

NUESTRA EMPRESA, NUESTRA CASA

Nuestro equipo humano

Nuestra posición frente al acoso laboral

Promovemos trabajo sano, seguro y gratificante

Desarrollamos programas de bienestar social para el trabajador y su familia

Gestionamos el conocimiento y la innovación

Creando espacio para el desarrollo humano

5.1 Nuestro equipo humano

Política de Desarrollo del Talento Humano

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

Nuestra Empresa cuenta con 1.932 cargos distribuidos en las diferentes áreas que conforman la estructura organizacional, detallados así: 76 cargos de empleados públicos de libre nombramiento y remoción y 1.856 cargos de trabajadores oficiales de los cuales 1.902 están ocupados. Del total de empleados el 32% son mujeres.

Categoría profesional	2009			2010			2011		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Asesor	8	7	15	7	7	14	9	4	13
Directivo	15	45	60	15	45	60	22	52	74
Profesional	208	308	516	188	283	471	176	280	456
Tecnólogo	124	297	421	109	300	409	102	301	403
Técnico	118	573	691	127	614	741	132	639	771
Operativo	40	167	207	25	148	173	24	161	185
Total	513	1,397	1,910	471	1,397	1,868	465	1,437	1,902

En el proceso de normalización de la planta de personal, se han venido realizando concursos de ascenso, los cuales están orientados a ocupar las vacantes existentes con personal de la Empresa que cumpla los perfiles establecidos.

	2009	2010	2011	Total
Ascensos	182	180	110	472
Ingresos	123	30	195	348

En cumplimiento de la Ley 789 de 2002 y los Decreto 933 y 2585 de 2003 y las demás normas vigentes aplicables al Contrato de Aprendizaje, se cuenta con 78 contratos de aprendizaje suscritos a la fecha de corte, de los cuales 31 están en etapa electiva y 47 en etapa productiva.

Tipo de contrato	2009	2010	2011
Vinculación legal o reglamentaria	75	74	73
Indefinido	1,449	1,363	1,569
Término fijo	1	0	0
Labor contratada	385	431	260
Total	1,910	1,868	1,902

5.1 Nuestro equipo humano

Inclusión de personas con discapacidad, etnias y demás minorías

Tenemos vinculados por contrato a término indefinido a 3 hombres y a 1 mujer que presentan discapacidad, adicionalmente otra persona por contrato de aprendizaje.

En los principios de la Convención Colectiva de Trabajo 2008 - 2011 la empresa motiva la participación de las personas independientemente de su religión, edad, etnia, raza, o discapacidad, ya que se valora a las personas por su aporte, competencia y su calidad humana. En el ciclo de desarrollo del talento humano desde el proceso de selección, desarrollo y hasta su retiro, priman conceptos de calidad humana y competencia para el cargo a desempeñar, y el aporte que puedan hacer en los procesos de la organización, brindando las mismas oportunidades Y aplicando el derecho a la igualdad para todos los funcionarios.

Con el fin de facilitar la formulación de denuncias respecto a todos los temas de su competencia, la Oficina de Investigaciones Disciplinarias ha implementado en la página web de la entidad el link "Disciplinarias", en donde existe la funcionalidad "Denuncie aquí" para que todos los servidores públicos puedan poner en conocimiento del Despacho los sucesos que consideren tienen trascendencia disciplinaria.



