acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Informe de Sostenibilidad **2010**

Haciendo del mundo, un mejor lugar.



Carta Del Gerente General



Alguna vez escuché que cualquier acto, por pequeño que sea, tiene consecuencias. El relato decía que el movimiento producido por una mariposa al volar, podría desencadenar incluso grandes tormentas al otro lado del mundo. Esa historia la he contado en el Acueducto de Bogotá y hoy todos trabajamos para que nuestros actos desencadenen en mejores sucesos.

La Empresa de Acueducto de Bogotá trabaja bajo políticas de sostenibilidad ambiental. Cada uno de nuestros procesos es minuciosamente revisado y adaptado para que sean amigables con el planeta.

Es muy bien sabido que nuestra operación es local, pero tiene gran trascendencia a nivel nacional y hoy vamos más allá. El Acueducto funciona en pro del planeta.

El mundo no es el mismo que hace unas décadas; muchos de los daños son irreversibles y gran parte de las catástrofes naturales que vienen ocurriendo son el producto del comportamiento humano. Pero así como el planeta ha cambiado, el pensamiento humano también lo ha hecho.

Hoy somos millones de personas las que actuamos con conciencia ambiental. Finalmente es verdad: un pequeño acto de nuestra parte puede generar grandes sucesos.

Nuestra Institución así lo entiende. Y nuestras prácticas lo demuestran. Por eso puedo decir, orgullosamente, que el Acueducto de Bogotá está haciendo del mundo un mejor lugar.

Cordialmente,

Luis Fernando Ulloa Vergara
Gerente General

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.
BOG BOGOTÁ POSITIVA GOBIERNO DE LA CIUDAD
BOGOTÁ BICENTENARIO

Presentación del informe



Los temas ambientales y de salud pública conjugados con la solidez financiera son de vital importancia para garantizar la confiabilidad y responsabilidad ambiental como pilares de la sostenibilidad en nuestra Empresa. En nuestro tercer informe de sostenibilidad queremos enfatizar la política de responsabilidad social empresarial desarrollada en forma transversal en la estructura del mismo, y siguiendo los lineamientos a la metodología GRI.

La información presentada da respuesta a los requerimientos de comunicación establecidos por los principios del Pacto Global y los Objetivos de desarrollo del Milenio, y tiene en cuenta la relevancia de cada tema publicado en relación con los diferentes grupos de interés. Los indicadores GRI se presentan para los últimos tres años (2008, 2009 y 2010); la fuente principal son los sistemas de información y calidad de la empresa, y contamos con la descripción y fuente de cada indicador, lo que garantiza la trazabilidad y auditabilidad de la información provista.

El principio de materialidad se manifiesta en el informe caracterizando los aspectos evaluados en la metodología GRI, según su aplicabilidad y relevancia para la Empresa. A continuación se clasifican los aspectos seleccionados por el entorno al que aplican:

Social		Económico	Ambiental
Comunidad	**Colaboradores**		
Salud y seguridad del cliente	Relaciones empresa / Trabajadores	Desempeño económico	Cumplimiento normativo
Generación de Empleo	Salud y seguridad laboral	Impactos económicos indirectos	Materiales
Desarrollo territorial	Libertad de asociación y convenios colectivos		Energía
Transparencia en procesos de contratación	Prácticas de seguridad		Biodiversidad
Cumplimiento normativo	Formación y evaluación		Emisiones, vertidos y residuos
Privacidad del cliente	Diversidad e igualdad de oportunidades		
Practicas de inversión y abastecimiento	Trabajo forzoso		

Tabla I1. Matriz de materialidad.

Nuestra Empresa de Acueducto de Bogotá cuenta con una capacidad de almacenamiento de 1.222 millones de metros cúbicos de agua que ha ayudado a construir y mantener, con la infraestructura y protección ambiental del sistema Chingaza a 50 Km de Bogotá, de los ríos Tunjuelo, San Francisco y San Cristóbal, cuyas aguas se almacenan en los embalses de Chizacá y La Regadera, un sistema interconectado de transporte y distribución con seis plantas de tratamiento de agua potable, así como con importantes avances hacia el saneamiento del Río Bogotá, la cobertura total de nuestro alcantarillado pluvial y el cuidado de los humedales de la ciudad.

La confiabilidad de esta gran infraestructura esta soportada en la certeza de que el recurso hídrico que la nutre se encuentra en buenas manos, con un permanente compromiso ambiental, que es operada por verdaderos profesionales del agua, bajo un liderazgo gerencial basado en la transparencia, el cual le ha permitido alcanzar y mantener una solidez financiera con calificación AAA, junto con el propósito de construir en sociedad mediante una relación cercana con la comunidad para responder a sus necesidades.

En 2010 se puso a prueba nuestra fortaleza. Nos sentimos orgullosos de la capacidad de respuesta que nuestra Empresa mostró frente a la ola invernal. De acuerdo con los registros pluviométricos, el año 2010 se constituyó en el más lluvioso de los últimos 35 años. Lo sucedido en el mes de noviembre fue extraordinario, cuando la pluviosidad se triplicó en relación con años anteriores, mientras que los impactos registrados se redujeron frente al pasado, gracias a nuestro Plan de Acción Ola Invernal, las inversiones en interceptores, el control del balance hídrico de humedales y las obras de mitigación de vulnerabilidad de las redes y de protección de taludes.

