

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

2015

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

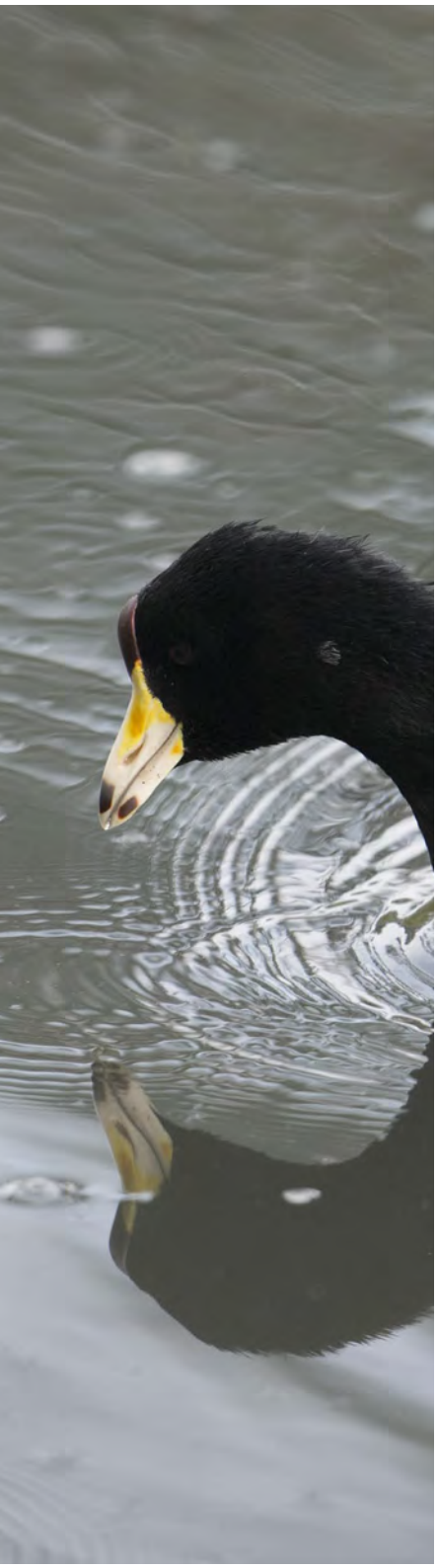
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL INFORME Y CARTA DEL GERENTE 3
PERFIL DE LA EMPRESA 4
ENTORNO ECONÓMICO- GOBIERNO CORPORATIVO 15
ENTORNO AMBIENTAL 28
ENTORNO SOCIAL (EXTERNO) 55
ENTORNO SOCIAL(INTERNO) 84
TABLA GRI 92



PRESENTACIÓN DEL INFORME Y CARTA DEL GERENTE



El concepto de sostenibilidad es abordado por el Acueducto de Bogotá a través de la ejecución de los diferentes proyectos de infraestructura enfocados a la prestación del servicio y mejoramiento de calidad de vida de los usuarios. Nuestro principal reto para 2016 es realizar una gestión regida por las buenas prácticas empresariales, con criterios técnicos y absoluta transparencia, esta será la base para optimizar el modelo de sostenibilidad implementado en la Empresa.

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, es un gran reto impulsar la implementación de las buenas prácticas que contribuyan a direccionarla con criterios de eficiencia y eficacia, donde la transparencia sea un principio fundamental. Lo anterior sólo es posible con el adecuado relacionamiento y participación de los diferentes grupos de interés en la gestión empresarial y así lograr posicionar a la EAB como una de las grandes empresas de agua de América Latina.

Para la Empresa es de vital importancia dar a conocer a nuestros grupos de interés los proyectos y actividades desarrolladas durante el año 2015 por tal razón como parte de nuestra estrategia de rendición de cuentas, publicamos el Informe de Sostenibilidad de dicho periodo cumpliendo los criterios de transparencia y socialización.

El Informe 2015 se encuentra estructurado por entornos: Económico – Gobierno Corporativo, Ambiental y Social. En cada uno de ellos se mencionan los principales proyectos y actividades que impactan a nuestros grupos de interés.

Durante la vigencia 2015 se realizó un primer acercamiento de análisis interno y externo, con el fin de iniciar en próximas vigencias un proceso de diagnóstico empresarial riguroso, que le permita a la EAB-ESP el establecimiento de mejores prácticas a través de acciones estratégicas concretas para lograr una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios.

Nuestro actuar está regido por el compromiso que tenemos con el cumplimiento de los Principios del Pacto Global y por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en cada una de las actividades que realizamos, ya sea de manera directa o indirecta. Estamos comprometidos con realizar una actividad empresarial que sea amigable con el medio ambiente y que aporte al desarrollo de la comunidad en nuestras de áreas de influencia y servicio.

Entre los proyectos estratégicos a desarrollarse en el periodo 2016 – 2019 está la promoción de campañas por la protección de las áreas relacionadas con el agua de la ciudad, a la vez que se impulsarán iniciativas para que los bogotanos puedan interactuar en nuevos espacios de la ciudad entorno al agua como son los Cerros Orientales donde se ejecutará un gran sendero ecológico que permitirá proteger los espacios naturales y facilitar el disfrute y apropiación de los mismos.

PERFIL DE LA EMPRESA

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa industrial y comercial del Distrito Capital que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado (sanitario y pluvial) y aseo; 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, las 24 horas del día, y 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.

Desde 2012, prestamos el servicio público domiciliario de aseo, a través de nuestra filial Aguas de Bogotá, a una población de aproximadamente cuatro millones de habitantes. Asimismo, participamos en la gestión integral de los residuos sólidos con la recolección, el transporte y la disposición de los residuos sólidos domiciliarios, el barrido y la limpieza de las vías y áreas públicas, el corte de césped, la poda de árboles, la recolección de escombros, los operativos especiales de limpieza y la recolección realizada a grandes generadores.

La EAB-ESP, ofrece el servicio de Venta de Agua en Bloque a los municipios de Tocancipá, La Calera, Sopó, Cajicá, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Zona industrial de Cota y a las empresas Aquápolis, Coopjardin y Emar. El suministro para 2015 asciende a 29.72 millones de m 3,5% más de la meta propuesta este año.



Misión

Somos una empresa pública, responsable con la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elementos comunes de vida y derechos humanos fundamentales, generadora de bienestar, que contribuye a la sostenibilidad ambiental del territorio.

Visión

Empresa de todos con agua para Siempre.

Valores Corporativos

- Transparencia
- Respeto
- Vocación de Servicio
- Responsabilidad
- Excelencia en la Gestión

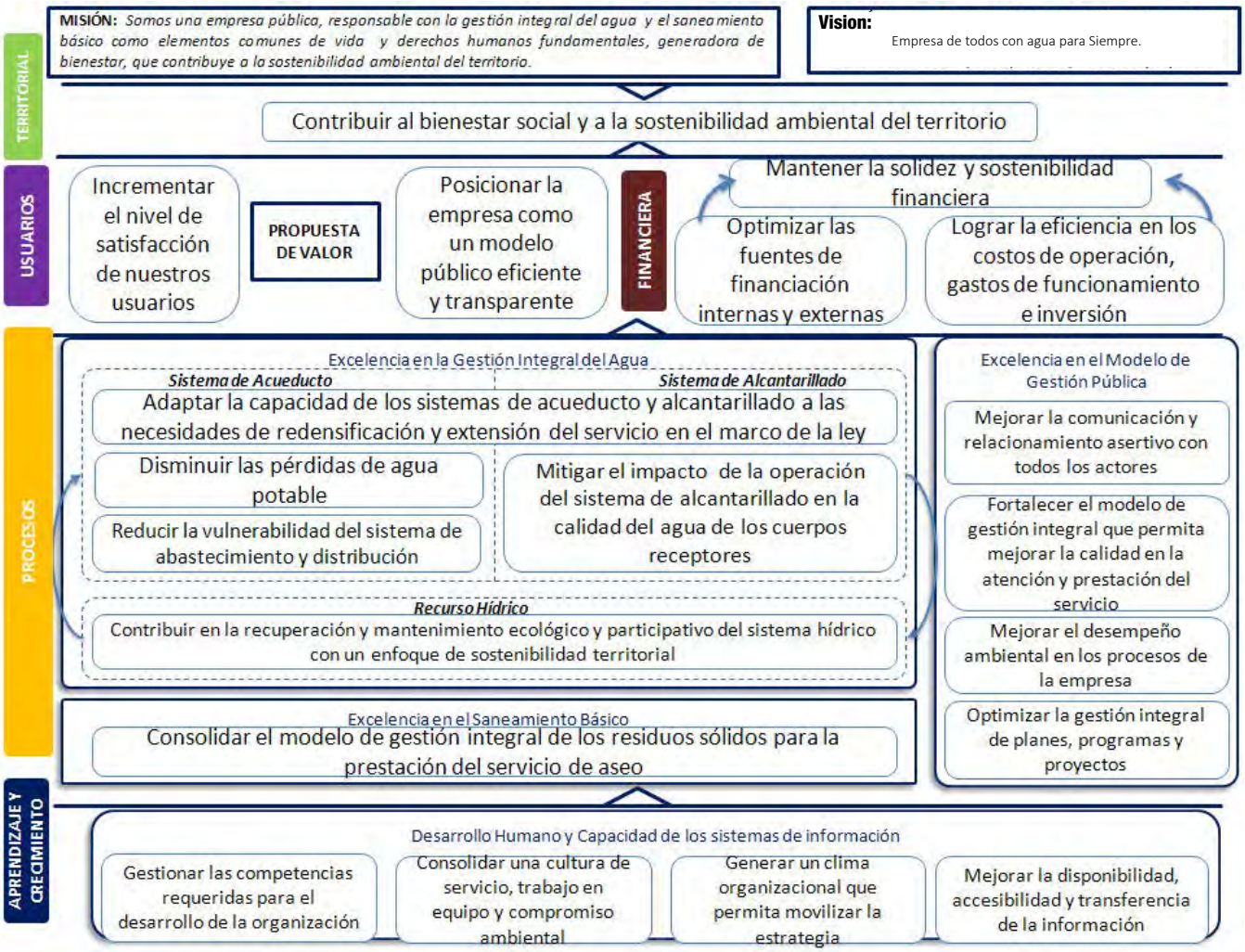


Empleados EAB 2015

Empleados con contrato a labor 263	Mujeres: 128 Hombres: 135
Empleados con contrato a término fijo 1392	Mujeres: 431 Hombres: 961
Empleados con contrato a término indefinido 1576	Mujeres: 335 Hombres:1241
Empleados con vinculación legal o reglamentaria 73	Mujeres: 26 Hombres: 47
Total	**3.304**



Síntesis estratégica



Indicadores estratégicos

P*	OE	No		Unidad	2014	2015	Plan periodo	Logro Periodo	Plan año	Logro Año
T	1	1	Conocimiento Regional del agua	%	85.00	93.00	95.00	97.9%	95.00	97.9%
T		2	Volumen de agua suministrada al territorio	Mill m3	29.13	29.72	28.40	100.0%	28.40	100.0%
T		3	Cobertura del mínimo vital	%	100.00	100.00	100.00	100.0%	100.00	100.0%
T		4	Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales	%	90.23	91.33	95.00	96.1%	95.00	96.1%
U	1	5	Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)	%	78.00	ND	79.00	NA	79.00	NA
U	2	6	Índice de percepción de grupos de interés	%	78.00	ND	78.00	NA	78.00	NA
U		7	Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa	%	60.00	ND	52.00	NA	52.00	NA
F	1	8	ROE (Rentabilidad del patrimonio público)	%	2.53	3.51	2.65	100.0%	2.65	100.0%
F		9	Capacidad de autofinanciación	Veces	0.92	* 1.35	0.75	100.0%	0.75	100.0%
F	2	10	Equilibrio presupuestal	Veces	1.46	1.54	1.00	100.0%	1.00	100.0%
F	3	11	Margen Ebitda	%	41.12	* 40.62	32.11	100.0%	32.11	100.0%
F		12	Nivel eficiente de liquidez	Veces	0.62	* 0.54	0.55	98.1%	0.55	98.1%
P	1	13	Oferta Hidraúlica	%	99.92	100.00	98.00	100.0%	98.00	100.0%
P		14	Oferta alcantarillado sanitario	veces	2.76	ND	1.20	NA	1.20	NA
P		15	Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación	Cantidad	12.00	19.00	21.00	90.5%	21.00	90.5%
P	2	16	Indice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses	m3/mes	7.13	7.03	7.00	99.5%	7.00	99.5%
P		17	Indice de agua no contabilizada 12 meses	%	34.78	35.05	34.75	99.1%	34.75	99.1%
P	3	18	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución	%	99.00	95.00	95.00	100.0%	95.00	100.0%
P		19	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento	%	77.70	83.00	83.00	100.0%	83.00	100.0%
P	4	20	Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%	60.00	100.00	60.00	100.0%	60.00	100.0%
P		21	Caudal medio de agua tratada	m3/s	4.04	3.82	4.00	95.6%	4.00	95.6%
P	5	22	Hectáreas intervenidas %	%	12.84	127.27	97.86	100.0%	97.86	100.0%
P	6	23	Indice de Presencia Mediática	Puntos	NA	13.82	16.00	86.4%	16.00	86.4%
P	7	24	Indice de reclamos por facturación	%	0.47	0.35	0.43	100.0%	0.43	100.0%
P		25	Indice de reclamación operativa de acueducto	%	0.29	0.30	0.30	100.0%	0.30	100.0%
P		26	Indice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0.21	0.17	0.30	100.0%	0.30	100.0%
P		27	Nivel de Gestión Operativa	%	95.31	93.94	90.00	100.0%	90.00	100.0%
P	8	28	Índice de mejoramiento del desempeño ambiental	Indice	1.00	0.98	1.00	98.0%	1.00	98.0%
P	9	29	Ejecución Financiera de proyectos	%	68.12	80.35	90.00	89.3%	90.00	89.3%
P		30	Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)	%	56.55	78.93	75.00	100.0%	75.00	100.0%
P	10	31	Cobertura recolección de aseo	%	44.51	44.70	45.00	99.3%	45.00	99.3%
P		32	Disposición final al relleno sanitario	Ton-mes	86,832	84,541	85,107	99.3%	85,107	99.3%
AyC	1	33	Cubrimiento de competencias	%	50.00	50.00	50.00	100.0%	50.00	100.0%
AyC	2	34	Nivel de cultura organizacional	%	100.00	60.00	60.00	100.0%	60.00	100.0%
AyC	3	35	Indice de clima organizacional	%	NA	ND	57.02	NA	57.02	NA
AyC	4	36	Disponibilidad de SI	%	100.00	99.44	99.00	100.4%	99.00	100.0%
AyC		37	Accesibilidad de SI	%	98.02	98.06	98.00	100.1%	98.00	100.0%
AyC		38	Usabilidad de SI	%	ND	74.22	75.00	99.0%	75.00	99.0%

P*: Perspectiva de Gestión: T: territorial; U: usuarios; F: Financiera; P: procesos; AyC: aprendizaje y crecimiento.

Nota: *Los resultados de estos indicadores incluyen el rubro de estudios y proyectos como gasto no efectivo. Sí el rubro anteriormente mencionado se considera como gasto efectivo, el margen EBITDA es 39.15, la Capacidad de Autofinanciación es 1.30 y el Nivel Eficiente de liquidez es 0.56.

Principales cifras

Infraestructura

	Millones m3		
Agua en embalses	Capacidad útil	Inventario Dic 2014	Inventario Dic 2015
Neusa (CAR)	117.0	81.3	78.1
Sisga (CAR	90.1	69.5	71.5
Tominé (Energía)	658.0	373.1	299.3
Total Agregado Norte	865	524	449
Tunjos	1.0	0.0	0.0
Chisacá	6.6	5.8	6.6
Regadera	3.6	3.5	3.1
Total Agregado Sur	11.2	9.3	9.7
Chuza	220.0	153.7	136.7
San Rafael	64.3	58.3	60.6
Total Sistema Chingaza	284	212	197
Volumen Total	1,160.6	745.2	655.9

Agua tratada y suministrada (m3/s)			
Plantas de tratamiento	Capacidad instalada	2014	2015
Planta Wiesner	14.0	8.80	9.77
Planta Tibitoc	12.0	6.45	5.55
Planta el Dorado	1.6	0.40	0.39
Planta Yomasa	0.025	0.014	0.014
Planta Vitelma	1.40	0.04	0.00
Planta La Laguna	0.45	0.01	0.00
Total	29.48	15.71	15.72

Redes - km	2012	2013	2014	2015
Redes matrices de acueducto	675	687	688	740
Redes distribución acueducto	8,083	8,096	8,102	8,109
Redes de alcantarillado sanitario y pluvial*	10,087	10,159	10,170	10,177
Total	18,844	18,943	18,961	19,026

*Locales, interceptores, canales y colectores. Fuente: SIG.

Cuarto Estado Financiero

Enero a Diciembre 2015

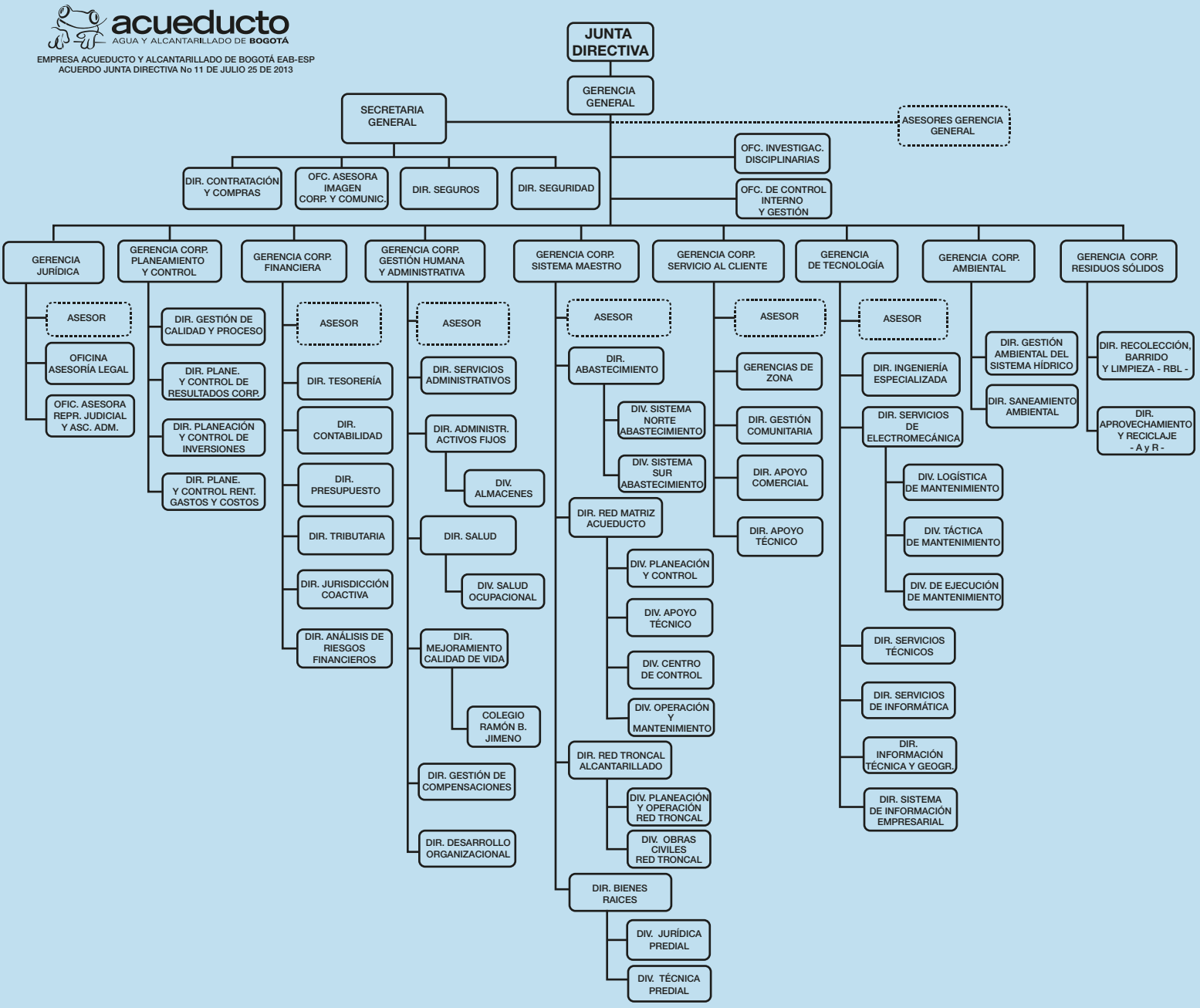
Cifras en Mill $

Conceptos	Enero a Diciembre 2014	Enero a Diciembre 2015	2015%	▲15/14
Total Ingresos	1,629,884	1,729,897		
Ingresos operacionales	1,629,884	1,729,897		
Costos directos	123,246	170,976		
Insumos (químicos, energía para bombeo, compra agua en bloque Tibitoc)	103,747	101,511		
Uso agua cruda (DAMA-CAR).	19,499	69,465		
Valor agregado generado	1,506,638	1,558,921	100.0%	3.5%
Grupos de Interés*	1,506,638	1,558,921		
Trabajadores activos	197,016	202,656	13.0%	2.9%
Trabajadores pensionados	188,567	438,184	28.1%	132.4%
Proveedores de bienes y servicios	262,367	296,518	19.0%	13.0%
Proveedores de recursos financieros*	0	0	0.0%	
Estado (Impuestos)	166,450	199,343	2.8%	19.8%
Reinversión social y ambiental	562,819	505,904	32.5%	-10.1%
Empresa (Fondos especiales)	129,419	-83,684	-5.4%	-164.7%

*Otros ingresos (financieros y diferencia en cambio) mayor a otros gastos (intereses, comisiones, financieros y diferencia en cambio).



Cómo estamos organizados:



Nuestros grupos de interés

El relacionamiento con grupos de interés se registra un cumplimiento de 86.4% en el índice de presencia mediática, indicador formulado en 2015, el cual sustituye el indicador de avance del plan de comunicaciones internas y externas vigente hasta diciembre de 2014 con un cumplimiento de 100%.

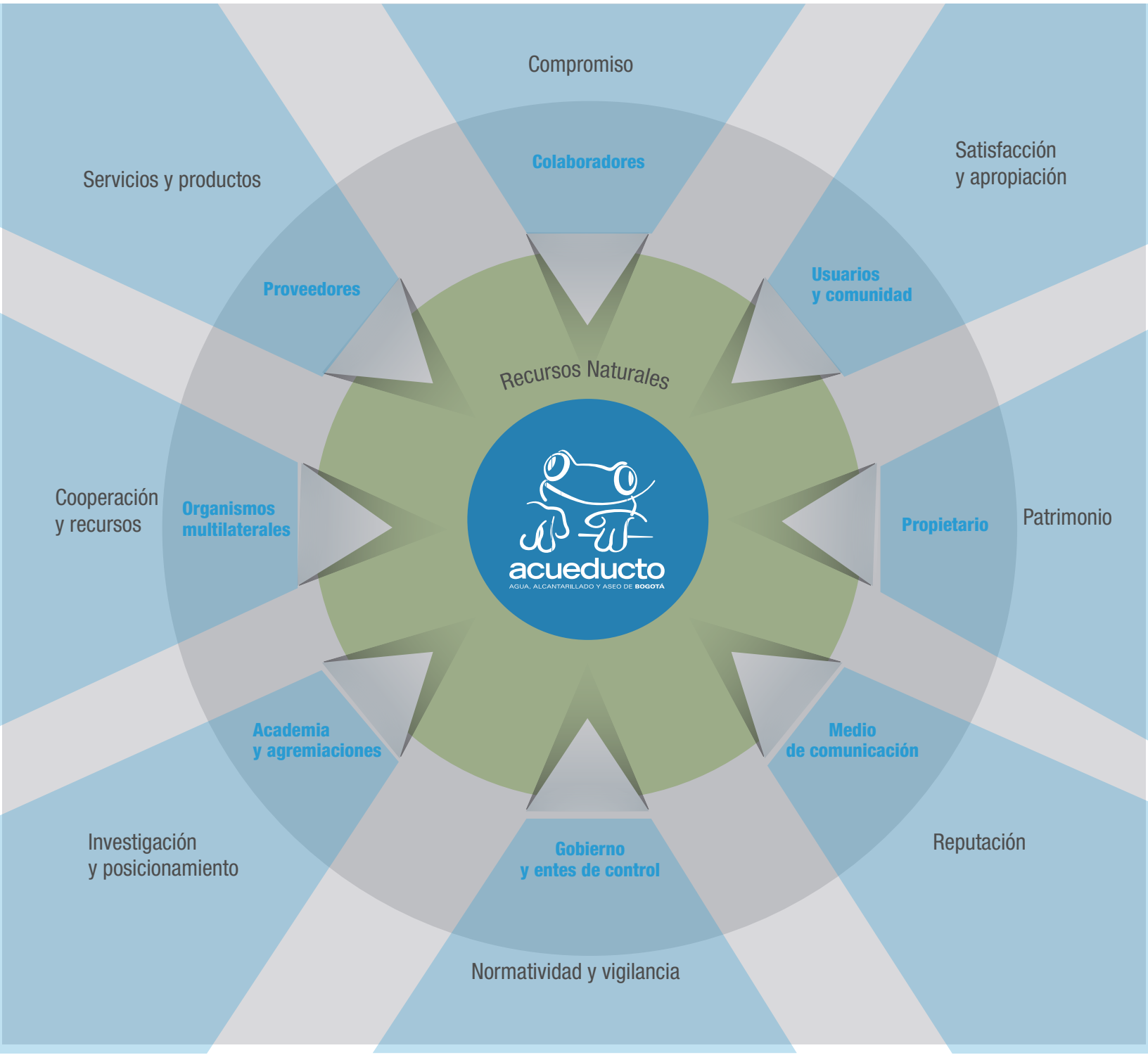
Durante el 2015 se realizó una encuesta para establecer la percepción de la ciudadanía frente a la empresa, la línea base para la gestión de la comunicación externa, la implementación de nuevos canales de comunicación y la expectativa de los ciudadanos y los grupos de interés frente a la gestión de la empresa.

