








INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2009



**Dar, otra forma
de crecer**



	Conoceremos, el primer paso. PERFIL EMPRESARIAL	7
	Buscando bienestar, generando confianza. DESEMPEÑO SOCIAL - COMUNIDAD	39
	Un equipo que compete. DESEMPEÑO SOCIAL - TRABAJADORES	55
	Fe en nuestra tierra. DESEMPEÑO AMBIENTAL	75
	Cuentas claras. DESEMPEÑO ECONÓMICO	99
	Frutos del esfuerzo. RECONOCIMIENTO	115
	Dar, otra forma de crecer. INDICADORES	123



**Dar, otra forma
de crecer**

Jorge Enrique Pizano Callejas

Cuando la tarea se hace bien cada acción trae su recompensa. Hoy esa historia que comenzamos a escribir hace 122 años nos compensa con una gestión corporativa que nos llena de orgullo. ¿Y cómo no sentirnos orgullosos cuando se es la primera del país? ¿Cómo no alegrarse por ser merecedores del “Premio a la Gestión de Oro” en el marco del Plan Distrital de Gestión? o dejar a un lado la satisfacción que produce una gestión eficiente que hoy rebasa nuestras fronteras.

Todo esto es posible cuando se asumen las tareas con seriedad, por eso no dejaremos un día sin intentar mejorar lo que hoy somos. Eso, ya es ganar. Nos sentimos ganadores cuando nos dicen que lo hacemos bien, cuando se reconoce nuestra labor, pero ganamos mucho más cuando a través de nuestra agua llevamos salud y bienestar a millones de personas y cuando les garantizamos que trabajamos muy duro en el presente para asegurar la tranquilidad en el futuro. Hoy Bogotá está tranquila con un recurso hídrico asegurado hasta el año 2038.

Créalo, lo hicimos posible. Porque hemos avanzado con los ciudadanos en la consolidación de una mayor responsabilidad ambiental y fortalecido la confianza con nuestros usuarios. Esto se ve reflejado en la billonaria inversión para el saneamiento del Río Bogotá, en nuestro aporte al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, generando un compromiso más fuerte con el mundo. Un mundo que cada vez es más exigente, pero al mismo tiempo más agradecido.

Avanzamos con “Pie Firme” (nuestro Plan General Estratégico) en generar un ambiente laboral positivo. Consolidamos la estrategia “Sí hay con quien”, enfocada en mejorar las comunicaciones, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, la planeación y organización, para que cada día tengamos usuarios más tranquilos y felices, porque saben que no cuentan con operarios, sino con amigos dispuestos a ayudarlos.

Gracias a nuestra gente, su actitud de servicio y conocimiento, a la capacidad de inversión, el liderazgo en el sector, la solidez financiera y nuestro compromiso socio-ambiental, somos la primera empresa de servicios públicos del país y la primera en los corazones de millones de colombianos, que reciben sin diferencias, una de las mejores aguas del mundo.

Cordialmente,



Jorge Enrique Pizano Callejas
Gerente General

Buscando bienestar, generando confianza

En el Acueducto sabemos que el agua no es simplemente un servicio público. Tenemos muy en claro que nuestra tarea va mucho más allá. Somos un símbolo de vida, garantía de salud y ejemplo de progreso. Por eso asumimos retos ahora, para anticiparnos a los problemas de mañana y ponemos todas nuestras fuerzas para que cada vez que un usuario abra la llave, estemos allí llevando bienestar y generando confianza.

PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL INFORME

A continuación presentamos el Informe de Sostenibilidad 2009 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, con aplicación de la metodología G3 del Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional para la elaboración de reportes de este tipo, avalado por Naciones Unidas y ANDESCO. Dicha metodología permite aumentar la calidad, el rigor y la utilidad del informe, a través del desarrollo, la divulgación y la difusión de pautas globales.

En este ejercicio de rendición de cuentas aplicamos criterios de transparencia y materialidad de modo que los grupos de interés pueden estar debidamente informados sobre los temas más importantes de nuestra gestión. Nos comprometemos a seguir contribuyendo al mejoramiento del bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente que se confirma al gestionar, evaluar y comunicar nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

El presente informe de sostenibilidad recopila las acciones del Acueducto de Bogotá, durante el ejercicio 2009 bajo el modelo de triple cuenta de resultados: La dimensión social, que cubre aspectos relacionados con los clientes, comunidades que directa o indirectamente son impactados por operaciones realizadas y nuestros trabajadores. La dimensión ambiental está relacionada con aspectos de nuestra gestión en cuanto al uso eficiente de los recursos, la protección de la biodiversidad y la conservación de los ecosistemas. La dimensión económica comprende aspectos sobre resultados financieros, procesos de expansión y asuntos referentes a la sostenibilidad financiera en el corto y largo plazo.

El informe incluye criterios de comparabilidad en las principales cifras de la empresa permitiendo observar su evolución en los últimos tres años. La participación de personal debidamente calificado de todas las áreas funcionales de la Empresa fue crucial para los fines compilatorios de este documento.