Al tiempo que enfrentamos con éxito los embates de la naturaleza, logramos certificar nuestros procesos de gestión comercial y de operación de la PTAR Salitre, mantuvimos la certificación de los procesos de abastecimiento, red matriz, interventoría y contratación. También se resalta la generación y aplicación de conocimientos a diferentes aspectos relacionados con la calidad, eficiencia y sostenibilidad de nuestros servicios. Algunos ejemplos son la disminución de los parámetros de turbiedad a la salida de las plantas de tratamiento, con notables avances entre 2009 y 2010, la implementación del sistema de monitoreo a la calidad y trazabilidad del agua tratada, así como las nuevas tecnologías aplicadas a la construcción y rehabilitación de las redes de alcantarillado, que además de reducir los costos de las obras y su impacto ambiental, tienen un efecto positivo sobre la movilidad.





Es así como nos hacemos sostenibles, siendo confiables y ambientalmente responsables, especialmente frente a nuestros usuarios, quienes han pagado las tarifas que corresponden a los grandes retos que afrontamos y que hoy, más que nunca, se materializan en los beneficios de unos servicios de acueducto y alcantarillado continuos, seguros y amables con el medio ambiente y con solidez financiera de nuestra empresa.

Para nosotros es de sumo interés conocer la opinión de los grupos de interés sobre este documento. Por tal razón se pone a disposición del público en general un formulario que se podrá diligenciar con el fin de expresar sus inquietudes, las cuales esperamos responder en lapróxima versión de este informe. La encuesta se podrá llenar siguiendo el siguiente link:

Formulario de retroalimentación

Cualquier duda, comentario, sugerencia o consulta sobre nuestro Informe de Sostenibilidad pede tramitarla drigiéndose a:

Luis Fernando Ulloa Vergara
Gerente General
lfulloa@acueducto.com.co
Av. Calle 24 No. 37-15
(571) 344 7000
Bogotá D.C., Colombia

Este informe de sostenibilidad tiene un nivel de aplicación B, según los estándares del Global Reporting Initiative

Formulario de retroalimentación

El Acueducto de Bogotá, con el fin de afianzar los canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés pone a disposición esta herramienta para conocer su opinión y aportes respecto a nuestro Informe de Sostenibilidad. Esto es de suma importancia para la verificar la transparencia y eficacia de esta herramienta de rendición de cuentas.

1. ¿A qué grupo de interés pertenece?

- ☐ *Trabajador* .....
- ☐ *Contratista* .....
- ☐ *Cliente* .....
- ☐ *Público en general* .....
- ☐ *Proveedor* .....
- ☐ *Organismo de control del Estado* .....
- ☐ *Organización No Gubernamental (social o medioambiental)* .....
- ☐ *Medio de comunicación* .....
- ☐ *Analista de responsabilidad social* .....
- ☐ *Otro, especifique:* .....

2. ¿Cuáles secciones le parecieron de mayor relevancia / utilidad?

- ☐ *Presentación y alcance del informe* .....
- ☐ *Capítulo 1: "Somos confiables y ambientalmente responsables"* .....
- ☐ *Capítulo 2: "Transparentes como el agua"* .....
- ☐ *Capítulo 3: "Construyendo en sociedad"* .....
- ☐ *Capítulo 4: "El agua en buenas manos"* .....
- ☐ *Capítulo 5: "Nuestra empresa, nuestra casa"* .....

3. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué nota le pondría a las siguientes características del informe?

- ☐ *Transparencia y honestidad* .....
- ☐ *Claridad en el lenguaje* .....
- ☐ *Diseño (formato, fotografía, gráficos, etc.)* .....
- ☐ *Cantidad de información entregada* .....
- ☐ *Calidad de la información entregada* .....

4. ¿Hay alguna información adicional que le gustaría encontrar en nuestro próximo Informe de Sostenibilidad?

Gracias por su colaboración
Enviar a: lfulloa@acueducto.com.co

Contenido

Carta del Gerente General 2

PRESENTACIÓN DEL INFORME 4

SOMOS CONFIABLES Y AMBIENTALMENTE RESPONSABLES 10
1.1 Una empresa de todos y para todos 12
1.2 Los servicios que ofrecemos 14
1.3 Nuestra orientación estratégica 20
1.4 Nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial 26

2. TRANSPARENTES COMO EL AGUA 36
2.1 Nuestros valores corporativos 38
2.2 Nuestras herramientas de gobernabilidad 40
2.3 Nuestro máximo órgano 42
2.4 Como estamos organizados 44
2.5 A favor de los derechos humanos 45
2.6 Transparentes con nuestros proveedores 54
2.7 Transparentes con nuestros funcionarios 58
2.8 Transparentes en nuestra información 60
2.9 Operación de sustitución de deuda 63

3. CONSTRUYENDO EN SOCIEDAD 66
3.1 Estoy comprometido con nuestros usuarios 68
3.2 Grandes obras para un mejor servicio 78
3.3 Nuestro aporte a la comunidad 86
3.4 Nuestras alianzas estratégicas 94

4. EL AGUA EN BUENAS MANOS 96
4.1 Comprometidos a mitigar el cambio climático 98
4.2 Creamos conciencia y cultura ambiental 108
4.3 Protegemos y conservamos el recurso hídrico 112
4.4 Protegemos la biodiversidad 122

5. NUESTRA EMPRESA, NUESTRA CASA 124
5.1 Nuestra gente 126
5.2 Sin ningún tipo de discriminación 128
5.3 Brindamos la mejor formación 130
5.4 La salud ocupacional y seguridad industrial, deberes que sabemos cumplir 140
5.5 Nuestros trabajadores y su familia son lo primero 144
5.6 Mejorando el clima organizacional 150
5.7 Gestión del conocimiento 154

6. GRACIAS POR RECONOCER NUESTRA GESTIÓN 160

7. INDICADORES 166



Se puede crear sin afectar el medio ambiente. Se puede crecer respetando la naturaleza. Se puede avanzar preservando nuestras riquezas. Trabajamos por una ciudad, pero ayudamos a todo un planeta.