Se indagó en temas como:

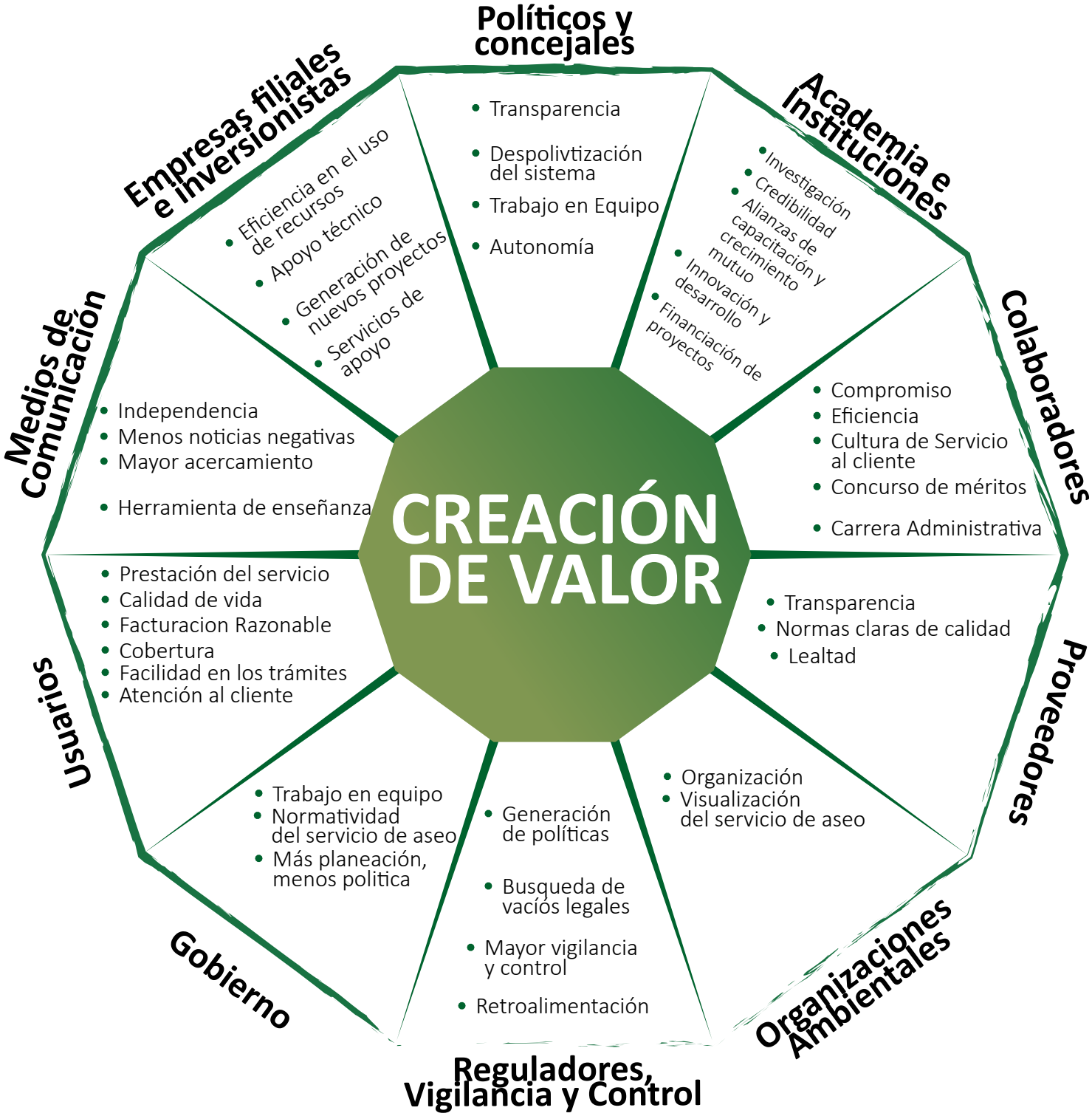
- Posicionamiento e Imagen
- Reputación Interna
- Benchmarking con referentes de la Industria
- Ética y responsabilidad corporativa
- Componente de creación de valor
- Logo y Medios de comunicación

Adicionalmente se realizó un diagnóstico del logo e imagen de la Empresa, según la percepción de los distintos grupos de interés.
La información recogida será insumo para la definición de la estrategia de relacionamiento con los diferentes grupos y la materialidad de los mismos en la identificación de los temas estratégicos de la EAB-ESP.

Usuarios	✓ Cobertura y calidad del agua	✗ Influencia política	✗ Altos costos tarifarios
Colaboradores	✓ Compromiso por la empresa	✗ Falta de cohesión organizacional	
Proveedores	✓ Cobertura y continuidad del servicio hasta el 2050	✗ Falta de continuidad en los contratos y demora al realizar recontrataciones	✗ Bajo nivel de planeación
Empresas filiales e inversionistas	✓ Respaldo financiero ✓ Sostenibilidad ambiental	✗ Burocracia	✗ Falta de apropiación ciudadana por la Empresa
Academia e instituciones	✓ Certificaciones y acreditaciones ✓ Alianzas para investigación y desarrollo	✗ Que no exista una relación continua	
Medios de comunicación	✓ Cobertura y calidad del agua ✓ Empresa robusta	✗ Mal manejo de redes sociales	✗ Percepción del servicio de aseo
Reguladores, vigilancia y control ciudadano	✓ Reglas claras que facilitan el relacionamiento	✗ "Cambios constantes en el personal "	
Gremios	✓ Percepción como clientes ✓ Mantenimiento de la confianza	✗ Falta de claridad sobre la información	
Organizaciones ambientales	✓ Énfasis ambiental en aguas y reciclaje	✗ Influencia política	
Proveedores de servicios financieros y calificadora de riesgo	✓ Posibilidad de negocios por las grandes inversiones	✗ Poca flexibilidad de negociación	


Compromiso
Colaboradores
Satisfacción y apropiación
Servicios y productos
Proveedores
Usuarios y comunidad
Recursos Naturales
acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ
Cooperación y recursos
Organismos multilaterales
Propietario
Patrimonio
Academia y agremiaciones
Medio de comunicación
Investigación y posicionamiento
Gobierno y entes de control
Reputación
Normatividad y vigilancia

Propuesta de creación de valor de los grupos de interés.



acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

2015

ENTORNO ECONÓMICO – GOBIERNO CORPORATIVO



FINANCIERA

Lineamiento

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

Objetivos Estratégicos

- Mantener la sólidez y sostenibilidad financiera.
- Optimizar las fuentes de financiación internas y externas.
- Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión.

TRANSPARENTES EN LA GESTIÓN

En desarrollo de las actividades propias de la EAB- ESP, durante el año 2015 se radicaron 784 procesos de la siguiente manera: 531 procesos en contra de la EAB ESP y 253 procesos iniciados por la misma. La empresa cuenta con más de 4.800 procesos activos en los cuales se combinan procesos de años anteriores y procesos radicados en el año 2015, los cuales se detallan a continuación:

PROCESOS ACTIVOS EAB – ESP

TIPO DE PROCESO	INICIADOS POR LA EAB ESP	EN CONTRA DE LA EAB ESP	TOTAL
PENALES	3894	3	3897
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	237	156	393
CIVILES	44	23	67
LABORALES	26	170	196
MASC	15	174	189
CONSTITUCIONALES	11	72	83
ACCIONES DE TUTELA	0	18	18
TOTAL	**4227**	**616**	**4843**

A continuación se relaciona el número de procesos en los cuales las decisiones emitidas han resultados favorables a los intereses de la Empresa durante el año 2015.

FALLOS A FAVOR DE LA EAB ESP PROCESOS EN CONTRA

TIPO DE PROCESO	TOTAL
ACCIONES CONSTITUCIONALES	17
JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA	36
ACCIÓN DE TUTELA	334
JURISDICCIÓN LABORAL	57
JURISDICCIÓN CIVIL	3
MASC	11
Total	**458**

Información SIPROJWEB

FALLOS A FAVOR DE LA EAB PROCESOS INICIADOS

TIPO DE PROCESO	TOTAL
JURISDICCION CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA	10
JURISDICCION PENAL	10
ACCIÓN DE TUTELA	1
JURISDICCIÓN CIVIL	1
Total	**22**

Información SIPROJWEB

A continuación se relaciona el número de fallos desfavorables durante el año 2015:

FALLOS DESFAVORABLES PROCESOS EN CONTRA

TIPO DE PROCESO	TOTAL
ACCIÓN DE TUTELA	60
JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA	9
AACCIÓN POPULAR	7
JURISDICCIÓN LABORAL	21
MASC	3
Total	**100**

Información SIPROJWEB

FALLOS DESFAVORABLES PROCESOS INICIADOS

FALLOS DESFAVORABLES PROCESOS INICIADOS	
TIPO DE PROCESO	**TOTAL**
JURISDICCIÓN CONTENCIOS ADMINISTRATIVA	12
ACCIÓN DE TUTELA	2
Total	**14**

Información SIPROJWEB

Teniendo en cuenta lo anterior, durante lo corrido de 2015 se obtuvieron decisiones favorables en el 82% de los fallos en procesos en contra de la EAB ESP, así como un 61% de los fallos en procesos iniciados por la EAB ESP.

ACCIONES DE TUTELA

En 2015, se atendieron 364 Acciones de Tutela nuevas. En este mismo año se obtuvieron: 323 fallos favorables, 48 fallos desfavorables, actualmente se encuentran en proceso de ser falladas por los operadores judiciales 17 acciones de tutela.

Fallos Favorables 83% | **Fallos Desfavorables 12%**

Información SIPROJWEB

En Proceso de Fallo 5%

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá es tutelada por la presunta vulneración de los siguientes derechos fundamentales en su orden:

Petición 34% | **Defensa y debido proceso 29%** | **Asociado al Servicio 19%** | **Laborales 11%** | **otros 7%**

Información SIPROJWEB

ÉXITO PROCESAL CONSOLIDADO EN 2015 (DEL 87%DE LAS ACCIONES DE TUTELA)

Fallos Favorables 87% | **Fallos Desfavorables 13%**

Información SIPROJWEB

INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

Se evidencia una disminución de las quejas radicadas durante el año 2015, lo cual se explica en las capacitaciones sobre respecto al artículo 51 del CDU que faculta a los jefes de áreas para preservar el orden interno. Estas se desarrollaron en el segundo semestre del 2014 y 2015.

Principales resultados Investigaciones Disciplinarias.

Tipo		2012	2013	2014	2015
Expedientes activos		801	1.146	1.658	838
Quejas radicadas		302	420	366	224
Fallos	Absolutorio	1	1	8	3
	Sancionatorio	11	15	16	9
	Inhibitorio		5	7	10
	Archivo	101	109	135	174

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

De acuerdo al artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, la Oficina de Control Interno y Gestión tiene como función realizar las auditorías de evaluación y seguimiento, durante 2015 se realizaron las siguientes:

	2015 - NOVIEMBRE
	Servicios de Automotores Livianos
2	Gestión del Sistema Integrado de Información Empresarial
3	Gestión de Desarrollo Organizacional
4	Hidrología
5	Gestión de Compensaciones
6	Seguridad y Salud en el Trabajo
7	Contratación y Compras
8	Supervisión e Interventoría
9	Gestión de Pérdidas
10	Servicio de Apoyo Logístico
11	Servicios de Planta Física
12	Representación Judicial y Actuación Administrativa
13	Ingresos Misionales de Aseo
14	Revisión Estado Financiero (Auditoria Externa)
15	Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno Ley 1474 de 2011 Cuatrimestral
16	Ruta Escolar Colegio Ramon B. Jimeno
17	Gestión Ambiental Cuencas Abastecedoras

Auditorías de evaluación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión 2015.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que deben aplicar todas las entidades del Distrito Capital para garantizar un desempeño institucional articulado y armónico enfocado en la satisfacción de sus grupos de interés.



Beneficios del SIG

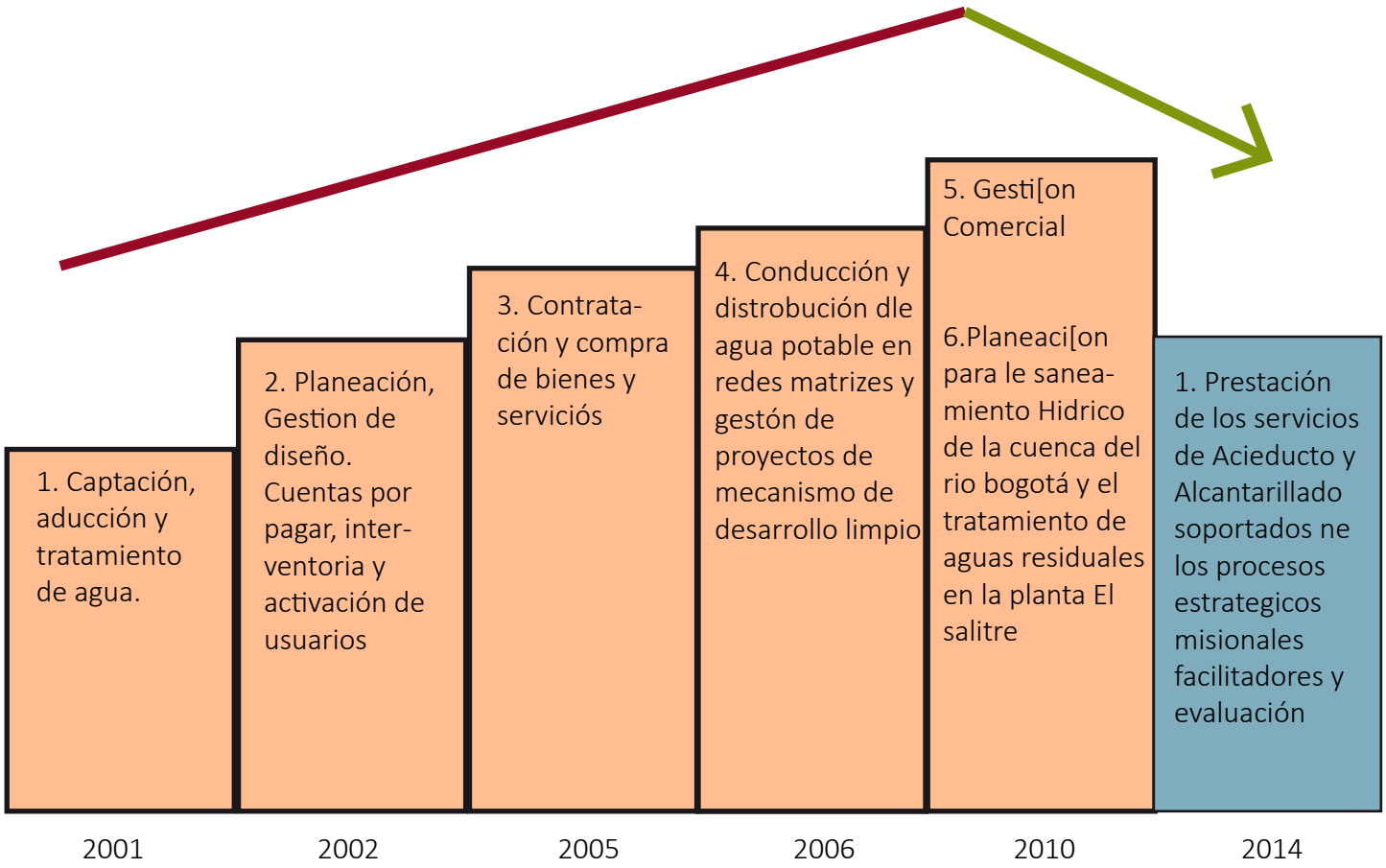
- La Integración de los Sistemas de Gestión contribuye a gestionar la estrategia.
- El SIG es usado por la empresa para alcanzar su política y objetivos.
- Es una red de procesos interrelacionados que actúan en forma armónica.
- La integración de SIG es la respuesta a una necesidad estratégica del buen uso de recursos y de excelencia operacional mediante el uso de buenas prácticas.

Mejoramiento continuo

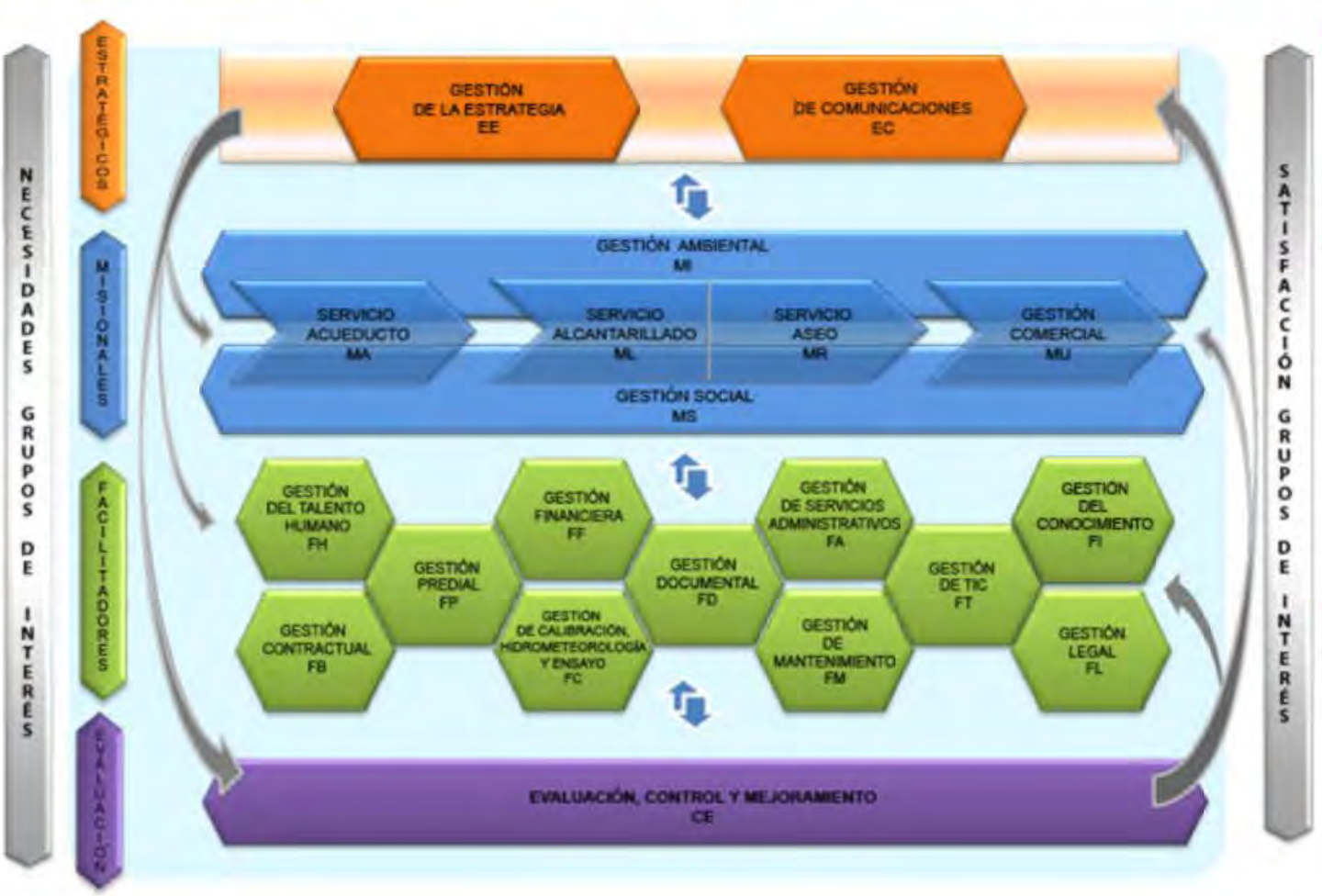
El Sistema de gestión de la Calidad – SGC de la EAB-ESP se encuentra certificado con la norma ISO 9001 en todos sus procesos excepto el de Aseo y está armonizado con la NTCGP 1000 de manera articulada y complementaria, dando cumplimiento a la exigencia reglamentaria de normas aplicables para las empresas de servicios públicos domiciliarios.

El SGC se encuentra certificado por el ICONTEC (Nº SC 701-1) bajo el modelo ISO 9001:2008 desde el mes de noviembre de 2013, con el siguiente alcance:
"Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia, soportados en los procesos estratégicos, misionales, facilitadores y de evaluación.

Evolución del Sistema de Gestión de Calidad.



MAPA DE PROCESO



Dentro de la Planeación Operativa se encuentra el Portafolio de Productos y Servicios como el instrumento de consulta para que los suscriptores, usuarios, destinatarios, beneficiarios, grupos de interés, público en general, conozcan los bienes y servicios ofrecidos por la Empresa en cumplimiento de su labor misional.
http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2015ag/portafolioJulio2015.pdf

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

ASPECTOS SOBRESALIENTES

- 120 riesgos identificados (88 de proceso y 32 de corrupción), enfoque por proceso.
- Racionalización de riesgos pasamos de 159 a 88.
- Optimización de las acciones de prevención y corrección.
- Crecimiento en la perspectiva de la administración de riesgo dentro del SIG
- Flexible frente a la alienación a los contextos externos e internos, asícomo a las modificaciones del mismo.

