobernanza del agua en el Distrito Capital, traducidos en acuerdos éticos, gobiernos, Empresa y comunidades en territorios de borde y rurales para la gestión integral del agua y la

biodiversidad, con especial énfasis en la gestión de los bienes comunes y la sostenibilidad hídrica. En el marco del proyecto de la red tripartita se generó el vínculo entre las escuelas, colegios y acueductos veredales para que los grupos ambientales se complementen en el conocimiento de la calidad de agua de sus fuentes de suministro y trabajen en el cuidado del agua con los acueductos veredales (3 escuelas rurales).

LOGROS

- Fortalecimiento técnico, tecnológico y social de 10 acueductos veredales de la localidad de Usme, 9 de Ciudad Bolívar y 2 de Sumapaz con los que se ha construido una red de apropiación social del conocimiento y una gestión colaborativa entre Empresa, comunidades rurales del sur de Bogotá y academia.
- Empoderamiento de los líderes rurales.
- Planes de acción concertados y ejecutados con la comunidad.
- Disminución del IRCA en 20 acueductos veredales fomentando la desinfección del agua suministrada por los acueductos veredales pasando de inviable a medio, bajo y sin riesgo lo que conlleva a mejorar el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) del Distrito pues los acueductos veredales de Usme y Ciudad Bolívar hacen parte del Distrito.
- Implementación del proyecto de Colciencias con los actores rurales para generar apropiación del conocimiento del agua.
- Generar redes de intercambio de saberes entre los acueductos veredales, la empresa, academia, gremios campesinos, colegios, la red de acueductos veredales, entidades distritales para cuidar la sostenibilidad del recurso hídrico en la ciudad-región.
- Articular el conocimiento técnico y social para la implementación de herramientas tecnológicas apropiadas (energías renovables fotovoltaicas y eólicas).
- Implementar tecnologías analíticas in situ para medición de calidad de agua con equipos de campo sencillos pero robustos en algunos acueductos veredales.
- Fomentar la cultura de medición de la calidad del agua con los equipos de campo, logrando consolidar las comunidades de práctica entre fontaneros, expertos, proveedores y la EAB-ESP, pensando en visibilizar el cambio en el relacionamiento con los acueductos, especialmente en lo técnico, social y humano.
- Mejorar la imagen de la EAB-ESP con la comunidad de los acueductos veredales de la localidad de Ciudad Bolívar, Usme y Sumapaz.
- Protección y valor agregado al patrimonio público de la EAB-ESP, junto con la apropiación del entorno por parte de las comunidades, ciudad y región con relación al conocimiento del agua, la biodiversidad y la sostenibilidad del recurso hídrico con las localidades distritales.
- La Empresa es referente de apoyo social, técnico y tecnológico en torno a los procesos de calidad del agua.

SOSTENIBILIDAD

El proyecto se ha fortalecido los beneficiarios dando cumplimiento a la normatividad vigente en la entrega de agua potable, lo cual nos hace sostenibles en la medida que la comunidad paga el servicio y el estado aporta los subsidios establecidos a nivel Nacional y Distrital. Estas 20 Asociaciones han mejorado en un 90% la calidad de sus aguas para consumo humano, lo que implica mejoramiento de la calidad de vida de 24.151 personas aproximadamente. Aún tenemos por atender 13 acueductos de Sumapaz territorio en proceso de paz y 12 identificados del borde urbano rural de Bogotá.





ENTORNO DE MERCADO

*Comprometidos con el
fortalecimiento de la EAB*

NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

ACTIVO

9.072.374 TOTAL

2.264.744 Corriente | 6.807.629 NO Corriente

PASIVO

5.742.649 TOTAL

899.902 Corriente | 4.842.747 NO Corriente

PATRIMONIO

3.329.725 TOTAL

Ingresos Operacionales	1.739.191
Costos de Ventas de servicios	(817.550)
Margen bruto	921.642
Gastos de administración y operación	(99.980)
Gastos de deterioro, depreciaciones, agotamiento, amortizaciones y provisiones	(37.853)
Gastos por beneficios a empleados	(60.964)
Otros ingresos	126.447
Otros gastos	(445.548)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta y CREE	403.744
Impuesto a la renta y CREE - Corriente	(108.374)
Impuesto a la renta y CREE - Diferido	(72.824)
Resultado del ejercicio	222.546
Otros resultados Integrales	(374.458)
Total resultado Integral	(151.911)

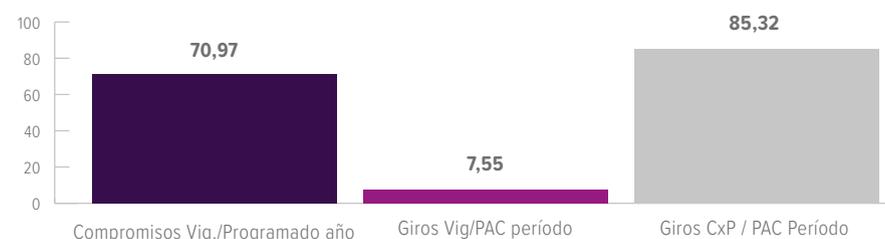
Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

Millones de pesos – A 31 de diciembre de 2016

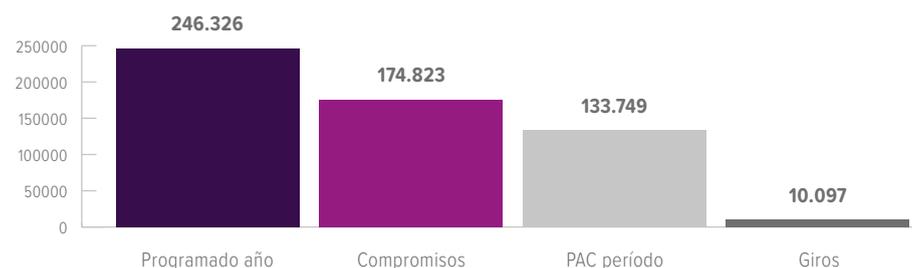
EJECUCIÓN DE INVERSIONES

La ejecución de inversiones con recursos de la vigencia registran a nivel de compromisos un 70.97% de realización en relación a lo programado en el año y 7.55% en relación al PAC (Plan Anualizado de Caja) del periodo. La ejecución con cuentas por cobrar en relación al PAC del periodo presenta un avance de 85.32%. A continuación se presenta los niveles de ejecución porcentual y en millones de pesos tanto de recursos de la vigencia como de cuentas por pagar.

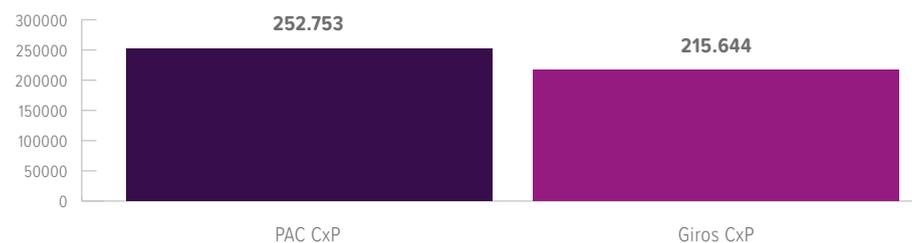
NIVELES DE EJECUCIÓN EN INVERSIONES (%)



EJECUCIÓN INVERSIÓN CON RECURSOS DE VIGENCIA*



NIVELES DE EJECUCIÓN EN INVERSIONES*



*Cifras a diciembre de 2016, expresadas en millones de pesos

Fuente: Tablero de Control Corporativo

ESCALA SALARIAL DE NUESTROS TRABAJADORES

A continuación se presenta la tabla de asignación salarial por nivel 2016 de la EAB ESP:

NIVELES	2016
2	\$ 10.370.838
4	\$ 10.144.799
6	\$ 9.471.311
6ª	\$ 9.371.390
8	\$ 7.907.867
20	\$ 5.726.770
21	\$ 4.540.790
22	\$ 3.876.330
30	\$ 3.544.040
31	\$ 2.746.650
32	\$ 2.436.570
40	\$ 2.008.470
41	\$ 1.807.670
42	\$ 1.606.820
50	\$ 1.365.790
51	\$ 1.229.230
52	\$ 1.092.660
70	\$ 689.455
71	\$ 517.088
72	\$ 344.722

Fuente: Dirección Gestión De Compensaciones

CALIFICACIÓN AAA PARA LA EAB

La firma Fitch Ratings dejó la calificación a escala nacional y a largo plazo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aseo de Bogotá S.A. E.S.P. (EAB) en AAA. La perspectiva es estable.

FACTORES CLAVE DE LAS CALIFICACIONES OPERACIÓN SÓLIDA

Operación sólida: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aseo de Bogotá S.A. E.S.P. (EAB) tiene una operación robusta. Presenta índices de cobertura de 99%, continuidad de 99% en la prestación de servicios y un nivel de pérdidas de agua bajo respecto a la magnitud de su mercado.

Mejora en flujos operativos: A los últimos 12 meses (UDM) terminados en septiembre de 2016, los ingresos operativos de EAB fueron de COP 1,7 billones para un crecimiento de 6,4%, gracias a la indexación de tarifas por inflación y al crecimiento orgánico de la ciudad. Lo anterior le permitió generar un EBITDA de COP 707.175 millones para un margen EBITDA de 40,0%.

(COP MILLONES)	30 SEP/16	31 DIC/15
Ventas	1.766.015	1.729.897
EBITDA	707.175	648.623
Margen de EBITDA (%)	40.0	37.5
Flujo Generado por las Operaciones (FGO)	446.208	593.845
Flujo de Caja Libre	(102.805)	44.832
Efectivo de Inversiones Corrientes	498.786	1.077.790
Deuda Total Ajustada	377.259	384.579
Deuda Total Ajustada / EBITDAR (x)	0.5	0.6
Deuda total ajustada / FGO (x)	0.7	0.8
EBITDA / Intereses Pagos (x)	3.5	24.2

UDM: Últimos doce meses
x: veces

Fuente: EAB

“

¿Se puede ver la rentabilidad desde otro punto de vista? Si. En el acueducto sabemos que cuando nuestra empresa crece, Bogotá gana.