Comunicar todas nuestras acciones encaminadas hacia el desarrollo sostenible es un proceso muy complejo. Cuantificar y dimensionar todos los impactos y riesgos sistemáticamente es un reto que estamos asumiendo, pero requerirá el desarrollo de competencias organizacionales progresivamente.

La fuente de información de tablas, gráficas e información en general está debidamente documentada y validada por las respectivas áreas que la generaron, teniendo en cuenta insumos tan importantes como: Plan de Desarrollo “Bogotá positiva: para vivir mejor”, Plan General Estratégico Con Pie Firme en la Gestión 2008–2012, Código de Buen Gobierno, Código de Conducta, Declaración Conjunta de Compromiso

en Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo entre la Empresa de Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. y su propietario el Distrito Capital, Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, Informe de Gestión 2009, Diagnóstico General Estratégico 2009. Adicionalmente se tuvieron en cuenta acuerdos de gestión, reglamentos, políticas, reportes financieros, encuestas de percepción de satisfacción, entre otros.

Mantenemos nuestro empeño de generar informes de sostenibilidad en forma anual, que nos permita comparar los datos y constatar nuestro progreso en los temas de responsabilidad social empresarial.

Para nosotros es de sumo interés conocer la opinión de nuestros grupos de interés sobre este documento. Por tal razón ponemos a disposición del público en general un formulario de retroalimentación anexo que se podrá diligenciar con el fin de responder a sus inquietudes en la próxima versión de este informe.

Cualquier duda, comentario, sugerencia o consulta sobre nuestro Informe de Sostenibilidad puede tramitarla dirigiéndose a:

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



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



Conocernos, el primer paso

Hoy volvemos a encontrarnos. Abrimos nuestras puertas para que usted nos lea. Esta es otra forma de conocernos, de saber lo que somos y lo que hacemos. Queremos contar esta historia que se renueva desde hace más de 120 años. Quizás usted comparte muchos momentos con nosotros, pero ahora queremos que también nos conozca. De el primer paso, que nosotros estaremos acompañándolo toda la vida.



Bienvenidos a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.

- **Una empresa de todos y para todos**

Somos una Empresa Industrial y Comercial de Bogotá, Colombia; prestadora de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Visión



Empresa de todos,
con agua para siempre

Misión



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





Empresa de todos

Todos tenemos derecho al acceso de agua potable, a la recolección y disposición de las aguas servidas y lluvias, esenciales para la vida, la salud y la seguridad.

Porque por su naturaleza pública es patrimonio de todos los bogotanos.

Porque sus trabajadores deben ser una comunidad que comparte y contribuye a los objetivos corporativos.

Empresa con agua para siempre

Garantizamos el suministro continuo de agua potable. La Empresa y los bogotanos debemos cuidar nuestras cuencas y embalses adquiriendo un mayor compromiso en la protección de los ecosistemas como también la biodiversidad.

Para preservarla debemos devolver a los ríos y quebradas el agua que usamos en los hogares e industrias, libre de contaminantes.

Esta es nuestra verdadera razón de ser: Una empresa pública que reinvierte sus utilidades en mejores condiciones de vida para nuestros usuarios y la sociedad; que protege el agua y el medio ambiente desde sus fuentes hasta su retorno al río Bogotá, con Responsabilidad Social Empresarial.

Principios orientadores

Imagen Institucional ▶

La EAAB-ESP informará a la comunidad los efectos y beneficios que sus inversiones y actividades tienen para la ciudad, motivando su apropiación y disfrute.

Todo el equipo humano de la Empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen institucional favorable.

Gestión Integral de Riesgos ▶

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

Responsabilidad Social Empresarial ▶

Las actuaciones del Acueducto de Bogotá con todos sus grupos de interés están enmarcadas en principios de participación, equidad, inclusión social y responsabilidad ambiental.

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 junto con su familia para hacer del trabajo una fuente de desarrollo profesional humano.

Sostenibilidad financiera

- ▶ La Empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y el desarrollo a largo plazo de la Empresa.

La rentabilidad, dentro de los límites del bienestar social, será nuestra motivación principal en las operaciones de nuevos negocios.

Calidad

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

Sabemos que la esperanza de un mañana verde está puesta en nosotros.

• Objetivos estratégicos

Comunidad



Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida.

Ambiental



Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental.

Financiera



Creer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social.

Procesos



Fortalecer el modelo de gestión basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores.

Gente



Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente.