Somos confiables y ambientalmente responsables

1.1 Una empresa de todos y para todos

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, de carácter oficial, prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Nuestra sede central se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá Av Calle 24 No 37 – 15.

Misión

Somos una Empresa pública comprometida con nuestros usuarios y la sociedad, dedicada a la gestión integral del agua con responsabilidad empresarial.

Visión

**Empresa de todos,
con agua para siempre**

Nuestra utilidad es reinvertida en infraestructura que permite mantener un servicio confiable y con altos niveles de calidad, al tiempo que crecemos beneficiando a nuevos hogares en la ciudad y abasteciendo de agua potable a otros municipios de la región. Estamos comprometidos con la protección de nuestras cuencas, embalses, ríos, quebradas, ecosistemas y biodiversidad.



1.2 Los servicios que ofrecemos

Servicio de acueducto

1

Captación y aducción

2

Tratamiento de Agua Cruda

3

Distribución de Agua Tratada

4

Comercialización y servicio al cliente

Servicio de alcantarillado

7

Otros servicios

6

Tratamiento de Aguas Residuales

5


Recolección y transporte de Aguas Lluvias residuales

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Contamos con la infraestructura más grande del país para garantizar el servicio a nuestros usuarios

Redes	Kilómetros
Matrices de acueducto	940
Distribución acueducto	8.002
Alcantarillado sanitario y pluvial (Locales, interceptores, canales y colectores)	8.897
Total	**17.839**

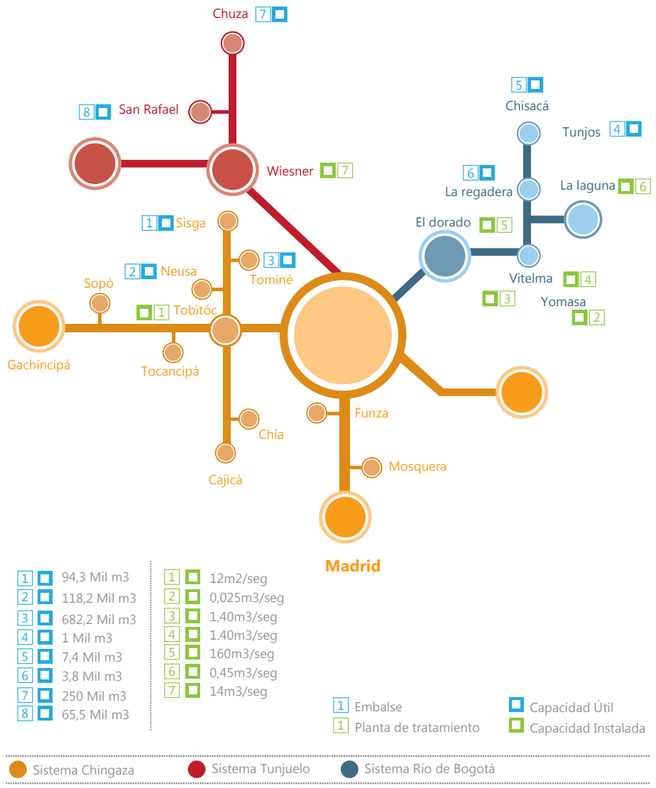
Tabla 1.1 Infraestructura.

	Millones m3		
Agua en embalses	**Capacidad útil**	**Inventario 2009**	**Inventario 2010**
Neusa (CAR)	118,2	67,7	88,9
Sisga (CAR)	94,3	53,2	70,1
Tominé (Energía)	682,2	287,9	250,5
Total Agregado Norte	895	409	409
Tunjos	1,0	0,0	0,0
Chisacá	7,4	5,8	5,4
Regadera	3,8	2,1	2,2
Total Agregado Sur	12,2	7,9	7,6
Chuza	250,0	119,0	157,1
San Rafael	65,5	59,0	48,5
Total Sistema Chingaza	316	178	206
Volumen Total	**1.222,4**	**594,7**	**622,7**

Tabla 1.2 Embalses.

		Agua tratada y suministrada en m3/s	
Plantas de tratamiento	**Capacidad instalada**	**2009**	**2010**
Planta Wiesner	14,0	10,0	9,5
Planta Tibitoc	12,0	4,8	4,9
Planta el Dorado	1,6	0,4	0,4
Planta Yomasa	0,0		
Planta Vitelma	1,4		
Planta La Laguna	0,5		
Total	**29,48**	**15,13**	**14,80**

Tabla 1.3 Plantas de tratamiento.





Nuestros usuarios

Prestamos de manera directa los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado a la zona urbana del Distrito Capital, Soacha y Gachancipá y mediante el sistema de venta de agua potable en bloque a los municipios de Cajicá, Chía, Sopó, Tocancipá, La Calera, Funza, Madrid y Mosquera y a empresas de servicios públicos como Emar, Copjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas.



Clase de Uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto
Estrato 1	124.847	102.123	110.287	96.902	14.558	5.220	2
Estrato 2	544.512	518.062	507.489	496.622	36.038	21.438	985
Estrato 3	592.883	591.545	563.853	562.877	29.027	28.667	3
Estrato 4	230.079	229.833	230.077	229.831	2	2	0
Estrato 5	77.388	76.207	77.388	76.207	0	0	0
Estrato 6	64.158	63.633	64.158	63.633	0	0	0
Residencial	1.633.867	1.581.403	1.553.252	1.526.072	79.625	55.327	990
Multiusuario	65.134	64.214	63.294	62.764	1.815	1.450	25
Industrial	7.869	7.774	7.739	7.669	130	105	0
Comercial	116.649	115.679	114.739	114.111	1.878	1.568	32
Oficial	2.950	2.867	2.949	2.867	1	0	0
Especial	930	919	914	903	16	16	0
No Residencial	193.532	191.453	189.635	188.314	3.840	3.139	57
Total	**1.827.399**	**1.772.856**	**1.742.887**	**1.714.386**	**83.465**	**58.466**	**1.047**

Tabla 1.4 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2010.