ASPECTOS QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO

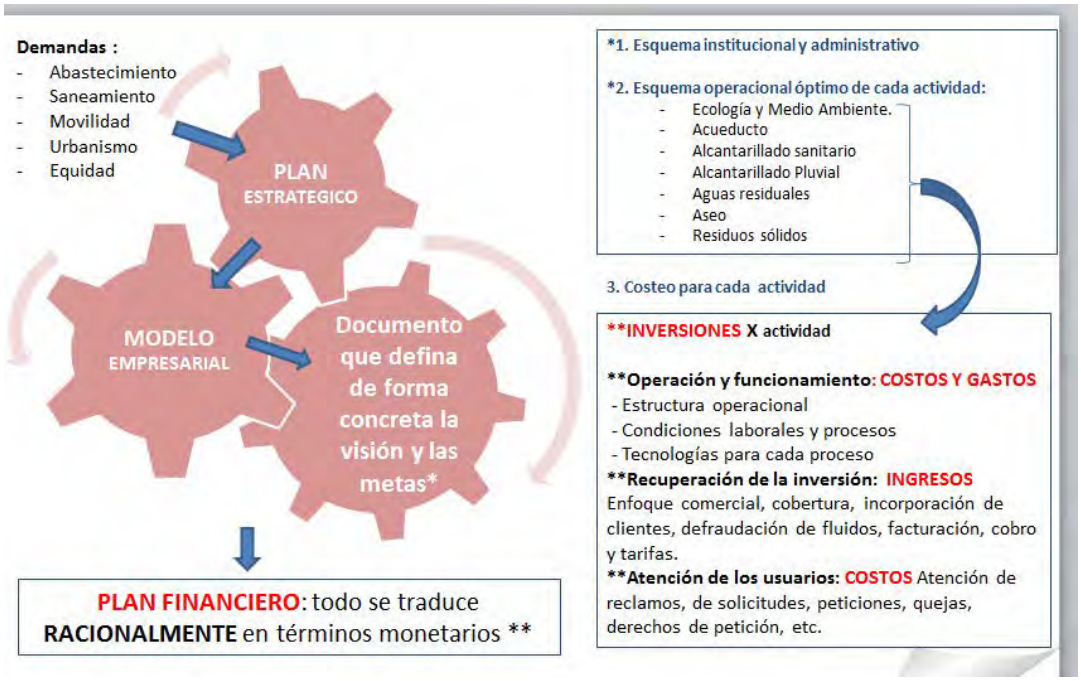
- Cambio en el medio de manejo del mapa de riesgos ARCHERT.
- Actualización Política de Administración de Riesgo.
- Acompañamiento a los procesos en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Enfatizar un enfoque sistemático, oportuno y estructurado para que la administración de riesgo contribuya a la eficiencia y resultados confiables.
- Fortalecer la administración de riesgos en la alta dirección como instrumento de apoyo en la toma de decisiones.
- Seguir incrementando la apropiación de los roles y responsabilidades de los numeros de actores internos de la EAB.

ESTRATEGIA FINANCIERA

La empresa ha avanzado en la definición conceptual de lo que debería ser la estrategia financiera.



El objetivo es evaluar la viabilidad financiera de la EAB-ESP y verificar el cumplimiento de los principios de eficiencia y suficiencia financiera.

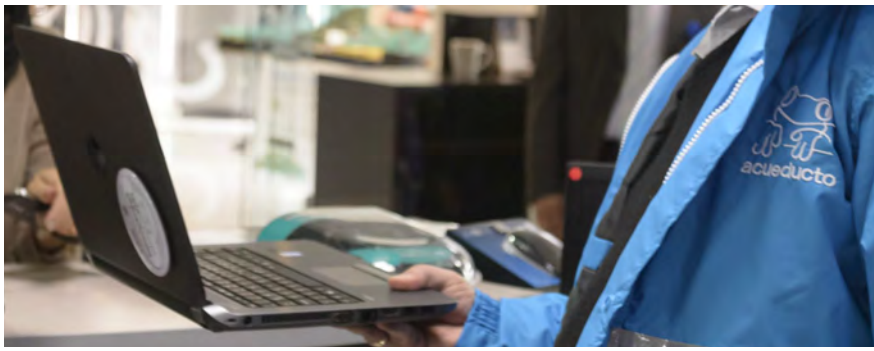
CAPACIDAD DE PAGO AAA



La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogota mantuvo la calificacion AAA que otorga la sociedad calificadora Fitch Ratings. Esta calificacion refleja el perfil financiero de la EAB ESP, que la calificadora considera sólido y con una operación robusta. De acuerdo con el informe, el Acueducto de Bogota presenta una posicion solida de liquidez, sustentada por la generacion de sus flujos operativos y un endeudamiento financiero bajo, por lo que Fitch estima poco probable que la calificación de la EAB pueda cambiar el próximo año.

La calificación dada a la EAB-ESP, representa la máxima asignada por Fitch Colombia en su escala de calificaciones domésticas y se otorga a la mejor calidad crediticia con respecto a otros emisores o a otras emisiones del país.

APLICACIÓN DE PAGO EN LÍNEA



El objetivo es realizar un análisis, diseño de arquitectura y desarrollo de software para el proyecto de aplicación en línea de pagos de facturas para la EAB- ESP. El proyecto será desarrollado bajo los principios del Framework de TOGAF 9.1 y RUP, facilitando de esta manera reducir los riesgos inherentes al desarrollo desde etapas tempranas del proyecto.

Es un proceso automático que elimina actividades manuales, errores humanos, amenazas externas, validaciones del usuario. Elimina la dependencia de usuarios encargados de procesos de carga.

Entre los riesgos que se eliminan se tienen:

- Fallas en correo electrónico del usuario que impide la carga oportuna de datos.
- Situaciones externas que puedan impedir el acceso de funcionarios responsables de la carga de archivos en el sistema.
- Número limitado de usuarios responsables de la carga de información.
- Riesgo por fallas en la oportunidad en la actualización de la información en el sistema.
- Fallas en la información o necesidad de reclamos en los bancos que implican re-procesos y demoras adicionales.

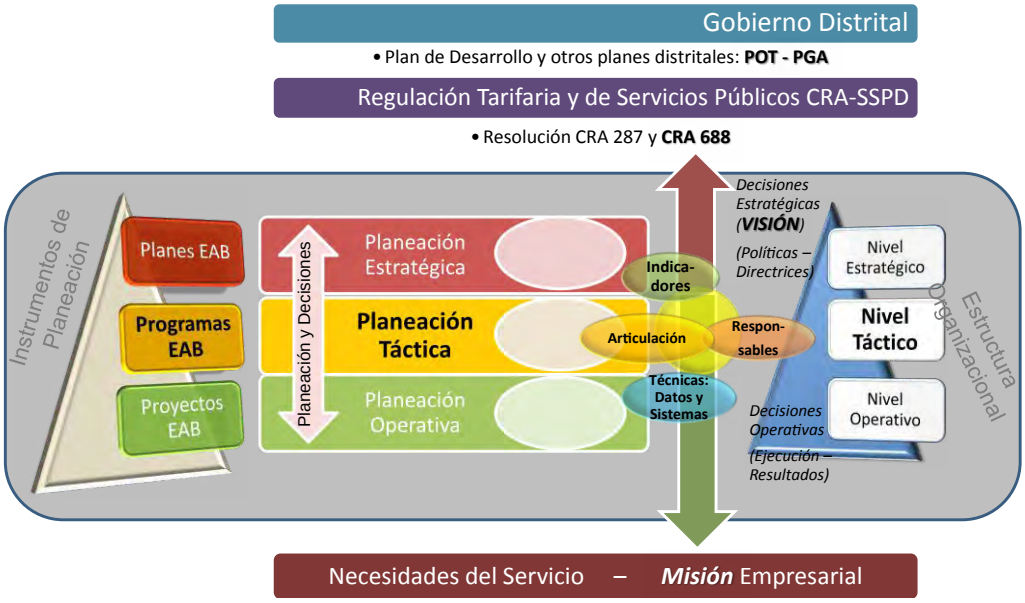
Como beneficios se tienen:

- Cumplimiento ley anti tramites.
- Información oportuna y confiable para dar respuesta a reclamos de clientes.
- Información confiable equivale a menor exposición a reclamaciones o sanciones.
- Precisión en información que disminuye número de reclamos.
- Elimina procesos de consecución de información y respuesta de quejas a usuarios.
- Disminuye riesgo de suspensiones o reclamos injustificados a clientes.
- Elimina actividades de validación y reclamos a los Bancos.
- Libera tiempos de funcionarios actualmente encargados de cargas manuales.

La presente aplicación se encuentra en proceso productivo con el BANCO HELM, en certificación de pruebas con los bancos: Bogotá, Av. Villas; Sudameris, Pichincha, Davivienda; Citi, Corbanca y botón de pagos PSE y en pruebas unitarias en los bancos Popular, Colpatria, Caja Social, ATH, Servibanca y Red Multicolor.

BASES PARA LA AUSTERIDAD Y USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN LA EAB - ESP.

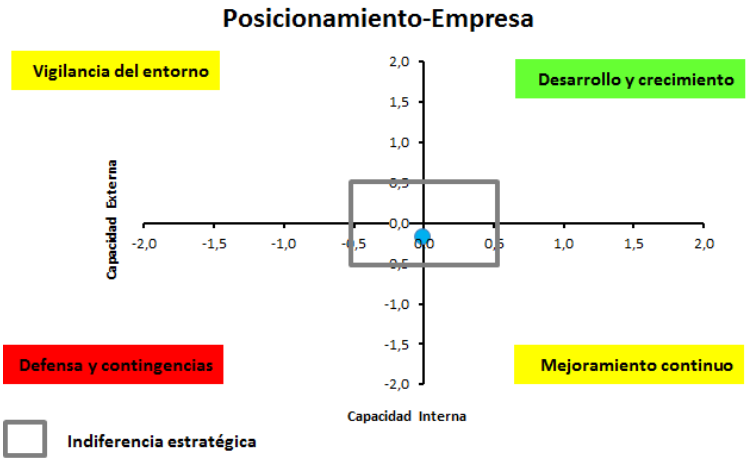
Las bases para la estrategia de austeridad y uso eficiente de recursos para los servicios prestados por la EAB- ESP, se realizó con el fin de adecuar su estructura de costos a los ingresos directos que recibe tanto en el Marco Tarifario Actual como en el Nuevo Marco Tarifario adoptado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la resolución CRA 688 de 2014 si bien la Empresa ya puede aprovechar múltiples oportunidades de reducción de costos y gastos así como oportunidades para hacer un uso eficiente de sus recursos, la necesidad de enfrentar una reducción de costos se hace ineludible por la inminente expedición y aplicación del Nuevo Marco Tarifario para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, situación en la cual se prevén reducciones de ingresos que obligan a la Empresa a ajustar su estructura de costos a esta nueva restricción de recursos.



Se incorporó durante el 2015 concepto de Portafolio1 de Proyectos, entendido éste como la estructura general recolectora y ordenadora de los Programas y Proyectos de la EAB- ESP y como un instrumento empresarial que apoye los procesos de priorización y decisiones para la concentración de esfuerzos y asignación de recursos empresariales. De esta manera, la conformación del Portafolio o también llamado Banco de Programas y Proyectos –BPP servirá a su vez para conformar el Plan de Inversiones y otros planes a través de los cuales la EAB- ESP desarrolla su que hacer misional y empresarial.

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA EAB

Durante el 2015, la Empresa realizó el diagnóstico a través de ejercicios participativos con el fin de determinar la importancia y calificación de los factores de cambio identificados previamente. La importancia se determinó a través de la matriz de impacto cruzado con el objetivo de establecer la priorización de los factores de cambio; mientras que la calificación se obtuvo mediante el diligenciamiento de encuestas electrónicas enviadas vía correo electrónico.



Posicionamiento	Capacidad Interna	Capacidad Externa
Prestación del servicio	0,30	0,05
Gestión organizacional	-0,33	0,33
Relacionamiento y gobernabilidad	-1,00	-1,00
Gestión territorial	1,00	-0,08
Empresa	**-0,01**	**-0,18**

1 Se debe entender el Portafolio Empresarial como una colección de proyectos, programas, otros portafolios u otros trabajos u operaciones, que se agrupan para facilitar la gestión efectiva de dichos trabajos con el fin de lograr los objetivos estratégicos empresariales.

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

2015

ENTORNO AMBIENTAL



TERRITORIAL

Lineamiento

Posicionar la Empresa en la sociedad y en el territorio.

Objetivo Estratégico

- Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio.

PROCESOS

Lineamiento

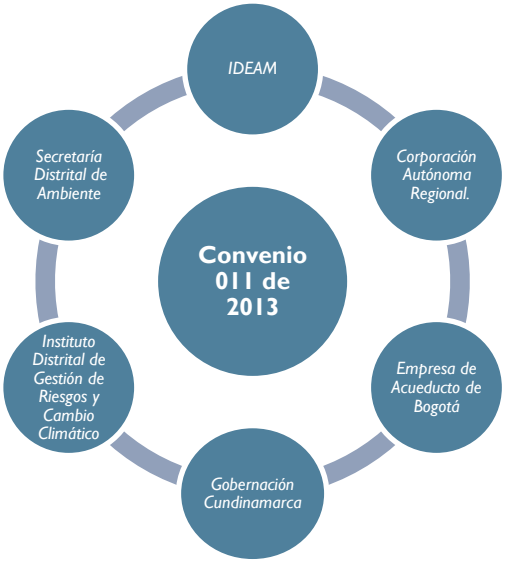
Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico con un modelo de gestión público.

Objetivos Estratégicos

- Contribuir a la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del Sistema Hídrico con un enfoque de sostenibilidad.
- Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa.

EVALUACIÓN REGIONAL DEL AGUA (ERA)

Con el fin de establecer el estado de oferta, demanda, calidad y riesgos hidroclimáticos del recurso hídrico en las cuencas abastecedoras, como estrategia de gestión integral del recurso hídrico frente a la variabilidad y el Cambio Climático; la Empresa hace parte del grupo de instituciones que realizan la evaluación regional del agua. Generando un Sistema de Información del recurso hídrico de la región (SIRRH).



La EAB-ESP se encuentra en proceso de implementación del sistema de información con un avance del 87% y 99% en ERA.

Logros:

- Construcción visión compartida de las entidades.
- Conocimiento del estado del arte, necesidades y requerimientos de información.
- Desarrollo y validación de la ERA en la Cuenca del Río Tunjuelo.
- Definición de los requerimientos funcionales para el SIRRH.
- Conformación de los equipos técnicos y desarrollo de las mesas por indicadores.
- Realizar los estudios básicos para conocer el potencial y la dinámica hídrica de microcuencas priorizadas.
- Avanzar en el fortalecimiento institucional, para la ERA y el SIRRH.
- Análisis, diseño detallado y puesta en marcha de un Sistema de Información para la Gestión de la Información del Recurso Hídrico con énfasis en los indicadores priorizados para la ERA.

INVERSIÓN TOTAL EAB-ESP 2014-2015
$4.184´840.187

LA REGIÓN HÍDRICA DEL RÍO BOGOTÁ

Fallo del Río Bogotá:

Según lo establecido en fallo del Río Bogotá, en la orden 4.13, la empresa adquiere los siguientes compromisos:

1. Presentar propuesta de la delimitación de la Región Hídrica.
2. Informar trimestralmente al Consejo Estratégico de la Cuenca Hidrográfica del Río Bogotá – CECH los avances.

Propuesta delimitación Región Hídrica - Aportes EAB-ESP

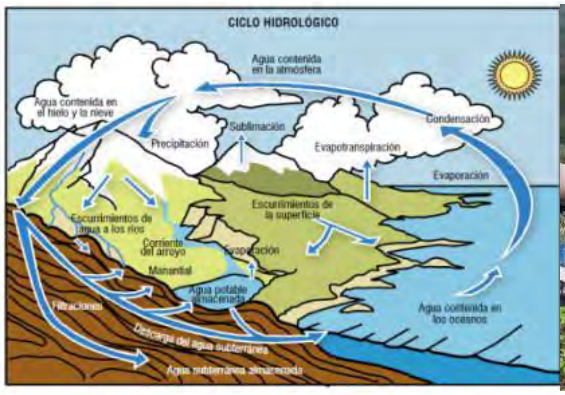
Elementos para delimitar la Región Hídrica:

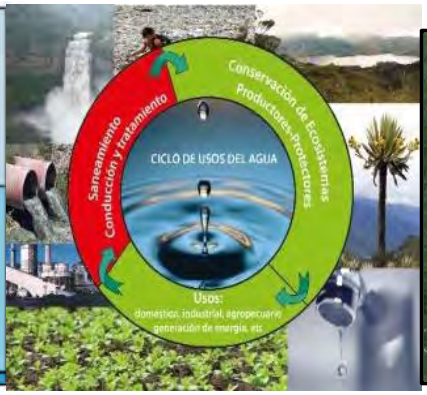
El manejo equitativo y sostenible del agua en una región implica una definición clara de sus límites, tal delimitación toma como criterio fundamental la contribución funcional de los ecosistemas y el Sistema Hídrico del territorio para garantizar:

- El abastecimiento de agua para las diferentes demandas.
- El drenaje de las aguas superficiales, subterráneas y atmosféricas.
- El drenaje de las aguas crudas, potabilizadas, sanitarias y tratadas.
- El saneamiento de las aguas residuales.

Reconociendo un territorio que ecológica e históricamente se ha venido estructurando, en gran medida, alrededor del agua.

- La relación de los ciclos hídricos y de usos del agua con el territorio.
- La superposición de los criterios Ecosistémico, Hidrográfico y Político Administrativo.
- Las relaciones sociales entorno al agua existente en el territorio.
- El sistema hídrico existente.







Criterios de delimitación

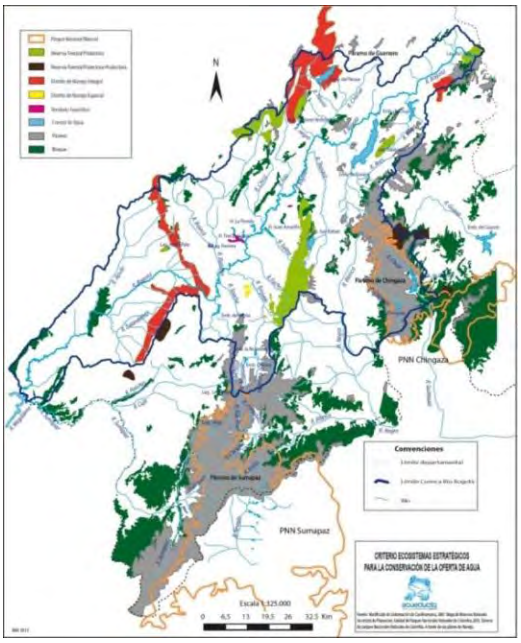
a. Criterio hidrográfico:

El criterio hidrográfico tradicionalmente ha determinado la concepción de la "cuenca hidrográfica", sin embargo, para el ejercicio de delimitación de la Región Hídrica y reconociendo que debido a la intervención humana las características de la cuenca han sido transformadas se adoptó el concepto de Sistema Hídrico como "el conjunto de elementos naturales, alterados o artificiales que almacenan y conducen las aguas del ciclo hidrológico natural, lluvias y subterráneas, a través del territorio urbano y rural, que hacen parte de la Estructura Ecológica Principal y que deben ser tenidos en cuenta como elementos determinantes para el ordenamiento…" (López, 2014).





b. Criterio ecosistémico:



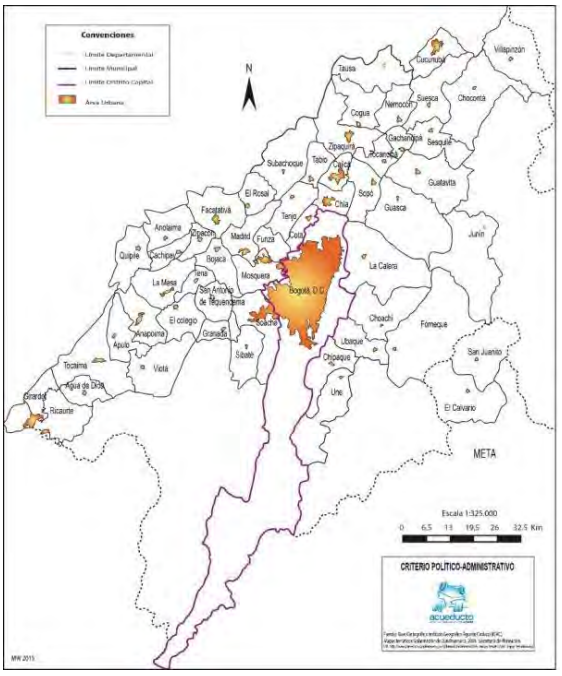
Incorpora las áreas protegidas de la región en articulación con la orden 4,25, dado que estas comprenden ecosistemas estratégicos esenciales para la oferta, recarga y la regulación hídrica,
la captura de CO2 y la mitigación al cambio climático, entre otros.

Se destaca un alto porcentaje de áreas bajo figura de protección que muestran indicadores de Necesidades Básicas Insatisfechas superiores a los promedios departamentales y en algunos casos mayores al promedio nacional, aspecto contradictorio frente a su aportes al desarrollo y sostenibilidad de la región.

c. Criterio político administrativo:

Tiene por objetivo buscar la articulación entre la gestión territorial y la gestión del agua incorporando los límites político-administrativos de los entes territoriales:

- Bogotá, Distrito Capital.
- 46 municipios de Cuenca Río Bogotá.
- 7 Municipios anexos por criterios Ecosistemas estratégicos para la conservación de la oferta de agua en la región.



DELIMITACIÓN PROPUESTA REGIÓN HÍDRICA

53 municipios y el Distrito Capital

Cuenca Alta

1. Cajicá
2. Chia
3. Chocontá
4. Cogua
5. Cota
6. Coconubá
7. Gachancipá
8. Guatavita
9. Guasca
10. La Calera
11. Negoción
12. Sesquilé
13. Sopó
14. Suesca
15. Tabio
16. Tausa
17. Tenjo
18. Tocancipá
19. Villapinzón
20. Zipaquirá

Cuenca Media

1. Bogotá
2. Chipaque
3. El Rosal
4. Facatativá
5. Funza
6. Madrid
7. Mosquera
8. Sibaté
9. Soacha
10. Subachoque

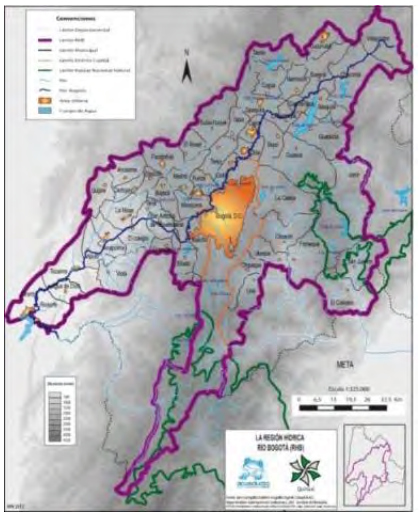
Cuenca Baja

1. Agua de Dios
2. Anapoima
3. Anolaima
4. Apulo
5. Bojacá
6. Cachipay
7. el Colegio
8. Girardot
9. Granada
10. La Mesa
11. Quipile
12. Ricaurte
13. San Antonio del Tequendama
15. Tocaima
16. Voitá
17. Zipacón
18. Tocancipá

Municipios Anexos

Ecosistemas Estratégicos para la conservación de la oferta de agua en la región

El Calvario
San Juanito
Fómeque
Junin
Choachi
Une
Ubaque



AVANCE PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS

Indicadores	Unidad	12/2015	Meta año
Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%	100,00	60,00
Caudal medio de agua tratada	m3/s	3,82	4,00

En relación a la mitigación del impacto de la operación del sistema de alcantarillado, se tiene un avance de 100% en las obras previstas en la ejecución del Plan de Manejo y Saneamiento de Vertimientos (PSMV). En relación al caudal medio tratado en la Planta de tratamiento de aguas residuales del Salitre –PTAR, se registra 3.82 m3/s cifra muy cercana a la meta propuesta.



PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO

El sistema de alcantarillado de la ciudad actualmente presta servicios con cobertura de cerca del 98% del área urbana, tanto en el drenaje pluvial como sanitario. Por otra parte, aproximadamente el 25% del área es atendida por un sistema combinado de drenaje localizado en el borde centro oriental que corresponde al sector más antiguo de la ciudad, en donde se empezó hace aproximadamente 80 años a construir una red que hoy sorprende por encontrarse realmente en buen estado, con contadas excepciones donde se encuentran fallas puntuales. El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado vigente adoptado mediante Decreto No. 314/2006, tiene como objetivo principal la expansión y cobertura del servicio de alcantarillado. Actualmente presenta un avance del 93% en su componente de alcantarillado troncal y están pendientes por construir el interceptor Zona Franca, segunda fase del canal Buenavista, colectores San José de Bavaria y algunos interceptores de quebradas. En tal sentido, este PMA se considera cumplido y las obras pendientes se incorporan al nuevo PMA 2016-2025 que se está formulando actualmente con objetivos de rehabilitación y sostenibilidad del sistema.