Amortización de deuda y liquidez

AI 30 SEP DE 2016	(COP MILLONES)
Corriente	55.039
Dos años	71.447
Tres años	81.447
Cuatro años	101.447
Cinco años	31.447
Después de cinco años	36.432
Flujo de caja operativo	316.240
Caja	498.786

Fuente: EAB

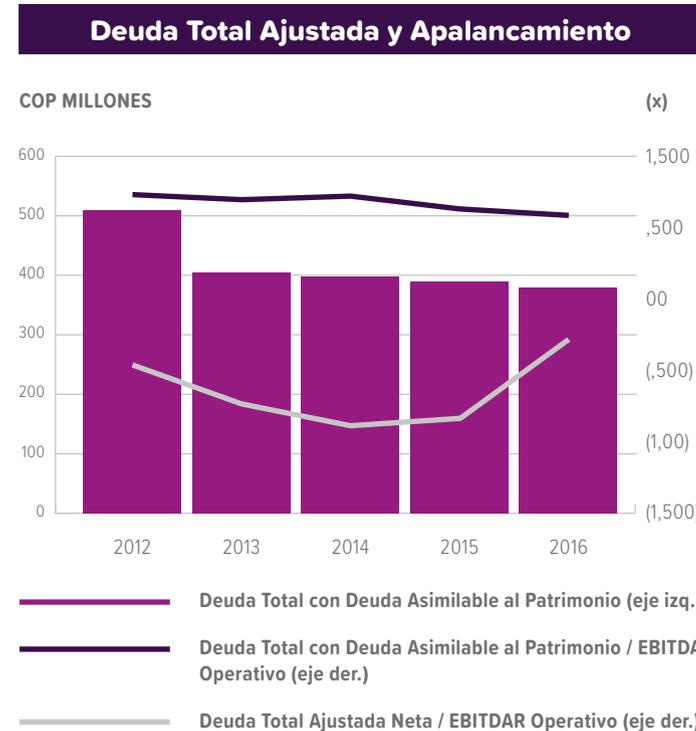
Expectativa de flujo de caja libre negativo: Con la definición de la estructura tarifaria nueva y el cambio administrativo, la compañía ha diseñado un plan de inversiones ambicioso para el período 2016 a 2025 por COP 6,3 billones. La Empresa espera ejecutar la mayor parte de su plan de inversiones durante los primeros 5 años de dicho período. Fitch Ratings espera que, durante el período de inversión, la generación de flujo de caja libre (FCL) sea negativa y que el mismo sea financiado con caja acumulada, generación operativa interna y contratación de deuda adicional.



Endeudamiento Prospectivo Incrementa: Fitch espera un incremento en el apalancamiento, producto de la contratación de deuda para la financiación del plan de inversiones, y no anticipa un impacto al perfil de crédito de la compañía. Prevé que, en los siguientes años, durante el ciclo de inversión, los niveles de apalancamiento medidos como deuda ajustada a EBITDAR, lleguen a niveles de entre 3,5 veces (x) y 4,0x, dependiendo de la definición de la estructura de deuda. Una vez que culmine el período de inversión, la agencia contempla un proceso de desapalancamiento, cuya rapidez estará ligada a la definición de los perfiles de deuda de nuevo.

LIQUIDEZ Y ESTRUCTURA DE CAPITAL

EAB presenta una posición de liquidez sólida respaldada por su caja disponible, flujos operativos y un nivel bajo de apalancamiento. En 2015, la Empresa realizó la capitalización de su caja acumulada que fortaleció su patrimonio en COP1,1 billones y su disponibilidad para realizar inversiones en los próximos años. A septiembre de 2016, la compañía contaba con caja y valores líquidos por COP1,1 billones, lo que cubre ampliamente los vencimientos de deuda de corto plazo por COP12.933 millones. La deuda, relativamente baja para su generación



Fuente: EAB

operativa, cuenta con plazos amplios de vencimiento distribuidos en el tiempo. Asimismo, la posición de liquidez está respaldada por cupos de créditos aprobados por COP300.000 millones con bancos nacionales y su probado acceso al mercado de capitales local.

“

Promovemos la gestión eficiente y transparente de los recursos para lograr la sostenibilidad financiera.

La cartera comercial presenta un comportamiento sano y estable. A diciembre de 2015, la cartera total ascendía a COP 491.673 millones, 7,8% superior a la registrada a diciembre de 2014, atado al incremento de ingresos y aumentado por la cartera estimada por barrios periféricos. En materia de déficit de subsidios y contribuciones, el mínimo vital la cartera es por COP 60.960 millones, monto transferido oportunamente por el Distrito. La compañía tiene cuentas por cobrar a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos por el servicio de aseo por COP 72.169 millones.

La EAB presenta un nivel bajo de apalancamiento financiero dada la robustez de su generación de caja. El apalancamiento deuda sobre EBITDA ha sido de 1,3x en los últimos tres años, este incluye la titularización por COP 250.000 millones.

Al incorporar la caja disponible, el apalancamiento neto ha sido sostenidamente negativo. La Empresa espera fondar sus inversiones con una combinación de recursos de caja, generación interna y deuda, con el objetivo de tener un ciclo de inversión más intensivo durante los primeros 5 años.



ENTORNO DE TRABAJO

Nuestra empresa, nuestro orgullo

NUESTRA EMPRESA, NUESTRO ORGULLO

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – ESP, es una Empresa Industrial y Comercial del Distrito la cual, dada su naturaleza y objeto, requiere ejecutar actividades operativas. Por lo anterior, tiene un alto porcentaje de trabajadores oficiales de género masculino que las realizan. Sin embargo; durante el período de tiempo estudiado se han vinculado mujeres que pueden realizar algunas de estas actividades sin que se deteriore su estado físico, tales como lectura, reparto y volanteo, buscando así fomentar la igualdad de género. De la misma forma, en atención a lo dispuesto en la Ley 581 de 2000, se da cumplimiento a que el 30% de los cargos directivos sean ejercidos por mujeres.



TRABAJADORES EAB 2016

HOMBRES

2.373 | 72.66 %

Alta Dirección: 50 | 65.79%

MUJERES

893 | 27.34 %

Alta Dirección: 26 | 34.21%

TOTAL TRABAJADORES

3.266



PROCESOS TRANSPARENTES

Resultado de las actividades realizadas en el 2016, tendiente a garantizar procesos transparentes y con pluralidad de oferentes, con corte a 31 de diciembre, se logró:

Contratación del 91% del presupuesto total planificado, correspondiente a \$1,78 billones, con ahorros de \$91.308 millones. El presupuesto planificado incluye vigencias futuras 2017, 2018 y 2019.

- Del presupuesto total gestionado y contratado, el 70% se realizó a través de 117 Invitaciones Públicas recibiendo 1.817 ofertas, para un promedio de 15 ofertas por Invitación Pública, garantizando la pluralidad y transparencia del proceso.
- Durante el 2016, se logró contratar una suma equivalente al 56% del presupuesto planificado en los 4 años anteriores.
- En las Invitaciones Públicas se utiliza el método de la TRM para seleccionar al ganador, el cual garantiza aleatoriedad y transparencia en el proceso.

- **Por tipo de contratación:**

1). El 96% del presupuesto planificado y contratado en Inversión, se contrató a través de Invitaciones Públicas.

2). En funcionamiento se contrató el 94% del presupuesto planificado, del cual el 50% fue por medio de invitaciones públicas

- Los cambios en los procedimientos se reflejaron en mejoras en los tiempos (días hábiles):

TIPO	2015	2016
Públicas	65	47
Directas	20	15
Prestación de servicios	10	7

- Se realizaron 15 subastas inversas electrónicas logrando ahorros significativos para la entidad que ascienden a \$91.308 millones entre subastas e invitaciones públicas.

INCLUSIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ETNIAS Y DEMÁS MINORÍAS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, motiva la participación e inclusión de las personas independiente de su religión, edad, etnia, tendencia sexual, raza y/o condición de discapacidad.

Prima ante todo, la valoración de las personas por su aporte, competencia y calidad humana. En el ciclo de desarrollo del talento humano desde el proceso de selección y hasta su retiro, se manejan conceptos de calidad humana y competencia para el cargo a desempeñar y el aporte que puedan hacer en los procesos de la organización, se brindan las mismas oportunidades aplicando el derecho a la igualdad para todos los funcionarios.

La Empresa cuenta con personal femenino en labores operativas que en años anteriores eran de acceso exclusivo para los hombres. Un ejemplo de lo expuesto es que en los procesos de selección de personal, se ha acogido la participación de las mujeres que se han presentado a las convocatorias para el proceso de alcantarillado. En este proceso se cuenta con la participación del 5% de mujeres. De un total de 337 funcionarios 17 son mujeres, dedicadas a las labores operativas.

La planta de personal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – ESP asciende a 3.266 trabajadores, de los cuales 1.5% corresponden a 49 funcionarios con condición de discapacidad. La EAB-ESP estableció mediante las Resoluciones 0061 de 2013 y 0157 de 2013 la política de ingreso de personas en condición de discapacidad con contrato de trabajo a término indefinido.

1. Los procedimientos de selección de personal, los cuales dan evidencia de que en la EAB-ESP no se aplican criterios ni prácticas de discriminación en sus políticas de selección. M4FH0202P-02 Selección para el ingreso y promoción de personal indefinido. M4FH0206P-06 Selección para el ingreso de personal de libre nombramiento, contratos a labor y termino fijo.

2. M4FH0206P-06 Selección para el ingreso de personal de libre nombramiento, contratos a labor y termino fijo.
3. Resolución 0288 de 2010, que establece las condiciones mínimas que se deben cumplir para acceder a un concurso de ingreso o ascenso, la cual da evidencia de que la EAB no aplica políticas, ni directrices que permitan la discriminación de las personas por su religión, edad, etnia, tendencia sexual, raza y/o discapacidad.
4. Planta de personal vinculada al proceso alcantarillado, en el cual se evidencia la participación de hombres y mujeres, de diferentes rangos de edad.



“

Cada rincón de nuestra empresa refleja dedicación y voluntad. Dos recursos necesarios para ser verdaderamente grandes.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA EAB

AÑO 2016	
# de fatalidades:	0
# de accidentes de trabajo reportados:	279
# de enfermedades ocupacionales detectadas:	1

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa

ACCIDENTALIDAD

- Las causas más comunes de accidentes de trabajo en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, están representadas en la labor que se realiza en “campo”, caracterizada por la mordedura de animales a los trabajadores en vía pública o dentro de los predios; también por labores ejecutadas con herramientas manuales.
- Considerando el número de accidentes por año la variación está determinada por los accidentes de tipo deportivo, teniendo en cuenta que en el año 2014 se realizaron actividades deportivas en gran porcentaje, mucho mayor que en 2015 y 2016.
- La tendencia de la accidentalidad ha disminuido aproximadamente el 10% en el último año.