5.2 Nuestra posición frente al acoso laboral

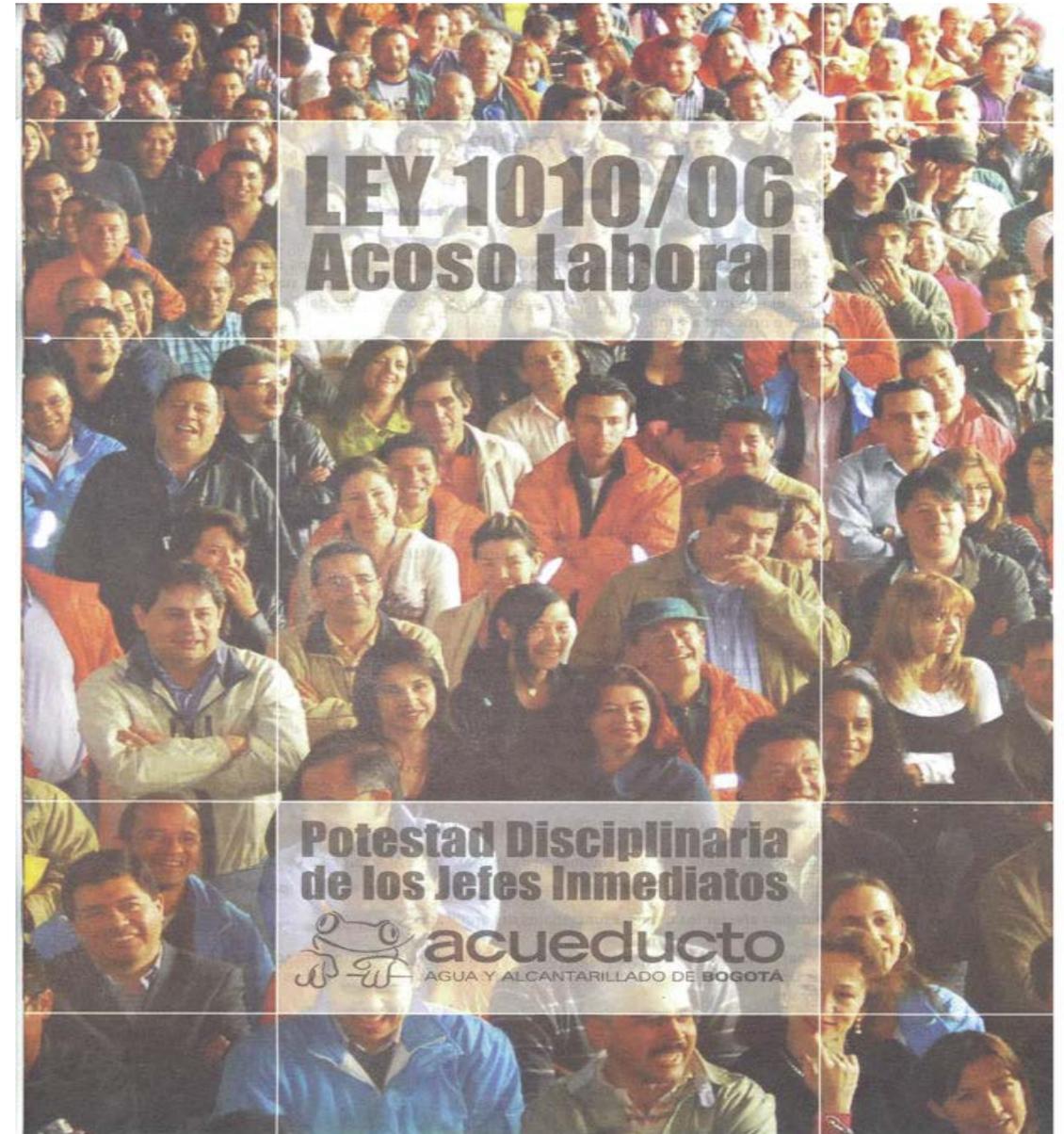
Acoso laboral

Hemos adelantado diferentes programas de capacitación, cuyo propósito principal ha sido el de contribuir mediante políticas de prevención, al mejoramiento colectivo de actitudes, optimización de comportamientos, mejores prácticas laborales, crear conciencia respecto a la importancia del servidor público y su correlativa responsabilidad frente a la comunidad y ante todo, contribuir con el manejo adecuado de los recursos públicos. Uno de los programas más destacados fue el de Prevención, denominado “Ley 1010 - Acoso Laboral y Potestad Disciplinaria de los Jefes Inmediatos”.

En 2011 se realizaron 33 sesiones de capacitación sobre Acoso Laboral a las cuales asistieron 1.623 funcionarios.

Las actividades que han formado parte de los programas son:

- ▶ Programa de “Prevención en Materia Disciplinaria”, en el marco de los procesos de inducción y re inducción de funcionarios nuevos y antiguos respectivamente, con el fin de lograr entornos que minimicen la incursión en conductas de acoso, que a su vez pueden tener incidencia disciplinaria.
- ▶ Planes de capacitación y bienestar con énfasis en la apropiación de los valores corporativos, el desarrollo de las competencias de trabajo en equipo y el fortalecimiento de la autoestima y la autonomía.
- ▶ Seguimiento al cumplimiento de las Resoluciones 893 de 2007 “Por la cual se reglamenta el procedimiento previo por presunto acoso laboral en la Empresa y la 347 de 2009 “Por la cual se modifica el procedimiento de prevención de conductas de acoso laboral al interior de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP”.
- ▶ Se adicionó a el reglamento de trabajo, el capítulo XXI, en el cual se establecen los “Mecanismos de prevención y corrección frente al acoso laboral”. El Comité de Desarrollo Humano y Empresarial acordó conferir al Sub Comité de Personal la competencia para decidir sobre las quejas que por acoso laboral se presenten por los funcionarios de la entidad y buscar a través del procedimiento interno la prevención de conductas constitutivas de acoso laboral.



5.3 Promovemos trabajo sano, seguro y gratificante

Con nuestra estrategia, "Promover trabajo sano, seguro y gratificante" hemos realizado el proceso de implementación del sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional, en cuyo marco se realizaron campañas durante el 2011, para sensibilizar y concientizar a los funcionarios de la importancia de informar los accidentes e incidentes de trabajo.

El cuadro siguiente muestra el desempeño de algunos indicadores entre los años 2009 y 2011, que dan cuenta de logros importantes, como la reducción en el Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo, así como en el Índice de Lesiones Incapacitantes.

El Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional busca proteger la integridad y favorecer las buenas prácticas en salud y seguridad para los trabajadores, contratistas, visitantes y demás personal que se involucra en la ejecución de las actividades de la Empresa, garantizando así la promoción de la salud y la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales.

Indicador	Unidad	2009	2010	2011
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	%	3	1	1
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	%	144	97	81
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	%	18	9	14
Primeros auxilios atendidos	#	205	135	163
Accidentes de trabajo reportados	#	154	102	139
Incidentes de trabajo reportados	#	13	15	5
Siniestros (muerte por causa del trabajo)	#	0	0	0
Enfermedades profesionales detectadas	#	14	29	4

Las enfermedades más comunes detectadas entre los trabajadores de la Empresa son:

Enfermedad ocupacional	Causas de accidentes de trabajo comunes	Programas o planes de acción
Hernia discal	Mecánico – Atrapamiento de dedos y manos	Se realizó cambio de tapas de coll rold a polipropileno reforzado, se implementó el sistema de pivote para el levantamiento de tapas
Tendinitis	Locativo – caídas y golpes por mal estado de las áreas	Refuerzo con el área de planta física para reparaciones locativas
Síndrome manguito rotador	Proyección de partículas sólidas suspendidas en el entorno	Capacitación en uso adecuado de los elementos de protección personal
Lumbalgia	Deportivo – esguinces torceduras	Capacitación y calistenia



5.3 Promovemos trabajo sano, seguro y gratificante

Nuestros trabajadores a término indefinido cuentan con el Plan Complementario de Salud (PAS) que incluye actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y otra serie de servicios que buscan superar las falencias propias del Plan Obligatorio de Salud, como oportunidad en la atención y calidad en los tratamientos.