Se construyó en el año 2010 el primer semáforo de capacidades remanentes por Ugas y posteriormente por Subcuencas definidas a partir de agrupación de las primeras. Los criterios técnicos que se tuvieron en cuenta para la construcción de este semáforo fueron: edad de los conductos, material, capacidad hidráulica y el índice de reporte de daños en el sistema, entre otros.

Esta herramienta se convirtió en uno de los puntos de partida para la formulación del Plan Maestro de Alcantarillado 2016 – 2025 y el programa de Rehabilitación. Como producto de esta formulación, se obtendrá la actualización del semáforo de capacidad remanente. Aunque en los últimos cinco años la EAB-ESP ha iniciado la ejecución de contratos de consultoría, diseño y obras de rehabilitación para diferentes estructuras del sistema de drenaje y de las redes de conductos, algunas de las cuales se relacionan más adelante, hay que decir que la principal actividad que se adelanta en procura de la actualización y modernización del sistema de drenaje de la ciudad son los diseños conceptuales, estructuración y formulación del Plan Maestro de Alcantarillado 2016-2025, que está conformado así:

PLAN DE REHABILITACIÓN

- Soportado en conceptos de capacidad hidráulica, recuperación de la vida útil de la infraestructura y con intensión de minimizar el impacto sobre el sistema hídrico:

  - Programa de Rehabilitación hidráulica y estructural.
  - Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos- PSMV.
  - Programa de Identificación y Corrección de Conexiones Erradas.
  - Programa de Saneamiento de quebradas.

- Plan de Operación, monitoreo y control: Incluye la construcción de manuales de procedimiento y protocolos de operación integrales, desarrollar un verdadero sistema de mediciones, procesamiento y análisis de la información, modelación y simulación:

  - Programa de Operación y Mantenimiento.
  - Programa Centro de Control Modelia – Alcantarillado.
  - Programa para el Sistema de Mediciones en Alcantarillado.

- Plan para el Sistema Urbano de Drenaje Sostenible: Permitirá la transformación del sistema y de la cultura alrededor del alcantarillado, a partir de la ruptura de paradigmas, especialmente el concepto de aumentar la velocidad y reducir los tiempos de viaje de las crecientes dentro del sistema como principio para reducir los riesgos de inundación; cuando en realidad lo que se logra con esto es trasladar el problema aguas abajo en donde se aumentan las probabilidades de inundación:.

  - Programa de Amortiguación y Retención de Caudales
  - Programa de Renaturalización de Canales y Quebradas entubadas
  - Programa de Recuperación de áreas verdes y de infiltración.

Los principales proyectos y actividades de rehabilitación y actualización del sistema de alcantarillado son:

- Rehabilitación de Estructuras de Alivio.
- Rehabilitación de Estaciones Elevadoras y de Bombeo.
- Rehabilitación del Interceptor San Francisco Izquierdo.
- Plan Maestro de Mediciones en Alcantarillado.
- Primera fase de inspección y catastro de túneles, Interceptores y estructuras de alivio.

RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ECOLÓGICO

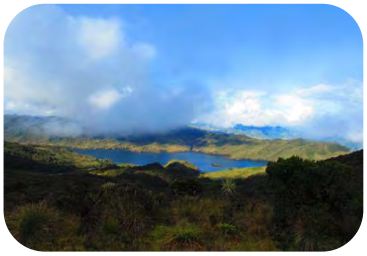


Como parte de la recuperación y mantenimiento del sistema hídrico se registra la intervención de 1.183,6 de las 930 Hectáreas propuestas inicialmente (Logro de 127.27%). Las hectáreas intervenidas corresponden a 35.69 Ha en humedales, 97.02 Ha en quebradas (32.34 km), 52.95 Ha en cuencas abastecedoras y 997.94 Ha en áreas protegidas del sistema nacional (cerros orientales y páramos de Sumapaz, Guerrero, Chingaza y Guacheneque).

La recuperación, protección, conservación y uso sostenible de ecosistemas estratégicos relacionados con la gestión integral del agua, se desarrolló a través de los programas:

- Programa de recuperación ecológica y participativa de humedales.
- Programa de recuperación ecológica y participativa de quebradas y ríos.
- Programa de recuperación y protección de cuencas abastecedoras y cerros.

GESTIÓN, LOGROS Y DESAFÍOS PARA LA RECUPERACIÓN, PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y USO SOSTENIBLE DE ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA



Conservación, restauración y uso sostenible de los servicios eco sistémicos entre los Páramos Chingaza, Sumapaz, Guacheneque Guerrero, Cerros Orientales y su área de influencia



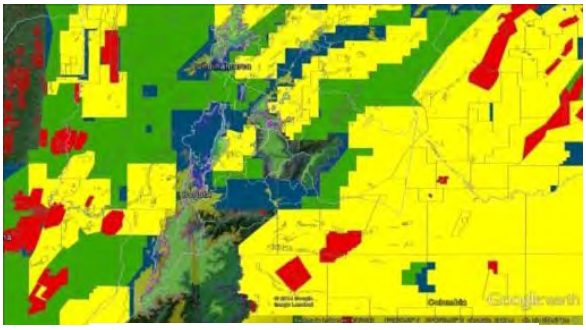
Programa de Recuperación ecológica y participativa de Humedales



Programa de Recuperación ecológica y participativa de Quebradas

Análisis de Problemas Estructura Ecológica Principal

- Acelerado deterioro, fragmentación y aislamiento de ecosistemas estratégicos y usos del suelo no compatibles con el ordenamiento ambiental del territorio.
- Pérdida de biodiversidad y reducción de bienes y servicios ambientales.
- Pérdida de las capacidades para regulación y producción hídrica.
- Problemas en la calidad hídrica en el ciclo integral del agua.
- Aumento de la variabilidad climática y riesgo de desastres.
- Uso y ocupación inadecuada del suelo.
- Pérdida de los espacios del Agua.
- Pérdida de legitimidad, gobernanza y credibilidad institucional.
- Aumento en los riesgos por desabastecimiento y mayores costos por tratamiento.



Amenaza socio ambiental por exploraciones y explotaciones de hidrocarburos



Aumento de la frontera agrícola en páramos y pastoreo en el sistema hídrico de Bogotá

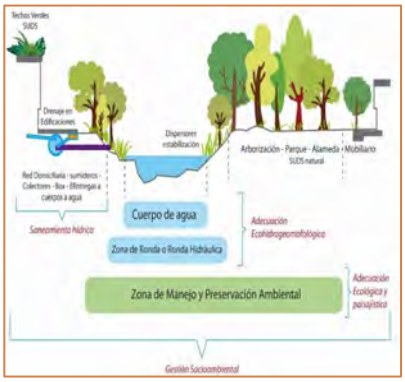


Ocupación irregular en ZR y ZMPA



Alteración y obstrucción de los cauces y vertimientos aguas residuales

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN ECOLÓGICA Y PARTICIPATIVA DE HUMEDALES Y QUEBRADAS



LÍNEAS DE ACCIÓN
1. Planificación, Políticas y Asesoría Legal
2. Saneamiento predial y concertación Predial con privados
3. Mecanismos de protección en humedales (Cerramiento y vigilancia)
4. Saneamiento básico
5. Diagnóstico, Estudios y diseños
6. Adecuación Hidrogeomorfológica
7. Restauración ecológica y manejo paisajístico Zonas de Manejo y Preservación Ambiental
8. Gestión Social e interinstitucional
9. Monitoreo y Seguimiento (SIG)
10. Manejo Silvicultural (Plantación, poda, tala, corte césped, retiro árboles caídos) y Mantenimiento de ecosistemas (Extracción de residuos sólidos)

Meta PDD:
25 km Quebradas Recuperadas Ecológicamente

Meta PDD:
40 Ha. de humedales recuperados

Quebradas priorizadas participativamente

1	Quebrada La Nutria
2	Quebrada Bolonia
3	Quebrada Santa Librada
4	Quebrada Chiguaza
5	Quebrada Zanjón de la Estrella
6	Quebrada Zanjón del Infierno
7	Quebrada Trompeta
8	Quebrada Zanjón de la Muralla
9	Quebrada Zanjón del Ahorcado
10	Quebrada Limas
11	Quebrada Brazo Derecho Limas
12	Quebrada Honda
13	Río Fucha
14	Quebrada Roosevelt
15	Río San Francisco
16	Río Negro
17	Canal Cundinamarca
18	Quebrada El Chulo
19	Canal Niza
20	Trompetica
21	Galindo



21 Quebradas Priorizadas para su intervención

Meta PDD: 25 km Logro 2012-2015: 38,2 Km

La intervención en cada uno de estos espacios del agua varió dependiendo de las necesidades encontradas en cada una de ellas. La meta propuesta de intervención prevista en el Plan de Desarrollo Distrital fue de 25 Kilómetros totales, sin embargo se logró intervenir de forma integral y participativa 32,64 Kilómetros, sobrepasando la meta en 7,64 kilómetros (30.56%).

LOCALIDAD	QUEBRADA	EN EJECUCIÓN
San Cristóbal	La Nutria	• Finalizada obra de restauración ecológica integral (Fase I,3 km) • Predios adquiridos: 90% • 25 estudios prediales elaborados • 6000 árboles plantados (FASE I) • Elaboración de diseños de saneamiento básico • Asignación de recursos para contratar las obras de saneamiento básico
Usme	Bolonia	• Finalizada obra de restauración ecológica integral (Fase II, 2.2 km) • Predios adquiridos: 99% • Predios: Acuerdo social–rural • 3700 árboles plantados (FASE II)
	Santa Librada	• Rehabilitación ecológica de la ZMPA (1 km) • Obra de saneamiento básico • Diseño Recuperación Integral • Predios adquiridos 90% • Acuerdo social • 82 estudios prediales elaborados • En ejecución Obra Recuperación ecológica Integral (Fase I,3,8 Km) • 2681 árboles (FASE I y II)
	Chiguaza	• Rehabilitación ecológica dela ZMPA (0.6 km) • Obra de saneamiento básico (Fase II) • Diseño Recuperación Integral • Predios adquiridos: 60% • Predios: 800 en estudio 450 (40%) • 379 estudios prediales elaborados • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 7 Km) • 1706 árboles(FASE I y II)
Santa Fe	Roosevelt	• Obra de restauración ecológica integral (Fase I, 1 km) • Diseño Recuperación Integral • Acuerdo social – rural • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase II) • 300 árboles plantados (FASE I) • 500 árboles a plantar (FASE II)

	San Francisco	• Diseño Recuperación Integral • En ejecución Obra Recuperación ecológica Integral (Fase I, 0,5 Km) • 435 árboles a plantar (FASE I)
Chapinero	El Chulo	• Diseño Recuperación Integral • En elaboración de fichas prediales
San Cristóbal, Antonio Nariño, Puente Aranda, Kennedy, Fontibón	Río Fucha (varios sectores)	• Obra Rehabilitación ecológica de la ZMPA (2.8 Km) • Identificación de conexiones erradas en un polígono • Predios adquiridos 80% • 2201 árboles plantados • Plantación 1000 árboles
Kennedy, Bosa	Canal Cundinamarca	• Obra de recuperación ecológica (3.8 Km) • Predios adquiridos 100% • Saneamiento básico100% • 2490 árboles plantados
Usme	Chuniza	• Obra de restauración ecológica (0.7 Km)
Barrios Unidos	Río Negro	• Obra de restauración ecológica (0.3 Km) • Saneamiento básico100% • Predios adquiridos 100%
Suba	Canal Niza	• Obra de recuperación ecológica (0.4 Km) • Predios adquiridos 100% • Saneamiento básico100% • 50 árboles plantados

Ciudad Bolívar	Zanjón de la Estrella	• Obra de saneamiento básico • Diseño recuperación integral • Predios adquiridos 70% • Predios: 417 en estudio 84 (75%) • 39 estudios prediales elaborados • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 2,2 Km) • 953 árboles a plantar (FASE I)
	El Infierno	• Diseño Recuperación Integral • Diseño saneamiento básico • 93 estudios prediales elaborados • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 1,6 Km) • 99 árboles a sembrar (FASE I)
	La Trompeta	• Diseño Recuperación Integral • Diseño saneamiento básico • 254 estudios prediales elaborados • Predios: Acuerdo social – rural • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 1,8 Km) • 293 árboles a sembrar (FASE I)
	Zanjón de la Muralla	• Finalizada obra rehabilitación ecológica de la ZMPA (0.75 km) • Obras de rehabilitación de canal • Diseño Recuperación Integral • Predios adquiridos 95% • 37 estudios prediales elaborados • Predios: Acuerdo social – rural • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 1,96 Km) • 610 árboles sembrados (FASE I) • 844 árboles a sembrar (FASE II)

A continuación se presentan las acciones realizadas en torno a la recuperación de las quebradas priorizadas:

LOCALIDAD	QUEBRADA	EN EJECUCIÓN
Ciudad Bolívar	Zanjón del Ahorcado	• Rehabilitación ecológica de la ZMPA (0.75 km) • Obras de rehabilitación de canal • Predios adquiridos 95% • 19 estudios prediales elaborados • Predios: Acuerdo Social – rural • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 1 Km) • 65 árboles sembrados (FASE I) • 352 árboles a sembrar (FASE II)
	Limas	• Diseño recuperación integral • Predios adquiridos 35% • Predios: acuerdo social – rural • 1003 estudios prediales elaborados • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 9 Km) • 4215 árboles a sembrar (FASE I)
	Brazo Derecho de Limas	• Obras de rehabilitación de interceptores (0,3 km) • Diseño recuperación integral • En elaboración de fichas prediales • En ejecución obra recuperación ecológica Integral (Fase I, 1 Km) • 391 árboles a sembrar (FASE I)
	Honda	• Diseño recuperación integral • En elaboración de fichas prediales • En ejecución obra recuperación ecológica integral (Fase I, 0,78 Km) • 615 árboles a sembrar (FASE I)
	Galindo	• En ejecución diseño recuperación ecológica integral
	Trompetica	• En ejecución diseño recuperación ecológica integral: 811 árboles a sembrar

Recuperación de quebradas

Bolonia

Antes



Después



2.2 km Obra de restauración ecológica integral

3700 arboles plantados (FASEII)

Roosevelt





1.3 km Obra de restauración ecológica integral

800 arboles plantados

La Nutria

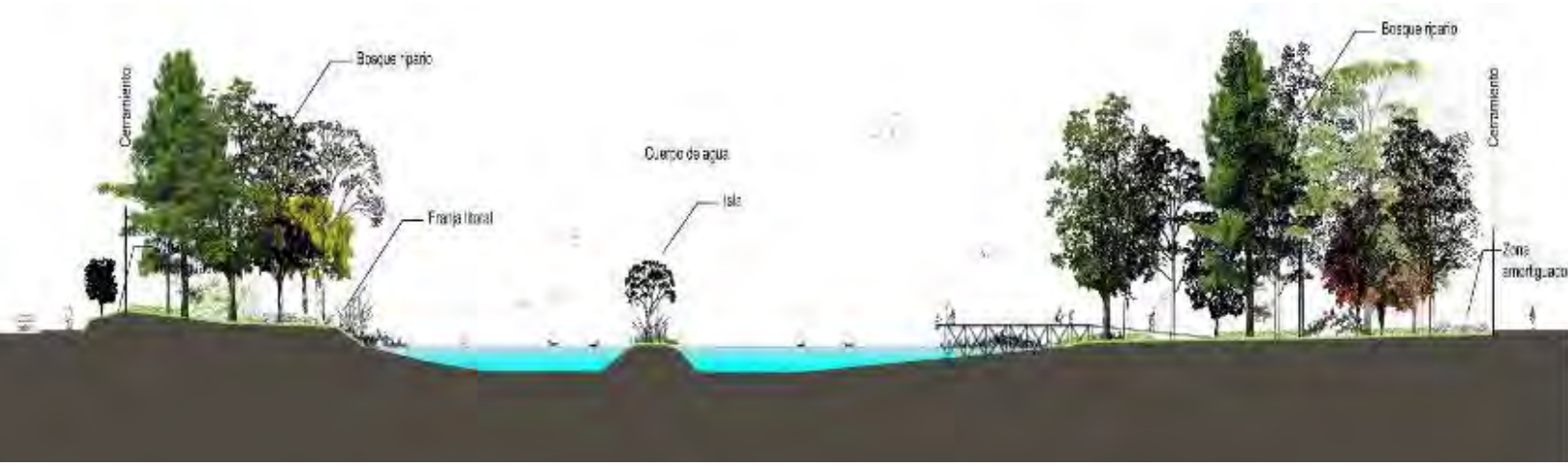




3 km Obra de restauración ecológica integral

6217 arboles plantados

Gestión de HumedalesT 2012-2015

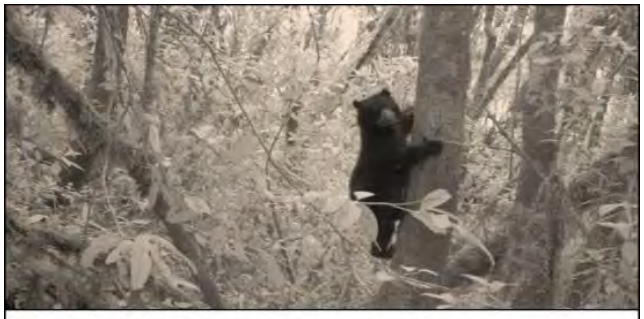


LOCALIZACIÓN	HECTÁREAS RECUPERADAS			
Humedal	ADECUACIÓN HIDROGEOMORFOLÓGICA (CAUCE - ZR)	ZMPA	CERRAMIENTO	TOTAL
	Ha	Ha	Km	
LA CONEJERA	-	-	4,42	3.555.640.250
TIBABUYES	-	0	1,6	3.288.129.913
TECHO	-	-	0,39	2.189.863.678
CÓRDOBA	7,98	1	0,97	5.533.572.772
JABOQUE	45*	-	0,51	6.671.043.732
LA VACA SECTOR NORTE	-	4,07	-	2.095.150.756
CAPELLANIA	-	-	1,76	2.420.182.921
EL BURRO	11,63	5,42	0,16	5.509.186.085
TIBANICA	-	4,07	-	1.547.678.031
TOTAL	38,6 Ha (avance parcial Jaboque)	14,56 Ha	9,81 Km	32.810.448.138

Avance a diciembre 2015: 40 Ha. de humedales recuperados

* En ejecución

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN Y PROTECCIÓN DE CUENCAS ABASTECEDORAS Y CERROS - LÍNEAS DE GESTIÓN



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



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
Articulación de procesos locales para garantizar el derecho a la vida, al agua y al ambiente sano.

GESTIÓN SOCIOAMBIENTAL
Fortalecimiento de procesos socioculturales y ambientales que propicien relaciones sostenibles con los ecosistemas andinos.



RECONVERSIÓN Y USOS SOSTENIBLES
Generación de prácticas ambientalmente sostenibles con el territorio, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

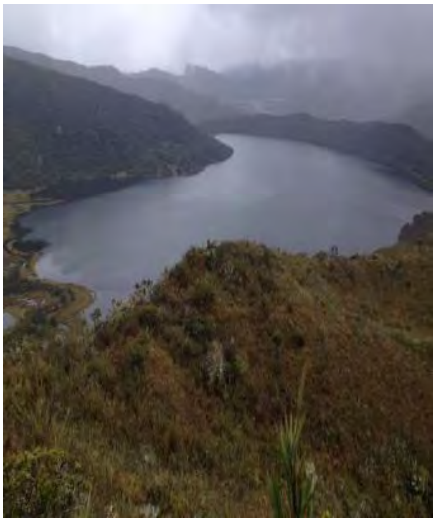
ÁREA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE PÁRAMOS

- 22 Municipios (Bogotá D.C., Cundinamarca y Meta).
- Más de 606 mil hectáreas.
- 110 áreas naturales protegidas.
- 5 Autoridades ambientales: CAR, Corpoguavio, Cormacarena, Corporinoquia, Secretaría Distrital de Ambiente.
- Parques Nacionales Naturales Chingaza y Sumapaz.
- Cerca de 10 millones de personas que demandan el recurso hídrico.
- 17 Microcuencas priorizadas en 13 Municipios en Fase1 (Choachí, El Calvario, Fómeque, Guasca, Junín, La Calera, Nemocón, San Juanito, Sesquilé, Sopó, Tausa, Ubaque y Bogotá D.C.).

Metas en ejecución del proyecto Páramos

- **146** Hectáreas de páramos restauradas y 7 viveros comunitarios implementados.
- **79** Kilómetros de aislamientos de rondas hídricas y nacederos para su protección.
- **735** Familias participan en procesos de reconversión productiva y uso sostenible.
- **104** Líderes formados como dinamizadores de buenas prácticas en agroecología.
- **19** Organizaciones comunitarias de acueductos fortalecidos (1400 familias beneficiadas) y 8 acueductos veredales construidos y/u optimizados.
- **30** Áreas en proceso de registro de protección y conservación (RNSC) 150 Ha de páramos.
- **10** Iniciativas de ecoturismo fortalecidas.
- **2** Parques Nacionales fortalecidos en la implementación de sus planes de manejo.

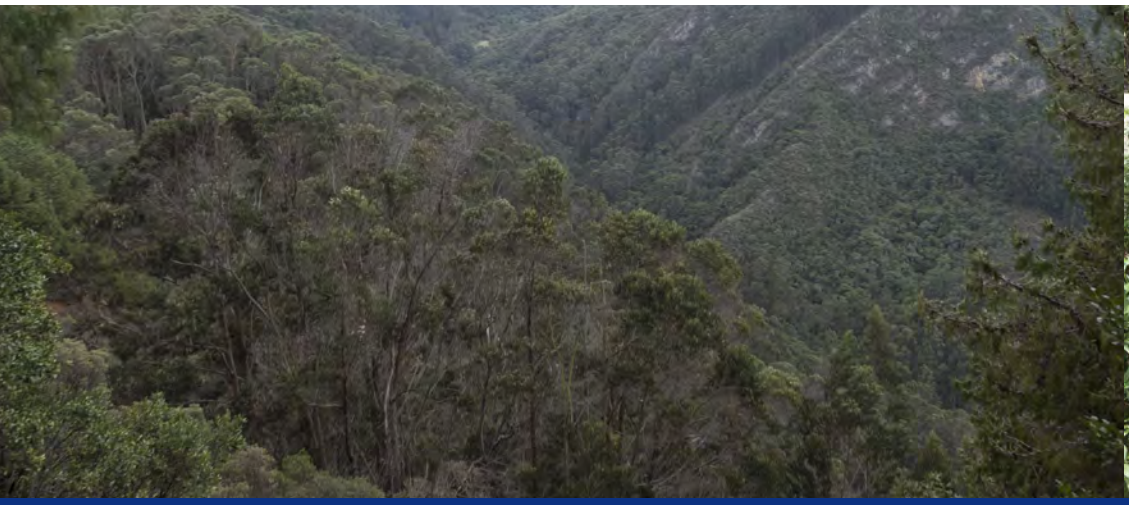
Formulación de acuerdos para el manejo y la resolución de los conflictos socio ambientales.