• Nos comunicamos con nuestros grupos de interés

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Trabajadores	Dotación y elementos de protección	Comité Paritario de Salud Ocupacional
	Prescripciones médicas	Comité de Vivienda
	Adjudicaciones de los préstamos de vivienda	Comité de Desarrollo Humano y Empresarial
	Estados financieros del fondo rotatorio de vivienda	Comité de Servicio Médico
	Planta de personal, concursos, ascensos, escalafón, nivel salarial y lo relacionado con el ciclo del desarrollo humano	
	Relaciones industriales y Educación	
Contratación de servicio médico		
PQR's en la prestación del servicio		
	Campañas o programas internos	
Junta Directiva	Aprobación Plan General Estratégico	Presentaciones e informes en sesiones Junta Directiva
	Aprobación del presupuesto y posteriores modificaciones presupuestales	
	Informe de Gestores	
	Informe de Riesgos	
	Informe de Comité de Auditoría	
	Declaración de compromiso de responsabilidad social y gobierno corporativo entre la EAAB-ESP y su propietario, el Distrito Capital	
	Aprobación de estados financieros	
	Actualización de tarifas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	
	Aprobación acuerdo Código de Conducta y acuerdo del Código de Buen Gobierno	
	Informe Empresa Filial Aguas de Bogotá	
	Control de pérdidas	
	Ejecución presupuestal	
	Planes de expansión	
	Informes de gestión trimestrales	
Metas y retos de la vigencia.		
Planes de acción		
Incremento salarial empleados públicos		
Proyecto Innobo		
Informe de gestión del Gerente General		
Aprobación reclasificación patrimonio		



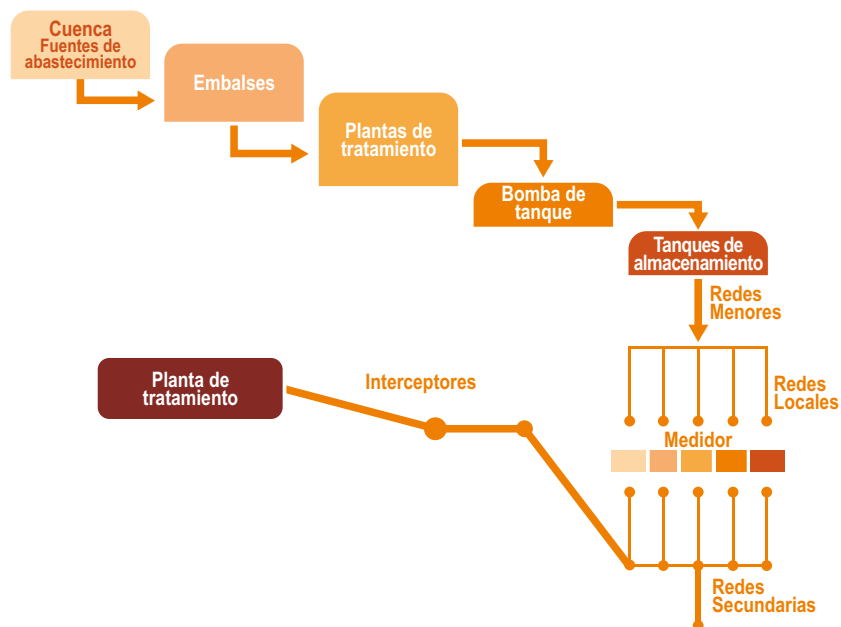
Bogotá: 8 millones de ilusiones, una sola empresa.

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Gremios Andesco Acodal	Participación en convocatorias para presentación de informes por parte de los gremios en cuanto a desarrollo de actividades, plan estratégico, avance en los planes de acción, presupuesto, etc. Participación en convocatorias respecto a premios de distinción Participación como expositor o asistente en congresos nacionales e internacionales, y otras actividades académicas Participación activa en el desarrollo de posiciones gremiales frente a los temas que convoca la agremiación Participación como expositores en las actividades internas en temas como esquema de control tarifario - componente de inversiones	Sesiones
Usuarios	Modificación tarifas de alcantarillado por inclusión de los costos de operación y mantenimiento de la PTAR Salitre Actualización anual de tarifas Estructura tarifaria vigente Informes de gestión en temas solicitados por los vocales de control.	Audiencia Pública Página Web
Contratistas	Presentación pliegos y desarrollo de licitaciones Específicos al contrato: Avances financieros, físicos y en tiempo; Replanificaciones o ajustes; Cumplimiento de especificaciones, entre otros	Audiencia Pública Página Web
Comunidad	Presentación de proyectos y nuevas obras Conservación y protección del recuso hídrico Limpieza de la infraestructura de alcantarillado para prevenir inundaciones	Reuniones locales
Medios de Comunicación	Proyectos y nuevos servicios	Reuniones
Banca y proveedores de capital	Estados financieros Informes de gestión	Reuniones Página Web – Informes
Entes de vigilancia y control	Planes de mejoramiento Informes de gestión	Reuniones Informes

- **Servicios para todos**

Gestionamos el agua de manera sostenible para la ciudad de Bogotá y la región

Captación, Producción y Distribución de agua



Contamos con la infraestructura más grande del país para garantizar el servicio a la ciudad.