Tipo enfermedad	Programa o campaña	Población objetivo
Transtornos cardiovasculares	El programa incluye la realización de exámenes periódicos ocupacionales, exámenes clínicos, tamizajes, capacitaciones y talleres para fortalecer la conciencia del autocuidado, alimentación sana y disminución del estrés laboral y familiar que contribuyan a controlar este riesgo.	En riesgo cardiovascular se capacitaron 549 funcionarios
Trastornos osteomusculares	Programa de riesgo ergonómico e iniciamos el análisis de panorama de factores de riesgo y condiciones de salud para diseñar el programa de vigilancia epidemiológica de acuerdo a la normatividad vigente. Como actividades específicas, se desarrolla la inspección ergonómica a puestos de trabajo, las cuales permiten identificar aspectos relevantes de las tareas y recomendar posibles alternativas de control que minimicen los daños a la salud de los trabajadores.	El total de trabajadores que participaron en capacitación de riesgo ergonómico fueron 1489 haciendo énfasis en trabajadores operativos
Riesgo psicolaboral y consumo de sustancias psicoactivas	Las estrategias de formación que se diseñaron y adoptaron en este programa se basaron en: explorar el nivel del conocimiento y expectativas del auditorio, con la utilización de experiencias simuladas (videos) se induce a los participantes a una sensibilización frente al tema y finalmente se realiza la encuesta de evaluación del tema.	En total se capacitaron 789 funcionarios en este riesgo
Endémicas (VIH/SIDA, malaria, dengue u otras)	Realizamos campañas de promoción y prevención sobre los riesgos asociados a enfermedades a las que se encuentran expuestos cuando salen de viaje con sus familias a zonas donde prevalecen los transmisores de enfermedades endémicas como dengue, malaria y fiebre amarilla.	Todos los funcionarios de la empresa
ETS	Programa salud sexual y reproductiva: A través del prestador de servicios del plan adicional de salud al que tienen acceso los trabajadores y sus respectivos grupos familiares, donde reciben: Consejería individual y colectiva, Tamizaje, Inmunoprofilaxis, Quimioprofilaxis	Todos los funcionarios de la empresa
Maternales	Se realizaron actividades preventivas tales como controles médicos y campañas de promoción	Mujeres en estado de embarazo

Mecanismos que permiten contar con programas de salud y seguridad:

- ▶ Para contratos de prestación de servicios de casino, aseo, transporte, seguridad y vigilancia, en las condiciones y términos de las invitaciones, se establece que la interventoría de los contratos verificará el cumplimiento del requisito de inscripción en el registro único de contratistas (RUC) del Consejo Colombiano de Seguridad, por parte del Contratista.
- ▶ La interventoría de los contratos de obra exige al contratista, con personal a cargo, la afiliación de sus empleados a una ARP, la elaboración del mapa de riesgos laborales y la implementación de medidas que aseguren trabajo sano y seguro en la obra.
- ▶ Se verifica que los contratistas con personal a cargo realicen capacitación en seguridad industrial y salud ocupacional a los trabajadores contratados.
- ▶ Funcionarios de la División de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional realizan auditorías en obra, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los protocolos de seguridad industrial.

5.3 Promovemos trabajo sano, seguro y gratificante

Proceso de negociación Colectiva

En la Convención Colectiva de Trabajo se estableció: “La Empresa y los Trabajadores adoptan y desarrollan un modelo que consolida la convivencia laboral, la paz del país, el respeto por los derechos humanos fundamentales y la generación de un nuevo modelo en las relaciones laborales desde la concepción del trabajador como sujeto social y político, y no como objeto de explotación.”

Durante el 2011, se realizó el proceso de negociación colectiva, en el cual la administración y el sindicato concilian los beneficios y compromisos de los empleados para el periodo 2012 – 2014. Adicionalmente se establecieron los lineamientos bajo los cuales se basa las acciones para la difusión y mitigación de riesgos asociados a los Derechos Humanos.



Durante el 2011 nuestro sindicato se encontraba conformado por **1.549** afiliados



5.5 Gestionamos el conocimiento y la innovación

Con el desarrollo del Programa de Gestión del Conocimiento e Innovación se busca, fortalecer el sistema de gestión de conocimiento en la empresa para generar una cultura organizacional abierta al aprendizaje y prácticas de innovación y orientada al intercambio de saberes interno y externos para consolidar comunidades de aprendizaje en la gestión integral del agua, orientados a la sostenibilidad empresarial y del territorio distrital y regional.

La construcción de una visión compartida del agua por parte de las comunidades de aprendizaje y de los mapas de conocimiento en alcantarillado y acueducto, reflejan la importancia del conocimiento acumulado en la organización, la importancia de las prácticas soportadas en la experiencia de los trabajadores de la organización, así como la necesidad de fortalecer comunidades de aprendizaje a nivel interno y externo para cerrar las brechas humanas y tecnológicas identificadas, con el fin de cumplir los retos definidos en el nuevo plan estratégico.

Con la organización Sintramesdes se trabaja en la articulación del ciclo de desarrollo humano, basada en un análisis sistémico, por procesos y la valoración del trabajador como sujeto de conocimiento, asignando valor a la experiencia que dan las prácticas en el trabajo.

El programa gestión de conocimiento permite a la alta gerencia, a la junta directiva de la empresa, organizaciones de trabajadores y a los grupos sociales de interés, aprovechar la experiencia y prácticas de la empresa, proteger información y conocimiento crítico, fortalecer la visión de empresa abierta al aprendizaje, apoyar ideas y proyectos innovadores y avanzar a través de ejercicios de planeación prospectiva hacia la construcción de un sistema de gestión de conocimiento que permita la consolidación del trabajo de las comunidades de aprendizaje, en red con centros de agua y servicios públicos de nivel mundial.