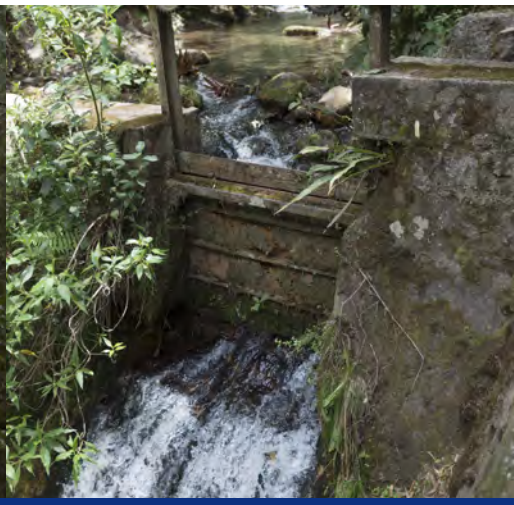


Meta:
800 Ha.
654,8 Ha.
Restauradas Ecológicamente
A diciembre 2015
82% de la meta

Recuperación Ecológica y participativa en Cerros Orientales

Objetivo: Iniciar un proceso de reconversión de las plantaciones forestales de especies introducidas establecidas hace 40 años en la Reserva Forestal, recuperar y generar senderos ecológicos para el disfrute de los ciudadanos y la educación ambiental





29 Hectáreas en procesos de restauración ecológica en Cerros Orientales de Bogotá y 56 parcelas permanentes de restauración ecológica y monitoreo establecidas Cerros Orientales





14 km. de senderos adecuados para la Educación Ambiental

Miradores y aulas ambientales abiertas para la educación ambiental

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL EN CHINGAZA



SANEAMIENTO BÁSICO AMBIENTAL
40 unidades sanitarias construidas y 50 en construcción, 25 pozos sépticos construidos y 90 en construcción 195 familias beneficiadas



PROYECTOS PRODUCTIVOS SOSTENIBLES
Reconversión ganadería, cultivos frutales, Huertas Caseras 278 Familias beneficiadas



FORTALECIMIENTO ACUEDUCTOS VEREDALES
Diseño, construcción de acueductos y optimización (Choachí, 2 veredas) 16 Acueductos diseñados



RECUPERACIÓN DE ZONAS DE IMPORTANCIA AMBIENTAL
4 Canteras recuperadas
Recuperación de senderos y zonas de ronda: 15 nacederos y 10km de ronda

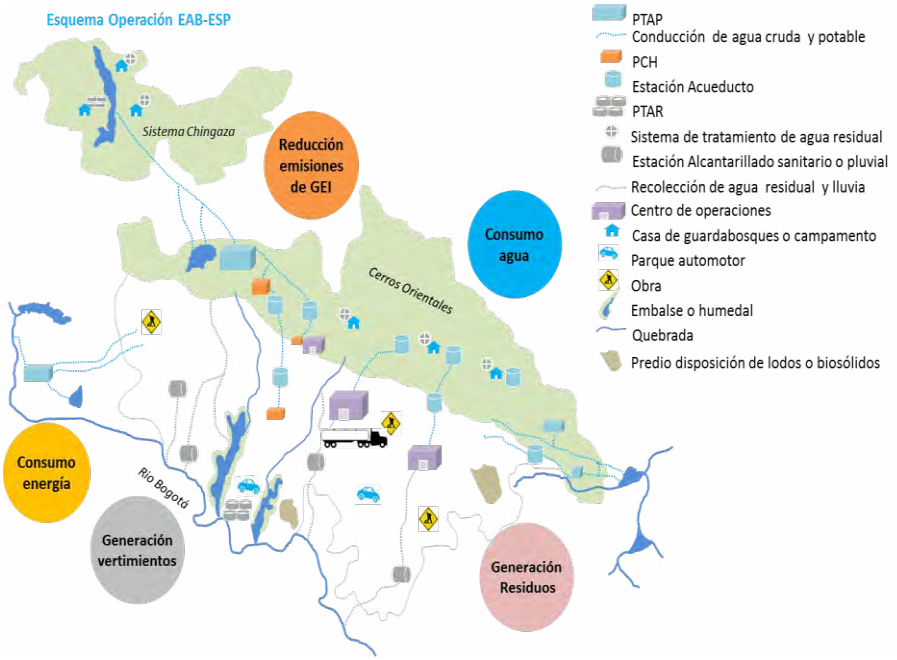
DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

Para mejorar el desempeño ambiental en todos los procesos de la empresa, con un enfoque de sostenibilidad y eficiencia, la empresa ha desarrollado los siguientes programas:

- Programa de uso eficiente y ahorro de agua.
- Programa de gestión integral de vertimientos.
- Programa de gestión integral de residuos.
- Programa de gestión eficiente de la energía.
- Programa de gestión de emisiones atmosféricas y calidad del aire.
- Programa de consumos sostenible.
- Programa de prácticas sostenibles.

GESTIÓN, LOGROS Y DESAFIOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, CON UN ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA.

-Subsistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2004

Gestión	Logros
Implementación Subsistema de Gestión Ambiental	✓ De acuerdo con el análisis de los diferentes requisitos establecidos en esta norma, se establece en el 2013 un nivel de cumplimiento del 49% y se logra un avance para el año 2015 del 65% . 

Programa de Gestión Eficiente de la Energía

Gestión	Logros
Se avanzó en la estructuración del programa para dar cumplimiento a la normatividad legal aplicable y mejorar la eficiencia energética de los procesos de la EAB- ESP  Imagen: www.pte.ee-org	• Diagnóstico energético de las sedes con mayores consumos de energía eléctrica, identificándose las oportunidades para mejorar la eficiencia energética de los procesos. • Se levantaron inventarios de iluminación en 46 sedes y se realizaron las revisiones ambientales iniciales para igual número de sedes. • Se avanzó en la depuración de la información de consumos de energía eléctrica de todas las sedes. • Se estructuró el proyecto de actualización del sistema de iluminación del edificio principal, en conjunto con la Dirección de Servicios Administrativos. • Se instaló un sistema de generación de energía solar fotovoltaica en el Colegio Ramón B. Jimeno y Casa Cenagua. • Operación de las PCH de Suba y Usaquén en conjunto con la de Santa Ana, suman una generación histórica de 382 GWh hasta julio de 2015.

Programa de emisiones atmosféricas y calidad del paisaje

Gestión	Logros
Cumplimiento del compromiso ambiental y de la normatividad ambiental aplicable a la calidad del aire, mediante el control de las emisiones atmosféricas por fuentes fijas puntuales y fuentes móviles, control de olores ofensivos, emisión de ruido ambiental y el uso de publicidad exterior visual.	• Actualización en los requerimientos para el manejo de la publicidad exterior (inventario, permisos y estándares) • Control sobre el monitoreo de las concentraciones de material particulado, óxidos de azufre (SO_2), óxidos de nitrógeno (NO_2) y monóxido de carbono (CO) de las dos calderas Guillot, dos electrogeneradores y la tea en la PTAR Salitre. • Control sobre el monitoreo de olores de la PTAR Salitre y predio El Corzo. • Control de la revisión técnico mecánica y de gases del parque automotor. • Se consolido la metodología para la generación de informac ión para el monitoreo y control.

Programa Gestión Integral de Residuos

Gestión	Logros
Programa gestión integral de residuos aprovechables y no aprovechables No Peligrosos	• Aprovechamiento de Residuos reciclables: • Se incrementó de 36% en el 2012 al 77% en el 2015 • Implementación del Programa de Reciclaje en 10 sedes de la empresa.
Programa Gestión integral de Residuos aprovechables y no aprovechables – PELIGROSOS	• Aprovechamiento de Residuos Peligrosos: • Manejo de RESPEL: Gestión integral del 100% de los residuos peligrosos generados por las diferentes sedes de la Empresa. • Implementación del Programa de Reciclaje en siete sedes de la empresa
Programa de Gestión Integral de Biosólidos	• Participación en la construcción de la normatividad – Dec 1287 de 2014 • Elaboración del “Plan de Manejo Integral de Lodos, Biosólidos y escom bros de la EAB-ESP”

	• Trámite ante la ANLA para uso del predio La Magdalena (de propiedad de la EAB-ESP) para el aprovechamiento del Biosólido como sustrato de cobertura. • Proyecto investigativo obtención de ecomateriales a partir del Biosólido y RCD.
Programa de Gestión Integral de Residuos de Construcción y Demolición – RCD	• Aprovechamiento de RCD: (Resolución 1115 de 2012) • Por obras ejecutadas por terceros: En promedio el 7%.
Programa Gestión integral de lodos generados del mantenimiento del Sistema de Alcantarillado	• 2015: Avance en la "Elaboración del estudio de factibilidad y diseños detallados de Ingeniería, para la construcción y operación de instalaciones modulares y móviles asocia das al manejo integral de lodos generados en el mantenimiento del sistema de alcantarilla do del Distrito Capital" • Monitoreo fisicoquímico, microbiológico y análisis de peligrosidad de los lodos deposita dos en el predio Gibraltar. • Renovación de diez piezómetros ubicados al interior del predio Gibraltar para monitoreo a la calidad del agua en cumplimiento del PMA del predio. • Aprovechamiento de Biosólidos generado por la PTAR Salitre.

PSMV y Conexiones Erradas

Gestión	Logros
Se identificaron 1902 conexiones erradas asociadas a los humedales Juan Amarillo, Conejera, Jaboque, Techo, Capellanía, Vaca y Burro y los canales Torca, Fucha, San Francisco y Salitre	• Elaboración del plan de identificación y eliminación de conexiones erradas de la EAB- ESP, dando respuesta a la sentencia de la acción popular 479-2001. • Avance en la eliminación de las conexiones erradas identificadas en el sector industrial aferente a la cuenca Fucha. • A través del trabajo con las comunidades se logró el primer piloto de corrección de conexiones erradas, solicitado por un usuario. • Actualización del anexo técnico del contrato de servicios públicos incluyendo los procedi mientos para manejos de conexiones erradas y efluentes industriales.
Formación y sensibilización para la aplicación de buenas prácticas ambientales	• Identificación y caracterización de puntos de vertimientos en 6 quebradas y sus afluentes. • Acompañamiento en la actualización y ajuste del PSMV con la CAR por el municipio de Soacha. • Apoyo técnico en el ajuste del trazado del interceptor para la quebrada la Nutria. • Implementación del procedimiento para la caracterización de los vertimientos de las empresas y presentación de la auto declaración.

Educación Ambiental	• Se han sensibilizado 3921 usuarios • Entrenamiento a las fuerzas militares que protegen los páramos • Entrenamiento a 351 aprendices del SENA. • Entrenamiento a 60 gestores ambientales y 1563 funcionarios de instituciones públicas. • Sensibilización a todos los empleados de los restaurantes Crepes & Waffles.
Estructuración e implementación del programa de efluentes industriales	• Se generó el aplicativo "Caracterización de Vertimientos" en la página web de la empresa para facilitar el cumplimiento de los artículos 38 y 39 del Decreto 3930/2010. • Se desarrolló un aplicativo en la plataforma Arcgis On Line para las visitas técnicas de efluentes.

Gestión Ambiental de Proyectos

Gestión	Logros
Formulación, desarrollo e implementación para la Gestión Ambiental de Proyectos.	• Los Aplicativos Lotus Note "Registro y control de trámites ante autoridades ambientales" y "registro y control del impacto ambiental y urbano". • Propuesta Herramienta Presupuestal "Global del Impacto Ambiental y Urbano".
Actualización y Modificación (alcance y estructura) de la Normalización Técnica Interna para la Gestión Ambiental de Proyectos	• NS:038 "Manual de manejo del impacto ambiental y urbano" • NS:126 "Licencias, permisos y autorizaciones de carácter ambiental y urbano" • EG:103 "Impacto ambiental y urbano"
Formación y sensibilización para la aplicación de buenas prácticas ambientales	• 22 Jornadas de capacitación en gestión ambiental de proyectos dirigidas a las áreas ejecutoras de obras civiles y mantenimiento de la Empresa. • Plegable denominado "Guía para la gestión ambiental de proyectos en la EAB-ESP" y una guía audiovisual sobre la implementación de la NS: 038.
Prestación del servicio en la elaboración de planes de manejo ambiental o PIMMAS y en revisión de PMA	• Elaboración de 102 planes de implementación de medidas de manejo ambiental, en seguridad industrial, salud ocupacional y gestión social. • Revisión y conceptualización de 30 planes de manejo ambiental.

Gestión y trámite permisivo de carácter ambiental.	Se tramitaron y gestionaron ante autoridades ambientales de 163 permisos de carácter ambiental para proyectos de la Empresa. Se establecieron canales de comunicación directos con la autoridad ambiental mejorando el tiempo de respuesta en requerimientos y la posibilidad de seguimiento.
Visitas de seguimiento ambiental y auditorías ambientales.	Se ejecutaron alrededor de 500 seguimientos ambientales para 265 proyectos de la empresa. Se realizaron cuatro auditorías ambientales internas formales

Desafíos

- La diversidad y complejidad que se vive en los páramos exige un enfoque de intervención a largo plazo, centrado en el fortalecimiento de capacidades locales y la apropiación social del territorio. Se requiere dar continuidad y no perder los procesos adelantados.
- Las alianzas y la articulación interinstitucional constituye un tema fundamental para la relación ciudad-región, en torno a la sostenibilidad ambiental del territorio. Se vuelve vital un sistema de información de recurso articulado con el sistema del Río Bogotá, que permita la toma técnica de decisiones.
- Fuentes de recursos permanentes para garantizar la protección y el uso sostenible de los servicios eco sistémicos que prestan los páramos y los cerros.
- Aclarar las competencias de las entidades, así como las fuentes de financiación para que se pueda seguir adelantando la recuperación, protección y mantenimiento de los humedales, quebradas y ríos, de forma tal que se asegure la continuidad y responsabilidad de los procesos.
- Definir e implementar el modelo para la administración, operación y mantenimiento de las quebradas en las cuales se vaya avanzando en el proceso de recuperación, asegurando la sostenibilidad. Revisar y ajustar el esquema que se tiene para los humedales.
- Fortalecer la cultura ambiental en la Empresa de forma que todos los procesos y actividades que se realicen incorporen la dimensión ambiental, buscando la mayor eficiencia en el uso de los recursos y la mínima generación de impactos ambientales.
- Fortalecer la gestión ambiental en la Empresa, posicionando los programas de corto, mediano y largo plazo y asignando los recursos que se requieren para convertir a la EAB-ESP en un referente con el compromiso ambiental, inversión que se podrá recuperar a través de reducción de costos asociados a la eficiencia (agua, luz, residuos, entre otros).

- Fortalecer el trabajo coordinado y mancomunado con las otras entidades del Distrito, donde todos se orienten al logro de los beneficios ambientales para la ciudad – región.

- Continuar con el fortalecimiento institucional en el tema ambiental a través de:

  -Una estructura organizacional acorde a las funciones y necesidades de la ciudad – región
  -Revisar y actualizar los procedimientos de la organización en busca de la mayor eficiencia en el tema ambiental.
  -Revisar los procedimientos de interaccion con las autoridades ambientales en busca de la mejora, eficiencia y disminución de riesgos.
  -Contar con la infraestructura, equipos y sistemas de información para la gestión técnica adecuada y para la gestión del conocimiento.

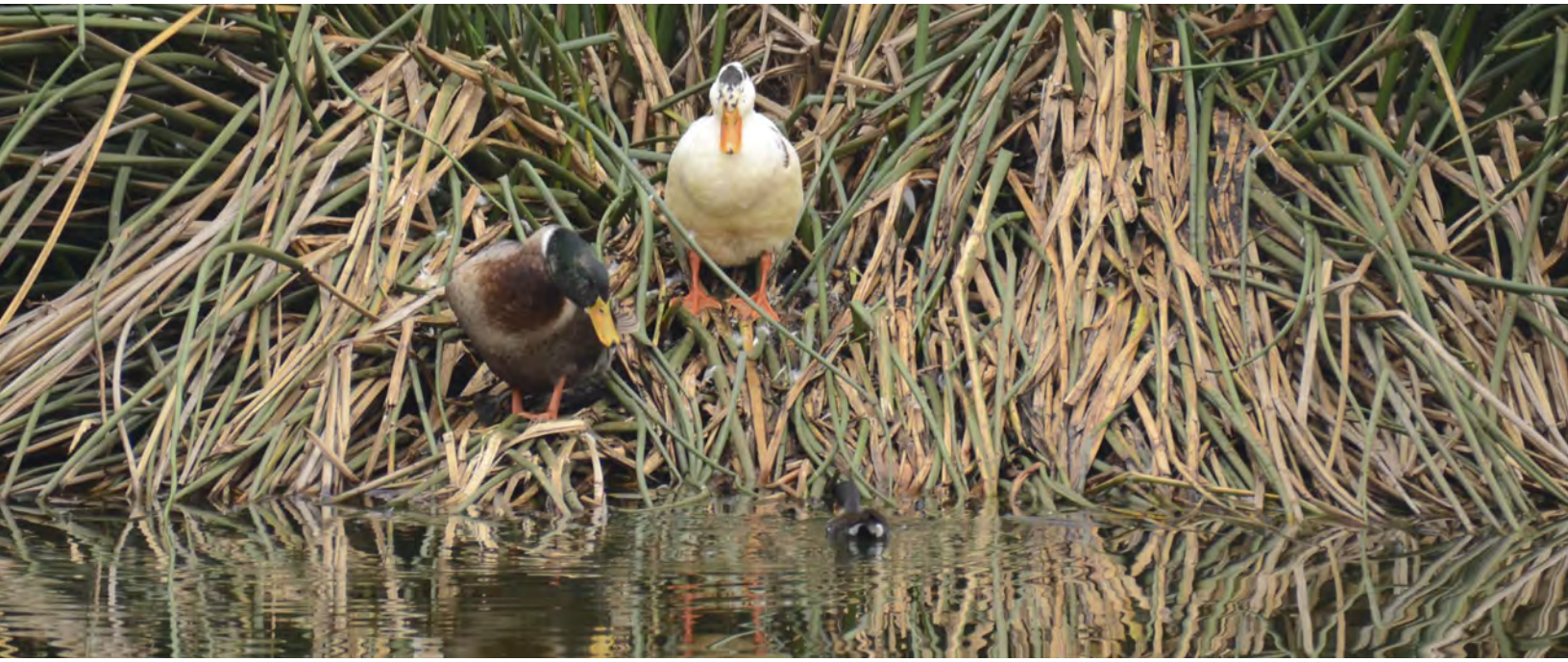
- Se debe avanzar en las estrategias de gestión de residuos con especial atención a las soluciones para la gestión integral de los lodos y de los residuos de construcción.

- Definir un plan de trabajo para la operación del predio Gibraltar orientándolo al proceso de cierre y clausura.

- Priorizar e incluir en el tablero de control corporativo el cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

- Realizar las gestiones necesarias tendientes a evitar el aumento en el factor regional para el cálculo de la Tasa Retributiva y hacer el seguimiento y defensa en los procesos que se adelanten por el incumplimiento en el PSMV.

- El tema ambiental además de desafíos existen muchas oportunidades que redundan el posicionamiento de la Empresa, la eficiencia en costos y un mayor compromiso por la ciudad y el territorio.



acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

2015

ENTORNO SOCIAL - EXTERNO



USUARIOS

Lineamiento

Generar valor agregado y percepción positiva.

Objetivo Estratégico

- Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Lineamiento

Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público

Objetivos Estratégicos

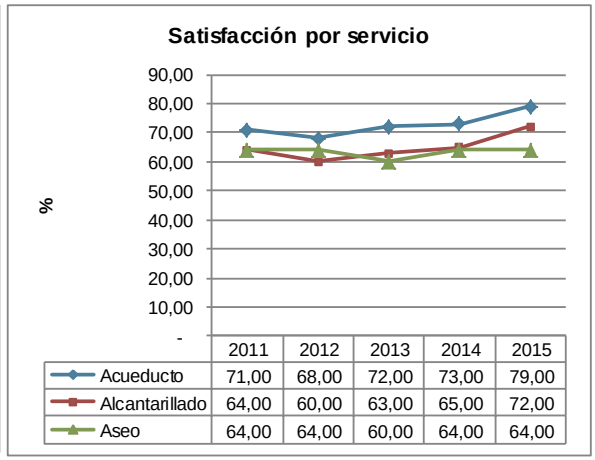
PROCESOS

- Adaptar la capacidad de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley.
- Reducir la vulnerabilidad del Sistema de Abastecimiento y Distribución.
- Mejorar la comunicación y relacionamiento acertivo con todos los grupos de interés
- Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio
- Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo

SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

Según la encuesta Bogotá Como Vamos liderada por la Cámara de Comercio, fundación Corona, el Tiempo y la Universidad Javeriana, el indicador de percepción por medio del cual se establece el Ranking de las Entidades Distritales corresponde al promedio de los indicadores de percepción: "Imagen favorable institucional"; "Conocimiento de la entidad en el Distrito" y "Buena Gestión". En relación al año 2011 se observa reducción para los años 2012 a 2014 e igual percepción en 2015. Sin embargo en términos generales se podría decir que se mantiene la buena percepción dado que los resultados están dentro del margen de error de la encuesta.

Calidad General e Imagen Favorable EAB



	2011	2012	2013	2014	2015
Acueducto	71,00	68,00	72,00	73,00	79,00
Alcantarillado	64,00	60,00	63,00	65,00	72,00
Aseo	64,00	64,00	60,00	64,00	64,00

Fuente: Encuesta NSU-EAB y Bogotá Cómo Vamos.

La encuesta NSU-EAB, en cuanto a la Calidad General por servicio registra mejoramiento en alcantarillado y desmejoramiento en acueducto. En relación al servicio de aseo, es la primera medición realizada y presenta una calidad percibida de 55%. En relación con la encuesta Bogotá Cómo Vamos la satisfacción en los servicios de acueducto y alcantarillado registra un incremento de 8 puntos en relación al año 2011. Para el servicio de aseo el nivel de satisfacción en 2015 es igual al calificado en 2011 y 2012, observándose una reducción en el año 2013.

Comunicación y relacionamiento asertivo con todos los grupos de interes

El relacionamiento con grupos de interés se registra un cumplimiento de 86.4% en el índice de presencia mediática, indicador formulado en 2015, el cual sustituye el indicador de avance del plan de comunicaciones internas y externas el cual sustituye el indicador de avance del plan de comunicaciones internas y externas vigente hasta diciembre de 2014 con un cumplimiento de 100%.

El enfoque de la gestión de comunicaciones se centra en:

- Comunicación como vehículo para agregar valor a grupos de interés y construir relaciones duraderas y beneficiosas para las partes. Se introduce el relacionamiento como nuevo frente de gestión.
- Comunicación dirigida a movilizar la estrategia empresarial.
- Comunicación dirigida a posicionar la Empresa con sus grupos de interés (capacidad técnica, servicio al cliente, sostenibilidad).
- Comunicación participativa y fundamentada en datos objetivos.
- Comunicación orientada a resultados medibles, con indicadores de gestión.

Estrategia y Plan de Comunicaciones.





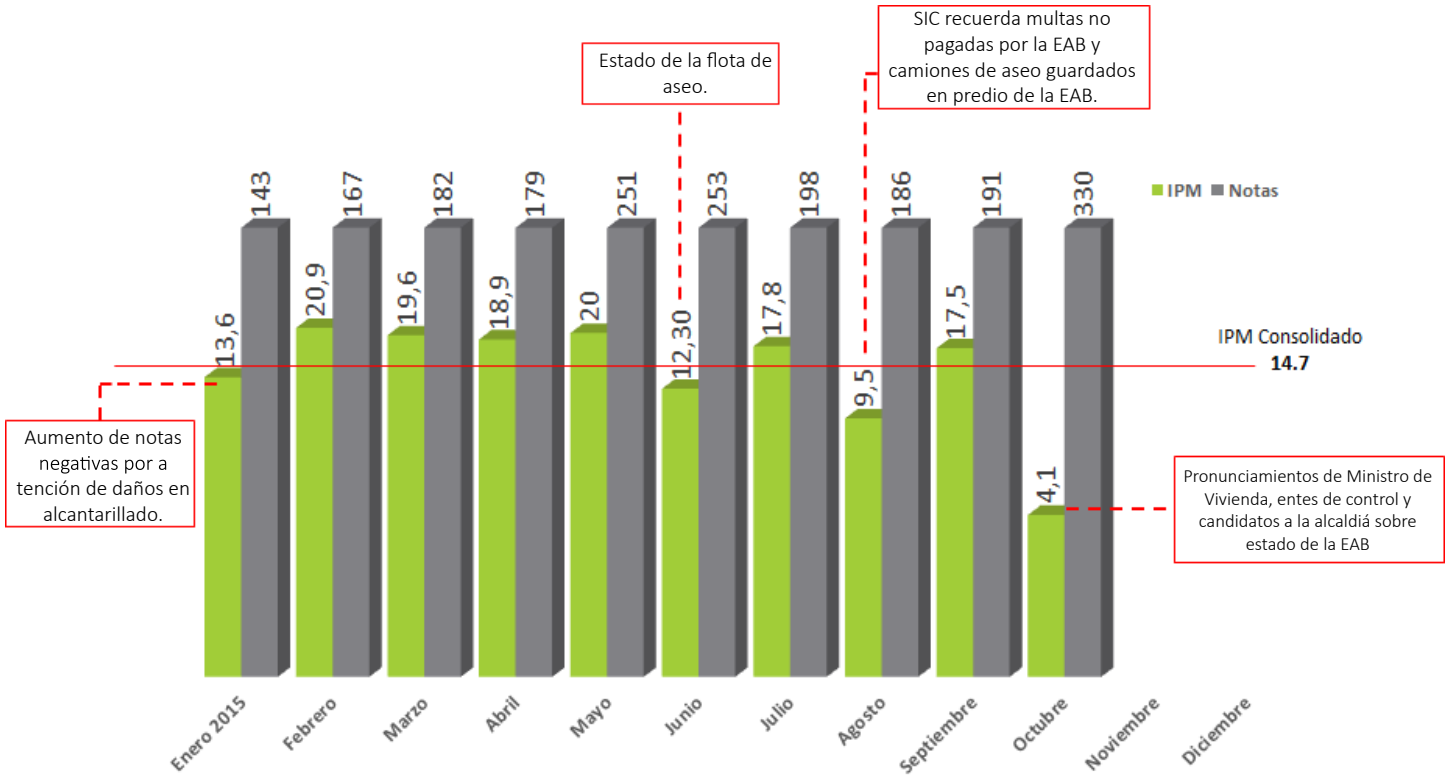
La estrategia y el Plan de Comunicaciones se enfoca en tres grupos de interés: Medios de comunicación y opinión pública, Colaboradores y Usuarios.