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

Millones m³

Plantas de tratamiento	Capacidad instalada	2009
Planta Wiesner	14,0	10,0
Planta Tibitoc	12,0	4,8
Planta El Dorado	1,6	0,4
Planta Yomasa	0,0	0,0
Planta Vitelma	1,4	0,0
Planta La Laguna	0,5	0,0
Total	29,48	15,14

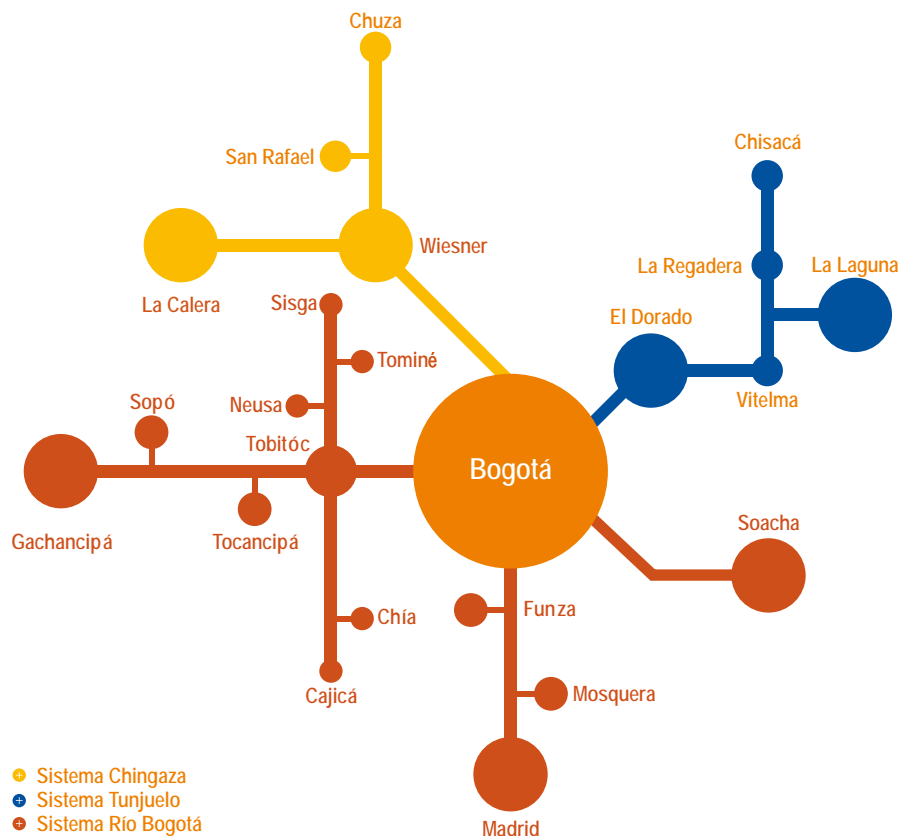
Agua tratada y suministrada en m³/s

Redes	2009
Matrices de acueducto	982
Distribución acueducto	7.911
Alcantarillado sanitario y pluvial (Locales, intercesores, canales y colectores)	8.688
Total	17.580

Kilómetros

• Zonas donde prestamos nuestros servicios

Nuestra empresa presta de manera directa los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado a la zona urbana del Distrito Capital, Soacha y Gachancipá. Mediante el sistema de venta de agua potable en bloque sirve a los municipios de Cajicá, Chía, Sopo, Tocancipá, La Calera, Funza, Madrid y Mosquera y a Empresas de Servicios Públicos, como Emar, Copjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas.





Nuestra filial, Aguas de Bogotá, fue seleccionada para ser la Gerencia Asesora del Plan del Gobierno Nacional que busca ampliar y mejorar el acceso de agua potable y alcantarillado en 123 municipios del departamento de Boyacá.

En los nuevos negocios, suscribimos acta particular entre Agua y Saneamiento de Argentina S.A. (AySA) y la Empresa de Acueducto, para desarrollar de nuestra parte el asesoramiento y acompañamiento en la gestión integral de redes del sistema de acueducto, fase I de la ciudad de Buenos Aires, operado por AySa.

En unión temporal nos hicimos acreedores a la gerencia del Plan Departamental de Aguas de La Guajira.

• Nuestros usuarios

A diciembre de 2009 atendimos directamente a 1.775.621 suscriptores en el servicio de acueducto y 1.720.067 en alcantarillado sanitario.

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2009							
Clases de uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto
Estrato 1	123.877	99.851	109.715	95.453	14.162	4.398	0
Estrato 2	529.365	502.886	492.663	481.731	35.755	21.155	947
Estrato 3	583.286	582.035	556.009	555.108	27.777	26.927	0
Estrato 4	214.505	214.282	214.505	214.282	0	0	0
Estrato 5	73.509	72.366	73.509	72.366	0	0	0
Estrato 6	61.464	60.999	61.464	60.999	0	0	0
Residencial	1.586.006	1.532.419	1.507.865	1.479.939	77.194	52.480	947
Multiusuario	65.132	64.234	63.563	63.051	1.544	1.183	25
Industrial	7.982	7.893	7.857	7.791	125	102	0
Comercial	112.689	111.809	110.971	110.377	1.687	1.432	31
Oficial	2.950	2.859	2.945	2.859	5	0	0
Especial	862	853	848	839	14	14	0
No Residencial	189.615	187.648	186.184	184.917	3.375	2.731	56
Total	1.775.621	1.720.067	1.694.049	1.664.856	80.569	55.211	1.003



Centenares de personas trabajando para encontrar sonrisas.