Durante el 2011 se han obtenido los siguientes productos:

- ▶ Pedagogías apropiadas para el trabajo en red de las comunidades tripartitas alrededor de la gestión de cuencas con acueductos veredales y comunitarios;
- ▶ Pedagogía propia práctica para procesos de inducción, reinducción y entrenamiento de operarios, técnicos y profesionales de la empresa;
- ▶ Pre-diseño Instituto del agua y red de escuelas-taller de entrenamiento;
- ▶ Resultados premio a la innovación "Rana al mérito" diciembre de 2011.



5.5 Gestionamos el conocimiento y la innovación

Programa de Tutores

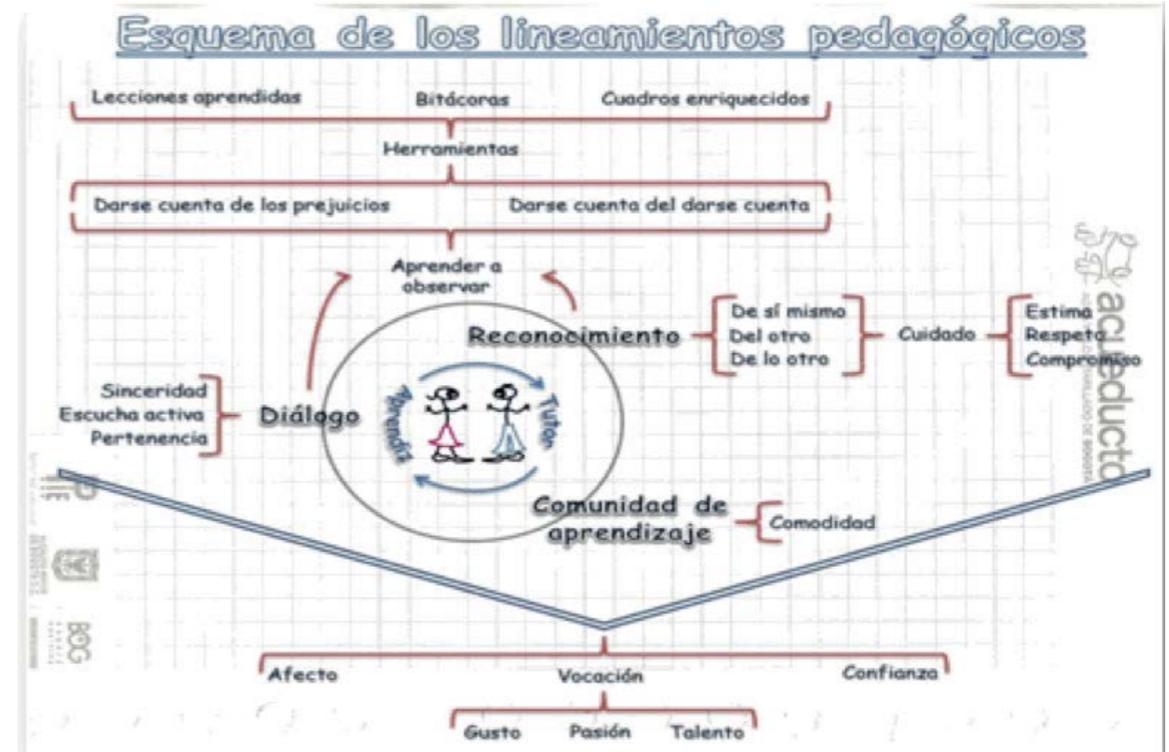
Diseñado para aprovechar el conocimiento experto y tácito de los trabajadores, el talento, las experiencias colectivas, con el fin de dar valor agregado al conocimiento, generar nuevas prácticas y saberes para cerrar brechas tecnológicas y propiciar ambientes de trabajo innovadores.

Se formaron 2 grupos de tutores, el primero de ellos conformado por operarios, técnicos y tecnólogos de áreas misionales (Red Matriz Acueducto, Redes de Alcantarillado y SISO), quienes, a partir de una visión compartida diseñaron mapas de conocimiento, herramientas metodológicas y un modelo pedagógico propio para el desarrollo de programas de Inducción y Entrenamiento práctico para los nuevos trabajadores de la Empresa. El segundo grupo de tutores, integrado por profesionales de todas las áreas de la empresa y disciplinas, tenía el objeto de abordar en terreno problemas relacionados con las fuentes y la calidad de agua y la construcción de una red tripartita (Empresa-Academia-Sociedad civil) para la ejecución de proyectos de investigación aplicada al ordenamiento territorial alrededor del agua.

Estos dos grupos integran comunidades de aprendizaje permanente encaminados al cierre de brechas para alcanzar la visión prospectiva de gestión integral del agua limpia y segura desde el origen hasta la disposición final y reúso. Se dispone a la fecha de mapas de conocimiento y un plan de trabajo orientado a fortalecer la investigación aplicada en la Empresa y la cualificación del talento humano en temas estratégicos para la sostenibilidad empresarial.

Los tutores han formulado y ejecutado planes de desarrollo individual y colectivo dirigido a sus aprendices y al trabajo en red con la academia y comunidades de los territorios del agua.

Para el 2012 se ampliará el ámbito de acción del Proyecto de Tutores para garantizar coberturas apropiadas a las necesidades de fortalecimiento de las capacidades del talento humano de la Empresa.



5.5 Gestionamos el conocimiento y la innovación

Formamos a nuestro equipo humano

La formación y el entrenamiento permanente en nuestra Empresa tienen por objetivo fortalecer en los trabajadores oficiales y empleados públicos, desde su ingreso hasta su retiro, las capacidades que requiere su desarrollo humano integral, los conocimientos y habilidades para facilitar el cambio de actitudes y la construcción de una nueva cultura del conocimiento. De esta manera se busca contribuir al cumplimiento de la misión, la visión empresarial y la construcción de una cultura de trabajo en equipo sustentada en los valores corporativos para el fortalecimiento de la ética empresarial enfocada en la protección del ciclo integral del agua, la gestión del riesgo y la defensa de los recursos públicos con responsabilidad social empresarial

El plan de capacitación contribuye al desarrollo personal e intelectual del funcionario, proporcionándole información para que adquiera conocimientos que contribuyan al desarrollo de los procesos empresariales y objetivos estratégicos. Durante el 2011 se desarrollaron los siguientes temas, teniendo en cuenta las necesidades organizacionales e individuales:

Perspectiva	Tema	Aspecto desarrollado	
Usuarios	Gestión Integral del Agua	Sistema de información para alcantarillado de la Empresa. Requerimientos mecánicos y de seguridad de los equipos técnicos utilizados en el mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Aspectos técnicos y metodológicos del Centro de Control. Sistemas para tratamiento de aguas, sistemas de construcción de obras civiles y metodologías para determinar la calidad de agua.	
	Gestión del Servicio	Competencias de servicio al cliente Curso virtual de PQRs	
	Gestión Integral del riesgo	Prevención de los principales riesgos en los procesos de los servicios de acueducto y alcantarillado.	
		Prevención de los principales riesgos eléctrico, riesgo químico y toxicológico, conducción segura, excavaciones y antibados.	
		Prevención del Riesgo Disciplinario	
		Qué hacer en caso de siniestro vial "Trabajo Seguro en Alturas" Entrenamiento en conducción segura y prevención de accidentes. Redacción eficaz para interventores, vinculada a la prevención del riesgo contractual	
Ambiental	Responsabilidad social empresarial y ambiental	Manual de impacto urbano Manejo de residuos sólidos	
	Sistema de gestión ambiental	Uso adecuado de los recursos naturales	
Financiera	Nuevos Negocios		
	Gestión de proyectos Gestión financiera	Contratación estatal NIIFS	
Procesos	Sistemas Integrados de Gestión	Normas en calidad para laboratorios de agua, medidores y suelos Auditorías al SIG	
	Sistemas Integrados de Información	Entrenamiento virtual en los módulos del sistema integrado de información (SIE). Herramientas SAP-SIG y otros sistemas de información. Ofimática	
	Responsabilidad Contractual y Conciliación Administrativa	Responsabilidad contractual para interventores Interventoría en la EAAB	
	Programa de Gestión del Conocimiento e Innovación	Comunidades de práctica en acueducto y alcantarillado y visión compartida alrededor del Ciclo Integral del Agua	
Gente	Apropiación de los valores corporativos	Líderes de Altura Si hay con quién Prevención disciplinaria Código de conducta Derechos Humanos Plan General Estratégico	
		Proyecto de Tutores	Competencias pedagógicas y del ser
		Ética pública, cultura del agua y responsabilidad social empresarial Inducción a la Empresa y en el puesto de trabajo	Ética de lo público

Tipo de formación	2009		2010		2011	
	\$ Inversión	# Funcionarios	\$ Inversión	# Funcionarios	\$ Inversión	# Funcionarios
Secundaria	\$ 21,178,074.00	74	\$ 8,727,190.00	24		
Técnica	\$ 11,291,752.00	6	\$ 6,453,046.00	9	\$ 4,172,360.00	4
Tecnológica	\$ 63,571,324.00	38	\$ 84,373,572.00	118	\$ 65,890,099.00	45
Profesional	\$ 66,683,380.00	41	\$ 48,336,658.00	67	\$ 75,893,896.00	56
Superior	\$ 125,911,400.00	14	\$ 195,700,000.00	24	\$ 154,478,523.00	26
Educación no formal	\$ 628,573,506.00	1.108	\$ 316,570,420.00	1675		
Total	\$ 917,209,436.00	1.281	\$ 660,160,886.00	1917	\$ 300,434,878.00	131

5.5 Gestionamos el conocimiento y la innovación

Para el 2012, el Plan de capacitación y entrenamiento (que hace parte del Plan de Desarrollo del Talento Humano de la Empresa que integra el Ciclo de Gestión Humana de la Empresa : Selección - Bienestar-Capacitación y SISO) buscará continuar el cierre de brechas dando cobertura a todos los trabajadores de la Empresa de tal forma que facilite el desarrollo integral de sus capacidades y se impulse una formación práctica que promueva la prevención y la innovación para el logro de la visión empresarial, articulado con el Programa Estratégico de Gestión del Conocimiento.

Por esto, se pretende ampliar el número de tutores expertos de la Empresa con la formación de dos grupos más de trabajadores en herramientas pedagógicas y metodologías del conocimiento; además se consolidarán dos nuevas comunidades de práctica y aprendizaje en temas estratégicos para la Empresa.

Adicionalmente estamos interesados que nuestros contratistas también pueden tener acceso a entrenamiento y capacitación por lo cual se han implementados las siguientes estrategias:

- En contratos, desde la misma invitación a ofertar, se solicita al contratista la realización de entrenamientos o capacitaciones al personal vinculado, en temas de salud ocupacional y seguridad industrial y, de ser necesario, en temas técnicos relacionados con el objeto contractual; como ejemplo tenemos:
 - ▶ Contrato de gestores comerciales, se realiza capacitación en los procesos de revisiones internas, calidad en las respuestas a los usuarios y tipificación de los contactos.
 - ▶ Contrato de administración de las funciones informáticas, se realiza capacitaciones en temas de tecnología de la información y en atención a los funcionarios de la empresa, esto por medio de cursos formales como diplomados en gerencia de proyectos, gestión del conocimiento, cursos de servicio al cliente y charlas de seguridad informática.
- Escuela Virtual del Agua -EVA-, la cual fortalece la transferencia y programas de entrenamiento y capacitación. Es implementada a través del portal corporativo que permite la difusión masiva de temas por medio del diseño de cursos virtuales con contenidos temáticos específicos, generando una nueva cultura de aprendizaje que disminuye costos, facilita el acceso a la información, disminuye problemas en el uso del sistema e impulsa el manejo integrado de la información y conocimiento, así como la atención de las necesidades de entrenamiento y socialización de conocimientos al personal con vinculación indirecta. Por medio de esta herramienta, los contratistas pueden acceder a cursos virtuales sobre los principales procesos de la Empresa como Interventoría, Manual de PQRs, Gestión de usuarios, entre otros. De igual forma, de acuerdo a los procedimientos internos, los interventores deben asegurar que el contratista bajo su responsabilidad tenga todo el conocimiento que requiera para poder cumplir el objeto de su contrato, es así que se programan reuniones informativas y de entrenamiento en los temas que lo requieran.