Medios de comunicación

El objetivo es mantener un diálogo permanente con los medios de comunicación por medio de estrategias de relacionamiento y free press, informándolos sobre los logros y avances de la gestión de la Empresa para construir con ellos una relación de confianza que facilite la administración de crisis mediáticas y la divulgación de información hacia la ciudadanía. Para este grupo de interés se creó un grupo de corresponsales internos con fuentes asignadas y nuevos canales de comunicación y se fortalecen los canales existentes. Los resultados más relevantes son:

- Fortalecimiento de la relación con los medios de comunicación.
- Posicionamiento de un grupo de voceros de la Empresa para sacar a la EAB-ESP de la discusión de temas políticos e ideológicos y centrarla en los temas técnicos y operativos.
- Gracias al manejo de la información y las relaciones con la prensa, se logró el apoyo de los medios de comunicación, que desde su posición crítica son solidarios con la empresa en temas como el cuestionamiento a la calidad del agua y los accidentes mortales por falta de tapas en las alcantarillas, entre otros.
- Implementación del indicador Índice de Presencia Mediática que permite medir como está viendo el ciudadano a la Empresa a través de los medios de comunicación, a través de elementos de mayor impacto en la noticia como lo son el medio, forma, contenido y sentido.

Índice de Presencia Mediática.



El objetivo es movilizar la estrategia, mejorar el clima organizacional, impulsar la transformación cultural, mejorar el relacionamiento de los líderes y fortalecer la reputación empresarial. Para este grupo de interés se utilizaron técnicas como endomarketing, relacionamiento a través de la promoción de espacios de diálogo y comunicación en cascada. Los resultados más relevantes son:

1. Definición de líneas base a través de encuesta a 1700 trabajadores.
2. Implementación de una red de canales internos segmentados de acuerdo con la medición y los intereses de la EAB-ESP y los trabajadores.
3. Creación de anclajes a través de los "momentos de verdad".
4. Campaña interna: "Unidos Fluimos Mejor"

Usuarios

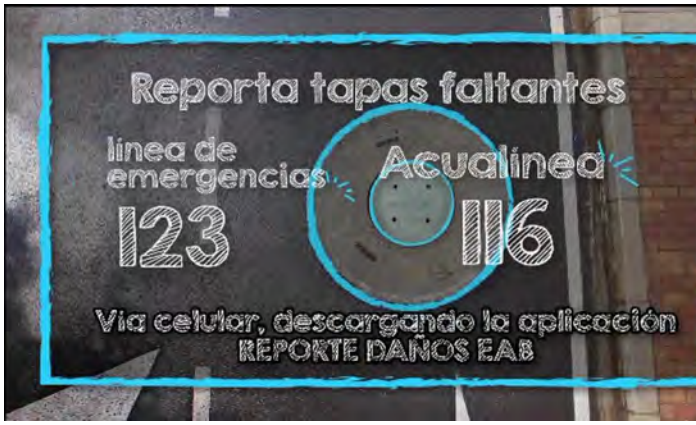
El objetivo es recordar la capacidad técnica de la EAB-ESP, fortalecer su vocación de servicio y posicionar la Empresa en temas de sostenibilidad ambiental. Para este grupo de interés se definieron campañas externas como: Mínimo Vital de Agua enfocada al uso racional, Gente Buena Tapa, Tu papel hace la Diferencia y Acueducto Vive Contigo. Adicionalmente, cuenta con mecanismos de medición a través de las encuestas de percepción Bogotá Como Vamos y Nivel de Satisfacción de los Usuarios.



Estrategia para Mejorar la Gestión de Reposición de Tapas

Se implementaron las siguientes acciones:

- Prioridad en la línea 116
- Reporte gratuito desde cualquier operador celular
- Enlace con la línea 123
- Implementación de un App para reporte de tapas
- Búsqueda sistemática de faltantes en la red troncal
- Disminución del tiempo de atención de 48 a 6 horas
- Campaña de comunicaciones “Gente Buena Tapa”.



OPERACIÓN DIRECTA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Desde enero de 2013 la Empresa asumió las actividades de los servicios de acueducto y alcantarillado desarrolladas por los gestores a través de contratos especiales de gestión.
Entre las justificaciones se tienen:

Razones de política pública

- Programa del Gobierno (voto programático)
- Plan de desarrollo Bogotá Humana “Acuerdo Distrital 489/12”
- Eje tres: “Una Bogotá que defiende y fortalece lo público”
- Control del servicio público.

Razones empresariales

- Control sobre los ingresos operacionales de la EAB-ESP (1.3 Billones).
- Necesidad del control estratégico de la información de usuarios y redes para fortalecer la competitividad empresarial.
- Necesidad de modernización tecnológica.

Razones económicas

- Mayores ingresos y menores costos
- Reducir el volumen de pérdidas técnicas y comerciales de agua.
- Disminuir las contingencias por demandas cuantiosas

El proceso de operación directa comprende las siguientes etapas:



Como resultados se tenían previstos los siguientes:

- Recuperación del conocimiento técnico, operativo, y comercial
- Apropiación de los procesos administrativos
- Mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores vinculados
- Cambio del Operador 2012-2013 sin afectación al usuario final
- Facturación del 100% en los ciclos previstos
- Cumplimiento de las metas de planificación de ingresos
- Mantenimiento de la certificación de calidad de los procesos de gestión comercial
- Certificación de calidad de los procesos de gestión de acueducto
- Actualización de un programa de reducción de pérdidas desde el punto de vista de la gestión pública
- Compromiso y acercamiento a los usuarios
- Calidad en la Atención del Servicio.

Como resultados se tenían previstos los siguientes:

- El control de la operación directa fue transparente para la ciudadanía
- Se mejoró el ingreso y la calidad de vida de 1.300 familias
- Se ha venido consolidando el cumplimiento de los fundamentos iniciales de la Operación Directa.

En relación con los principales indicadores que reflejan la gestión comercial y operativa se presenta la siguiente situación:

Gestión Comercial EAB - ESP

Gestión Comercial							
No.	Indicador	Unidad	2011	2012	2013	2014	2015
1	Índice de reclamos por facturación	%	0,44	0,42	0,52	0,47	0,35
2	Tiempo promedio Atención reclamos de facturación	Días hábiles	1,50	1,38	5,66	4,17	4,29
3	Valor facturado promedio vigencia acueducto	Millones $	227.417	233.731	236.753	235.340	227.314
4	Volumen facturado promedio vigencia acueducto	Millones M^3	45,66	46,50	47,72	48,02	48,29
5	Facturas promedio vigencia	Cantidad	1.834.878	1.881.602	1.937.460	1.988.002	2.040.077
6	Consumo promedio	M^3 – Mes	12,44	12,36	12,35	12,08	11,84
7	V/r facturado conexiones y reconexiones promedio mes	Millones $	3.156	3.273	2.007	2.009	2.276
8	Recaudo promedio por mes	Millones $	117.889	117.360	116.742	117.119	112.911
9	Cartera mayor = 1 día	Millones $	93.312	94.973	90.790	93.097	77.463
10	Facturas por códigos de consumo						
10.1	Consumo Normal	%	82,51	82,04	82,20	81,60	82,71
10.2	Alto Consumo	%	4,63	5,57	5,47	5,53	5,97
10.3	Bajo Consumo	%	2,41	2,65	2,49	2,53	2,57
10.4	Consumo promedio histórico	%	1,54	1,82	3,25	2,60	1,68
10.5	Sin Consumo	%	2,95	2,98	3,17	3,47	3,67
10.6	Sin Asignar	%	5,96	4,94	3,43	4,26	3,41

Tomando como línea base el año 2011 se registra mejoramiento en los indicadores:

- Índice de reclamos por facturación
- Volumen facturado promedio vigencia
- Facturas, cartera mayor e igual a 1 día
- Facturas con código de consumo normal y sin asignar.

Si bien se mantiene el valor facturado promedio vigencia por cargo fijo y consumo, se observa reducción en el consumo promedio mes y el valor facturado por conexiones y reconexiones. De otra parte se registra reducción en el valor recaudado por acueducto y alcantarillado e incremento en el tiempo promedio de atención de reclamos por facturación. Para el periodo de la operación directa 2013 a 2014, considerando como línea base el año 2012, año en el cual se terminaron los contratos especiales de gestión comercial y operativa, también se observa la misma situación.

Gestión Operativa EAB - ESP

Gestión Operativa							
No.	Indicador	Unidad	2011	2012	2013	2014	2015
1	Índice de reclamación operativa de acueducto	%	0,33	0,28	0,25	0,29	0,30
2	Índice de reclamación información operativa de alcantarillado	%	0,24	0,19	0,18	0,21	0,17
3	Tiempo promedio atención a reclamos comerciales	Horas	11,78	10,82	11,46	11,04	9,29
4	Tiempo promedio atención daños redes mayores (3 pulgadas)	Horas	7,21	7,90	6,28	5,82	5,99

En relación a 2011 todos los indicadores presentan mejoramiento. Para el periodo de la operación directa 2013 a 2015 considerando como línea base el año 2012, año en el cual se terminaron los contratos especiales de gestión comercial y operativa, se registra incremento en el índice de reclamación de acueducto.

Gestión Comercial y Operativa EAB - ESP

Gestión Comercial y Operativa							
No.	Indicador	Unidad	2011	2012	2013	2014	2015
1	IANC Sistema	%	36,29	35,16	34,61	34,78	35,05
2	IPUF Sistema	%	7,76	7,31	7,13	7,13	7,03
3	Índice de consumo por usuario facturado (ICUF)	M^{3} Mes	12,53	12,34	12,34	12,14	11,83
4	Índice de suministro por usuario facturado (ISUF)	M^{3} Mes	20,17	19,77	19,72	19,25	19,09
5	IANC Bogotá	%	37,41	36,63	35,97	36,33	37,36
6	IANC Soacha	%	48,41	49,38	49,56	49,02	48,55
7	IPUC Bogotá	M^{3} Mes	7,57	7,21	7,03	7,06	7,20
8	IPUF Soacha	M^{3} Mes	9,07	9,27	9,04	8,25	7,83

IPUF: índice de pérdidas por usuario facturado.

En relación a 2011 se registra mejoramiento en el IANC e IPUF a nivel de Sistema Bogotá, Soacha, Gachancipá y Municipios. Si bien hay incremento en el IANC de Soacha se observa mejora en el IPUF. El índice de consumo por usuario facturado presenta una tendencia a la reducción.

En el periodo de la retoma 2013 a 2015 considerando como línea base el año 2012, año en el cual se terminaron los contratos especiales de gestión comercial y operativa, se registra mejora en todos los indicadores de la gestión comercial y operativa.

Hay aspectos en los cuáles se debe mejorar tales como:

- Continuar con el mejoramiento del Modelo de las Áreas Prestadoras de Servicio en los aspectos relacionados con: descentralización, estructura organizacional, oportunidad, defensa jurídica, suministros, dotaciones, sistemas de comunicación.

- La Administración de la Planta de Operación Directa requiere revisión para optimizar aspectos como: vacaciones, turnos, proceso de incorporación, capacitación, vacantes, perfiles, licencias, incapacidades, entre otros.

- Se debe continuar con los programas de Gestión del Conocimiento que permita que las buenas prácticas encontradas, sean replicadas de acuerdo con las características de cada área.

- Continuar con el programa de descentralización para la operación de la Empresa, garantizando que el personal administrativo y operativo de la zona quede unido.

- Continuar con la implementación de herramientas tecnológicas para minimizar errores y garantizar una actualización en tiempo real en los sistemas de información.

MODERNIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En octubre de 2014 se obtuvo el concepto de legalidad por parte de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA; en enero de 2015 se adopta con resolución interna proferida con numeración 001 y el 16 de febrero inicia su aplicación.
Entre los principales ajustes se tienen: procedimiento para la recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio y obligación de buen manejo de los vertimientos.

URBANIZADORES Y CONSTRUCTORES

Ante la coyuntura generada por la re densificación de la ciudad se realizaron mesas de trabajo con diferentes actores obteniendo como resultado:

- Nuevo Reglamento de urbanizadores y constructores
- Ajustes a la operación y seguimiento
- Acuerdos de voluntades entre la EAB-ESP y los urbanizadores
- Fortalecimiento del equipo interinstitucional
- Reconocimientos económicos a constructores

NORMA TÉCNICA EAB - ESP 038

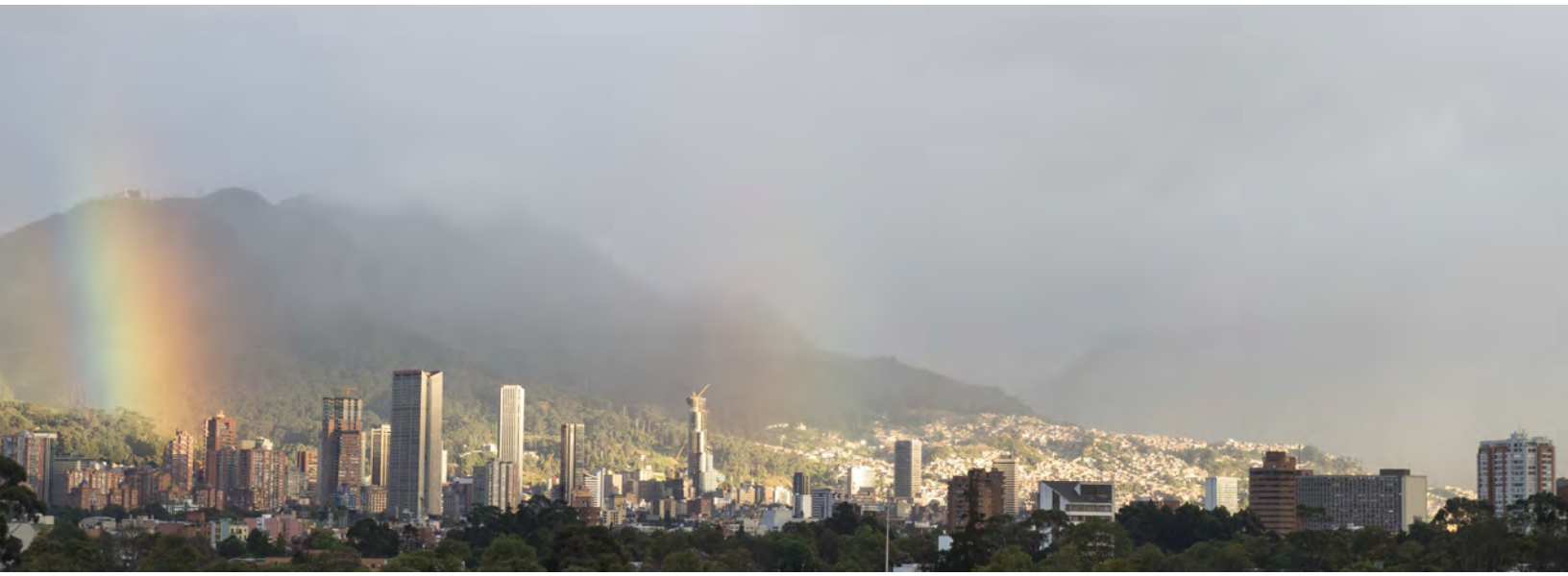
En los diferentes proyectos de infraestructura o intervenciones que realiza la EAB-ESP, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica de Servicio- Manual de Manejo de impacto ambiental y urbano 038, la cual establece los requisitos mínimos para prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera técnica, oportuna y eficiente los impactos que generan el desarrollo de los proyectos, obras civiles y actividades de la EAB-ESP.
A continuación se detalla los objetivos específicos:

- Generar compromiso por parte de funcionarios, contratistas y trabajadores en general, en la implementación de procedimientos técnicos, sociales y ambientales adecuados, que reduzcan y mitiguen los impactos de las obras en sus áreas de influencia.
- Realizar el proceso de planificación de las intervenciones de manera integral, de tal forma que los componentes técnicos, sociales, ambientales, en seguridad y salud ocupacional sean consideradas en las distintas etapas de su desarrollo.
- Priorizar el desarrollo sustentable, que promueva simultáneamente el desarrollo económico, la distribución adecuada de los beneficios, protección y valoración del entorno natural.
- Liderar en el Distrito Capital el aprovechamiento racional y protección de los recursos naturales y del espacio público.
- Fortalecer procesos de apropiación y participación ciudadana, orientada a la sostenibilidad social y ambiental de las intervenciones.
- Propender por el bienestar de la comunidad, de los trabajadores de la empresa y de los contratistas respetando y protegiendo el entorno natural y urbano.
- Orientar y optimizar el desempeño ambiental de las intervenciones, tanto en proyectos, obras y actividades constructivas, como los de mantenimiento.

En la norma se establece que cada intervención debe contar principalmente con los siguientes requerimientos:

- Plan de gestión de residuos de construcción y demolición (RCD) en la obra
- Plan de gestión social
- Programa de organización y participación
- Programas de educación:
  - Educación para el conocimiento del territorio y del Agua – Agua y Vida
  - Educación para el conocimiento y la gestión sustentable del sistema de acueducto y alcantarillado de Bogotá – Huellas de agua
  - Educación para el conocimiento y gestión entorno al Sistema Hídrico – Caminos del Agua
- Programa de Sostenibilidad – mapa de sostenibilidad social y ambiental en la intervención
- Demarcación y aislamiento
- Manejo de tránsito vehicular y peatonal
- Medidas de control para establecer Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

En esta norma se determina la obligación de vinculación de mano de obra no calificada (mínimo 20%) con residentes del área de influencia directa e indirecta de la intervención. Si, por perfil sociocultural del entorno, no fuese posible, entonces se procederá a contratar personas de la localidad, donde se desarrolla la intervención. Esta vinculación es enfocada a grupos poblacionales vulnerable, minorías (afrodescendientes, indígenas) y mujeres.
Adicionalmente, la EAB maneja convenios con el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud, toda vez que en ellos se vincula a población vulnerable ex habitante de calle, que está haciendo parte de procesos de reinserción social.

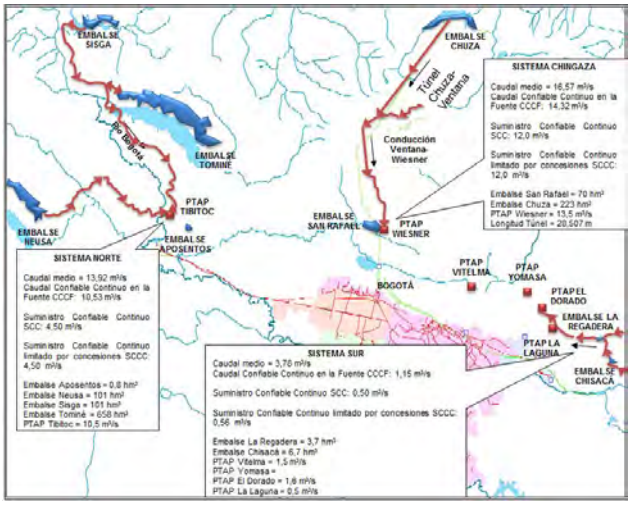


SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

PLAN MAESTRO DE ABASTECIMIENTO

De manera periódica se adelanta la actualización del Plan Maestro de Abastecimiento como principal instrumento de planeación y planificación de los proyectos para garantizar el suministro de agua potable a los Bogotanos y a varios de los municipios vecinos en el corto, mediano y largo plazo. Los planes maestros de abastecimiento están encaminados a determinar el suministro confiable continuo con que cuenta el sistema de abastecimiento y confrontarlo contra la curva de demanda de la ciudad, de modo que se pueda definir de acuerdo a la evaluación económica, la secuencia de entrada de los proyectos de optimización y expansión requeridos.

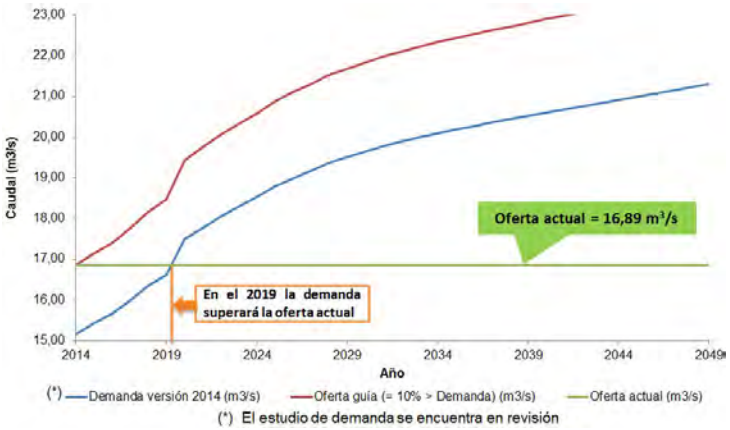
Descripción del sistema de abastecimiento actual



El estudio recomienda a la Empresa adelantar en primera instancia las obras de optimización de la infraestructura del Sistema de Abastecimiento con el fin de eliminar las restricciones actuales que imposibilitan tratar la totalidad del caudal hidrológico disponible y de esta manera, aumentar la confiabilidad del sistema de abastecimiento de la ciudad. Posteriormente deberán entrar los proyectos de expansión.

Se suscribió con INGETEC S.A, el contrato No. 1-02-25500-1318-2013 con el fin de realizar la consultoría para la actualización del Plan Maestro de Abastecimiento y la elaboración y formulación del Plan Maestro de Alcantarillado para Bogotá y sus municipios vecinos.
En la actualización del Plan Maestro de Abastecimiento se determinaron las necesidades de expansión del sistema, a partir de las proyecciones de población y demanda. De acuerdo con las necesidades se plantean alternativas de optimización y expansión del Sistema con el objetivo de garantizar el caudal requerido para satisfacer la demanda.

Oferta vs Demanda

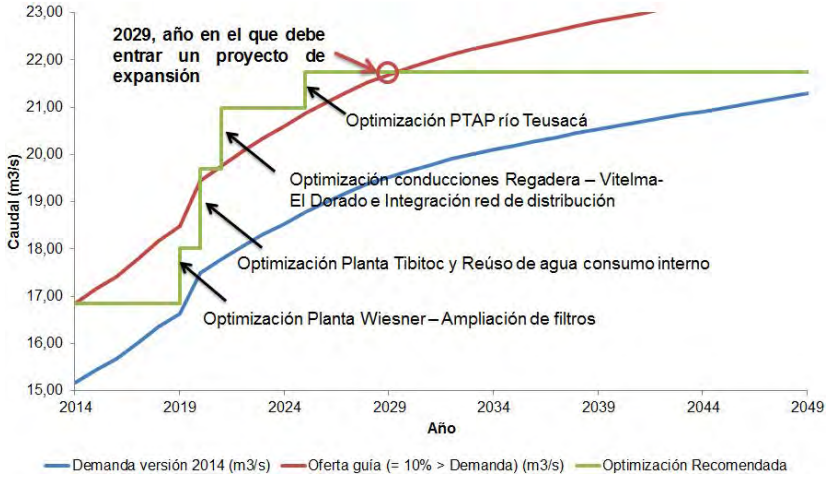




Proyectos de optimización

- Optimización del Sistema Río Blanco en el Sistema Chingaza.
- Recirculación del agua de consumo interno en las plantas.
- Optimización de la planta Wiesner conservando filtración directa.
- Optimización de la planta de tratamiento de Tibitoc.
- Estudios y diseños de la nueva línea de conducción Regadera- Vitelma y ramales a las plantas La Laguna y El Dorado.
- Construcción de PTAP ciclo completo para el río Teusacá.
- Restitución del cauce del río Teusacá alrededor del Embalse de San Rafael.