ENFERMEDAD LABORAL

- Siendo el síndrome túnel del carpo, los trastornos de la columna vertebral y la disfonía las enfermedades laborales determinadas en los últimos 3 años, encontramos que las causas más comunes están relacionadas con la exposición a vibraciones que afectan a todo el cuerpo, el manejo de cargas, mantener posturas inadecuadas, sobreesfuerzo repetitivo en la realización de movimientos mecánicos con la articulación de la muñeca.
- En cuanto a la disfonía se relaciona como causa directa, exceso de frío o calor, polvo, humo, ruido, sobrecarga de trabajo.
- La efectividad de las actividades planes y programa implementado para mitigar accidentes y enfermedades laborales se evidencia en la disminución progresiva de los accidentes en el último año.
- En cuanto a la enfermedad laboral se evidencia que las patologías calificadas son de sistemas diferentes, no reportando aumento en las patologías.

ENFERMEDADES OCUPACIONALES COMUNES DE LA EAB – ESP

SÍNDROME TÚNEL DEL CARPO ACTIVIDADES PROPIAS DEL TRABAJO

Contusiones, heridas, caídas del mismo nivel, aplastamientos y laceraciones.

Programa de riesgo biomecánico

El Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) para el control del riesgo biomecánico en la EAB se define como las medidas tendientes a la recopilación, análisis e interpretación en forma sistemática y constante de datos específicos relacionados con la presencia de desórdenes músculo-esqueléticos para planificar, ejecutar y evaluar las intervenciones implementadas en la población de trabajadores, teniendo en cuenta que en algunas tareas desarrolladas se presenta riesgo por la manipulación manual de cargas, posturas forzadas y/o mantenidas, movimientos repetitivos y sobreesfuerzos.

El programa va dirigido a todos los trabajadores expuestos a factor de riesgo biomecánico en las diferentes operaciones de la Empresa.

Objetivos

- Planear estrategias de promoción y control para contrarrestar eventos asociados al desarrollo de DME.
- Identificar las condiciones ergonómicas en los puestos de trabajo y el ambiente que pueden desencadenar desórdenes musculoesqueléticos.
- Establecer un proceso que involucre a las diferentes entidades EPS, ARL y Empresa para realizar atención integral y oportuna de los trabajadores incluidos en el PVE.

Este programa aplica a las enfermedades laborales mencionadas de túnel del carpo y trastornos de columna vertebral, así como para los accidentes de trabajo de “actividades propias del trabajo”.

TRASTORNOS DE COLUMNA VERTEBRAL DEPORTIVO

Programa de prevención en lesiones deportivas

Define las medidas tendientes a identificar, prevenir y modificar los factores de riesgo que conlleven a producir lesiones transitorias o permanentes en aquellos trabajadores que participan en actividades deportivas programadas por la Empresa.

Alcance: A todos los trabajadores de la EAB, que participen en actividades deportivas programadas (torneos internos y en representación de la Empresa) organizados por el comité de deportes.

Objetivos

1. Implementar un programa para prevenir lesiones en trabajadores que participan en actividades deportivas dentro de la Empresa.
2. Minimizar el riesgo de lesión no traumática, a partir del análisis de las circunstancias que habitualmente las producen.
3. Orientar a los trabajadores que participan en deportes para la prevención de futuras lesiones.
4. Identificar factores de riesgo y mecanismos lesionales.

5. Diseñar ejercicios que reduzcan la probabilidad de presentar lesiones.
6. Establecer un diagnóstico de condición física de cada uno de los trabajadores inscritos en las modalidades deportivas.
7. Evaluar a los trabajadores identificados con alto riesgo de presentar lesiones.
8. Programa prevención y atención de lesiones deportivas 2016.

DISFONÍA VIOLENCIA PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA VOZ

Busca prevenir enfermedades y patologías ocasionadas por el abuso vocal.

El programa de preservación de la voz

Con las actividades que se realizan en este programa se busca promocionar y prevenir el cuidado de la voz a través de actividades relacionadas con la sensibilización sobre el cuidado y conservación de la voz, aplicación de pruebas de técnica vocal, realización de talleres de técnicas y relajación vocal, realización de informes de vigilancia epidemiológica para la conservación de la voz, control y seguimiento al profesional de la voz por medio de asesoría se define como un conjunto de estrategias y acciones



“

*Cifras concretas:
millones de usuarios
satisfechos, miles
de colaboradores
felices, cientos de
bosques protegidos,
una sola empresa
detrás de eso:
Acueducto de
Bogotá.*

orientadas a proteger la voz de los trabajadores expuestos a este riesgo en la EAB-ESP tomando en consideración los aspectos referidos al individuo, las características y la organización del trabajo, las condiciones de ergonomía, higiene y seguridad laboral presentes en el medio ambiente de trabajo que puedan afectar la voz.

La violencia establecida a nivel interno como peligro público está relacionada con dos factores primordiales:

1. **Intramuros:** Se relaciona a todos los eventos negativos en contra de los bienes de la Empresa desde sus instalaciones, que se pueden desencadenar en emergencias con alta probabilidad de pérdidas, daños significativos a las personas o bienes y para los procesos productivos.
2. **Extramuros:** Se consideran agresiones desde afuera de las instalaciones generadas por personas y eventos ajenos al proceso productivo o considerado como efectos colaterales; afectando la infraestructura de la Empresa y/o al personal desde todos los niveles jerárquicos.

PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD LABORAL



PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y OTRAS SUSTANCIAS PSICOACTIVAS (SPA)

Promocionar el modelo psicopedagógico de prevención del consumo de sustancias psicoactivas conformado por tres estrategias pedagógicas: sensibilización sobre los efectos psicofísicos del consumo de SPA, sensibilización sobre los efectos psicofamiliares y psicolaborales del consumo de SPA, sensibilización sobre los efectos psicosociales del consumo de SPA. Durante el 2016 se abarcaron 28 áreas de trabajo y 701 funcionarios.

Se desarrolla el proceso de contratación de los Planes Adicionales y Complementario de Salud, con participación de las organizaciones sindicales y bajo parámetros de transparencia y experticia técnica, en beneficio de los trabajadores de la EAB y cumpliendo con los compromisos convencionales. Se avanza en el proceso de contratación para la compra de elementos de dotación y de protección personal para garantizar la seguridad de nuestros trabajadores.



ATENCIÓN INTEGRAL Y DE AUTOUIDADO

Promover estilos de vida saludables en el ambiente laboral y extra laboral; prevenir y dar manejo integral a la enfermedad a través de medidas de protección específica, mediante intervenciones de sensibilización, formación, y actividades médicas y paramédicas específicas y talleres de sensibilización frente al autocuidado; valoraciones psicológicas, nutricionales, médicas familiares, y adherencia a tratamientos.

PLAN DE BIENESTAR SOCIAL EAB-ESP

El Plan de Bienestar Social de la EAB-ESP busca promover programas que fortalezcan el desarrollo del trabajador en el ámbito personal, laboral y familiar, así como también programar y ejecutar actividades para los pensionados, con el fin de lograr la cohesión grupal, laboral, familiar y social que permitan contar con un equipo humano comprometido con la Empresa y la sociedad.

El Plan de Bienestar Social EAB-ESP está dirigido a todos los servidores públicos con vinculación laboral directa, su núcleo familiar primario y pensionado.

El plan de Bienestar Social 2012 - 2015 cuenta con cuatro frentes de trabajo i. Área Familiar (Dedicada a fortalecer la integración trabajador familia), ii. Área de Formación (Permite la formación y el crecimiento laboral del trabajador y su familia en artes y oficios), iii. Área deportiva y de recreación (Desarrolla habilidades deportivas en medio de una sana competencia y de esparcimiento), iv. Área Cultural (Trabaja en el reconocimiento de capacidades de expresión e imaginación de los trabajadores), vi. Clima

Laboral (Contempla el diseño e implementación de estrategias que mejoren el clima laboral) y vii. Área Convencional y de Ley (Aplicación de los requisitos convencionales y de ley).

Las actividades más destacadas son:

- Fin de semana en familia que consiste en que el trabajador comparta con su núcleo familiar primario en clima cálido. En este escenario se realiza un taller de formación en valores personales, familiares e institucionales.
- Cursos de formación, capacitación y prácticas deportivas, para trabajadores, beneficiarios y pensionados.
- Auxilios Educativos: Para trabajadores e hijos de trabajadores y pensionados.
- Préstamos de Vivienda: Dirigido a trabajadores que cumplen con los requisitos de la Reglamentación del Fondo de vivienda.

En la actualidad se trabaja en la actualización del plan de bienestar alineado al Plan General Estratégico de la EAB-ESP.

“

Nuestro
compromiso es
con el presente,
garantizando el
mañana.



PROGRAMA DE FORMACIÓN

El objetivo general del programa de capacitación y entrenamiento de la EAB-ESP, es brindar a los trabajadores los conocimientos, competencias o capacidades que les permitan desempeñar mejor su trabajo. Entre los objetivos específicos se tienen: **(i)** Contribuir al cumplimiento de la misión, la visión Empresarial y la construcción de una cultura de trabajo en equipo sustentada en los valores corporativos, **(ii)** Proporcionar a los trabajadores oficiales y empleados públicos de la Empresa, desde su ingreso hasta su retiro, las herramientas necesarias para desarrollar sus conocimientos - habilidades y facilitar el cambio de actitudes; **(iii)** Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente, y **(iv)** Transferir el conocimiento al interior de la Empresa a través de los expertos en los diferentes temas.

COBERTURA DEL PROGRAMA

El plan de capacitación está dirigido al 100% de los servidores públicos de la EAB, atendiendo el estudio de necesidades que se documenta con la participación de las distintas gerencias. Para el año 2016 se buscó la participación de por lo menos el

60% de los servidores públicos de las 20 Direcciones de la Empresa.

LOGROS

- El 71,71% de los servidores públicos de la EAB-ESP fueron capacitados y/o entrenados en temáticas necesarias para su adecuado desempeño, tales como procesos de facturación y atención al cliente, entrenamientos en Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Anticorrupción, Clima y Cultura Organizacional, Sistema Integrado de Gestión, Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Se establecieron alianzas estratégicas con otras entidades tales como el SENA, con el propósito de formar el capital humano de la EAB-ESP.