Convenio	Alcance
Colciencias	Fortalecer la alianza estratégica de las dos instituciones para el Diseño del Centro de Desarrollo Tecnológico e innovación del Agua, adscrito al futuro Instituto del Agua y para la promoción de doctorados, semilleros y proyectos de investigación aplicada
Universidad Javeriana – Instituto Pensar	Integrar y fortalecer redes con expertos internos y externos, mediante la capacitación y entrenamiento como tutores profesionales Integrar tres comunidades de aprendizaje y fortalecer la red interna y externa de investigadores en calidad de agua, gestión de redes y conservación de fuentes y, ecosistemas con participación social, para la consolidación del nodo de agua Empresa – Región.
Superintendencia de Industria y Comercio	Capacitación en gestión de propiedad intelectual, manejo del banco de patentes y acceso a bases de datos y apoyo para patentar productos y servicios de la Empresa.
Sena	Fortalecimiento de la red de escuelas taller de conocimiento en procesos de entrenamiento técnico y educación virtual.

5.3 Promovemos trabajo sano, seguro y gratificante

Programa Si hay con quien

Diseñar e implementar estrategias que generen el cambio en creencias, comportamientos y competencias que limitan el mejoramiento del clima laboral y el avance de la empresa, adicionalmente formamos líderes con el fin de replicar las herramientas aprendidas hacia los demás funcionarios, así como involucrar al personal de las diferentes áreas en las estrategias diseñadas para afianzar las relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima organizacional.

Resultados:

- a. Implementación de algunas de las estrategias planteadas en el proyecto: video corporativo Si hay con quien e implementación de la tarjeta de cumpleaños para los funcionarios.
- b. Medición del Clima Organizacional.

Año:	2009	2010	2011
% de satisfacción en encuesta de clima laboral	63.8	No se realizo	51.02
% de trabajadores directos encuestados	33	No se realizo	35

Se evidencia un decrecimiento en el índice de satisfacción en el resultado obtenido en el 2011; para esta vigencia el instrumento de medición se ajustó para evaluar aspectos relacionados con los valores del ser humano y la comunicación jerárquica, entre otros, aspectos estos que de manera clara arrojaron niveles de insatisfacción notorios de una vigencia a otra. Los resultados de esta encuesta llevan a la Empresa a rediseñar sus estrategias de intervención para fortalecer y afianzar las variables que de una u otra manera afectan el clima al interior de la organización.

Teniendo en cuenta la medición de clima organizacional realizada en el año 2011, se encontró que los empleados del Acueducto, perciben el clima laboral en nivel de satisfacción de 51.02%, siendo el índice medio de 38.26%. Esto refleja que la Empresa ha invertido recursos y esfuerzos importantes en mantener un buen ambiente de trabajo. La variable donde más se identifica esto es en comunicación organizacional, que pasó de un nivel de insatisfacción de 62% a 10.56%. Así mismo se pudo evidenciar que factores como: relaciones, alineamiento estratégico, compromiso, pertenencia, recursos para el trabajo y condiciones físicas de trabajo, se encuentran en un buen nivel de satisfacción. Por otra parte variables como las comunicaciones con el jefe, gerencia eficiente (adecuada dirección dada a los empleados por parte de su jefe, así como el reconocimiento del trabajo sobresaliente por parte de las directivas de la Empresa), son aquellas que se evidenciaron con mayor índice de insatisfacción.

Estrategias que conforman el proyecto:

- ▶ Hablar claro: esta iniciativa busca reconocernos como personas, reconocer que somos buenos, generar mecanismos de comunicación entre los trabajadores y la alta dirección;
- ▶ Amar a la empresa: su finalidad es demostrar el amor y agradecimiento por la Empresa mediante la sensibilización de acciones prácticas.
- ▶ Trabajar: desarrolla el reconocer la importancia del trabajo de cada compañero y del equipo y el conocimiento de los procesos internos.
- ▶ Tertuliar: A través de esta iniciativa se crean espacios para el trabajador para compartir y aprender sobre temas diferentes al ámbito laboral.



5.4 Bienestar social para el trabajador y su familia

Formación: encaminado a la formación y el crecimiento laboral del trabajador y su grupo familiar en artes y oficios, así como en algunas disciplinas deportivas, en diferentes modalidades de cursos, con el objeto de incentivar el manejo del tiempo libre.

Comprometidos con el desarrollo y formación de las familias, se han capacitado en educación no formal en temas como: manualidades y oficios, danzas y música. Participaron 407 personas entre trabajadores y familiares en cursos que incentivan el manejo del tiempo libre a través de artes y oficios como bordado guatemalteco, bordado líquido, encolados, muñecos country, guitarra, danza folclórica colombiana, tango, técnica vocal, pop, rumba, vallenato y orquesta. Además, 30 funcionarios conformaron la orquesta de la Empresa.

Los hijos de los trabajadores entre 4 meses y 11 años, cuentan con un auxilio mensual de guardería y primaria, equivalente al 40% de un SMMLV. De igual forma, los hijos con discapacidad mental o hasta los 18 años que demuestren niveles de inteligencia superior, disponen de un auxilio equivalente a un SMMLV. De igual forma, se otorgaron auxilios de educación especial que comprenden: discapacidad física, mental o neurológica, e inteligencia superior, para hijos de funcionarios, equivalente a un salario mínimo mensual legal vigente al mes, durante el año escolar o de rehabilitación.

Adicionalmente, se cuenta con el colegio Ramón B. Jimeno, el cual brinda educación secundaria a hijos de los trabajadores sin ningún costo, ofreciéndoles altos estándares de calidad. A los ocho mejores bachilleres del colegio otorgamos becas para estudios universitarios, cada una por 10 SMMLV.



Programa	2009		2010		2011	
	Inversión	No. Personas	Inversión	No. Personas	Inversión	No. Personas
Primaria y guardería	\$ 1,004,401,181.00	597	\$ 945,540,000.00	1353	\$ 1,004,142,880.00	523
Secundaria	\$ 164,810,580.00	407	\$ 262,536,100.00	389		
Educación especial	\$ 55,950,000.00	15	\$ 63,860,000.00	35	\$ 70,163,600.00	14
Profesional	\$ 201,024,832.00	424	\$ 85,620,810.00	491	\$ 243,642,221.00	534
Educación no formal	\$ 18,318,361.00	140	\$ 73,644,038.00	670		
Total	\$ 1,444,504,954.00	1.583	\$ 1,431,200,948.00	2938	\$ 1,317,948,701.00	1.071

5.4 Bienestar social para el trabajador y su familia

Deportiva y recreación: fomentar en el trabajador el hábito de practicar diferentes disciplinas deportivas que se realizan en la Empresa y participar activamente en los eventos recreativos. El objetivo primordial es el desarrollo de habilidades deportivas en medio de una sana competencia y de esparcimiento, como complemento a la labor diaria, a la conveniente utilización del tiempo libre y a la formación integral del funcionario.

Se han fomentado las prácticas deportivas en trabajadores y sus familias, a través de la conformación de campeonatos internos, olimpiadas y escuelas deportivas, en disciplinas como bolos, fútbol, baloncesto, tejo, mini tejo, ping pong, ajedrez, rana, natación, atletismo y ciclismo. Los deportistas también cuentan con el apoyo de la Empresa en eventos que ella patrocine o copatrocine, ya sean locales, nacionales o internacionales, garantizando transporte, inscripciones, viáticos, uniformes y los permisos que demanden las competencias.

Cultural: Mantener el reconocimiento de las capacidades de expresión e imaginación en los trabajadores, por medio de las actividades de arte y cultura, las cuales actúan como instrumento de equilibrio para la vida del trabajador. Conformar y fortalecer grupos culturales dentro de la Empresa y de participación interinstitucional que contribuyan al fortalecimiento de los valores corporativos.

Más de 4.000 personas, entre trabajadores y familiares, disfrutaron de actividades como: caminatas ecológicas para incentivar el conocimiento de la Empresa; visitas a museos, entradas a teatro, zarzuela, cine y conformación de grupos artísticos y culturales de la empresa.

Contribuir a través del reconocimiento y desarrollo de capacidades humanas a la creación de ambientes laborales propicios al buen trato, la autonomía responsable y la innovación, para mejorar la productividad y fortalecimiento de la autoestima personal, familiar y empresarial y de esta manera dar respuesta a la estrategia empresarial y a la política de Responsabilidad Social Empresarial.

Área	Actividades	Participantes
Formación y cursos	Danza: folclórica - Tango	150
	Manualidades: bordado guatemalteco, fuentes y cascadas	
Deportivas y recreación	Campeonatos Internos: bolos, futbol, ping pong voleibol, tejo, mini tejo.	730
	Preparaciones deportivas: baloncesto, futbol, voleiboll, natación y atletismo	200
Cultural	Celebración del mes del amor y la amistad	500
Total		1,580

Convencional y de ley: su finalidad es dar aplicación a la Convención Colectiva de Trabajo 2008-2011 y lo establecido por la ley. En esta convención se benefician 1.794 funcionarios y se destacan actividades como:

- ▶ Programa de vacaciones recreativas, donde participaron 294 hijos de trabajadores.
- ▶ Aguinaldo Navideño, evento de integración de las familias de los trabajadores donde asistieron 3.600 personas.
- ▶ Integración de fin de año de los trabajadores, con la participación de 1.300 funcionarios.
- ▶ Participación de 560 funcionarias en la conmemoración del día internacional de la mujer y de 160 funcionarias en el día de la Secretaria.
- ▶ Día del pensionado con la participación de 1.500 personas.
- ▶ Reconocimiento a los trabajadores por años de servicio, el cual contó con la participación de 203 funcionarios.
- ▶ Seguro por muerte: equivalente a 38 mensualidades del último salario devengado, en el evento de que el trabajador fallezca como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional y de 24 mensualidades en el evento que fallezca por una enfermedad común.
- ▶ Auxilio funerario: dos SMMLV en caso de muerte de esposo(a), compañera(a) permanente, hijo(a) y padre o madre. Cuando es por muerte del trabajador se asigna un auxilio para los familiares de equivalente a cinco SMMLV.

5.6 Creando espacios para el desarrollo humano

Este modelo pedagógico concede gran importancia al fortalecimiento de la autonomía personal; al aprendizaje colectivo; en segundo lugar a las prácticas con sentido y en tercer lugar al reconocimiento. Se estructura en las siguientes líneas de acción:

Construcción del enfoque de aprendizaje

- La conciencia de sí mismo en el contexto de la organización pública, la ruptura de paradigmas y el diálogo.
- Desarrollo de capacidades de observación, comunicación y reflexión;
- Enseñanza de herramientas de gestión de conocimiento para trabajos pedagógicos: lecciones aprendidas, bitácoras, mapas, cuadros enriquecidos;
- Diseño de un modelo pedagógico practico propio para la EAAB basado en cuatro pilares: reconocimiento y cuidado de sí mismo, del otro, de lo otro (comunidades, medio ambiente); el diálogo (escucha activa, sinceridad y pertenencia); vocación, confianza y afecto como elementos centrales para el ejercicio del tutor con aprendices y comunidades de aprendizaje; Código de ética que rige la gestión de los tutores en la gestión con los aprendices.

Diseño del modelo de incentivos Rana al Merito

- La Gestión Empresarial, mediante la medición de la gestión y el aporte de cada dirección al cumplimiento del Plan General Estratégico y las metas corporativas;
- La Gestión por Proyectos, con el fin de reconocer y estimular el esfuerzo que realizan los equipos de trabajo en la Empresa, así como documentar cuales son las practicas de excelencia que tienen en cuenta los equipos de trabajo y que permiten el éxito desde la concepción del proyecto hasta su implementación y
- Las Mejores Prácticas Operativas, mediante el reconocimiento de actividades operativas innovadoras desarrolladas bajo estándares de calidad, trabajo en equipo y prácticas ocupacionales seguras en la ejecución de actividades de operación y mantenimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado

Con la implementación de estas líneas de acción se avanza en el reconocimiento de la importancia del ser humano, como eje de la organización y su conocimiento - a partir de las prácticas que dan la experiencia -, no solo mejora la productividad empresarial si no que contribuye al enriquecimiento personal, familiar, de su grupo de trabajo y aprendices y de la comunidad al ser beneficiada con estándares de calidad y calidez.

Resultados:

1. Dos promociones de tutores expertos - operarios, profesionales, alrededor del ciclo integral del agua limpia y redes de comunidades de aprendizaje - para el entrenamiento práctico, la transferencia de conocimiento.
2. Con apoyo de la Universidad de los Andes y de la Pontificia Universidad Javeriana y expertos internos, se desarrollo la metodología y el proceso de evaluación para la convocatoria de Rana al Merito en el mes de abril de 2011. (Se postularon 42 grupos de trabajo operativos y 102 impactos en la comunidad y la gestión empresarial, para un total de 500 participantes.)

Avance 2011:

1. Se sentaron las bases para una nueva cultura basada en reconocimiento, el aprendizaje continuo y las relaciones horizontales para el fortalecimiento de las capacidades humanas.
2. Construcción caso de estudio de "Tutores Operarios EAAB", para cátedra de la Facultad de Ingeniería - Ingeniería Industrial de la Universidad de los Andes.
3. Consolidación de banco de proyectos exitosos, producto de la evaluación de las postulaciones de la convocatoria Rana al Mérito con el fin de seleccionar los proyectos innovadores para materia de patente y/o secreto industrial.
4. Diseño de pedagogía apropiada para la construcción de comunidades de aprendizaje tripartita EAAB - academia y sociedad civil en proyectos de investigación aplicada.
5. Publicación del libro " Rana al mérito 2011" con los resúmenes las fichas correspondientes a cada una de las postulaciones por categorías.
6. Publicación del libro " Nueva manera de sentir, pensar y asumir el territorio del agua ", proyecto declarado fuera de concurso por sus características propias y no comparativas. Este premio a una vida, fue concedido al guardabosque Reynaldo Vanegas del predio El Delirio en la cuenca del río Fucha.



5.6 Creando espacios para el desarrollo humano

Programas utilizados para comunicar a nuestros funcionarios

Nombre del programa	Tipo de información que comunica	Periodicidad	Medio utilizado para darlo a conocer
Fuente de información	Noticias sobre la gestión de la Empresa (proyectos, suspensión del servicio, reconocimientos, resultados de gestión, entre otros)	Semanal	Mural "Fuente de información" Página web e Intranet (vínculo noticias) Blog Correo interno (lotus notes)
Familia acueducto, comprometida con el medio ambiente	Divulgación de acciones y prácticas para el cuidado y protección ambiental del entorno, contenidas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)	Semanal, durante la campaña	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, vínculos en la intranet y mural "Fuente de Información", pocillos en loza
Seguridad de la información	Aspectos más importantes a tener en cuenta por los funcionarios, con el objetivo de mejorar la seguridad de la información a su cargo	Diaria y semanal durante la campaña	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, juego en la intranet, Blog de opinión "Mr Blog", mural "Fuente de Información"
A mantener el liderazgo en el Premio Distrital a la Gestión (PDG)	Elementos conceptuales y aplicación del Sistema de Integrado de Gestión de Calidad, objeto de evaluación del PDG Mensajes motivacionales para obtener el premio por segundo año consecutivo	Diaria, durante la campaña	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, juego en la intranet, mural "Fuente de Información" y campo de juego en la central de operaciones
Compromiso por el Buen trato	Principios y compromisos de buen trato, para mejorar el clima laboral, entre los que se destaca respeto, reconocimiento, solidaridad, aceptación, amabilidad, afecto, cuidado, diálogo, igualdad y concertación	Diaria y Semanal, durante la campaña	Correo interno (Lotus Notes), carteleras, papel tapiz de computadores, vínculos en la intranet y mural "Fuente de Información"
Salud y Seguridad Ocupacional	Aspectos de salud ocupacional y seguridad industrial asociados a la prevención de enfermedades y accidentes	Diaria durante la campaña	Papel tapiz, cartelera y boletín fuente de información
Bienestar Social	Programación de actividades culturales, deportivas, de formación o de integración. Programación y requisitos para acceder a beneficios ó auxilios incluidos en el programa	Semanal o mensual, según el programa	Cartelera, boletín fuente de información y correo interno (lotus notes)