Clase de Uso	Total	Bogotá	Soacha	Gachancipá
Estrato 1	15,46	13,89	1,58	
Estrato 2	67,18	62,71	4,33	0,14
Estrato 3	69,01	66,49	2,52	
Estrato 4	26,83	26,83		
Estrato 5	10,46	10,46		
Estrato 6	10,34	10,34		
Residencial	199,28	190,71	8,43	0,14
Multiusuario	12,17	11,86	0,30	0,01
Industrial	14,10	13,96	0,14	
Comercial	26,24	25,89	0,34	0,01
Oficial	11,80	11,75	0,05	
Especial	2,42	2,40	0,02	
No Residencial	66,73	65,86	0,86	0,01
Total	**266,01**	**256,57**	**9,29**	**0,16**
Municipios	23,91			
Carrotanques	0,13			
Total	**290,05**	**256,57**	**9,29**	**0,16**

Tabla 1.5 Consumo 2010 (Mill m3).



Nuestra filial Aguas de Bogotá

Crecer no es sólo ser más grandes, es avanzar con responsabilidad. Porque ayudar a un mundo mejor implica ir más allá de nuestras fronteras llevando capacidad, conocimiento y tecnología a lugares que no imaginábamos. Esto lo hacemos a través de nuestra filial, Aguas de Bogotá.

- Gerencia del Programa de prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en el departamento de la Guajira
- Gerencia del Plan Departamental de Aguas de Boyacá
- Asesoría integral en las redes de acueducto de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina
- Operación en el corredor Autopista Norte y Municipios de la Sabana, a través de Aguas de Bogotá.
- Preparación de la propuesta para el proyecto de implementación de tecnologías avanzadas para la reducción de pérdidas de agua en la ciudad de San Juan de Puerto Rico.

1.3 Nuestra orientación estratégica

Durante el 2010, realizamos la revisión del Plan General Estratégico, en la que reiteramos las prioridades de nuestra empresa:

- Cumplir con nuestras metas del Plan de Desarrollo "Bogotá Positiva", para continuar aportando de manera significativa en el desarrollo social y económico del Distrito.

- Promover en el día a día, la gestión basada en los principios éticos y los valores corporativos: vocación de servicio, transparencia, respeto, responsabilidad y excelencia en la gestión.

- Expandir nuestra participación en el mercado regional, nacional e internacional.

- Promover la apropiación y el compromiso individual y colectivo con el plan general estratégico, de manera que todo el equipo humano comprenda su contribución estratégica para con la empresa.



Ruta estratégica

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Estrategias
Usuarios	Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida	Posicionar la gestión social de la empresa; Optimizar la gestión y operación comercial; Optimizar la gestión y operación del sistema de alcantarillado; Optimizar la gestión y operación del sistema de acueducto
Ambiental	Ser líderes en gestión y responsabiliad ambiental	Proteger y recuperar los ecosistemas estratégicos; Mejorar el desempeño ambiental de la empresa; Avanzar en los procesos de saneamiento ambiental
Financiera	Crecer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social	Expansión y nuevos negocios; Maximizar la Rentabilidad
Procesos	Fortalecer el modelo de gestión basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores	Consolidar y administrar el Sistema Integrado de Gestión; Consolidar y administrar el sistema Integrado de Información Empresarial
Gente	Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente	Promover trabajo sano, seguro y gratificante; Gestionar el conocimiento y la innovación; Promover cultura organizacional orientada a resultados y guiada por valores

INSTITUCIONALIDAD

Tabla 1.6 Ruta estratégica

Políticas corporativas

En el 2010, se realizó la actualización de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial.



Imagen institucional

- La EAAB-ESP informará a la comunidad los efectos y beneficios que sus inversiones y actividades tienen para la ciudad, motivando su apropiación y disfrute. Todo el equipo humano de la Empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen institucional favorable.



Gestión Integral de Riesgos

- La EAAB-ESP implementará un sistema de administración de riesgos en toda la cadena de la gestión integral del agua, para optimizar la eficacia y eficiencia operativa en beneficio de la comunidad y cumpliendo con la normatividad aplicable en materia de riesgos.



Responsabilidad Social Empresarial

- La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá asume el compromiso de agregar valor económico, ambiental y/o social a sus grupos de interés, a través del desarrollo de un programa articulado con los objetivos del Plan General Estratégico y del Plan de Desarrollo Distrital, propendiendo por una trayectoria empresarial sostenible, fundamentada en los valores corporativos y atendiendo los principios que en materia de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados universalmente.



Desarrollo del talento humano

- Buscamos alcanzar los fines organizacionales con la participación de todo el personal de la Empresa, creando un ambiente empresarial amable y productivo, basado en un proceso cuidadoso desde la selección hasta el retiro del personal, el desarrollo de las competencias laborales claves y programas de bienestar que incluyan al trabajador y su familia para hacer del trabajo una fuente de desarrollo humano y profesional.



Sostenibilidad financiera

- La Empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la Empresa. La rentabilidad, dentro de los límites del bienestar social, será nuestra motivación principal en las operaciones de nuevos negocios.

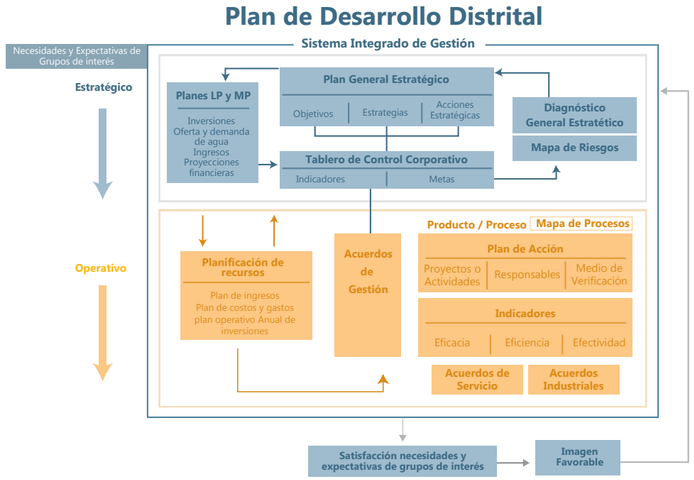


Calidad

- En el Acueducto de Bogotá, comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de nuestros procesos, aplicamos las mejores prácticas en la gestión integral del agua.

Nuestras herramientas de gestión

La sostenibilidad del sistema de gestión se fundamenta en el Plan General Estratégico, el cual es aprobado por el Comité Corporativo y la Junta Directiva, y se alinea con el Plan de Desarrollo Distrital. En el Tablero de Control Corporativo se acuerdan y se hace seguimiento a las metas corporativas. Mediante Acuerdos de Gestión se busca cumplir los objetivos estratégicos a través del registro de acciones operativas que realizan cada una de las áreas de la Empresa.



Reconocemos nuestros riesgos

Como resultado de la implementación de nuestra metodología de riesgo, a continuación enunciaremos los riesgos institucionales y su plan de acción para la mitigación de los mismos:

Plan de mitigación de riesgos institucionales

Riesgo institucional	Plan de acción
Intervención de la Empresa por parte de la SSPD	Nuestras actividades se enfocan en la Certificación del proceso de servicio al Cliente, con la norma de Calidad ISO 9001:2008 y cumplimiento de los requerimientos de los entes de control y vigilancia
Desprestigio institucional	Apropiamos el código de conducta y ética en cada una de nuestras actividades y de esta manera regulamos nuestros comportamientos Mantendremos los niveles de servicios establecidos como: cantidad, calidad de agua y presión
Degradación del recurso hídrico	Implementaremos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Programa de control de efluentes industriales para el manejo de vertimientos
Inadecuada planeación de inversiones estratégicas	Desarrollaremos análisis de viabilidad y retorno a la inversión, el cual se preentará al Comité de Riesgo Financiero y posteriormente presentados al Comité de Control interno para su aprobación
Colapso de la infraestructura	En nuestras obras, desde el diseño se contemplan las normas vigentes en sismoresistencia. Adicionalmente cada una de nuestras infraestructuras se encuentra amparada por pólizas de todo riesgo. En caso de afectación por terceros, existen planes de contingencia
Defraudación de fluidos	Este tema es de vital importancia, ya que es nuestra misión el cuidado del recurso hídrico, por tal tenemos acciones en diferentes frentes: Establecimos el Manual de defraudación de fluidos Trabajo conjunto entre Fiscalía, Gerencia Jurídica y las Gerencias de Zona para lograr mayor impacto en la recuperación de consumos no facturados Campañas de comunicación a la ciudadanía para la denuncia de defraudadores de fluidos
Exclusión de costos y gastos de la prestación del servicio en la estructura tarifaria	Continuamente realizamos análisis de los costos y gastos frente a la estructura tarifaria aprobada en tarifas Desarrollamos estrategia de comunicación y gestión con la autoridad regulatoria
Pérdida de la solidez financiera	Aunque contamos con una gran solidez financiera, es importante realizar ciertas actividades que permitan asegurar dicha solidez, para lo cual continuamente estamos realizando análisis de costos operativos y administrativos ocultos. Adicionalmente tenemos un plan de exploración nuevos negocios para tener ingresos de fuentes diferentes Mantener la calificación AAA de riesgo crediticio
Falta de materiales críticos para las operaciones vitales de la Empresa	Seguimiento al estricto cumplimiento de los procesos de adquisición de insumos y en general, los bienes y servicios. En el comité de control Interno con todos los gerentes, realizamos seguimiento al avance de contratación vs el indicador de cumplimiento mensual Identificamos las mejores prácticas con empresas del sector público para optimizar el proceso de contratación de la Empresa
Pérdidas de procesos jurídicos de alta cuantía: demandas, sanciones o multas	Establecimos mesas de trabajo interdisciplinarias entre las Dirección de Riesgos Financieros y Dirección de Representación Judicial para establecer mecanismo de cuantificación económica de los procesos jurídicos
Cese parcial o total de operaciones	Nuestra operación comercial se encuentra soportada por los contratos especiales de gestión Convención colectiva 2008-2011 Plan de contingencia por huelga
Bajos niveles de apropiación de la cultura de la prevención para lograr un ambiente sano y seguro	Desarrollamos acciones de mejora para la administración de humedales y parques naturales
Colapso de los sistemas de información y comunicación	Contamos con política de seguridad de la información. Adicionalmente existen planes de contingencia en caso de fallas en los sistemas de comunicaciones