METAS Y DESAFÍOS PARA EL 2017

- Para el año 2017 se espera continuar con los procesos de actualización, entrenamiento y capacitación de los servidores públicos de la Empresa.
- Aumentar el porcentaje de capacitación sobre el presupuesto de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
- Estructurar y consolidar la matriz de desarrollo de cada cargo en aras de fomentar la formación de todos los trabajadores de acuerdo a la actividad que desempeñan.
- Promover el cierre de brechas entre los trabajadores.

PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

NUESTRA EMPRESA NUESTRO ORGULLO

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y aseo de Bogotá EAB-ESP tiene más de tres mil trabajadores de diferentes niveles de escolaridad, procedencia geográfica y que laboran en distintas sedes, plantas y establecimientos de la Empresa ubicados en Bogotá y la Región.

Como parte del relacionamiento con todos los trabajadores y para movilizar entre ellos los valores corporativos, la ética, la apropiación y mejorar la productividad se viene ejecutando la campaña de comunicación interna bajo el mensaje "Nuestra Empresa Nuestro Orgullo" a través de la red interna de medios con piezas gráficas y acciones de comunicación entre otros.

Beneficios

1. Compromiso para respetar los espacios de los demás, ej.: Uso de ascensores para personas en condición de discapacidad.
2. Respetar el reglamento interno y cuidar nuestra Empresa: Ej.: Campaña sobre uso del carné corporativo, divulgación proceso de elecciones Comité de Convivencia Laboral, divulgación de hábitos de ahorro de agua y energía en nuestra Empresa, 6 recomendaciones del Acueducto para ahorrar agua, 3 recomendaciones del Acueducto para prevenir fugas de agua, 7 hábitos para ahorrar energía en nuestra Empresa.
3. Apropiación y unión mediante el cubrimiento de eventos como conmemoración del día del hombre EAB, día de la mujer EAB, día de la secretaría EAB, día del maestro EAB. Cubrimiento de eventos como diálogo entre la Gerente y los sindicatos. Bienestar para los trabajadores de Chingaza.

4. Transparencia a través de nuestra Campaña Anticorrupción dentro del plan anticorrupción. La campaña "*una sola gota de deshonestidad puede manchar la transparencia*" busca generar conciencia entre los funcionarios de la EAB sobre la importancia de prevenir faltas disciplinarias que afecten la transparencia de la EAB.

ACREDITACIONES

Da a conocer la vigencia de toda la calidad de productos que mantiene la EAB, con estándares nacionales o internacionales.

Beneficios

Brinda a los funcionarios información de ¿cómo vamos? Ante algunos entes que miden la calidad de nuestros productos. Motiva al funcionario para

trabajar con responsabilidad, siguiendo las normas establecidas. Ej. Acreditación ante la ONAC: la empresa logró mantener la acreditación ante 199 ensayos realizados por los laboratorios de suelos y materiales, de aguas y medidores ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC).

AUXILIOS EDUCATIVOS

Brinda a los funcionarios toda la información relevante sobre los auxilios y mejoras educativas que se mantienen en convenio con Compensar.

Beneficios

Tiene en cuenta las necesidades de los trabajadores tanto en el ámbito personal como profesional y familiar. Incluye ayudas para la mejora de la educación de hijos, auxilios educativos, vacaciones creativas, entre otros.

“

La seguridad de nuestros trabajadores nos permite tener la certeza de brindar un servicio de calidad las 24 horas del día.



BIENESTAR EAB

Aquí se encuentra todo lo relacionado con la mejora de calidad de vida del funcionario.

Beneficios

Invita al desarrollo personal pero principalmente al desarrollo profesional dentro de la EAB. Igualmente involucra al funcionario en los principales programas que se encuentran dentro de nuestra Empresa como lo son: préstamos de vivienda, concursos de ascenso, apertura de nuevas instalaciones del acueducto y talleres para bienestar de vida.

CAPACITACIONES-RECREACIÓN Y DEPORTE

Informa al funcionario sobre los diferentes entrenamientos que gestiona la Empresa para mejorar el conocimiento, adquirir destrezas y fortalecer su trabajo.

Informa sobre todos los eventos que realiza la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Bogotá para sus funcionarios.

Beneficios

Mantiene informado al trabajador sobre las capacitaciones que se manejan dentro de la Empresa, sus beneficios, horarios, próximas prácticas y conocimientos adquiridos. Tomamos experiencias de las personas que toman estas capacitaciones para incentivar la participación de los demás funcionarios.

Hace que el funcionario mejore su calidad de vida, mediante la integración y conocimiento de estos eventos. Informa sobre cómo inscribirse, cuándo y dónde puede tener un espacio de diversión. Igualmente brinda toda la información sobre a quién acudir si se genera alguna duda respecto a los mismos.



ENTORNO AMBIENTAL

Ambientalmente sostenibles

COMPROMISO AMBIENTAL



La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, está comprometida con la gestión integral del agua y los residuos, la preservación y conservación de ecosistemas estratégicos, la prevención de la contaminación y la mitigación, compensación o corrección de los impactos ambientales generados por sus actividades, productos y servicios. Esto mediante la implementación de una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, la aplicación de prácticas sostenibles y el fortalecimiento del conocimiento, la cultura ambiental y la gobernanza del agua en el territorio.

Porque el cuidado del medio ambiente nos compromete a todos

CONSERVACIÓN, RESTAURACIÓN Y USO SOSTENIBLE DE LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS ENTRE LOS PÁRAMOS DE GUERRERO, CHINGAZA, SUMAPAZ, CERROS ORIENTALES Y SU ÁREA DE INFLUENCIA - PROYECTO PÁRAMOS

El Proyecto Páramos, busca impulsar una política de ordenamiento ambiental en torno al agua, potenciando la conservación y la recuperación de los ecosistemas alto-andinos, que son altamente vulnerables al cambio climático y que garantizan el abastecimiento hídrico de Bogotá y la región, el cual se encuentra cofinanciado por el Sistema General de Regalías.

Tiene un enfoque de acción integral y participación comunitaria, en torno a los siguientes ejes de acción:

Recuperación de las funciones de los ecosistemas estratégicos para el abastecimiento de agua de la región.

Cobertura geográfica

13 municipios de Cundinamarca (La Calera, Sesquilé, Sopó, Nemocón, Tausa, Guasca, Junín, Fómeque, Choachí, Ubaque), el Meta (San Juanito y el Calvario), además del área rural de Bogotá.

1379 Familias,

2 Departamentos,

17 Microcuencas,

68 Veredas,

110.417,47 Hectáreas.



Esta línea tiene como objetivo principal cuidar participativamente los Páramos que rodean a Bogotá, contribuye a garantizar el acceso al agua de más de 10.000 millones de habitantes del Distrito Capital y la región. Se realizan procesos de conservación, restauración en los páramos de Guerrero, Chingaza, Sumapaz, cerros orientales y su área de influencia.

La restauración ecológica se realiza de manera participativa en microcuencas priorizadas por su importancia para el abastecimiento hídrico con el fin de prevenir y mitigar los efectos de invasiones biológicas de retamo espinoso y liso, adicionalmente se realiza restauración para la sustitución de plantaciones de especies exóticas (pinos, acacias); en hábitats disponibles para las poblaciones de oso andino y en la ronda del río Bogotá.



Mediante el mejoramiento de los sistemas de producción, transformación y distribución con familias campesinas para hacerlos más sostenibles, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las comunidades. Estos líderes campesinos fortalecen el cuidado y conservación de la biodiversidad, en la seguridad y soberanía alimentaria.

Se presentan iniciativas de comercialización, se fortalecen emprendimientos comunitarios e iniciativas de turismo con diseños y planes de negocios, así mismo se impulsa la producción de residuos sólidos en abono orgánico y en productos transformados.

En la gestión integral del recurso hídrico, de manera comunitaria se construyen y se optimizan seis acueductos veredales, en los municipios de San Juanito, Junín, Guasca y la Calera y se construyen sistemas de

saneamiento básico para evitar la contaminación de fuentes hídrica de la microcuencas priorizadas.



A partir del fortalecimiento de procesos locales que propicien relaciones ambientalmente sostenibles con los ecosistemas, necesarias para garantizar el derecho al agua, a la vida y al ambiente sano.

Los protagonistas de la conservación del mañana, son los niños que hoy habitan la montaña, las acciones para la sostenibilidad de los páramos se deben enfocar en sus sueños.

Se fortalecen las capacidades adaptativas locales con sistemas de alertas tempranas participativos (SAT-P).

Adicionalmente se realizan procesos comunitarios

de sistemas de abastecimiento hídrico para su fortalecimiento.

LOGROS

CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN ECOLÓGICA

- ✓ 88,6 hectáreas restauradas (más de 82.000 árboles sembrados)
- ✓ 29.592.5 metros lineales implementados en aislamientos de rondas de quebradas y nacimientos y protección de áreas restauradas en las microcuencas priorizadas.
- ✓ 10 viveros comunitarios para la propagación de especies nativas, con capacidad de 224,000 plántulas.

RECONVERSIÓN PRODUCTIVA Y USOS SOSTENIBLES

- ✓ 1066 familias participando en procesos de reconversión productiva.
- ✓ 10 iniciativas de turismo comunitarias apoyadas con los diseños y planes de negocio
- ✓ 109 ha. en procesos de reconversión productiva.
- ✓ 5 iniciativas de comercialización fortalecidas con la participación de 43 familias de las cuales

38 familias participan en el sistema de Garantías Participativas que otorga el sello de certificación de calidad a productos en procesos de reconversión.

- ✓ 2 acueductos construidos y 4 acueductos veredales optimizados.
- ✓ 316 obras de saneamiento básico en 3 municipios (210 pozos y 106 unidades sanitarias)

GESTIÓN SOCIOAMBIENTAL

- ✓ 16 microcuencas con procesos de concertación social y acuerdos socio-ambientales.
- ✓ 3 instrumentos de planificación elaborados para la gestión y manejo de áreas protegidas.
- ✓ Fortalecimiento a la planificación y manejo participativo de áreas protegidas de importancia regional (Pionono, Río Blanco – Negro, Plan de uso público laguna Chisacá.)

SOSTENIBILIDAD



El Proyecto Páramos surge de la necesidad de compensación a la región por los servicios ecosistémicos que nos ofrecen los Páramos de Guerrero, Chingaza, Sumapaz y cerros orientales, relacionados principalmente con el aprovisionamiento del recurso hídrico a más de 10 millones de personas. Sin embargo, en estas zonas habitan comunidades rurales que tienen restricciones para el acceso al agua potable y una vida digna.

En este sentido, durante los 4 años de ejecución, el proyecto ha logrado trabajar con las comunidades campesinas de microcuencas priorizadas de acuerdo con la importancia ecosistémica de cada uno de los municipios. A partir de la identificación de sus necesidades, la búsqueda de alternativas que disminuyan los tensionantes ambientales, se promueven alternativas sostenibles de desarrollo desde la planificación predial, la mejora de sistemas productivos (transición hacia agroecología), la restauración ecológica participativa, la educación ambiental, entre otros.

A partir de procesos de trabajo en equipo, reconocimiento histórico del territorio y autoevaluación de sostenibilidad, se generan capacidades comunitarias para la reapropiación social y herramientas para dar continuidad a los procesos iniciados, así como indicadores para medir el cambio en el tiempo de sus predios y sus microcuencas, así como sus contribuciones al desarrollo integral de sus veredas y municipios. Estas iniciativas, realizadas de manera articulada con actores comunitarios e institucionales, permiten generar continuidad y

“

Nadie duda de la belleza de la naturaleza, entonces ¿Por qué dudar a la hora de conservarla? Proteger lo que tenemos es amar lo que somos.

afianzamiento de estos procesos, generando insumos para el ordenamiento y la planificación ambiental.

Desde el ámbito misional de la EAB-ESP, uno de los principales aportes es trabajar con las cuencas abastecedoras y en compensación a las zonas y familias que hacen posible que el agua llegue a Bogotá.

En la empresa realizamos una gestión diaria orientada a mejorar el entorno ambiental y promover el uso sostenible de los recursos hídricos de la ciudad.

Como Empresa ambiental desarrollamos importantes obras de saneamiento ambiental, proyectos científicos, campañas y programas de educación ambiental que buscan el mejoramiento de la calidad de vida actual y futura de la capital y la región.

AHORRO Y EL USO EFICIENTE DEL AGUA

La EAB, Implementó aparatos ahorradores de agua en sus sedes: Sub-Central de Operaciones Santa Lucía y Nuevo Centro Operativo del Agua.

El objetivo de este proyecto es reducir el consumo de agua en EAB-ESP por medio de la implementación de aparatos ahorradores en la Sub -Central de Operaciones Santa Lucía y Nuevo Centro Operativo del Agua.

Se han invertido \$ 197,389, 925 en la implementación de 352 de aparatos ahorradores en las dos sedes.

La implementación de sistemas ahorradores de agua para el reemplazo de grifos, llaves, orinales y sanitarios obsoletos, en las instalaciones sanitarias de las sedes de la Empresa, se formula como una medida orientada al uso eficiente del agua, ya que estos nuevos elementos permiten un mejor aprovechamiento de este recurso.

Dentro de estos nuevos equipos se encuentran grifos, fluxómetros o llaves de diferente desarrollo tecnológico que restringen el caudal de agua suministrado o grifos que controlan un determinado tiempo de suministro del agua a través de temporizadores mecánicos o electrónicos.

En este sentido, la EAB-ESP contempla dentro del Plan de Acción anual del Programa de Uso Eficiente del Agua, la implementación gradual de estos equipos con el fin de cubrir el 100 % de las sedes de la Empresa.

555 entre funcionarios, contratistas, personal de servicios generales y vigilancia en las sedes Sub-Central de Operaciones Santa Lucía y Nuevo Centro Operativo del Agua.



“

El agua que ves cuando abres la llave, ha viajado desde muy lejos, ha llegado desde nuestras cuencas, el origen de todo. Nuestro secreto mejor guardado y el reto más grande y exigente.



LOGROS

En el caso de la sede Sub-Central de Operaciones Santa Lucía se evidenció que, del año 2015 al 2016, se presentó una disminución del consumo de agua del 34%; efecto asociado a la implementación de los aparatos ahorradores durante el año 2015.

Para el caso de la sede Nuevo Centro Operativo del Agua no se cuenta con datos comparativos entre el 2015 y 2016, teniendo en cuenta que esta sede entró en operación en el segundo semestre de este último año.

SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

La sostenibilidad de este proyecto es significativa en razón a la duración de los aparatos de bajo consumo implementados, estimada alrededor de los 5 - 8 años. Además, con la implementación de esta tecnología se promueve en la población de funcionarios, la generación de conciencia frente al uso eficiente del recurso hídrico.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

La Empresa realizó el cambio del sistema de iluminación LED en el edificio principal de la Central de Operaciones Centro Nariño.



Aproximadamente 1.800 trabajadores se encuentran en la Central de Operaciones de Centro Nariño.

La actualización se realiza con la implementación de tecnologías de la más alta eficacia lumínica disponibles en el mercado.

El cambio de la tecnología de iluminación del edificio principal de la Central de Operaciones Centro Nariño constituyó el proyecto inicial, cuya implementación terminó en el primer trimestre de 2016, actualizando el sistema por lámparas LED. Los pasos definidos para su ejecución se describen a continuación:

Paso 1. Levantamiento de las tecnologías de iluminación instaladas – línea base.

Paso 2. Medición del consumo real de energía eléctrica en el circuito de iluminación – línea base.

Paso 3. Diseño e implementación del sistema de iluminación.

Paso 4. Monitoreo, reporte y verificación.

LOGROS

El cálculo se basa en el supuesto del consumo de energía eléctrica por iluminación, teniendo en cuenta que no se disponen medidores para realizar el cálculo real.



Se determina que para el año base 2014, la participación por consumo de energía por iluminación es del 16% y para los años subsiguientes del 11%.

Consumo por iluminación 2014: 396.094 KWh/año

Consumo por iluminación 2016: 216.007 KWh/año

Reducción 2014-2016: 180.087 KWh/año

Reducción: 45%

En el diseño del nuevo sistema se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Aprovechamiento de la luz natural.
- Funcionamiento óptimo de las redes eléctricas.
- Sectorización adecuada de la iluminación requerida.
- Cumplimiento de los requisitos técnicos de salud ocupacional y de eficiencia energética establecidos en el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP).

En general, se mejora la iluminación en la sede y también se disminuyen los riesgos asociados por riesgo eléctrico, debido al estado de las conexiones existentes antes de la actualización.

“

Cuando se rescata el hábitat, la naturaleza regresa. Por eso con la protección y cuidado de nuestros humedales le hemos devuelto un espacio a la vida, donde aves y ciudadanos conviven en armonía



ENERGÍAS ALTERNATIVAS

PRIMER COLEGIO CON SISTEMA DE ENERGÍA SOLAR EN BOGOTÁ

Sistema Energía Solar para el Colegio Ramón B. Jimeno (paneles solares).

La EAB-ESP, realizó el diseño, instalación y puesta en marcha de un sistema de energía solar conectado a la red existente para el Colegio Ramón B. Jimeno promoviendo el aprovechamiento de energía fotovoltaica, el uso racional y eficiente de energía, instalación de iluminación LED para mitigar la variabilidad climática e incentivar en los estudiantes, el uso de energías limpias.

El objetivo de este proyecto es lograr una reducción del consumo de energía eléctrica al 35% durante el periodo 2015-2018.

La Empresa realizó el diseño, suministro, instalación y puesta en marcha de un sistema de energía solar para

el Colegio Ramón B. Jimeno y la casa Cenagua, con el fin de promover el aprovechamiento de energía solar fotovoltaica y el uso racional y eficiente de la energía, instalando iluminación LED. Los paneles solares pretenden suplir el consumo de energía eléctrica proveniente del nuevo sistema de iluminación LED.

432 estudiantes, 27 docentes, 13 personas de logística y vigilancia, 8 administrativos, población flotante 56 (consultores y monitoras de ruta) para una población total de 536 beneficiada.

Este proyecto se implementó atendiendo los siguientes pasos:

- Paso 1.** Elaboración de diagnóstico y definición de línea base
- Paso 2.** Diseño e implementación de los de sistemas de iluminación y fotovoltaico
- Paso 3.** Monitoreo, reporte y verificación.

Este proyecto se desarrolló con base en la gestión del conocimiento a través de investigación aplicada y tecnologías limpias de acuerdo con la dinámica del

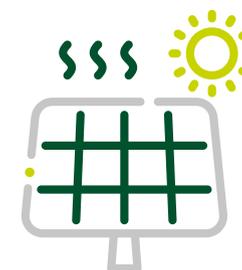
entorno ambiental, social, normativo y científico en lo referente a la variabilidad climática y uso eficiente de los recursos.

El Sistema de Energía Solar implementado para el Colegio Ramón B. Jimeno de la EAB-ESP se desarrolló promoviendo el aprovechamiento de energía fotovoltaica, el uso racional y eficiente de la energía y la implementación de iluminación LED ha permitido el ahorro de energía, disminución de residuos sólidos menos contaminantes en su disposición final (la iluminación fluorescente contiene mercurio) y por consiguiente menor generación de gases de invernadero.

Este sistema fotovoltaico es un sistema compuesto por 148 paneles donde cada uno genera 240W, lo cual produce un ahorro energético aproximado del 56%, mitigación de efectos de gases de invernadero por la variabilidad climática y cubre los consumos durante la jornada educativa (7 a 2 p.m.). Así mismo se realizó una determinación de la cantidad estimada de toneladas de CO₂ emitidas a la atmósfera con factores teóricos de emisión de 0.12 kg de CO₂/kWh con base en la facturación.

Las principales actividades para la implementación de este proyecto fueron:

- Se realizó un estudio energético de consumo y potenciales de eficiencia y generación fotovoltaica.
- Se realizó un diagnóstico del estado de iluminación del colegio y se implementó iluminación LED interna y externa en el 100% del plantel.
- Se efectuó un análisis de alternativas de ubicación del sistema fotovoltaico (utilización de infraestructura existente).
- Se diseñaron los soportes del sistema fotovoltaico.
- Se ejecutó un plan de trabajo que estableciera la metodología y tiempos de ejecución de proyecto que no afectará el funcionamiento del colegio. El sistema instalado consta de 148 paneles de 240 W, tres (3) inversores, cinco (5) modems de consulta, y 441 luminarias LED.
- Se efectuó la implementación, pruebas y puesta en marcha del sistema fotovoltaico.
- Se socializó durante todo el proceso: algunos docentes que apropiaron el conocimiento del funcionamiento del sistema lo transfirieron a estudiantes de todos los niveles.
- Se realizó la socialización del proyecto en el colegio y un concurso con el direccionamiento de los docentes (Francisco Herrera, Oswaldo Bautista y Claudia Toro), en el proceso de aprendizaje respecto al funcionamiento del sistema, los beneficios y el cuidado del mismo.



La EAB invirtió 480 millones de pesos, convirtiéndose en pionero en el cumplimiento de la ley 1715 de 2014, que toma las energías renovables como proyectos de seguridad en el abastecimiento de la energía y permite y fomenta su integración dentro del sistema energético nacional.

LOGROS

- Ahorro promedio mensual de energía entre 50 al 56 %.
- Iluminación LED del colegio interna y externa en el 100% en el plantel.
- Producción de energía fotovoltaica promedio 3339 KW/mes mitigando la emisión en promedio de 5000 Kg CO₂/año.

- Disminución de residuos contaminantes (mercurio en iluminarias convencionales).
- Aplicación de buenas prácticas (iluminación natural, reúso de materiales, clasificación y disposición de residuos peligrosos).
- Reducción en frecuencia de cambio de iluminación (de 6 meses a 5 años).
- Sistema con un costo mínimo de mantenimiento básico (limpieza y verificación con personal de la EAB-ESP).
- Premiación del concurso del mejor afiche realizado por los estudiantes, alusivo al uso de energías renovables en el colegio.
- Sistema Fotovoltaico en funcionamiento desde el 2014 a la fecha.

SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad del sistema fotovoltaico está dado en la vida útil de sus componentes, el bajo costo de mantenimiento y su inclusión en el marco del Subsistema de Gestión Ambiental bajo la ISO 14001:2015; así mismo, en el plan de manejo de la Huella de Carbono Corporativa 2015-2018 y la inclusión en la Certificación de Neutralidad de Carbono que ofrece ICONTEC (NTC ISO 14064-1:2006) y la guía de neutralidad que esa entidad ha elaborado.

CAMBIO CLIMÁTICO

GASES EFECTO INVERNADERO (GEI).

La EAB-ESP, se convirtió en la primera Empresa del país certificada por ICONTEC como Carbono Neutro.

Para ello fue necesario realizar el cálculo y reporte de las emisiones de GEI generadas para el año base 2014, cumpliendo con todos los requisitos del GHG Protocolo y la NTC ISO 14064-1: 2006; dicho reporte obtuvo la declaración de conformidad por parte de ICONTEC.

Una vez verificado el reporte, fue realizado el Plan de Manejo de Huella de Carbono 2015-2018, que se enfoca en reducir las emisiones de GEI generadas por el consumo de energía eléctrica de la EAB-ESP, formulando acciones tendientes a optimizar las operaciones de las estaciones de bombeo de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable.

También, se actualizó el sistema de iluminación de algunas sedes de la organización, así como la implementación de sistemas de aprovechamiento alternativo de energía.



Por otra parte, en el reporte de neutralidad de la organización, se utilizaron los Certificados de Emisiones Reducidas CER's, emitidos por los proyectos MDL pertenecientes a la EAB-ESP para compensar la totalidad de las emisiones generadas en el año base 2014. Los proyectos se encuentran relacionados con la obtención de energía limpia mediante la instalación de Pequeñas Centrales Hidroeléctricas - PCH's, que utilizan como insumo el agua potable que es entregada a la red. Actualmente la EAB-ESP cuenta con tres (3) PCH: la PCH Santa Ana, PCH Usaquén y la PCH Suba.



“

Chingaza nos ha dado mucho. Más que un páramo, un refugio natural, un depósito verde que guarda en sus entrañas el agua de la mañana.

PEQUEÑAS CENTRALES HIDROELÉCTRICAS

Generan energía renovable, aprovechando los saltos hidráulicos existentes en la red de suministro de agua potable de la organización. Estos proyectos hacen parte de proyectos MDL - Mecanismos de Desarrollo Limpio que fueron desarrollados para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos para la reducción de emisiones de GEI, suscritos en el Protocolo de Kyoto. Estos proyectos se encuentran debidamente registrados ante la junta ejecutiva MDL de las Naciones Unidas de la siguiente manera:

- Registro 0275 Central Hidroeléctrica Santa Ana, registrado el 11 de mayo de 2006, con 69,972 CER's emitidos.
- Registro 9798 Centrales Hidroeléctricas de Suba y Usaquén, registrados el 4 de junio de 2014 y cuenta con 12,168 CER's por emitir.

El uso de los CER's tiene en cuenta que (1) tCO₂e equivale a un (1) CER

Es importante tener en cuenta que los ingresos obtenidos mediante estos proyectos, son utilizados para financiar programas de protección, restauración y conservación en el área de influencia de la PCH.

PLANTA PARA LA DESHIDRATACIÓN, PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS CORRIENTES RESULTANTES DE LOS LODOS PROVENIENTES DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL DISTRITO CAPITAL

Definir una alternativa para el tratamiento y disposición final de las corrientes resultantes de los lodos provenientes de las actividades de mantenimiento del sistema de alcantarillado del Distrito Capital.

INVERSIÓN

\$1.960.375.736,00

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá en un esfuerzo por establecer una gestión integral a sus residuos, donde uno de sus componentes principales es el tratamiento y disposición final de los lodos provenientes de las labores del mantenimiento de las redes pluviales y sanitarias del distrito Capital, decidió contratar la *“Elaboración del estudio de factibilidad y diseños detallados de ingeniería, para la construcción y operación de instalaciones modulares y móviles asociadas al manejo integral de lodos generados en el mantenimiento del sistema de alcantarillado del Distrito Capital.”*

En primera instancia, con base en la composición del lodo este se clasificó como lodo primario, que proviene normalmente de los sedimentadores (para el caso que ocupa al estudio serían los sumideros)

y está compuesto de arenas finas, sólidos orgánicos e inorgánicos. Así mismo, se definió que los residuos que se generan en el mantenimiento de las redes de alcantarillado y los canales de drenaje se circunscriben a una mezcla de sólidos y fluidos que pueden describirse en: basuras (orgánicas e inorgánicas) + escombros + arena + grava + dispersiones poliestructuradas (suspensiones orgánicas, suspensiones inorgánicas, suspensiones coloidales, emulsiones y espumas). Con base en lo anterior, se definió el problema en dos componentes:

- Separación Sobre Tamaños: Basura, escombros, arena, grava, material flotante y sedimentable.
- Tratamiento Dispersión Poliestructurada.

Para atender los problemas antes relacionados, se definieron dos tecnologías a evaluar durante la fase experimental:

- Espesamiento y/o deshidratación por centrifugación
- Espesamiento y/o deshidratación por geocontenedores.

De la fase experimental se concluyó que la tecnología de centrifugación es la más adecuada, idónea y eficiente para llevar a cabo el tratamiento continuo

“

La responsabilidad comienza por casa, nuestros residuos peligrosos son cuidadosamente manejados por manos expertas.



de los lodos provenientes del mantenimiento de alcantarillado pluvial y sanitario del Distrito Capital.

A partir del año 2016, la EAB-ESP viene efectuando a través de la planta piloto, el tratamiento de los lodos provenientes de las labores de mantenimiento del sistema de alcantarillado del Distrito Capital, dado los positivos resultados obtenidos. Se tiene proyectado para el año 2018 adelantar la construcción de la planta definitiva para este fin.

LOGROS

Durante el año 2016, con la operación de la planta piloto, se evitó la disposición inadecuada de 8.604,35 m³ de residuos, compuestos de la siguiente forma:

Residuos sólidos urbanos: 1389 m³

Residuos de construcción y demolición: 4038 m³

Lodos: 3177 m³.

De otra parte, se redujo la contaminación ambiental generada sobre el predio Gibraltar, donde tradicionalmente se depositaban a cielo abierto los lodos provenientes del mantenimiento del sistema

de alcantarillado de la ciudad, originando constantes quejas por parte de la comunidad aledaña debido a los malos olores y generación de vectores.

Con lo anterior, se redujo la cantidad de solicitudes, quejas y reclamos por parte de la comunidad aledaña al predio Gibraltar, para el año 2016, tan solo recibió un derecho de petición.

Por último, gracias a la fase experimental desarrollada por la EAB-ESP, actualmente se cuenta con una caracterización fisicoquímica de los lodos provenientes de las actividades de mantenimiento del sistema de alcantarillado del Distrito Capital.

APROVECHAMIENTO DEL RESIDUO

Durante la fase experimental, se realizó la evaluación para identificar el uso y potencial disposición de la fase sólida, generadas en la implementación del proyecto. Para tal propósito, se analizaron comparativamente los resultados obtenidos por las dos tecnologías a evaluar con el Decreto 1287 de 2014. La idea fue identificar si era posible reutilizar el residuo acorde con lo establecido por la norma en su artículo 8: Alternativa de uso de biosólidos, siendo para biosólidos tipo A menos restrictivos los usos que para los biosólidos tipo B.

Los resultados obtenidos frente a la norma de manejo y disposición final de biosólidos y la fase sólida generada por las dos tecnologías en su totalidad aplican en la categoría B, por lo cual podrían ser utilizados en agricultura, plantaciones forestales, insumos en procesos de elaboración de suelos, remediación de suelos contaminados, fabricación de materiales de construcción y demás establecidos en el artículo 8 del Decreto 1287 de 2014.

El mayor cumplimiento de norma para la categoría de biosólidos A y B es para los sólidos de centrífuga, donde solo dos muestras de arsénico estuvieron por encima de norma con magnitudes de 20,362 y 24,21 que representa una desviación del 1.81% y 21% respectivamente, lo cual puede corregirse en el proceso de tratamiento controlando este parámetro mediante espectroscopia en campo y, así, garantizar su remoción para lograr el cumplimiento de los parámetros para BIOSÓLIDOS TIPO A establecidos en la norma.

Ante estos resultados está pendiente una evaluación jurídica que permita establecer cómo la EAB-ESP debe entregar estos productos para su aprovechamiento.

SOSTENIBILIDAD

El mantenimiento del sistema de alcantarillado de la ciudad, es una actividad diaria realizada por la Empresa para asegurar el correcto funcionamiento

del sistema y reducir el riesgo de rebosamiento del sistema, así como la colmatación de los elementos que hacen parte del Sistema Hídrico de la ciudad (quebradas, canales y humedales), con lo cual se garantiza el bienestar de los habitantes de la Ciudad.

Con la puesta en marcha del proyecto, se evita que los lodos provenientes del mantenimiento del sistema de alcantarillado sean dispuestos de manera inadecuada, y reducir la contaminación ambiental generada por olores desagradables, la contaminación del suelo y de las fuentes hídricas cercanas al sitio de disposición debido a la infiltración de aguas contaminadas, también se reduce la fuente de vectores que eventualmente podrían afectar la salud de los habitantes aledaños al sitio de disposición.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que en la ciudad existen otras empresas como de telefonía y energía eléctrica, que diariamente realizan mantenimientos a sus infraestructuras, generando lodos, a futuro, la planta a construir por parte de la Empresa podría prestar el servicio de tratamiento de estos residuos, mejorando de manera significativa la calidad ambiental de la ciudad, reduciendo la disposición de estos elementos contaminados, así como recuperando parte del agua que compone los lodos, que es reciclada en el proceso de tratamiento.

De esta forma, la planta para el tratamiento de los lodos provenientes del mantenimiento del sistema



de alcantarillado de la ciudad, surge como una alternativa para mejorar la calidad ambiental de la ciudad, mediante la reducción de residuos a disponer en los sitios de disposición final, la recuperación de un porcentaje considerable de aguas contaminadas y la posibilidad de utilizar los lodos estabilizados en proceso de remediación de suelos contaminados, fabricación de materiales de construcción, entre otros.

RESIDUOS SÓLIDOS

RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS

Durante los últimos 3 años la EAB-ESP ha generado 128.755,1 kg (128,8 Toneladas) de residuos sólidos ordinarios aprovechables que se pueden diferenciar en 5 tipos de residuos de forma general (papel, cartón, plástico, vidrio y metal). Estos residuos

RESIDUOS SÓLIDOS		
Año	Kg. de residuos sólidos no peligrosos	Kg. de residuos sólidos peligrosos
2014	47638	14120,29
2015	43176,1	19136,01
2016	37941	17446,56

son entregados a título gratuito a la Asociación de Recicladores Pedro León Trabuchi (Asociación debidamente conformada con Cámara de Comercio y registrada ante la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP) con la finalidad de dar un tratamiento adecuado a este tipo de materiales como la reincorporación en la cadena productiva, para el beneficio de recicladores de oficio y de las personas que dependen de estos para superar sus condiciones de vulnerabilidad y para dar cumplimiento legal a las normativas de la Administración Distrital. La totalidad de material aprovechable durante estos 3 años representa en términos de valor (\$) aproximadamente \$ 32,000,000, los cuales benefician indirectamente a 63 familias que dependen de la actividad de reciclaje.

“

Cuidamos el agua desde adentro, para que todos la puedan disfrutar afuera.



RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS

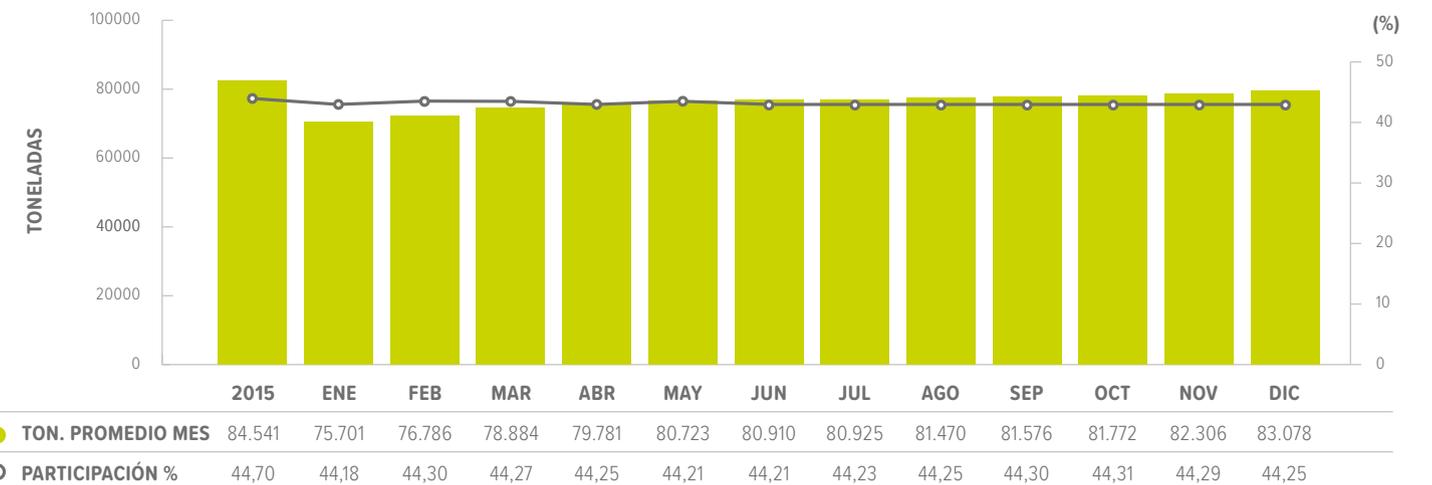
La EAB-ESP generó durante los últimos 3 años un total de 50702,86 kg (50,7 Toneladas) de residuos peligrosos entre los cuales se tienen: aceite usado, material contaminado con hidrocarburos, baterías, plomo ácido y litio, luminarias y/o tubos fluorescentes, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, tonners y cartuchos en desuso, residuos químicos y de reactivos resultantes de las pruebas de laboratorios de aguas de la Empresa y

residuos de análisis microbiológicos de muestras de agua y sus respectivos empaques y envases. Estos residuos se gestionaron por intermedio de empresas debidamente certificadas por la autoridad ambiental que dieron una adecuada disposición final a los residuos peligrosos; las empresas involucradas en el proceso son: RECIPROIL LTDA, METCARIBE S.A., LITO S.A.S., PROSARC S.A. E.S.P., TECNIAMSA S.A. E.S.P., ECOLOGÍA Y ENTORNO – ECOENTORNO S.A.S y ECOCAPITAL S.A. y se manejaron recursos por un valor total de \$ 92.674.627.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Aguas de Bogotá, en 2016, transportó al relleno sanitario un promedio mensual de 83.078 toneladas de residuos sólidos. En relación al total de residuos sólidos dispuestos en el relleno sanitario Aguas de Bogotá registró una participación de 44.25%. A continuación se presenta la participación y promedio mensual de la disposición de residuos sólidos ejecutada por Aguas de Bogotá:

PARTICIPACIÓN Y TONELADAS PROMEDIO MES – AGUAS DE BOGOTÁ





ENTORNO GOBIERNO CORPORATIVO

Transparentes como el agua

UNA SOLA GOTA DE DESHONESTIDAD MANCHA TU VIDA Y LA TRANSPARENCIA DE NUESTRA EMPRESA

La EAB-ESP, estableció actividades para armonizar las estrategias y planes orientados a fortalecer de permanentemente la transparencia y la lucha contra la corrupción institucional.

En desarrollo de los principios de planeación, selección objetiva, transparencia, eficacia, moralidad, y economía, es importante que la gestión contractual de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EAB-ESP, esté precedida por el desarrollo de estudios, análisis, diseños y demás gestiones que permitan definir con certeza las condiciones de

los contratos a celebrar y el proceso de selección a realizar, para que la necesidad que motiva la contratación sea satisfecha en el menor plazo, con la mayor calidad y al mejor precio posible.

En consecuencia, desde el segundo semestre de 2016 se realizaron importantes cambios en la gestión contractual iniciando con la modificación del Manual de Contratación para garantizar la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento de las funciones y responsabilidades a cargo de la EAB - ESP, a través de una gestión contractual eficaz y transparente.



Las modificaciones realizadas al Manual de Contratación de la EAB-ESP toman como punto de referencia varias de las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico -OCDE-, y la Agencia Colombia de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente en cuanto a la manera de concebir el Sistema de Compra Pública.

En ese orden, las modificaciones se centraron en ampliar definiciones y alcances de conceptos como régimen de inhabilidades e incompatibilidades,

conflicto de interés, ordenación de gasto, comité evaluador, supervisión e interventoría, cláusula compromisoria. Lo anterior, fundamentado en la normatividad vigente que nos aplica como es el caso de la Ley 1474 de 2011 (ley anticorrupción) y las directrices distritales, entre otras.

Adicionalmente se facultó a la EAB-ESP para adherirse a los Acuerdos Marco de Precio que realiza la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente y se incluyó la posibilidad de que EAB-ESP cuente en 2017, con un registro de proveedores que dé publicidad a los requisitos que habilitan al proponente, como su capacidad jurídica, financiera, de organización y experiencia que permitirá dar mayor transparencia y eficiencia en los procesos. Dicho registro se encuentra en proceso de implementación, se proyecta para el segundo trimestre de 2017.

En el mismo sentido, la EAB-ESP realizó un ejercicio de revisión y depuración de todos sus procesos y procedimientos en materia contractual. Resultado de lo anterior, se emitió una circular unificadora mediante la cual se fijan directrices contractuales importantes como la inclusión del RUP en los procesos de contratación pública y contrataciones directas de suministro, obra, consultoría e interventoría que superen los 100 SMLMV tanto para verificación de

requisitos habilitantes como para la revisión de multas. Así mismo, se incluyen conceptos que Colombia Compra Eficiente usa como la elaboración de estudios del sector para establecer requisitos habilitantes proporcionales con lo que se pretende contratar.

Esta circular deroga seis (6) circulares que tenía vigentes la Empresa en temas de contratación, lo cual permite eliminar criterios de evaluación que generaron inconvenientes en los procesos del año pasado como la asignación de puntaje por imposición de multas a contratistas o por certificaciones de calidad, estableciendo una política de asignación de puntaje más objetiva, debidamente sustentada en los estudios previos que genere valor y garanticen la libre competencia.

De otra parte, la EAB-ESP, tiene disponible en su página web el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual se actualiza de manera periódica, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el cual contiene las estrategias y actividades según los componentes de: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.

RESULTADOS

El resultado de las actividades realizadas en el 2016, tendiente a garantizar procesos transparentes y con pluralidad de oferentes, con corte a 31 de diciembre, se logró:

- Del presupuesto total gestionado y contratado, el 70% se realizó a través de 135 Invitaciones Públicas recibiendo 1.862 ofertas, para un promedio de 14 ofertas por Invitación.
- Se realizó gestión sobre el 96% del presupuesto planificado, a través de 1.043 procesos nuevos, llegándose a contratar el 91% del total planificado, correspondiente a \$1,78 billones.
- El 96% del presupuesto planificado contratado en Inversión, se contrató a través de invitaciones públicas.
- Se realizó la contratación de los procesos de aseo y cafetería, suministro de gasolina y papelería a través de Colombia Compra Eficiente
- Se realizaron 15 subastas inversas electrónicas logrando ahorros significativos para la entidad que ascienden a \$91.308 millones entre subastas e invitaciones públicas.



“

*Una sola gota de
deshonestidad
mancha tu vida y
la transparencia de
nuestra Empresa.*

SOSTENIBILIDAD

En el Plan General Estratégico 2016-2020 se establece el indicador estratégico ahorros por la implementación del modelo de proveeduría estratégica dentro del objetivo estratégico excelencia empresarial y la estrategia sostenibilidad financiera, el cual ayudará

a la ejecución de este proyecto. De igual forma, el indicador estratégico índice de transparencia dentro del objetivo estratégico reputación y credibilidad y la estrategia gobernabilidad ayudará con la sostenibilidad del proyecto que promueve prácticas de transparencia dentro de la gestión de la Empresa.

POLÍTICAS, PRINCIPIOS, ACCIONES Y REGULACIONES MEDIANTE LAS CUALES SU ENTIDAD HACE SEGUIMIENTO, PROHÍBE Y SANCIONA PRÁCTICAS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

En atención a la Ley 1474 de 2011, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP ha adoptado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” que será implementada durante esta vigencia en la EAB-ESP incluyendo sus seis (6) componentes:

El primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, esta herramienta le permite a la EAB - ESP identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y se establecen las medidas orientadas a controlarlos. En el segundo componente - Racionalización de Trámites, facilita el acceso a los servicios que brinda la EAB-ESP, y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios prestados.

La expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos se desarrollan en el tercer componente - Rendición de Cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Busca la transparencia de la gestión de EAB-ESP para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. El cuarto componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la EAB -ESP, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio.

De igual forma, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. La EAB-ESP, fortalecerá el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos a través del quinto componente - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, establecida por la Ley 1712 de 2014.

Finalmente, como sexto componente se sugiere la inclusión de Iniciativas Adicionales que fomenten la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

Dichas estrategias se encuentran incorporadas en el manual y documento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, soportadas en el procedimiento M4EE0109P Planeación de las Estrategias de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano e instructivos M4EE0109I01-01 Formulación Componente Racionalización de Trámites, M4EE0109I02-01 Formulación Componente Rendición de Cuentas, M4EE0109I04-01 Formulación Componente Transparencia y acceso a la información

y M4EE0109I03-01 Formulación Componente Atención al ciudadano.

Adicional al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP cuenta con un link en la página web para denunciar actos o hechos de corrupción que se hayan hecho dentro de la Empresa, el cual se encuentra articulado con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito.

COMITÉ DE ÉTICA

En el año 2012 se diseñó una estructura que permitió generar acciones encaminadas al montaje de un sistema de gestión ética para la EAB-ESP, iniciativa que se consolidó en el plan de acción ética, formulado teniendo en cuenta la metodología establecida en el “*Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado*” publicado por USAID.

Mediante la Resolución 0057 de 2013 “*Por medio de la cual se crea el Comité de Gestión Ética y se adopta el Plan de Acción para el fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP*”, se creó el Comité, que es la instancia responsable de liderar y gestionar

los aspectos requeridos en cuanto al fortalecimiento de la cultura ética en la Empresa.

A la fecha se cuenta con una propuesta para modificar la Resolución 0057 de 2013, en la cual se plantea incluir otros actores que están relacionados con aspectos éticos y que agregarían valor si se tienen en cuenta en la estructura organizativa formulada. Así mismo, el ajuste que se presenta tiene en cuenta un factor que propone la norma europea SGE 21: 2008, relacionado con el sistema de Responsabilidad Social Empresarial como línea estratégica de la EAB - ESP.

Plan de acción: Con los lineamientos del modelo de la USAID, se elaboró el Plan de Acción para el Fortalecimiento de la Gestión Ética de la EAB-ESP, el cual fue adoptado por el Artículo noveno de la Resolución 0057 del 29 de Enero de 2013. Para el diseño del plan se tuvo en cuenta aspectos definidos en la Norma SGE 21:2008 “*Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*” desarrollado por FORÉTICA y se proyectó su ejecución en un periodo de cuatro años. Se anexa el estado actual del plan, es importante señalar que algunas de las actividades propuestas dependen de la adopción del nuevo código de ética, el cual se encuentra en ejecución.

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB - ESP

PREPARADO POR:

**Gerencia Corporativa
Planeamiento y Control:** Mayerly
Díaz Rojas

**Gerencia Corporativa Gestión
Humana y Administrativa:** Ana
Lucia Rosales Callejas

Gerencia Corporativa Ambiental:
Maritza Zarate Vanegas

Gerencia Corporativa Financiera:
Alexis Javier Blanco Riveira

**Gerencia Corporativa Sistema
Maestro:** Uriel Gómez Sanabria

**Gerencia Corporativa Servicio
al Cliente:** Fabio ALberto López
Giraldo

**Gerencia Corporativa de Residuos
Sólidos:** Angélica Arenas Arango

Gerencia Jurídica: Luis Eduardo
Aguiar Delgadillo

Gerencia de Tecnología: Pedro
Buitrago Aguilar

CONSOLIDADO POR:

**Dirección de Planeación y Control
de Resultados Corporativos :** Elkin
Porras Forero - Director & Yuri
Lorena Silva Gómez - Profesional

Bogotá D.C, Agosto de 2017



ANEXO - ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

El informe anual de Sostenibilidad 2016 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB -ESP fue preparado de conformidad con la guía de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI G4.

Opción Esencial.



Tabla Indicadores GRI 4.0 EAB ESP

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicadores	DESCRIPCIÓN	Página
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración de la relevancia de la sostenibilidad en la Organización	6
G4-2	Oportunidades y gestión de riesgos	15-16
Perfil de la Organización		
G4-3	Nombre de la Empresa	5
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	27-31
G4-5	Localización de la sede principal de la organización	35
G4-6	Países donde hay una operación significativa	N/A
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	5
G4-8	Mercados a los que se sirve la Empresa	36
G4-9	Escala de la Organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización, cantidad de productos o servicios.	13
G4-10	Número de empleados por contrato laboral, número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	13, 83-84
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Todos los empleados que tienen un contrato directo con la EAB ESP están cubiertos con la convención colectiva.
G4-12	Cadena de suministro de la Empresa.	32
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el período de análisis de la memoria.	N/A
G4-14	Cómo aborda la Organización el principio de precaución.	15-16
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la Organización suscribe o adopta.	17
G4-16	Lista de asociaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece.	26
Aspectos Materiales y Cobertura		
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización.	73, 76-79
G4-18	Describe el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	6
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	6
G4-20	Indique la cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material.	6
G4-21	Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto material.	N/A
G4-22	Describe las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	N/D
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	N/A
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Lista de los grupos de interés.	21
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de intereses con que trabaja.	20
G4-26	Describe el enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colocará con los distintos tipos de grupos de partes interesadas.	23

G4-27	Señale qué cuestiones y problemas claves han surgido a raíz de los grupos de interés.	24
Perfil de la memoria		
G4-28	Período de objeto de la memoria.	6
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del informe.	Tabla GRI
G4-32	Indique qué opción de conformidad con la guía ha elegido la Organización.	6
G4-33	Verificación externa de la memoria: política y práctica o si se define algún otro.	N/D
Gobierno		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la Organización.	12
G4-35-55	Gobierno	N/D
Ética e integridad		
G4-56	Ética e integridad: valores, principios, códigos éticos, normas de la Organización.	11
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento de pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad. (líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento).	131-134
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas de asuntos relativos a la integridad de la Organización. (notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	135-137

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ECONOMÍA		
Desempeño Económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	49
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	N/D
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	N/D
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.	N/D
Presencia en el mercado		
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	75
EC6	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	83
Consecuencias económicas indirectas		
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	74
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	N/D
Prácticas de adquisición		
EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales.	N/D

MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
EN1	peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización.	125-126
EN2	porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.	125-126
Energía		
EN3	Consumo energético interno.	112-113
EN4	Consumo energético externo.	115-117
EN5	Intensidad Energética.	112
EN6	Reducción del consumo energético.	112-113
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	120-124
Agua		
EN8	Captación total de agua según la fuente.	33
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	23
Biodiversidad		
EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	104-109
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	
EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	
Emisiones		
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	118-119
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	N/D
EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	N/D
Efluentes y residuos		
EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	33
EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	120-124
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	N/D
EN25	Peso residuos transportados, impotandos o tratados que se consideren peligrosos.	127
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversiad de las masas de agua y los hábitats.	N/D
Productos y Servicios		
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	104-109
EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil.	N/A
Cumplimiento regulatorio		

EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	N/D
Transporte		
EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para actividades de la organización	N/D
General		
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	N/D
Evaluación ambiental de proveedores		
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	N/D
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro.	N/D
Mecanismos de reclamación ambiental		
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto.	N/D

Social		
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.	13, 83-84
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada.	N/D
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad.	N/D
LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Todos los empleados que tienen un contrato directo con la EAB ESP están cubiertos con la convención colectiva.
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud.	88
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas.	88-91
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	57
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Todos los empleados que tienen un contrato directo con la EAB ESP están cubiertos con la convención colectiva.
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.	93
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua	94-99
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	N/D
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla e indicadores de diversidad.	57
LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	No existe diferencia salarial
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	N/D
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	N/D
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	N/D

Derechos Humanos		
HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	N/D
HR2	Horas de formación de los empleados sobre derechos humanos.	N/D
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	N/D
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse.	N/D
HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas.	N/D
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas.	N/D
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la Organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	16
HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	N/D
HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	N/D
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	N/D
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	N/D
HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	N/D
Sociedad		
SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	41-48
SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	N/D
SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	N/D
SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	15
SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	131-134
SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	N/A
SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	N/D
SO8	Valor monetario de las multas significativas.	N/D
SO9	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	N/D
SO10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	N/D
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	N/D
Responsabilidad sobre Productos		
PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	92
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	89

PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la Organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	N/D
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	N/D
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	La encuesta de satisfacción se aplica cada dos años, la próxima se realizará en el 2017.
PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	N/A
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.	N/D
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	N/D
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	N/D

Contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del informe: eporrasf@acueducto.com.co - ysilva@acueducto.com.co