Clase de Uso	Total	Bogotá	Soacha	Gachancipá
Estrato 1	15,76	14,19	1,57	0,00
Estrato 2	69,49	64,88	4,47	0,15
Estrato 3	72,46	69,91	2,55	
Estrato 4	27,67	27,67		
Estrato 5	11,12	11,12		
Estrato 6	10,90	10,90		
Residencial	207,39	198,65	8,59	0,15
Multiusuario	12,95	12,68	0,27	
Industrial	16,76	16,67	0,09	
Comercial	27,14	26,87	0,27	0,01
Oficial	13,14	13,14		
Especial	2,41	2,40	0,02	
No Residencial	72,41	71,77	0,64	0,01
Total	279,80	270,42	9,23	0,15
Municipios	21,03			
Carrotanques	0,18			
Total	301,01			

Consumo 2009 Mill m3

• Nuestra participación en el mercado

Clase de Uso	Colombia		EAAB		Participación	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	866.143	736.115	123.877	99.851	14%	14%
Estrato 2	1.909.783	1.873.996	529.365	502.886	28%	27%
Estrato 3	1.743.300	1.777.821	583.286	582.035	33%	33%
Estrato 4	579.168	600.077	214.505	214.505	37%	36%
Estrato 5	251.682	260.205	73.509	73.509	29%	28%
Estrato 6	149.475	153.367	61.464	61.464	41%	40%
Residencial	5.499.551	5.401.581	1.586.006	1.532.419	29%	28%
Multiusuario			65.132	64.234		
Industrial	21.563	20.380	7.982	7.893	37%	39%
Comercial	380.160	390.247	112.689	111.809	30%	29%
Oficial	22.061	20.518	2.950	2.859	13%	14%
Especial	75.948	73.410	862	853	1%	1%
No Residencial	4.993.732	504.555	124.483	123.414	25%	24%
Total	5.999.283	5.906.136	1.710.489	1.655.833	29%	28%

Construyendo Confianza: Gobierno Corporativo

Principio orientador

Gestión integral de riesgos

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



Embalse de Chuza, un tesoro azul que esconde bienestar.

• **Transparentes como el agua**

Con la alineación de nuestro Código de Conducta y el Plan General Estratégico se garantiza de manera transparente la prestación de nuestros servicios a la sociedad, soportados en nuestros valores corporativos que guían la conducta de nuestra gente.

Los valores corporativos consideran los siguientes comportamientos:

Vocación de servicio

- Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, amable y efectiva.
- Generamos satisfacción cuando agregamos valor a nuestro trabajo.

Transparencia

- Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.
- Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa.
- Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.

Respeto

- Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
- Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad.
- Cuidamos y preservamos el medio ambiente.

Responsabilidad

- Cumplimos oportunamente el compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio.
- Impactamos positivamente en el entorno.
- Promovemos la participación comunitaria y llegamos a la población más vulnerable.
- Damos siempre lo mejor de nosotros y asumimos las consecuencias de nuestros actos.

Excelencia en la gestión

- Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.
- Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos.
- Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.

• Nuestra declaración por la Responsabilidad Social

“La declaración conjunta de compromiso en responsabilidad social y gobierno corporativo el Distrito Capital”, manifiesta públicamente el compromiso en responsabilidad social, estableciendo mecanismos de:

- Gobernabilidad
- Relaciones Distrito Capital - Empresa
- Relaciones con el entorno

Además, se declara la responsabilidad del Distrito Capital, la autonomía de la Empresa, se hace extensivo el código de ética a todos los servidores públicos del Distrito Capital y de la Empresa.

• Nuestro máximo órgano

Como lo estipula el acuerdo 13 de diciembre de 2004, la Junta Directiva de la Empresa está conformada por nueve miembros designados por el Alcalde Mayor de Bogotá, quien la preside. De estos, tres son vocales de control, los cuales estarán registrados ante los comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y un representante del sector laboral del Distrito. A 31 de diciembre 2009, integraban la junta directiva:





Donde la vida fluye ahí estamos. Protegiendo el presente, garantizando el mañana.

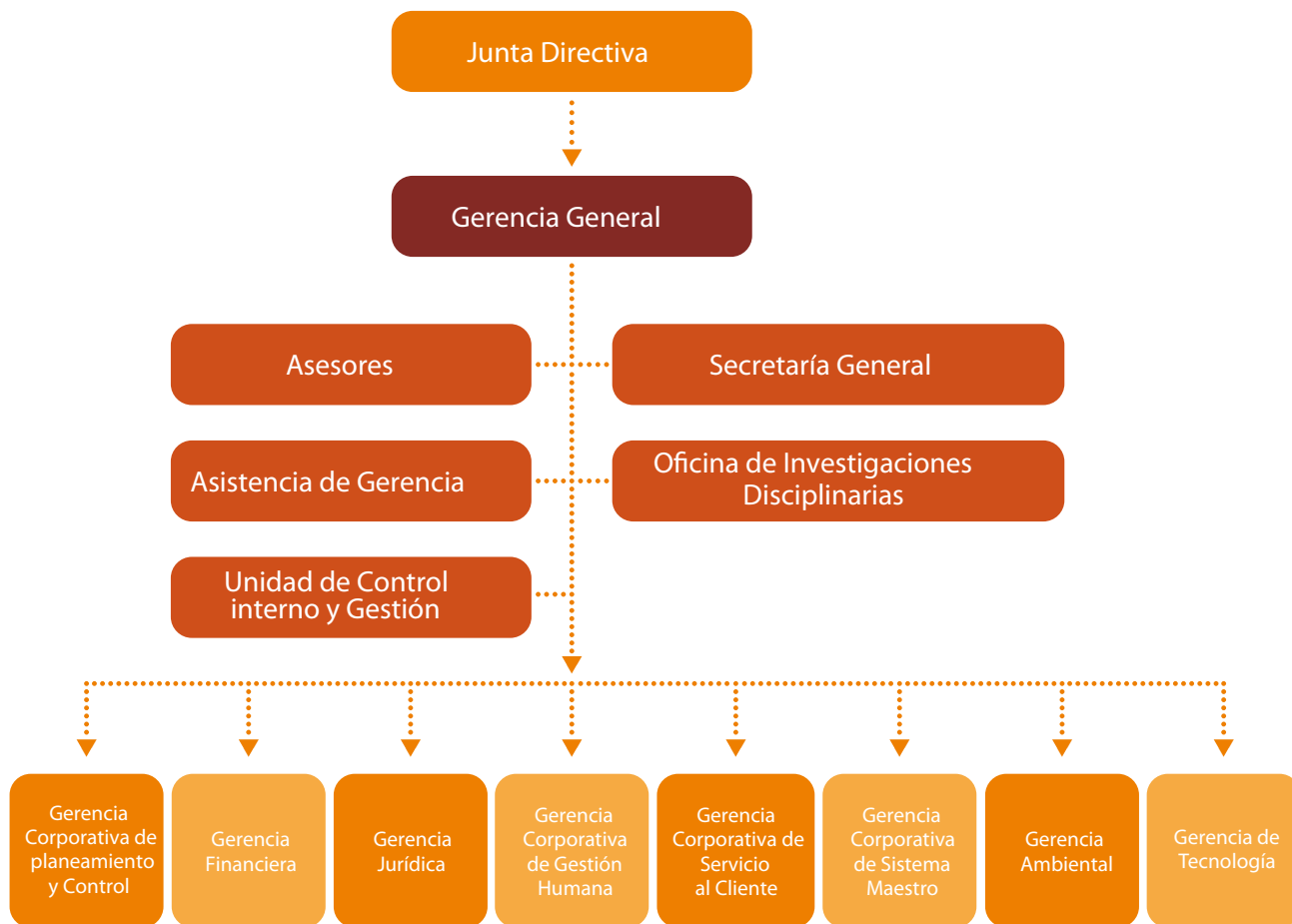
- YURY CHILLÁN REYES (Presidente)
- RICARDO LOZANO FORERO (Independiente)
- JOSE MARIA DE GUZMÁN MORA (Independiente)
- LILIANA PARDO GAONA (Directora IDU)
- HÉCTOR ISMAEL BERMÚDEZ (Presidente CUT Bogotá- Representante Sector Laboral)
- ECCE HOMO AYALA (Vocal de Control)
- DAMARIS ALEXANDRA DUQUE CORREDOR (Vocal de Control)
- FERNANDO CAMARGO LANDÍNEZ (Vocal de Control)

Los miembros de la Junta Directiva, aún cuando ejercen funciones públicas, no adquieren la designación de empleados públicos.

El Gerente General de la Empresa asiste a las sesiones de la Junta Directiva, con voz pero sin voto.

De acuerdo con la reglamentación interna sobre remuneración, los miembros de la Junta Directiva tienen derecho a recibir honorarios por su asistencia a las sesiones en las condiciones establecidas por la Constitución y la Ley.

• Nuestra estructura organizacional



- **Herramientas de gestión**

Reconocemos faltas

Ambiente Interno			
Fortalezas		Debilidades	
Gente Capacidades	Talento humano calificado con competencias desarrolladas como innovación, investigación, liderazgo, trabajo en equipo y planeación estratégica.	Estilo de dirección	Estilo de dirección evidenciado en apoyo gerencial, toma de decisiones, liderazgo, autocontrol y comunicación organizacional.
Financiero	Sostenibilidad financiera: Mayores ingresos por programa de control de pérdida e identificación de nuevos negocios y/o reducción de costos.	Gestión del conocimiento	Gestión del conocimiento que inicie con la cultura de investigación y transferencia de nuevos conocimientos y finalice con la valoración y protección del conocimiento adquirido en la empresa.
Cliente	Satisfacción del cliente teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas (cobertura en los servicios, atención de emergencias y reclamos) y su participación en la gestión de la empresa.	Gente Estructura	Estructura organizacional que soporte las funciones y cargas de trabajo de cada una de las áreas de la Empresa.
Procesos	Gestión de procesos basada en la identificación de riesgos, innovación y mejoramiento continuo, con la aplicación de las mejores prácticas en la automatización de los mismos. Especial énfasis en los procesos de interventoría, ejecución de proyectos y gestión.	Recursos	Recursos logísticos.
Sistema de Información	Sistema de información empresarial (integración de los sistemas con los que cuenta la Empresa) que satisface las necesidades de información de los usuarios/procedimientos, soportados en la política de acceso, calidad y administración de la información.	Servicios Compartidos	Modelo de servicios compartidos que cuente con un portafolio de servicios alineado con las necesidades de los usuarios internos y logre el cumplimiento de estándares de servicio (calidad, oportunidad y costos) y satisfacción de los usuarios.
Contratación	Cumplimiento del proceso de contratación, teniendo en cuenta tiempo y estándares de servicios.	Gente Motivación	Ambiente laboral positivo soportado en la cultura organizacional y en las relaciones interpersonales que genere sentido de pertenencia empresarial.
Direccionamiento Estratégico	Direccionamiento estratégico socializado a todos los niveles de la organización.	Comunicación	Plan de comunicaciones definido e implementado que satisfaga las necesidades de comunicación organizacional y externa.
Imagen	Imagen de las diferentes áreas de la empresa	Direccionamiento estratégico ambiental	Direccionamiento estratégico ambiental
Sistema Integrado de Gestión	Sistema integrado de Gestión basado en el mejoramiento continuo de las diferentes herramientas que soportan el seguimiento y control de la gestión de la Empresa.		
Balance de Control	Proactividad con antes de regulación y control para lograr la implementación oportuna de la normatividad de gestión y resultados.		
Tecnología	Tecnología que satisface las necesidades de los procesos empresariales y constante vigilancia en el mejoramiento de la misma.		

Ambiente Externo			
Oportunidades		Amenazas	
Convenios	Convenios y relaciones interinstitucionales.	Incidencia Política	Incidencia política.
Cliente	Necesidades y expectativas de los usuarios.	Economía	Impacto económico.
Imagen	Posicionamiento de la empresa ante los grupos de interés.	Terceros	Acciones judiciales interpuestas por terceros.
Información	Disponibilidad y calidad de la información del sector.	Ambiental	Disponibilidad y aseguramiento del recursos hídrico soportado en las políticas ambientales y la cultura ambiental ciudadana.
Proveedores	Nivel de confiabilidad de los proveedores que participen en los procesos empresariales.	IANC	Uso clandestino y fraudulento del servicio.
Nuevos Negocios	Nuevos negocios.	Orden Público	Orden público.
Procesos	Oferta de las mejores prácticas que impacten la gestión empresarial.	Gestión Social	Gestión social.
Tecnología	Oferta de la nuevas tecnologías que apoyen los procesos empresariales.	Competencia	Entrada de nuevos competidores.

También identificamos los riesgos internos y externos empresariales.

Riesgos internos

- Modificaciones a la estructura tarifaria de la EAAB.
- Deterioro de la calificación de riesgo crediticio.
- Podría haber falta de suministros de servicios o productos de forma oportuna.
- Posible pérdida de procesos jurídicos de alta cuantía; demandas, sanciones o multas.
- No poder prestar el servicio de acueducto y alcantarillado a la ciudad por cese parcial o total de operaciones.

Riesgos externos

- Intervención de la Empresa por parte de entes reguladores.
- Desprestigio Institucional por mala imagen.
- Degradación del recurso hídrico.
- Posibles incidentes o accidentes en el marco de actividades de uso público (recreación, educación ambiental y otras) en predios, infraestructura y ecosistemas asociados a la gestión de la Empresa.
- Incumplimiento de la ejecución presupuestal.
- Posible caída de ingresos que generan la Insuficiencia en la asignación de recursos.
- Podría haber una inadecuada planeación de inversiones estratégicas.
- Podría haber inversión en capitales no rentables.
- Tener un pasivo pensional insostenible.
- Probabilidad de no tener presupuesto suficiente para atender la operación y funcionamiento de la Empresa.
- Posible colapso de la infraestructura física de la EAAB por falta de refuerzo sísmico, temblor de alto nivel, inundaciones y atentados, entre otras.
- Posible colapso en las comunicaciones y daño en los sistemas de información.



Premio Distrital de Gestión. Ser ejemplo de eficiencia nos llena de orgullo, pero mucho más de compromiso.

Premio Distrital de Gestión

1.300 personas apropiadas del Sistema Integrado de Gestión, 20% de ellos contratistas; 15 procedimientos mejorados con base en el trabajo en equipo; 93% de conformidad en una auditoría de tercera parte; primer puesto en el Premio Distrital a la Gestión (Gestión de Oro).

Todos, responsables de la seguridad informática

Desarrollamos una campaña de seguridad informática para que todos los funcionarios entendamos la importancia y responsabilidad que implica proteger la información empresarial.

- **Nuestros buenos comportamientos**

Hemos implementado una política de riesgos respecto a la relación con nuestros inversionistas y el mercado. Así mismo, disponemos de una política para contrarrestar los conflictos de interés con base en la rectitud ética de nuestros funcionarios.

Los siguientes son los principales mecanismos con los que contamos para regular las actuaciones de los miembros, respecto a conducta, ética en los negocios y mecanismos para evitar conflictos de intereses:



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

Mecanismo	Descripción
Oficina de Investigaciones Disciplinarias (Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002)	<p>Se crea para ejercer la potestad disciplinaria, conociendo de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de todas las dependencias de la E.A.A.B. -E.S.P. Esta potestad disciplinaria está orientada de manera general al logro de los fines del Estado y especialmente para asegurar el acatamiento de los principios más importantes de la función pública, como los de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.</p> <p>Funciones: i) Dirigir, orientar y ejecutar los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Empresa, ii) asegurar la gestión integral de los procesos disciplinarios en concordancia con las normas legales vigentes, iii) atender a los organismos de control y vigilancia competentes para conocer los procesos disciplinarios, y iv) efectuar una gestión preventiva tendiente a disminuir la comisión de faltas disciplinarias en la E.A.A.B –ESP.</p>
Comité de control interno	El Control Interno de la Empresa de Acueducto es un sistema conformado por una serie de elementos que buscan que la gestión de la organización se desarrolle en cumplimiento de los principios que orientan la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 209 de la Constitución Política de 1991: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Reglamento Interno de Trabajo	Este documento constituye parte integrante de los contratos que se celebren con todos sus trabajadores, salvo estipulación en contrario, la cual solo puede ser favorable al trabajador.
Código de conducta	La Empresa establece el desarrollo de sus funciones con espíritu de plena colaboración y armonía hacia sus empleados, otorgándoles la plenitud de sus derechos, a cambio de un cabal cumplimiento de sus obligaciones laborales, todo en un marco de mutuo respeto y colaboración.
Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	Este documento consagra los principios, valores y en general las normas de conducta corporativa que deben inspirar y guiar el desempeño de los funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, como base fundamental para alcanzar la visión y cumplir con la misión empresarial.
Código de Buen Gobierno	Este documento tiene la vocación de ser la expresión de las buenas prácticas y valores que deben regir la conducta de la EAAB-ESP y de todas las personas involucradas en sus actividades, con el objeto de alcanzar un mejor clima y generar confianza en sus relaciones profesionales y comerciales.
Comité de Personal	Que entre otros aborda lo relacionado con la Ley 1010 del 23 de junio de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Investigaciones Disciplinarias

La Oficina de Investigaciones Disciplinarias, pionera de la política preventiva contra la corrupción y el soborno, ha trabajado continuamente en la difusión de las disposiciones contenidas en la Ley 734 de 2002 (Estatuto Disciplinario), al igual que en la normatividad Interna tendiente a evitar este tipo de prácticas. Se realiza a través de Programas de difusión y capacitación presencial y del portal web, en el vínculo denominado “Investigaciones Disciplinarias”, que a la fecha ha logrado superar las 100.000 visitas.

El camino ético

Participamos en la campaña de la Alcaldía Mayor denominada “Travesía ética”, en la cual se promulga la solidaridad, equidad, respeto a la diversidad y valores para hacer una sociedad más justa. Así mismo, en nuestros procesos de inducción se promueve el respeto a la diversidad por razones de sexo, raza, religión o ideología política para proteger los derechos de trabajadores y contratistas.

Aquí tiene quién lo oiga

Contamos con dependencias encargadas de recibir denuncias que afecten el derecho al trabajo, como el Comité Paritario de Desarrollo Humano y Empresarial CODHE y la Oficina Asesora de Investigaciones Disciplinarias, encargadas de recibir y tramitar denuncias sobre actos que afecten el derecho al trabajo y denuncias por discriminación.



Una empresa pública en donde todo lo hacemos bien.

Primero los derechos humanos

Nuestros funcionarios participaron en los cursos virtuales de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el Instituto Pensar y el IDEADE, en los que se profundizó en los derechos humanos colectivos al agua y a la biodiversidad como bienes comunes, públicos y esenciales.

No al acoso laboral

Entre las prácticas para evitar el acoso laboral realizamos inducción a los nuevos funcionarios en la Ley 1010 de 2006 y el procedimiento interno para su aplicación en la entidad, con participaron de cerca de 200 personas. En el programa de reinducción, hicimos énfasis en la apropiación de los valores corporativos, el desarrollo de las competencias de trabajo en equipo y el fortalecimiento de la autoestima y autonomía, elementos esenciales para garantizar unas relaciones de respeto entre compañeros de trabajo y de esta forma prevenir posibles acosos laborales, en el que participaron cerca de 591 funcionarios. En el programa de entrenamiento de prevención disciplinaria, participaron 180 funcionarios.



Por nuestra montañas no emana simplemente agua, fluye el orgullo y la esperanza de un país.