Tabla 1.7 Plan de mitigación de riesgos institucionales

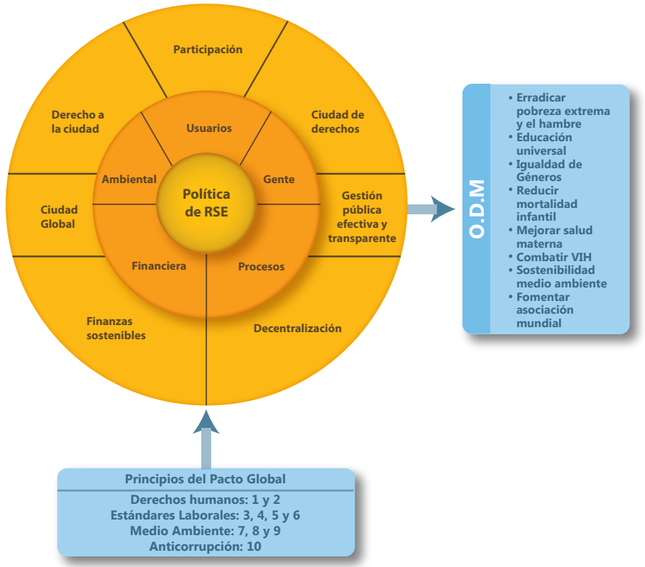
14 Nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial

Nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial queda recogida en el Programa ¨ Construimos bienestar en todos los momentos¨, en el que se expresa nuestro compromiso con el Plan de Desarrollo Distrital, con los Objetivos del Milenio y con nuestros distintos grupos de interés.

Contribución con el desarrollo de la ciudad – Alineación con el Plan de Desarrollo Distrital

La materialización de la política de RSE en programas, proyectos y acciones debe ser alineada con las políticas públicas e incorporar la aplicación de los principios del Pacto Global de la ONU, contribuyendo en su medida al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a los fines universalmente consensuados sobre Desarrollo Sostenible.





Nuestra Empresa comparte los principios de la política y de las acciones públicas que orientan la gestión distrital, especialmente en lo siguiente:

- La erradicación gradual de la pobreza, en tanto que busca el desarrollo de acciones integrales para impulsar la calidad y el acceso entre otros, al agua potable y al ambiente sano.

- La preservación, recuperación, conservación, uso sostenible, disfrute y garantía para el acceso público y democrático de los recursos naturales.

- Los recursos hídricos como eje articulador del desarrollo y como un bien para proteger y garantizar la vida y el desarrollo económico y social.

- El desarrollo de acciones con cercanía a la comunidad para atender las necesidades individuales y colectivas, procurando oportunidad, accesibilidad, proximidad, calidad y calidez en la provisión de los servicios.

- La promoción de la participación en comunidad.

Nuestro aporte al Plan de Desarrollo Distrital no se limita únicamente a la ejecución de un plan de inversiones en siete programas definidos para tres objetivos estructurantes, en cumplimiento de su objeto social, sino que va más allá, a través de acciones que agregan valor al desarrollo de la ciudad.

Programas del Plan de Desarrollo Distrital que reciben un impacto directo o indirecto de las acciones desarrolladas por la Empresa

Ciudad de derechos	Derecho a la ciudad	Ciudad global	Participación	Gestión pública y transparente	Finanzas sostenibles
Bogotá sana.	Mejoremos el barrio.	Región Capital.	Ahora decidimos juntos.	Servicios más cerca del ciudadano.	Gerencia en el gasto público.
Alternativas productivas para la generación de ingresos para poblaciones vulnerables.	Transformación urbana positiva.	Fomento para el desarrollo económico.	Organizaciones y redes sociales.	Tecnologías de la información y comunicación al servicio de la ciudad.	Optimización de los ingresos distritales.
Educación de calidad y pertinencia para vivir mejor.	Alianzas por el hábitat.	Bogotá sociedad del conocimiento.		Gestión documental integral.	Gestión fiscal responsable e innovadora.
Acceso y permanencia a la educación para todas y todos.	Ambiente vital.	Bogotá competitiva e internacional.		Desarrollo institucional integral.	
Mejoramiento de la infraestructura y dotación de colegios Derecho a un techo.	Bogotá rural.	Río Bogotá			
En Bogotá se vive un mejor ambiente.	Espacio público para la inclusión.				
Bogotá viva.	Bogotá espacio de vida.				
Igualdad de oportunidades y de derechos para la inclusión de la población en codición de discapacidad.	Bogotá responsable ante el riesgo y las emergencias.				
Toda la vida integralmente protegidos.					

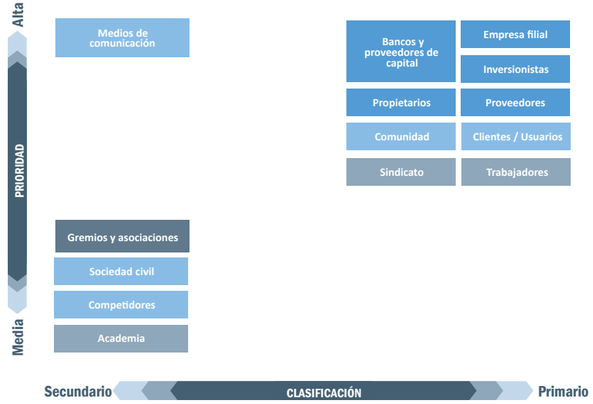
En la declaración de nuestra política de responsabilidad social empresarial, y nuestro programa "Construimos bienestar en todos los momentos" estamos confirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en la sociedad.

En nuestro Plan estratégico queda consignado así el compromiso expresado en la Política: "La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá asume el compromiso de agregar valor económico, ambiental y/o social a sus grupos de interés, a través del desarrollo de un programa articulado con los objetivos del Plan General Estratégico y del Plan de Desarrollo Distrital, propendiendo por una trayectoria empresarial sostenible, fundamentada en los valores corporativos y atendiendo los principios que en materia de derechos humano, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados universalmente".

En el cuadro anterior, se evidencia la alineación que existe entre nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, con el Plan General Estratégico, el Plan de Desarrollo Distrital, los Objetivos del Milenio, Principios del Pacto Global y sus efectos en los grupos de interés identificados.

	Construyendo en sociedad	El agua en buenas manos	Nuestra empresa, nuestra casa	Transparentes como el agua
Perspectiva PGE	Usuarios	Ambiental	Gente	Financiera; Procesos; Usuarios
Objetivo del PDD	Ciudad de Derechos Derecho a la Ciudad Ciudad Global Participación Finanzas sostenibles	Ciudad de Derechos Derecho a la Ciudad Ciudad Global	Ciudad de derechos Derecho a la Ciudad Ciudad Global Gestión Pública, efectiva y transparente	Participación Gestión Pública, efectiva y transparente Finanzas sostenibles
ODM	1, 3, 4, 6, 7	7	1, 2, 3, 4, 5, 6,	
Principio del Pacto Mundial	1, 2, 4, 5	7, 8, 9	1, 2, 3, 4, 5, 6	10
Grupos de interés	Comunidad Usuarios y otros clientes Contratistas Academia / investigación	Comunidad	Empleados	Todos





Nuestros grupos de interés

Hemos clasificado nuestros grupos de interés en primarios y secundarios dependiendo de la relación contractual directa que se maneje. Los grupos de interés primarios presentan un nivel de prioridad alto. Esa relación contractual les concede el atributo de legitimidad, pero además poseen en alto nivel los atributos de poder (capacidad para exigir o imponer su voluntad) y urgencia en la atención de sus demandas, dada la presión ejercida o la vulnerabilidad ante la demora en la solución de su solicitud y la importancia que le otorgan a la misma.

Los secundarios, por su parte, no tienen una relación contractual directa con la Empresa pero pueden influir o ser impactados por su gestión u operación. Estos tienen un nivel de prioridad Medio, pero ejercen en su medida los atributos de poder y urgencia. Como resultado de la aplicación de esta metodología, obtenemos la siguiente clasificación:

Diálogo con los grupos de interés.

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de Diálogo
Trabajadores	Dotación y elementos de protección	
	Prescripciones médicas	
	Adjudicaciones de los préstamos para vivienda (adquisición, mejoras y liberación de gravamen hipotecario) y PQR's	Comité Paritario de Salud Ocupacional
	Estados financieros del fondo rotatorio de vivienda	Comité de Vivienda
	Planta de personal, concursos, ascensos, escalafón, nivel salarial y lo relacionado con el ciclo de desarrollo humano	Comité de Desarrollo Humano y Empresarial
	Relaciones industriales y Educación	
	Contratación del servicio médico	Comité de Servicio Médico
	PQR's en la prestación del servicio	
	Campañas o programas internos	
Junta Directiva	Aprobación Plan General Estratégico	
	Aprobación del presupuesto y posteriores modificaciones al mismo (incluidas vigencias futuras)	
	Informe de Gestores	
	Análisis de Riesgos financieros	
	Informe Comité de Auditoría	
	Declaración decompromiso enresponsabilidad social y gobierno corporativo entre la EAAB-ESP y su propietario el Distrito Capital	
	Aprobación de Estados Financieros	
	Actualización de tarifas para la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado	
	Política para adopción de normas NIIF	
	Informe Empresa Filial aguas de Bogotá	
	Control de pérdidas - Estrategia para reducción de fraudes	
	Ejecución presupuestal	Presentaciones e informes en Sesiones Junta Directiva
	Estrategias y resultados del proceso de expansión	
	Informes de gestión trimestrales	
	Manejo de deuda y agotamiento de cupo de endeudamiento	
	Planes de acción	
	Incremento salarial empleados públicos	
	Proyecto Innobo	
	Informe de gestión del Gerente General	
	Programa de RSE	
	Reforma de Estatutos	
	Política de cartera	
	Aprobación reclasificación patrimonio	
Gremios Andesco - Acodal	Participación en convocatorias para presentación de informes por parte de los gremios en cuanto a desarrollo de actividades, plan estratégico, avance en los planes de acción, presupuesto, etc	
	Participación en convocatorias respecto a premios de distinción	
	Participación como expositor o asistente en congresos nacionales e internacionales, y otras actividades académicas	
	Participación activa en el desarrollo de posiciones gremiales frente a los temas que convoca la agremiación (p.e. modificación del marco regulatorio, construcción del modelo de RSE para las ESP Domiciliarios, Planes Departamentales de Agua y Saneamiento, entre otros)	Sesiones
	Participación como expositores en las actividades internas en temas como Esquema de Control Tarifario – Componente de Inversiones	

Tabla 1.8 Diálogo con los grupos de interés

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de Diálogo
Usuarios	Modificación tarifa de alcantarillado por inclusión de los costos de operación y mantenimiento de la PTAR Salitre Actualización anual de tarifas Estructura tarifaria vigente Informes de gestión en temas solicitados porlos vocales de control (p.e. plan deinversiones, atención de reclamos, entre otros) Contacto con nuestros usuarios para brindar servicios como estado de cuenta, medios de pago, reconexiones y reinstalaciones, cierres activos y programados, información bàsica dela Empresa, vinculaciones, yavisos operativos y comerciales	Audiencia Pública Comunicación página Web / Chat
Contratistas	Presentación pliegos y desarrollo de licitaciones Especificos al contrato: avances financieros, físicos y en tiempo; Replanificaciones o ajustes; Cumplimiento de especificaciones, entre otros.	Audiencia Pública Página Web
Comunidades	Presentación de proyectos y nuevas obras Conservación y protección del recurso hídrico Limpieza de la infraestructura de alcantarillado para prevenir inundaciones	Reuniones Locales
Medios de Comunicación	Proyectos y nuevos servicios Notas de interés para el público en general Gestión y operación de la empresa	Reuniones, Informes Comunicados, Entrevistas
Banca y proveedores de capital	Informes de gestión y estados financieros de la Empresa Posibilidad y condiciones de servicios ofrecidos por los proveedores de capital	Reuniones, Página Web Informes
Entes de control fiscal y disciplinario	Coordinación y atención de requerimientos Auditorías especiales Acercamiento con comunidades Elaboración de planes de mejoramiento Fenecimiento de cuentas	Reuniones, Informes
Gobierno Nacional	Análisis de proyectos de regulación o normativos aplicables al sector Seguimiento a resoluciones o normatividad vigente Acuerdo de cooperación para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de canoas (Fase I y II) y su estación elevadora dentro del programa de saneamiento del río Bogotá, en el contexto de la Región Capital, Bogotá-Cundinamarca Ejecución del convenio 171 de 2007, entre la CAR y el Distrito, representado por la EAAB	Reuniones, Informes
Gobierno Local	Actualización del Plan de Ordenamiento Territorial Seguimiento a resoluciones o normatividad vigente Definición de la Política Distrital del Agua Acuerdo de cooperación para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de canoas (Fase I y II) y su estación elevadora dentro del programa de saneamiento del río Bogotá, en el contexto de la Región Capital, Bogotá-Cundinamarca	Reuniones, Informes
Vocales de control	Regulaciòn tarifaria Procesos comerciales Plan de inversiones	Reuniones, Informes
Academia	Vinculación estudiantes en práctica Desarrollo de investigaciones Direccionamiento de tesis de trabajo	Reuniones, Vinculación

Tabla 1.8 Diálogo con los grupos de interés

Testimonios de grupos de interés.



"El compromiso ético que el Acueducto tiene con los ciudadanos y con el medio ambiente es principio directriz de la organización, por eso la Junta Directiva se vale de ciertos mecanismos y normas que garantizan la transparencia del trabajo, como el Código de Buen Gobierno, la realización de auditorías externas y la revisión mensual de informes de gestión de la Empresa. La juiciosa gestión de la Empresa de Acueducto potencia su responsabilidad social empresarial desde diferentes dimensiones, por eso creo que las decisiones y seguimiento que hemos desarrollado desde la Junta permiten un mayor bienestar para los usuarios de la Empresa y la sostenibilidad de la misma"

Yuri Chillán
Miembro de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



"La Empresa de Acueducto nos ha ayudado a organizar nuestras prácticas de responsabilidad social. También nos incentiva para que incluyamos estrategias para el manejo de los residuos reciclados que se generan con nuestra labor, los cuales son donados a fundaciones sin ánimo de lucro, para que generen valor para sí mismas".

Silvia Rivera
Proveedor
Jefe HSEQ y representante de la dirección
Casa Limpia S.A.



"En la Empresa de Acueducto se puede percibir un clima de expectativas y proactividad entre la gran mayoría de funcionarios, porque se han preocupado por ofrecer múltiples beneficios para los trabajadores, que se traducen en una mayor calidad de vida laboral y arraigo".

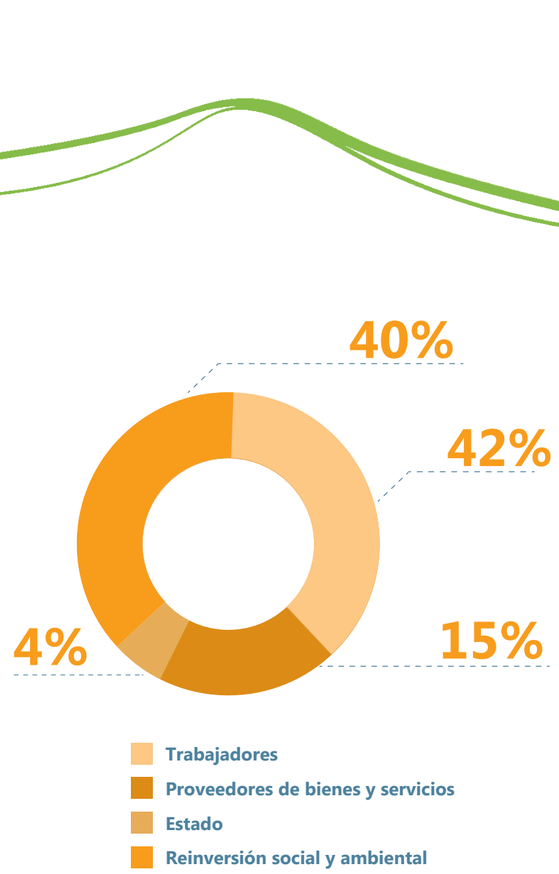
María Cristina Ríos
Empleada – Dirección Gestión Comunitaria
Profesional especializado grado 20
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Fuente: Revista Responsabilidad Sostenibilidad. Gatos Gemelos. Número 25.

Generamos valores en nuestros grupos de interés

Como resultado de nuestra gestión operacional, generamos un valor agregado de $1.155.431 millones de pesos, producto de nuestros ingresos operacionales, menos los costos de producción.





Cifras en Mill $

Conceptos	2009	2010	2010%
Total ingresos	1.212.395	1.238.719	
Ingresos operacionales	**1.212.395**	**1.238.719**	
- Costos directos	**80.569**	**83.288**	**100%**
Insumos químicos	8.939	12.208	15%
Compra de agua Tibitoc	43.590	42.557	51%
Energía para bombeo	27.666	28.074	34%
Costo por uso del agua (CAR)	374	450	1%
Valor agregado generado	**1.131.826**	**1.155.431**	
Grupos de interés	**1.131.826**	**1.155.431**	**100%**
Trabajadores	475.884	483.405	42%
Proveedores de bienes y servicios	154.071	168.759	15%
Estado	58.739	40.617	4%
Reinversión social y ambiental	443.132	462.651	40%

Tabla 1.9 Cuarto estado financiero.