Secuencia de entrada de los proyectos de optimización.



Proyectos De Expansión

Los proyectos de expansión considerados corresponden a los evaluados en los diferentes Planes Maestros de Abastecimiento realizados, de los cuales algunos se encuentran en la fase de diseño detallado como es el caso de la ampliación del sistema Chingaza y el proyecto La Regadera II. Además de los proyectos de optimización de la infraestructura existente, se relacionan los principales proyectos de expansión considerados en el plan maestro:

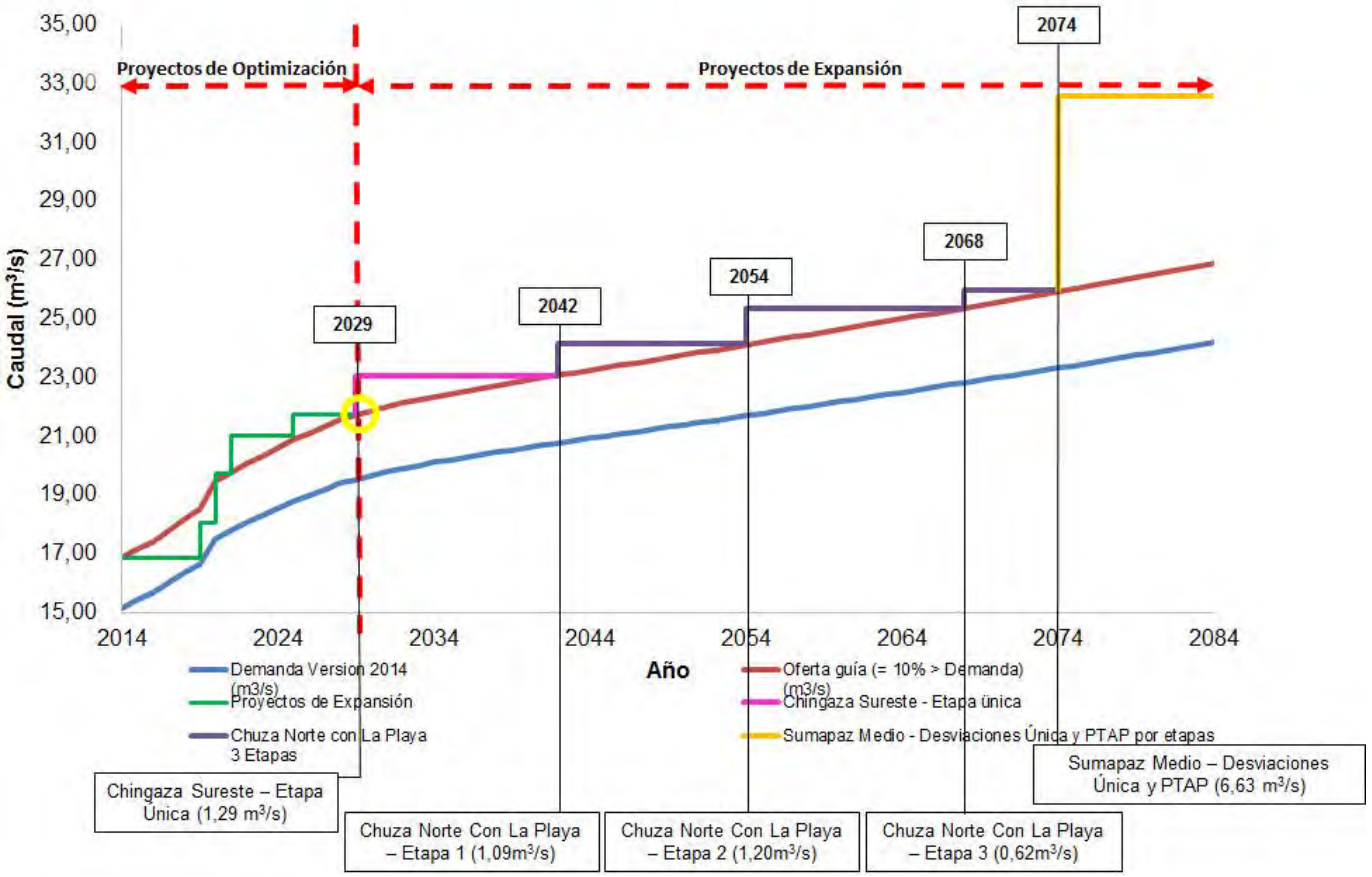
- Ampliación Chingaza: Chuza Norte, Chingaza Sureste, Embalse La Playa y Ampliación PTAP Wiesner.
- Aprovechamiento Macizo Sumapaz: Sumapaz Alto, Sumapaz Medio y Río Pilar.
- Aguas subterráneas.
- Embalse La Regadera II.

Para evaluar, priorizar y determinar la secuencia de entrada de los proyectos de expansión se elaboró un modelo económico y financiero de análisis en escenarios inciertos, el cual se fundamenta en dos componentes:

- Impactos negativos (costos): cuantificación de los costos de cada uno de los proyectos, se tienen en cuenta los costos anuales de inversión, operación y mantenimiento y reemplazo o reposición durante la vida económicamente útil.

- Impactos positivos (beneficios): valoración o cuantificación de los resultados o beneficios. Para el presente estudio, los beneficios derivados de los proyectos están representados por el volumen adicional o marginal de agua en m3 por año que logra disponer el sistema de abastecimiento de la ciudad con la entrada del proyecto bajo análisis, durante la vida económicamente útil del mismo. Los beneficios se cuantifican expresados en términos del caudal confiable continuo en la fuente (CCCF) que deriva en el suministro confiable continuo (SCC).

Secuencia de entrada de proyectos de optimización y expansión del sistema de abastecimiento.



Plan Maestro del Sistema Red Matriz de Acueducto

Con base en el Plan de Ordenamiento Territorial – POT, el Plan de Desarrollo Distrital – PDD y el Plan General Estratégico de la EAB- ESP – PGE, se actualizaron los estudios del Plan Maestro del Sistema Red Matriz de Acueducto para la ciudad de Bogotá D.C. y el municipio de Soacha, ejecutados entre los años 2010 y 2011. El estudio incluyó las actividades para actualizar el modelo de simulación hidráulica de la Red Matriz y con base en el modelo actualizado, se definieron los proyectos y formulación de los planes quinquenales de inversión en infraestructura de expansión para el horizonte de planeación de 2011-2030. Adicional a lo anterior, se están realizando los estudios del Plan Maestro de Rehabilitación y Mitigación de la Vulnerabilidad identificada en la infraestructura del sistema red matriz de acueducto la EAB-ESP, cuyos resultados se tendrán en el primer trimestre del año 2016.

A partir de los lineamientos de estos planes se han desarrollado los proyectos de infraestructura del Sistema Red Matriz de Acueducto, que incluye los estudios de factibilidad, diseño, construcción de obras para la expansión, optimización, rehabilitación y mitigación de la vulnerabilidad del Sistema Matriz de Acueducto.

Expansión:

Proyectos ejecutados y en ejecución para el programa de expansión de infraestructura de redes matrices:

Diseños

- Estudios de factibilidad para la ampliación del sistema Red Matriz Acueducto Suba- Municipios del occidente: Ejecutado
- Línea matriz Avenida Las Villas (tramos I, II y III)- Localidad de Suba: Ejecutado
- Optimización del Sistema Red Matriz de Acueducto El Codito: En ejecución.
- Estudios y diseños variante línea de 20 pulgadas, distribución del tanque del Chicó, en el sector Av. Circunvalar entre calles 92 y 88- Localidad de Chapinero: Ejecutado.
- Líneas matrices Alsacia occidental y Avenida Tintal Norte.- Localidad de Kennedy: Ejecutado.
- Línea matriz Bosa III- Localidad de Bosa: Ejecutado.
- Optimización del Sistema Red Matriz Ciudadela Sucre.- Municipio de Soacha: En ejecución
- Sistema de Acueducto de Aguas Claras- Localidad de San Cristóbal: En ejecución.

Obras:

- Prolongación línea Carrera 99- Localidad de Suba: Ejecutado.
- Línea Avenida Ciudad de Cali- Localidad de Suba: Ejecutado.
- Línea Kennedy Bosa Tintal- Localidades de Bosa y Kennedy: Ejecutado.
- Línea Avenida Ciudad de Villavicencio (tramos I y II)- Localidades de Bosa y Kennedy: Ejecutado.
- Prolongación línea de refuerzo de Soacha- Municipio de Soacha: En ejecución.
- Optimización del Sistema Red Matriz Volador- Quiba Alpes II: En ejecución.
- Sistema Red Matriz de Acueducto tanque Santo Domingo- Altos de la Estancia.- Localidad de Ciudad Bolívar: Ejecutado.



Rehabilitación:

Con el plan maestro de rehabilitación del Sistema de Red Matriz de Acueducto se garantiza la continuidad, calidad y prestación del servicio y dinamizar la ejecución del programa de rehabilitación formulado. Para darle continuidad a lo previsto en el programa de rehabilitación, se han ejecutado y programado:

Diseños

- Estudio estratégico sobre el tramo 3 de la línea Tibitoc-Casablanca, en armonía con el proyecto
- Transmilenio de la Avenida Boyacá: Ejecutado.
  Actualización de los estudios de rehabilitación sistema red matriz de acueducto (consultoría): En ejecución.

Obras:

- Rehabilitación del tramo I de la tubería PCCP de 78 pulgadas Tibitoc – Casablanca.: Ejecutada.
- Desvío de la línea Usaquén-Santa Lucia (Tibitoc-Usaquén de 60 pulgadas) en el sector intersección carrera 11 (Av. Germán Arciniegas) por Av. 9 (Av. Laureano Gómez) – Localidad De Usaquén: Ejecutada
- Rehabilitación mecánica para las estaciones reductoras Chicó, México y Granada Sur – Localidades de Chapinero, Sana Fe y San Cristóbal: Ejecutada.
- Variante a la línea San Diego – Vitelma de 24 pulgadas: Ejecutada.

Mitigación de la vulnerabilidad

A continuación se presentan los proyectos que se ejecutaron o están en ejecución y que tienen como objeto mitigar la vulnerabilidad de la infraestructura del sistema red matriz acueducto:

Diseños

- Fase II para la estabilización geotécnica y variantes del sistema Vitelma- La Fiscala- Piedra Herrada. – Localidad de Usme: En ejecución

Obras:

- Juntas Mecánicas flexibles-JMF y obras complementarias en las líneas Wiesner: Ejecutado.
- Estabilización talud vía de acceso Tanque El Chicó, Rehabilitación del talud del Tanque Sierra Morena I (Casablanca) y Estabilización Geotécnica Tanque Parque El Volador – Localidades de Chapinero y Ciudad Bolívar: Ejecutado.
- Fase II de las obras de estabilización del talud contiguo al corredor de la tubería de impulsión 20" entre Sierra Morena II y Sierra Morena III. – Localidad de Ciudad Bolívar: Ejecutado.
- Estabilización talud Tanque El Paso- Localidad de Usme: En ejecución.

Gestión en puntos críticos de inundación

De los 21 puntos previstos a intervenir a mayo de 2016, se han intervenido 19. A continuación se presenta las actividades ejecutadas en los puntos críticos de inundación identificados y las actividades en ejecución.

ID	Nombre	Ubicación	Actividades	Estado
1	QUEBRADA INFIERNO BOX COULVERT - SECTOR CARRERA 18 I CON CALLE 80 SUR	Barrio El Tesoro	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
2	QUEBRADA INFIERNO BOX COULVERT - SECTOR CARRERA 18 D BIS B CON CALLE 80 SUR	Barrio Arabia	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
3	QUEBRADA TROMPETA BOX COULVERT - SECTOR AVENIDA MOCHUELO CON CALLE 81 C SUR	Barrio Quiba Urbano	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
4	QUEBRADA TROMPETA BOX COULVERT - SECTOR CALLE 80 D SUR CON CARRERA 17	Barrio el Minuto de Maria	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
5	QUEBRADA TROMPETA BOX COULVERT - SECTOR CALLE 81 A SUR CON CARRERA 17	Barrio el Minuto de Maria y Mochuelo	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
6	QUEBRADA LIMAS BOX COULVERT - SECTOR CARRERA 26 C BIS CON CALLE 72 SUR	Barrio Bella Flor, Los Alpes	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
7	QUEBRADA HONDA CABEZAL DE ENTREGA - CARRERA 27 B CON CALLE72 C SUR	Barrio El Paraiso , El mirador	Construcción de Cabezal de Entrega	Ejecutado
8	QUEBRADA LA SECA, REHABILITACIONES DE TALUDES	Barrio Quindio, Las Gaviotas	Rehabilitación de Talud	Ejecutado
9	QUEBRADA FUCHA-SAN CRISTOBAL, REHABILITACIONES DE TALUDES- URBANIZACION SAN CRISTOBAL PUNTO 2	Sector San Cristobal	Rehabilitación de Talud	Ejecutado
10	QUEBRADA FUCHA-SAN CRISTOBAL, REHABILITACIONES DE TALUDES- PARQUE SAN CRISTOBAL PUNTO 1	Sector San Cristobal	Rehabilitación de Talud	Ejecutado
11	QUEBRADA FUCHA-SAN CRISTOBAL, REHABILITACIONES DE TALUDES- PARQUE SAN CRISTOBAL PUNTO 2 MARGEN DERECHO	Sector San Cristobal	Rehabilitación de Talud	Ejecutado
12	REHABILITACIÓN PLACAS DE CONCRETO Y OBRAS VARIAS EN EL CANAL 8 DE DICIEMBRE	Barrio El Tesoro	Rehabilitación del Canal	Ejecutado
13	REHABILITACION ZANJON DE LA MURALLA FASE I	Barrio Potosi, Las Brisas	Rehabilitación del Canal	Ejecutado
14	REHABILITACION ZANJON DEL AHORCADO FASE I	Barrio Caracoli, Potosi	Rehabilitación del Canal	Ejecutado
15	QUEBRADA ZANJON DE LA ESTRELLA BOX COULVERT - SECTOR CARRERA 18 C	La Estrella	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
16	QUEBRADA ZANJON DE LA ESTRELLA BOX COULVERT - SECTOR CARRERA 18 D BIS	La Estrella	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
17	QUEBRADA SANTA LIBRADA BOX COULVERT - SECTOR CALLE 68 B SUR	Santa Librada	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
18	QUEBRADA SANTA LIBRADA BOX COULVERT - SECTOR CALLE 70 SUR	Santa Librada	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
19	QUEBRADA SANTA LIBRADA BOX COULVERT - SECTOR CALLE 70 SUR	Santa Librada	Construcción de Box-Coulvert	Ejecutado
20	QUEBRADA FUCHA-SAN CRISTOBAL, REHABILITACIONES DE TALUDES- URBANIZACION SAN CRISTOBAL PUNTO 1	Sector San Cristobal	Rehabilitación de Talud	Ejecutado
21	REHABILITACIÓN DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL BARRIO TUNJUELITO FASE II	Barrio Tunjuelito	Rehabilitación de Redes de Alcantarillado	En Ejecucion
22	REHABILITACIÓN DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL BARRIO MUZU	Barrio Muzu	Rehabilitación de Redes de Alcantarillado	En Ejecucion

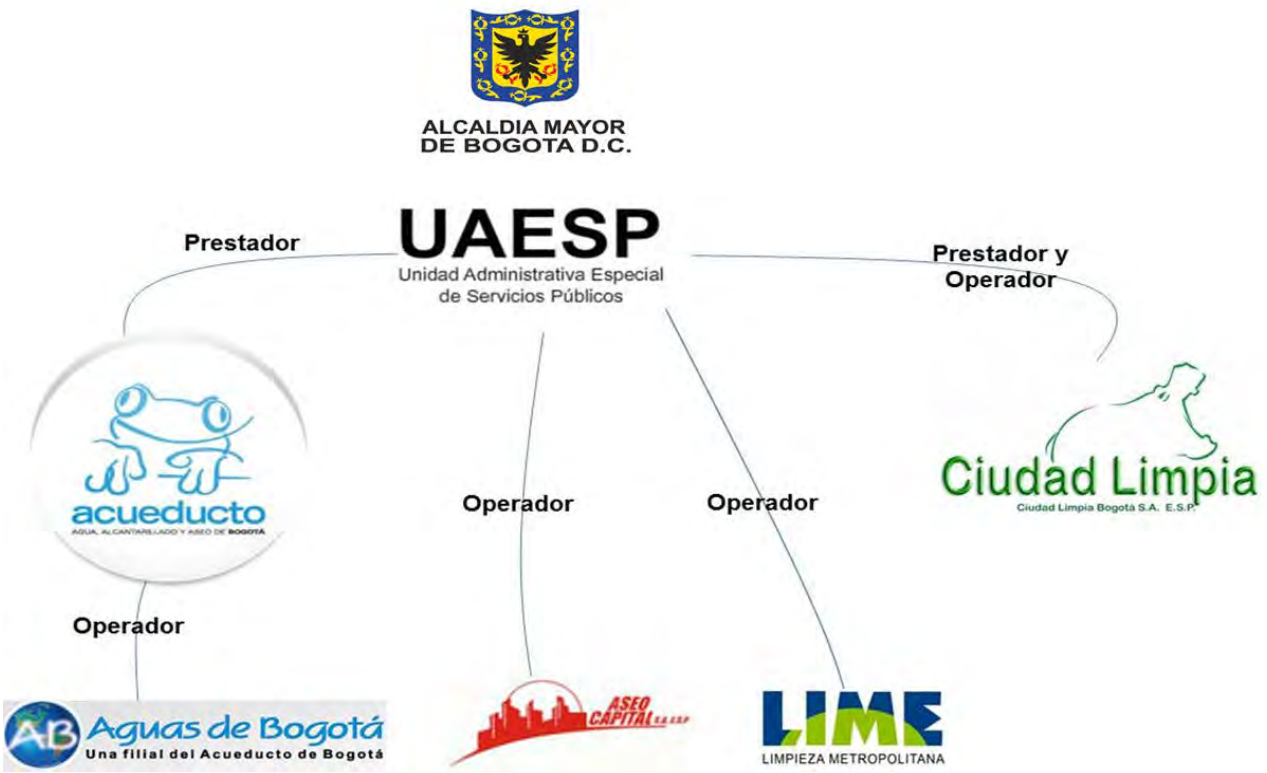
GESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

RESUMEN CONSOLIDADO AÑO 2015 INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE LA EAB ESP SERVICIO DE ASEO

La EAB ESP, contrató al operador Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. para atender la operación del servicio de aseo con cobertura del 52 % respecto al área de prestación que corresponden a 12 Localidades, descritas por Áreas de Prestación de Servicio –APS: Engativá y Fontibón (APS – Zona 2), Barrios Unidos, Teusaquillo, Mártires, Chapinero, Candelaria y Santafé (APS – Zona 3), Antonio Nariño y Rafael Uribe, Usme y San Cristóbal (APS – Zona 5).

En gestión Integral de residuos sólidos, el operador registra una recolección de un 44.70% del total de residuos generados en las localidades de su competencia, o cual representa una recolección promedio mes de 84.500% toneladas. Se ajusta la meta de recolección de residuos sólidos en toneladas mes sobre la base de 45% del total de residuos recogidos en la Ciudad de Bogotá D.C.

PRESTADORES Y OPERADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C



LOCALIDADES Y ZONAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ – POR OPERADOR DE ASEO PÚBLICO Y PRIVADO



Actualmente, el operador presta el servicio en el 52% de la Ciudad de Bogotá D.C. sobre el número de suscriptores y en l 60% como referencia del número, de acuerdo al total de 12 localidades atendidas. En los componentes del servicio de: recolección y transporte, barrido y limpieza, corte de césped, poda de árboles, recolección de escombros y actividades complementarias.

SEGUIMIENTO A LA FLOTA VEHICULAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.

TIPO DE VEHÍCULO	CANTIDAD
BARREDORAS	13
AMPLIROLLES	15
VOLQUETAS DE 7 METROS CÚBICOS	35
VOLQUETAS DE 14 METROS CÚBICOS	10
RECOLECTORES COMPACTADORES DE 7 YARDAS CÚBICAS	16
RECOLECTORES COMPACTADORES DE 16 YARDAS CÚBICAS	46
RECOLECTORES COMPACTADORES DE 25 YARDAS CÚBICAS	143
TOTAL	278

REPORTE DE LA GESTIÓN POR COMPONENTE

La Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos de la EAB E.S.P presenta las siguientes cifras certificadas por la Interventoría Interestudios Ingeniería S.A.S., producto de la operación de Aseo en las APS 2, 3 y 5 donde presta el servicio el operador Aguas de Bogotá S.A. ESP, como resultado del consolidado del 2015.

Componente de recolección y transporte






Durante el año 2015, se Recolectaron y Transportaron, un total de 1.014.488 de toneladas de Residuos Sólidos hasta el sitio de Disposición Final (Relleno Sanitario Doña Juana) de las APS 2, 3 y 5 donde presta el servicio de aseo por porte del operador Aguas de Bogotá S.A ESP.

2015 CIFRAS CERTIFICADAS INTERESTUDIOS INGENIERIA S.A.S.													
COMPONENTE		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
ZONA		2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5	2, 3 Y 5
Recoleccion Domiciliaria	ton	83.927	81.339	87.797	83.164	84.183	82.833	87.442	85.062	84.361	84.010	82.703	87.665

Fuente: Datos certificados por Interestudios Ingeniería SAS

Componente de barrido y limpieza





Durante el año 2015, los kilómetros de barrido y limpieza fueron 1.074.931 km resultado de las zonas 2, 3 y 5 donde presta el servicio de aseo por porte del operador Aguas de Bogotá S.A ESP.

2015 CIFRAS CERTIFICADAS INTERESTUDIOS INGENIERIA S.A.S.													
COMPONENTE		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Barrido	km	89.029	83.162	89.029	89.103	89.029	89.103	92.073	92.073	89.153	92.073	89.029	92.073

Fuente: Datos certificados por Interestudios Ingeniería SAS

Para el último trimestre del año 2015, el operador Aguas de Bogotá S.A ESP; adquirió equipos nuevos como la barredora manual que tiene una capacidad de tolva de 50 litros y realiza dos pasadas por barrido permite mayor área de operación. Un operario con este equipo barre fácilmente de 6 a 8 km. En condiciones de mayor ergonomía y productividad.

Componente corte de césped





Durante el año 2015, el componente de Corte de Césped, fue de 191,483.535 metros cuadrados de área resultados de las zonas 2, 3 y 5 donde se presta el servicio de aseo por porte del operador Aguas de Bogotá S.A ESP.

2015 CIFRAS CERTIFICADAS INTERESTUDIOS INGENIERIA S.A.S.													
COMPONENTE		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Corte de Césped	área	15.351.149	18.662.565	19.472.277	12.268.480	16.742.682	16.195.385	12.578.039	14.974.262	15.512.569	15.970.317	16.130.310	17.625.500

Fuente: Datos certificados por Interestudios Ingeniería SAS

Componente poda de árboles





Durante el año 2015, los resultados fueron 29.385 árboles podados de las zonas 2, 3 y 5 donde presta el servicio de aseo el operador Aguas de Bogotá S.A ESP.

2015 CIFRAS CERTIFICADAS INTERESTUDIOS INGENIERIA S.A.S.													
COMPONENTE		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Pod de Arboles	Indiv	3.961	3.217	2.271	2.855	2.879	2.383	2.118	1.644	1.736	2.481	1.860	1.980

Fuente: Datos certificados por Interestudios Ingeniería SAS

GESTIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA



El Operador, tiene identificados 415 puntos críticos. Cada uno de estos puntos cuenta con su respectiva hoja de vida. Dentro de las causas principales de la existencia de puntos críticos se señalan: indisciplina de los usuarios, volqueteros, carreteros y habitantes de calle. Las acciones del operador, responden al Plan de Relaciones con la Comunidad, donde se encuentran las metas establecidas para dar cumplimiento a los compromisos contractuales, en cumplimiento de las metas programadas se realizaron visitas puerta a puerta e intervenciones en los proyectos del plan de relaciones con la comunidad en las 12 Localidades.

Gestión Puntos Críticos 2015

En los recorridos realizados por el operador, se observación e identificaron 361 puntos críticos:

- 87 en la APS 2 (Fontibón y Engativá)
- 153 en la APS 3 (La Candelaria, Barrios Unidos, Los Mártires, Santa Fe, Teusaquillo y Chapinero)121
- en la APS 5 (Rafael Uribe Uribe, Usme, San Cristóbal y Antonio Nariño)

Estos datos, ingresaron al inventario exigido por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP.

Camión cisterna para lavado



Vehículo para limpieza viaria, de puntos críticos y de puentes.



ANTES



DESPUÉS

El modelo de intervención diseñado por la gerencia social del operador consiste en:

- **Observación y análisis del punto crítico**: consiste en definir los principales problemas asociados del punto crítico, así como los actores causantes del mismo. En esta etapa se desarrollan acciones operativas para intervenir el punto crítico.

- **Planeación de la intervención:** A partir de los resultados que arrojen la observación y análisis del punto crítico se planifican las acciones a seguir. Estos planes tienen que conducir a la permanencia en el tiempo de cada experiencia.

- **Ejecución:** Se ejecutan las acciones de acuerdo a lo planeado y se dejan las evidencias correspondientes.

- **Evaluación:** Se realiza una evaluación de cada experiencia y se consignan los resultados de la intervención. Las primeras observaciones deben permitir analizar los aciertos y dificultades y corregir las fallas encontradas.

En diciembre de 2015 se actualizó el inventario puntos críticos, y se realizó un balance de la gestión realizada en los mismos, con los siguientes resultados: 147 puntos intervenidos operativamente, 220 puntos críticos mitigados y 76 erradicados. El trabajo de erradicación de un punto crítico implica un permanente proceso de gestión interinstitucional, acciones del área operativa y el compromiso comunitario.

Se desarrollaron mesas de trabajo de Aprovechamiento con la participación de la UAESP, la población recicladora, Aguas de Bogotá S.A ESP y la Dirección de aprovechamiento y Reciclaje de la EAB- ESP.

En las cuales se trabajaron los siguientes temas:

- Modelo de aprovechamiento y reciclaje.
- Nuevo marco tarifario – resolución 720 de 2015
- Secretaria de Planeación Distrital, problemática Pablo VI
- Gestión y trámite para la Donación de Residuos Verdes, resultado de la poda de la Localidad de Engativá a la fundación FUNDACES
- Recepción de tres propuestas de Planta de Aprovechamiento, para lo que seguidamente se gestionó y se coordinó reunión con el Asesor para el tema de Basura Cero de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que los representantes de las empresas presentaran su proyecto.

Otros temas estratégicos implementados por la UAESP, Aguas de Bogotá S.A ESP y la EAB ESP para garantizar la satisfacción del usuario.

- Fidelización de los ciudadanos que respalden la Empresa por su efectividad global y humana. Accio nes de cultura ciudadana, disminución tiempos de respuesta, comunicación oportuna, TIC, puerta a puerta, acción interinstitucional, plan de relaciones con la comunidad.

- Coordinación eficaz de acciones con las áreas operativas de los proyectos que permita hacer más eficientes los servicios: reuniones periódicas según proyecto con temas para la acción y la transfor mación de realidades.

- Innovación y diversificación en las formas de hacer efectivo el modelo de interacción social y productividad los proyectos de Aguas de Bogotá: TIC, nuevos proyectos, formación y capacitación permanente del equipo (centro de formación).

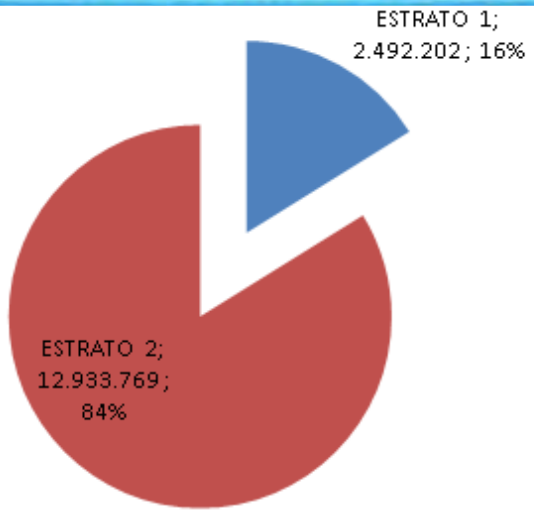
Cobertura del Mínimo vital

El mínimo vital se adoptó desde febrero de 2012 en el marco del Plan de Desarrollo Distrital, "Bogotá Humana" 2012-2015 (Art. 20, Acuerdo 489 de 2012) en cumplimiento del Decreto 064, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en Febrero 15 de 2012. Los recursos son asumidos por Bogotá a través de la Secretaría de Hacienda. El decreto establece el suministro gratis de 6 m3 de agua mensual a los usuarios de los estratos 1 y 2 de las clases de uso residencial y multiusuario en Bogotá, incluyendo el ciclo I (predios en proceso de legalización). A diciembre de 2015 se encuentran registrados en Bogotá 723.738 suscriptores en los estratos 1 y 2 (83.6% en estrato 2), de los cuales 15.644 son ciclo I. Considerando el año 2015, el 90% del valor de los descuentos asociados a la política del mínimo vital se focalizan en las localidades de: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme y Engativá.





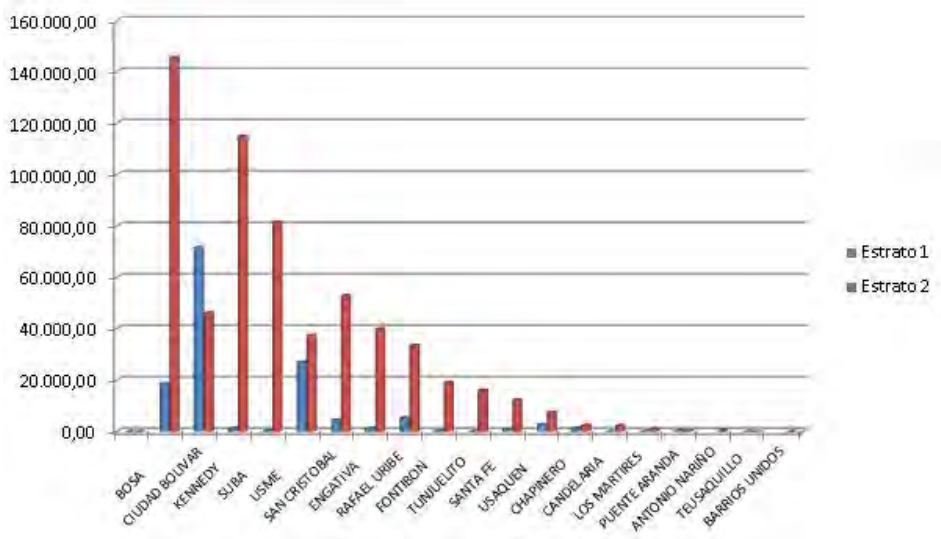
Composición beneficiarios Mínimo Vital a a diciembre de 2015 por estrato



Fuente: Registros DAC. Estadísticas mensuales

La cobertura, se mantiene durante todas las vigencias, siendo las localidades con mayor número de beneficiarios: Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba.

Cobertura Mínimo Vital por Localidad



Inversión Social en Mínimo Vital

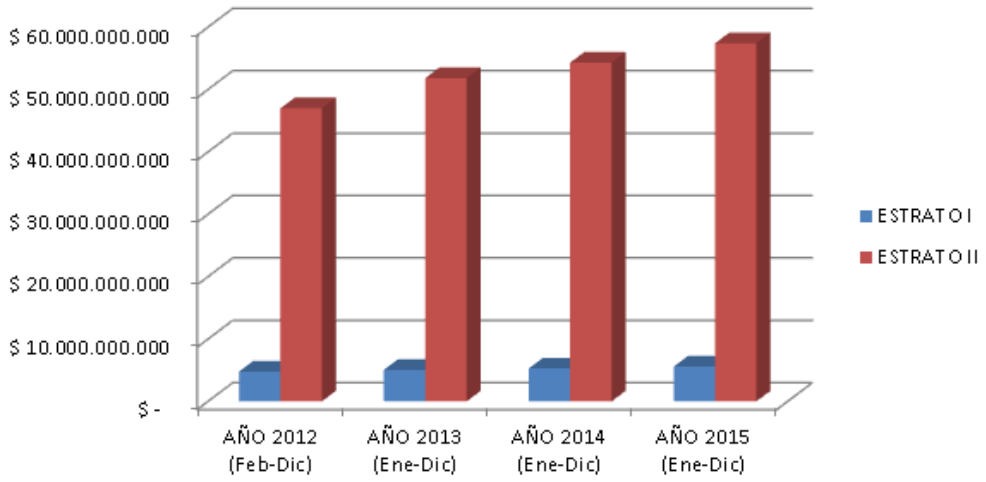
La inversión social a diciembre de 2015 asciende a $231.222.491.299, de la cual $20.692.731.350 corresponden al estrato 1 y $210.529.759.949 al estrato 2. (Según reportes presentados a la Secretaria Distrital de Hábitat).
El monto de la inversión social puede apreciarse en el siguiente cuadro, por año y estrato.

Valor Inversión Social Minimo Vital 2012 - Diciembre 2015

	ESTRATO I	ESTRATO II	TOTAL
AÑO 2012 (feb-Dic)	$ 4.780.977.084	$ 46.971.567.952	$ 51.752.545.036
AÑO 2013 (Ene-Dic)	$ 5.061.655.199	$ 51.827.348.825	$ 56.889.040.024
AÑO 2014 (Ene-Dic)	$ 5.278.873.569	$ 54.308.772.279	$ 59.587.645.848
AÑO 2015 (EneDic)	$ 5.571.225.498	$ 57.422.034.893	$ 62.222.491.299
Valor Inversión Social	**$ 20.692.731.350**	**$ 210.529.759.949**	**$ 231.222.491.299**

Fuente: Registros DAC. Estadísticas mensuales

Inversión Social Mínimo Vital 2012-2015



Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales

La EAB-ESP busca una cobertura de 100% a mayo de 2016, en la población correspondiente a los barrios legalizados en el periodo 2005 a 2011, mediante la construcción de redes locales oficiales en los tres servicios (acueducto, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial). A septiembre de 2015, la población beneficiada en los tres servicios con la construcción de redes locales asciende a 300.965 habitantes, 91.33% de la población objetivo; el mayor rezago se presenta en las Zonas 4 y 5:

Barrios legalizados pendientes de construir redes locales

	Acueducto		Alcantarillado sanitario		Pluvial	
Zona	**Cantidad**	**Población**	**Cantidad**	**Población**	**Cantidad**	**Población**
1	4	675	10	1.566	12	1.798
4	2	859	8	9.539	14	10.941
5	0	0	0	0	2	4.338
Total	**6**	**1.534**	**18**	**11.105**	**28**	**17.077**

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

2015

ENTORNO SOCIAL - INTERNO



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Lineamiento

Contar con un talento humano competente, comprometido y tecnología apropiada para el desarrollo de los procesos.

Objetivos Estratégicos

- Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización.
- Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental.
- Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia.
- Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información.

COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

El indicador tiene como alcance las competencias técnicas y se define como la cantidad de cargos a término fijo y labor que cumplen con las competencias técnicas definidas en los manuales de funciones y perfiles de cargos. El indicador corresponde al avance en la evaluación de competencias que corresponde al 50% de la población objetivo.
Se registra un avance de 50% en el indicador de cubrimiento de competencias laborales.
Durante la vigencia 2015 se dio continuidad al cumplimiento de la política integral y el fortalecimiento de los cinco ejes que componen los temas de inducción, reinducción capacitación y entrenamiento, arrojando los siguientes resultados:
Inducción: El programa de inducción de la EAB-ESP se encuentra estructurado en tres frentes:



En las sesiones de inducción a la empresa se provee información al servidor público entrante como: cultura corporativa, valores, normas de funcionamiento de la empresa, los derechos y deberes de los servidores, portafolio de servicios que presta la entidad, estructura organizacional, funciones y responsabilidades, entre otros aspectos. De igual forma, los asistentes realizan un ensayo en donde deben presentar lo aprendido.

CONCURSOS DE ASCENSO 2015

En el mes de agosto de 2015 se dio apertura a los concursos de ascenso para el personal a término indefinido, para lo cual se publicaron 137 convocatorias para proveer 259 cargos vacantes de distintas áreas de la Empresa

PROCESO DE CONCURSOS DE ASCENSO 2015

Vacantes Publicadas para Concurso	Convocatorias en Concurso	Convocatorias Desiertas por No Inscripción	Convocatorias Desiertas luego de Admitidos
259	137	12	2

Vacantes en Concurso	Convocatorias en Concurso
243	123

Para el desarrollo de esta actividad se contrató a la Fundación Creamos Colombia, entidad externa especializada en proceso de concursos. De igual manera se contrató a través de la firma Scain IT SAS, a Thomas Greg & Sons de Colombia para garantizar la cadena de custodia de todo el proceso de concursos.

Cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental

Para el desarrollo de esta actividad se contrató a la Fundación Creamos Colombia, entidad externa especializada en proceso de concursos. De igual manera se contrató a través de la firma Scain IT SAS, a Thomas Greg & Sons de Colombia para garantizar la cadena de custodia de todo el proceso de concursos.

Indicador	Unidad	12/2014	12/2015	Meta año
Nivel de cultura Organizacional	%	100,00	60,00	60,00

CULTURA ORGANIZACIONAL

Se lideró el desarrollo de un modelo de cultura organizacional denominado "LA EAB- ESP QUE QUEREMOS, PORQUE UNIDOS FLUIMOS MEJOR", dado que se consideró que la cultura organizacional es uno de los aspectos que orienta y reconoce los valores que son necesarios para la Empresa. Teniendo en cuenta lo anterior se construyó con la participación de funcionarios de diferentes áreas los principios, comportamientos y compromisos que estructuran el nuevo modelo de cultura organizacional de la EAB-ESP.

Principios de la cultura corporativa:

Estos principios se ha establecido en el marco de la Constitución Política de Colombia, el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno; en consecuencia, regulan nuestros comportamientos individuales, grupales y colectivos.

1. Somos los mejores servidores públicos porque somos buenos seres humanos
2. La EAB-ESP es ejemplo de compromiso con los usuarios
3. Nuestros servicios son esenciales para la vida en los territorios y las comunidades en que operamos
4. Somos ejemplo de cultura ciudadana
5. Todos somos responsables del funcionamiento armónico de la Empresa

Comportamientos de nuestra cultura:

1. Somos servidores públicos que hacemos el máximo esfuerzo para prestar el mejor servicio todos a nuestros usuarios, poniéndonos a diario en su lugar.
2. Somos ejemplo de cultura ciudadana y trabajamos unidos para que nuestra Empresa sea reconoci da, querida y defendida por todos los ciudadanos.
3. Sabemos que cada persona es única e irrepetible, por eso aceptamos la diferencia, somos respe tuosos, y nuestro actuar es ético y transparente.
4. Nuestra alta ingeniería, gestión del conocimiento, calidad y planeación a largo plazo son sello distintivo de nuestras operaciones.
5. Somos conscientes de que la continuidad de la Empresa depende también de nosotros, consegu imos metas y objetivos, usando los recursos con racionalidad.
6. Como embajadores de la imagen interna y externa de nuestra Empresa, somos impecables con nuestras palabras y no generamos rumores ni desinformación.
7. Nuestros grupos primarios funcionan como equipos de alto desempeño.
8. Somos expertos en la gestión por proyectos y entendemos la importancia de la unión y de estar articulados debido a que nuestros procesos son interdisciplinarios.
9. Nuestros procesos de gestión humana garantizan las competencias requeridas, el trato igual para los colaboradores y el mayor sentido de pertenencia e involucramientos en el cumplimiento de la promesa de valor de la Empresa a nuestro territorio.

y

10. Reconocemos que el buen desempeño laboral y el buen comportamiento individual, grupal y colectivo son parte integral de nuestro accionar corporativo.

Compromisos de los servidores públicos de la EAB-ESP:

1. Soy cuidadoso con mis palabras. No critico la forma de ser de ninguna persona, ni tampoco lo hago conmigo mismo.
2. Corrijo los errores sin atacar a quienes los cometen. Soy duro con el problema y suave con las personas.
3. No descalifico los sentimientos ni los pensamientos de los demás y, por tanto, no juzgo a nadie a partir de mis convicciones.
4. Solicito claramente lo que necesito; para ello, me centraré en explicar que conducta espero, pero no intentaré cambiar la personalidad del otro.
5. Me responsabilizo de mis sentimientos. Entiendo que soy el dueño de mis reacciones emocionales y que nadie puede hacerme sentir algo sin mi consentimiento.
6. Dejo de suponer. Si tengo duda, la aclaro; si tengo una sospecha, pregunto.
7. Hago mi mejor esfuerzo. Esfuerzo total… victoria completa.
8. Me mantengo en paz conmigo mismo. Hablo suave y amablemente; respondo con respecto y cordialidad.
9. Comprendo que todas las personas somos únicas e irrepetibles, razón por la cual construyo sobre sus fortalezas y las mías, no sobre sus debilidades y las mías.
10. Rompo las barreras de los miedos que me impiden expresar amor a las personas que me rodean y les diré lo mucho que las amo y las necesito.

Con el propósito de dar a conocer la nueva cultura corporativa “Unidos Fluimos Mejor” se realizaron las siguientes actividades:



Lanzamiento de la nueva Cultura Corporativa “Unidos Fluimos Mejor”: El lanzamiento se desarrolló en dos etapas la primera estuvo orientada al nivel directivo, jefes e inspectores para lo cual se realizó la conferencia “Liderazgo para la transformación”; para la segunda etapa se desarrolló en un evento dirigido a todos los servidores públicos de la EAB-ESP que contó con las conferencias del Doctor Alberto Merlano Alcocer socializando los 10 compromisos de la cultura corporativa de EAB-ESP, el tema de liderazgo personal desarrollado por Farid Mondragón y un performance ejecutado por los líderes laterales de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. Así mismo, se desarrolló una campaña que promueve los comportamientos y compromisos establecidos en la nueva cultura corporativa, para lo cual se hizo uso de piezas gráficas ubicadas en distintos lugares de la EAB-ESP.

En el año 2012 la EAB-ESP elaboró el Plan Integral de Bienestar y Desarrollo del Talento Humano (PIBDTH) que integra en una sola política los planes de Bienestar Social, Capacitación y Entrenamiento y el programa de Salud y Seguridad en el Trabajo, mediante el despliegue de cinco ejes que lo estructuran:

- Personas que saben lo que quieren para su vida
- Personas que desempeñan exitosamente su trabajo
- Personas que mejoran y crean nuevas formas de hacer las cosas – en coordinación con el Programa de Gestión del Conocimiento.
- Personas que trabajan en entornos saludables y gratificantes
- Personas que tienen una vida familiar y social sana.

Indicador	Unidad	12/2014	12/2015	Meta año
Índice de clima organizacional	%	ND	ND	57,02

EL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA EAB-ESP

El programa de bienestar social de la Empresa, fue aprobado para una vigencia de 4 años que corresponde a cada periodo de administración y surte una actualización anual.





Para determinar las necesidades en el tema de bienestar y las expectativas de los servidores públicos se utilizaron varias herramientas como la feria de servicios, la evaluación de clima laboral y la aplicación de grupos focales desarrollados con funcionarios de distintos niveles jerárquicos de cada una de las áreas con el fin de obtener su percepción respecto de los temas de bienestar social y así retroalimentar el ajuste para la vigencia 2015 y planificar el plan de trabajo 2016.

Vale la pena señalar que la aprobación de estos planes está supeditada a la realización de los comités obrero patronales, dada la situación que se presentó con las organizaciones sindicales, no se ha podido realizar la presentación y aprobación de las diferentes propuestas recopiladas en los escenarios citados.
Con el fin de dar cumplimiento y alcance a los objetivos propuestos, se logró dar cobertura a las actividades propuestas para la vigencia 2015. Las actividades desarrolladas contaron con la participación activa de los trabajadores, su núcleo familiar primario, así como los pensionados de la Empresa.
Es importante señalar que la Política de Bienestar Social aprobada, ha dado lineamientos orientando el desarrollo integral de distintas actividades como lo son: cursos de formación, fin de semana en familia, vacaciones creativas, día del pensionado, olimpiadas, proyecto de vida, clima organizacional, aguinaldo navideño, integración fin de año, entre otros.
Puesto en marcha el plan de bienestar social, ha evidenciado niveles de satisfacción en los participantes de los distintos eventos, proyectando en cada una de las actividades los valores institucionales, el sentido de pertenencia, el compromiso y la responsabilidad asumida para con los nuevos retos de la Empresa.

CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO OPERATIVO (COA): Construcción y dotación de la nueva sede Centro Operativo y de Recursos del Agua (COA), ubicado en la carrera 32 No. 17 B – 35.

CENTRO DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR (CAT)

Fue creado en el mes de septiembre del año 2013, debido a la necesidad de los funcionarios de la EAB-ESP de obtener información y solución a inquietudes y requerimientos que se presentan continuamente.
De esta forma el CAT ha brindado apoyo, asesoría y orientación, ofreciendo a los funcionarios agilidad y eficacia en el servicio que prestan. Es un centro dedicado a la atención de las solicitudes realizadas de forma virtual, telefónica y/o personalizada por los servidores públicos de la Empresa. Algunas de las solicitudes que tramita el CAT requieren de la elaboración de avisos SAP por parte de las áreas respectivas y en este centro se verifica y da trámite a dichas solicitudes.



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 2015. Sus cometarios aportaran al mejoramiento continuo del informe que busca fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuenta.

1. ¿A qué grupo de interés del Acueducto de Bogotá pertenece?

- ◇ Colaboradores
- ◇ Proveedores
- ◇ Usuarios
- ◇ Comunidad
- ◇ Entes de Control
- ◇ Organización No Gubernamental (social o medioambiental)
- ◇ Medio de comunicación
- ◇ Analista de responsabilidad social
- ◇ Otro. ¿Cuál? _____

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

- ◇ Carta del Gerente
- ◇ Perfil empresarial
- ◇ Entorno Gobierno Corporativo
- ◇ Entorno ambiental
- ◇ Entorno social

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, gráficas, etc)
- ◇ Cantidad de información entregada
- ◇ Calidad de información entregada

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

_____

_____

_____

Gracias por su colaboración

Enviar al correo. lortega@acueducto.com.co

Tabla de Indicadores GRI

GRUPO DE INDICADORES	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
Estrategia y Análisis			Presentación del Informe y Carta del Gerente	3
Perfil de la Organización			Perfil de la Empresa	4
Aspectos Materiales y Cobertura			Perfil de la Empresa	4
Participación de los grupos de interés			Perfil de la Empresa	4
Perfil de la memoria			Presentación del Informe y Carta del Gerente	3
			Formulario de retroalimentación	90
			Tabla GRI	91
Gobierno			Perfil de la Empresa / Entorno Económico	4 / 15
Ética e Integridad			Perfil de la Empresa / Entorno Económico	4 / 15
Información sobre el enfoque de gestión			Perfil de la Empresa	4
Desempeño Económico			Pefil de la Empresa Entorno Económico	4 / 15
Desempeño Ambiental			Entorno Ambiental	28
Desempeño Social (laboral)			Entorno Social (Interno)	83
Desempeño Social (Comunidad)			Entorno Social (Externo)	55

Principios del Pacto Mundial

	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
	Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
	Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
	Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
	Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Objetivos del milenio

	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre
	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal
	Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
	Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil
	Objetivo 5: Mejorar la salud materna
	Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
	Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE **BOGOTÁ**

2015

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS