

# PROCESOS

## “LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

**DISMINUIR LAS PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE**

**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**

- Implementación del Plan Preventivo
- Gestión de Obras
- Sistema de Abastecimiento
- Sistema de Distribución



# PROCESOS

## “LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

**MITIGAR EL IMPACTO DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN LA CALIDAD DEL AGUA DE LOS CUERPOS RECEPTORES**

Gestión de Obras ·  
Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - Psmv ·

**CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO**

**CONTRIBUIR EN LA RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ECOLÓGICO Y PARTICIPATIVO DEL SISTEMA HÍDRICO CON UN ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD TERRITORIAL**

Gestión en Cuencas Abastecedoras ·  
Gestión de Humedales ·  
Gestión de Emisiones Atmosféricas ·



# PROCESOS

## “LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

### MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO ASERTIVO CON TODOS LOS ACTORES

Campañas ·  
Modelo de Gestión Social ·

### FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Canales de Atención ·  
Retoma de Procesos Tercerizados con Gestores ·  
Sistema Integrado de Gestión ·  
Gestión Integral de Riesgo ·  
Modelo Estándar de Control Interno ·  
Subsistema de Responsabilidad Social ·



# PROCESOS

## “LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

### MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

- Sistema de Gestión Ambiental
- Manejo de Recursos
- Compras Ambientales
- Gestión de Residuos Convencionales
- Gestión de Vertimientos
- Gestión en el Trámite de Licencias y Permisos
- Implementación del Nuevo Manual de Manejo del Impacto Ambiental Urbano NS:38

### FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Sistema de Gestión de Infraestructura



# PROCESOS



## “LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTION INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTION PÚBLICO”

En la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, se desarrollan los proyectos con el fin de lograr los más altos estándares de cobertura y calidad en la prestación de los servicios, según lo establecido en el Decreto 314 de 2006, anexo 2 del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, los proyectos brindan los siguientes beneficios a los grupos de interés.

Tipo de proyectos	Componentes	Impacto directo	Impacto indirecto
Acueducto	Almacenamiento Potabilización  Red matriz  Red secundaria  Red local	Agua potable Calidad del servicio Reducción de morbilidad y mortalidad Ahorro en costos económicos y de tiempo Reducción de violencia intrafamiliar Mejoramiento de viviendas	Valor de uso de agua Valor de la salud  Costos evitados de salud  Valor del tiempo ahorrado Incremento en el valor de la vivienda
Alcantarillado	Red local sanitaria Red secundaria sanitaria  Interceptores  Red local pluvial Red secundaria pluvial Colectores y canales Quebradas y humedales Zonas de ronda	Evacuación de aguas residuales Calidad de los cuerpos de agua naturales Reducción de morbilidad y mortalidad  Prevención de inundaciones  Seguridad  Hábitat para especies  Educación e investigación Funciones de los ecosistemas Regulación hídrica  Valorización de viviendas	Valor de uso del servicio  Valor de la recreación  Valor de la salud Costos evitados por daño patrimonial  Valor de la vida Valor por seguridad ciudadana  Valor del hábitat Valor uso colectivo Valor de funcionales Incremento en el valor de la vivienda
Institucionales		Mejoras en la prestación del servicio Reducción en costos de funcionamiento  Mejoras en la atención al cliente	Valor del uso del servicio Ahorro en costos de la empresa Ahorro en costos de tiempo productivo en los hogares

Tabla 31

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



## DISMINUIR LAS PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	8	

Disminuimos el Índice de Perdidas por Usuario Facturado de 7.76 A 7.31 en el 2012.

PROYECTO	
Construcción de las redes provisionales para el control de pérdidas técnicas asociadas a las clandestinas masivas.	Área de cobertura del barrio el Edén el Paraíso de la Zona 4 de la EAAB.

Tabla 32

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



## ADAPTAR LA CAPACIDAD DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A LAS NECESIDADES DE REDENSIFICACIÓN Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9

Continuamos con una cobertura residencial y legal de acueducto de 99.9%, cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario de 99.2% y cobertura de alcantarillado pluvial de 98%. Año 2011 y 2012.



PROYECTO	
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio san Cristóbal
Diseño y construcción de redes de acueducto y alcantarillado sanitarias.	Barrio la chucua
Renovación de redes locales de acueducto.	Barrio estrella, soledad, Colombia
Renovación redes de acueducto.	Barrio la rosita
Rehabilitación red de alcantarillado.	Barrio san Vicente fase 1
Rehabilitación de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio Fátima
Diseño y construcción de las redes de acueducto para usuarios irregulares agrupados.	Barrios tesoro, villa Israel II y san Lorenza
Diseño y construcción de las redes de acueducto y redes de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio bonanza
Construcción y rehabilitación de las redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio marco Fidel Suarez sector san Jorge
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado sanitario.	Barrio Villa Carmenza
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado pluvial.	Barrio Versalles
Diseño y construcción de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial.	Barrio la laguna
Renovación de redes locales de acueducto del sector hidráulico 11.	Barrios Asunción y Ortezal
Construcción del sistema de alcantarillado pluvial.	Sector Fontibón
Plan de saneamiento, manejo de vertimientos PSMV y conexiones erradas.	Zona 3 fase 11

Tabla 33

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

## REDUCIR LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9

### Implementación del Plan Preventivo

Para el año 2012, la Empresa implementó como plan preventivo las siguientes acciones:

- o Instalación de compuertas en las canaletas de descarga.



Bombeo de respaldo Canal Cundinamarca – Capacidad 1.2 m3/sg



Bombeo de respaldo Estación Gibraltar – Capacidad 4x0.5 m3/sg



Bombeo de respaldo Estación Gibraltar – Capacidad 2x0.5 m3/sg



Bombeo de respaldo Estación Fontibón – Capacidad 2x0.5 m3/sg



- o El reforzamiento de sus estaciones elevadoras adquiriendo bombes de respaldo.
- o Instalación de compuertas antirreflujo en las descargas pluviales a los canales aferentes al Canal Cundinamarca y en puntos claves de la Localidad de Fontibón.



- o Durante el año 2012, se suscribieron contratos para la ejecución de labores preventivas de limpieza y mantenimiento de canales y quebradas por valor de \$11.251 millones de pesos.

ZONA	VALOR ( MILLONES DE PESOS)
1	2.229
2	1.190
3	2.095
4	2.737
5	3.000

Tabla 34

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Reforzamiento y realce de puntos vulnerables del jarillón izquierdo del río Bogotá.

ZONA	LONGITUD INTERVENIDA (M)
1	83
2	3.062
3	260
5	1.370

Tabla 35

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



Gráfica 6

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente





## Gestión de Obras

INVERSION \$ 5.307 millones POBLACION BENEFICIADA 54.362

PROYECTO	
Obras de mitigación de potenciales deslizamientos de tierra.	En la calle 152a con carrera 90a barrio tuna alta de la localidad de suba.
Obras de sectorización hidráulica y renovación de redes de acueducto.	Barrio Garcés navas en el sector comprendido entre la av. calle 80 a av. calle 72 por la kra. 110.
Obras de sectorización hidráulica y renovación de redes de acueducto.	Barrio villa Amalia, Bolivia, San Antonio de Engativa y la rivera en el sector comprendido entre la calle 68b y la av. calle 72 entre la kra. 106a y 113c, sector hidráulico 4.

Tabla 36

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

## Sistema de Abastecimiento

INVERSION \$ 27.554 millones.

PROYECTO / ACTIVIDADES
Suministro de cal hidratada y viva para las plantas de tratamiento.
Suministro de sal de mina para el proceso de desinfección y oxidación para las plantas de tratamiento.
Suministro de hidroxloruro de aluminio para la planta de Yomasa.
Suministro de polímero catiónico para la planta de Wiesner.
Suministro de cloro líquido para las plantas de tratamiento.
Suministro de sulfato de aluminio líquido y granular para las plantas de tratamiento.
Suministro de reactivos, elementos y materiales para los laboratorios de aguas y de las plantas de tratamiento Wiesner, dorado y PTAR Salitre.
Construcción de los sistemas para el control de derrames del manejo de los insumos químicos utilizados en el tratamiento de agua potable y optimización del tratamiento de las aguas residuales de la planta Wiesner.
Suministro de materiales pétreos para el tratamiento de las vías que hacen parte del sistema Chingaza - Wiesner.
Ingeniería detallada, suministro, instalación, pruebas, puesta en servicio, asistencia técnica durante operación y mantenimiento del sistema de arranque, monitoreo y control de la estación de bombeo de San Rafael.
Realizar los estudios del mapa de riesgos de vertimientos que se generan en la infraestructura y legalización de las estaciones de combustible de propiedad de la empresa que se encuentran en los sistemas de abastecimiento.

Tabla 37

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



## Sistema de Distribución

INVERSION \$ 43.967 millones

PROYECTO / ACTIVIDADES	
Proyecto	Fabricación, suministro e instalación de las juntas mecánicas flexible (JMF) y construcción de obras complementarias en la línea silencio-Casablanca y un tramo de la línea Wiesner – Suba.
Beneficio	25 kilómetro de tubería red matriz protegida contra el evento sísmico, que abastece diferentes localidades de la ciudad y el municipio de Soacha.
Proyecto	Construcción de variante a la línea matriz de acueducto san diego - Vitelma de 24".
Beneficio	Asegurar la continuidad del servicio del acueducto en la zona sur-oriental.
Proyecto	Prolongación de la línea avenida ciudad de Cali.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de expansión urbanística y densificación.
Proyecto	Construcción de las obras de rehabilitación del tramo 1 de la tubería PCCB de 78" Tibitoc- Casablanca.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de acueducto en un 40% del área de servicio de la ciudad.
Proyecto	Construcción de la prolongación de la carretera 99.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de expansión urbanística y densificación.
Proyecto	Diseño y construcción desvió de la línea Usaquéen- santa lucía, en la intervención carrera 11 x av. 9.
Beneficio	Asegurar la continuidad del servicio de acueducto en la zona sur-central de la ciudad al reubicar y proteger el corredor.
Proyecto	Construcción BY-PASS línea Casablanca - Sierra morena.
Beneficio	Optimizar la operación del servicio de acueducto en la zona sur de la Ciudad.
Proyecto	Estudios de factibilidad para la ampliación del sistema red matriz acueducto suba-municipios del occidente.
Beneficio	Asegurar la disponibilidad del servicio de acueducto en áreas de expansión urbanística y densificación de los municipios del occidente de la sabana de Bogotá.

Tabla 38

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

## MITIGAR EL IMPACTO DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN LA CALIDAD DEL AGUA DE LOS CUERPOS RECEPTORES

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9



## Gestión de Obras

INVERSION \$ 17.599 millones POBLACION BENEFICIADA 40.918

PROYECTOS
Construcción alcantarillado pluvial en box Culvert, canal Cortijo en la av. 114 (av. cortijo) entre la calle 76d y el Humedal Jaboque en la Localidad de Engativá.
Limpieza y mantenimiento del canal salitre y de Río Juan Amarillo ubicado en Zona 2.
Mantenimiento de canales revestidos y no revestidos, quebradas, vallados y en general los cuerpos de agua del sistema de alcantarillado de la Zona 4.
Estabilización de taludes en puntos críticos de la quebrada trompetica en la Zona 4.
Rehabilitación de la red local del alcantarillado sanitario Barrio Compartir, Localidad 19 de Ciudad Bolívar, en el área de cobertura de la Zona 4.
Estabilización de taludes en la quebrada limas Zona 4.
Construcción de obras de reconfiguración hidráulica de las quebradas del sector Altos de la Estancia
Limpieza de sumideros transversales, laterales y convencionales para localidades Zona 4.
Reparación de domiciliarias y redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial Zona 4 grupo 1 y grupo 2.
Reparación puntuales de sumideros Zona 4.

Tabla 39

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

## Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – Psmv

Proyecto	Presentar los PSMV ante las autoridades ambientales.
Resultados	Eliminación y reducción de cargas contaminantes a las principales cuencas del Distrito.
Beneficios	Cumplimiento de la norma, mejoramiento del cuerpo de agua del recurso hídrico de Bogotá.
Proyecto	Programa de gestión integral de residuos/ subprograma de gestión integral de lodos y Biosólidos.
Resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento periódico del predio de Gibraltar y el corzo 1.</li> <li>2. Activación mesa interna de trabajo con la zona 5 para la definición del plan de manejo del predio Gibraltar y con la PTAR Salitre para la formulación de actividades de mejoramiento del predio el corzo 1 y creación mesa interna de gestión de lodos con las gerencias de zona, dirección de ingeniería especializada y dirección de bienes raíces activación del proyecto "estación de separación de lodos predio San Luis".</li> <li>3. Activación mesa interinstitucional con la CAR para la viabilización de continuidad del uso del predio el corzo 1, por dos años adicionales y activación de mesa interinstitucional de lodos (SDH, SDP Y SDA) para la viabilización de uso de otros predios para aprovechamiento y disposición final de estos residuos.</li> <li>4. Levantamiento topográfico y análisis de reportes de generación de lodos para verificar la vida útil del predio Gibraltar y levantamiento topográfico del predio el corzo 1 como soporte para la CAR.</li> <li>5. Estudio de otras alternativas para el aprovechamiento de lodos y Biosólidos.</li> <li>6. revisión PMA la Magdalena para el futuro uso de aprovechamiento de Biosólidos.</li> </ol>
Beneficios	Gestión adecuada de los lodos y Biosólidos generados con la participación de las autoridades ambientales competentes.

Tabla 40

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



## CONSOLIDAR EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9



El Acuerdo Distrital 489 de 2012, mediante el cual se adoptó el Plan de Desarrollo para Bogotá D.C., incluye el programa de BASURA CERO, a través del cual se busca minimizar el impacto de los escombros y residuos sólidos, con la implementación de mecanismos que impliquen un cambio cultural y de la política pública sobre el manejo de las basuras en Bogotá. Así mismo, el programa persigue fomentar la cultura de separación de residuos en la fuente, implementar la recolección separada de los mismos y propiciar el desarrollo de procesos industriales de reciclaje y de aprovechamiento final, con lo cual se la dará el menor uso posible a rellenos sanitarios.

Todo lo anterior, con el fin de lograr una sustancial reducción en la generación de residuos, incrementar la reutilización y aprovechamiento de los mismos, haciendo parte de cada una de las acciones a la comunidad en general y principalmente a quienes tienen por oficio el reciclaje en la ciudad, a fin de suprimir la segregación social y el impacto ambiental causados por el sistema actual en la prestación del servicio de aseo.

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos es la entidad que tiene el deber legal de asegurar la prestación eficiente del servicio de aseo en la ciudad de Bogotá (Acuerdo Distrital 257 de noviembre 30 de 2006). Al respecto, la UAESP consideró que la EAAB, está en capacidad de asumir la prestación del servicio público de Aseo, dada la afinidad que tiene la actividad del aseo con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así como la experiencia técnica y capacidad financiera que posee.

Bajo los parámetros establecidos por la Corte Constitucional y con el propósito de garantizar la prestación del servicio de aseo con cobertura total en Bogotá, se suscribió el Contrato Interadministrativo No. 017 de 2012 entre UAESP – EAAB cuyo objeto es: "Gestión y operación del servicio público de aseo en el área de la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que ello conlleva".



DESCRIPCION	VALOR COMPRENDIDO ADJUDICACION		
	CANT	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL CON IVA
Vehículo recolector compactador 25 yardas cubicas	143	\$ 303.465.734	\$ 43.395.600.000
Vehículo recolector compactador 16 yardas cubicas	46	\$ 233.059.130	\$ 10.720.720.000
Vehículo recolector compactador 7 yardas cubicas	16	\$ 209.055.200	\$ 3.344.883.200
Barredora	13	\$ 443.851.692	\$ 5.770.071.997
Amplirroll de 10 toneladas	15	\$ 271.440.000	\$ 4.071.600.000
Volqueta de 14M3	10	\$ 244.760.000	\$ 2.447.600.000
Volqueta 7 M3	35	\$ 189.660.000	\$ 6.638.100.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 76.388.575.197</b>

Tabla 41

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

El objetivo de nuestro programa basura cero es lograr que los residuos sólidos no sean enterrados o incinerados, sino aprovechados y devueltos al ciclo productivo en un 100%.



Así mismo, para estructurar la parte técnica y operativa de la prestación del servicio de aseo, la EAAB suscribió contrato No. 2-02-11100-0784-2012 de 2012 con la Empresa Gestión Integral del Medio Ambiente GIMA Ltda., por la suma de \$500 millones, cuyo objeto es “Asesorar a la gerencia general en el diseño e implementación de un sistema óptimo para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Bogotá, según lo definido en el acuerdo de Junta Directiva no.12 de 2012.”. Es importante precisar que el servicio de aseo en Bogotá inició a partir del 18 de diciembre de 2012 con base en el esquema operativo actual y durante un período de transición, se migrará al esquema óptimo propuesto, el cual está orientado a facilitar mayor calidad en todos los componentes del servicio, cobertura total y el cumplimiento de los mandatos de la Corte Constitucional.

Para articular la prestación del servicio de aseo con el tema ambiental, la EAAB suscribió el contrato de prestación de servicios No. 2-05-24100-0757 de 2012, por valor de \$30.4 millones, cuyo objeto es “Prestación de servicios profesionales para asesorar a la dirección de saneamiento ambiental en los aspectos técnicos y jurídicos relacionados con la implementación del programa de Basura Cero, dentro del marco SGA en la EAAB y lo establecido en el Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana 2012-2016.

Para la operación del servicio de aseo, la EAAB suscribió con la Empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP, el Contrato Interadministrativo No. 1-07-10200-0809 de 2012, cuyo objeto es “Realizar las actividades operativas para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias en toda la ciudad de Bogotá D.C., bajo la dirección y supervisión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP”. El monto acordado para la ejecución del contrato es de hasta \$116.000 millones, de los cuales \$7.386 millones serán ejecutados directamente por la EAAB y \$108.614 millones se destinarán al pago de los servicios prestados por la Empresa Aguas de Bogotá S.A.



Para la interventoría técnica y operativa del contrato suscrito con Aguas de Bogotá, la EAAB suscribió el contrato No. 2-15-10200-0958-2012 con la Empresa Interestudios Ingeniería Ltda., por \$499.6 millones, cuyo objeto es “Realizar la interventoría al convenio interadministrativo entre la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá y Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., que tiene como objeto la operación en los componentes de recolección, barrido, limpieza de áreas públicas”.

La gestión comercial del servicio de aseo incluye la atención al usuario. Para tal fin, la EAAB la EAAB suscribió el contrato No. 2-05-10200-0871-2012 con la Empresa Outsourcing S.A., por \$376.3 millones, cuyo objeto es “Prestación de servicios de plataforma hardware y software para operación y el seguimiento del Contact Center servicio de aseo - línea 110”.

Para fortalecer a la EAAB en la puesta en marcha del nuevo esquema operativo de prestación del servicio de aseo de manera integral, la EAAB suscribió el contrato No. 1-05-10200-0870-2012 con la Empresa Gestión Integral del Medio Ambiente GIMA Ltda., por \$735.3 millones, cuyo objeto es “Asesorar a la EAAB-ESP en la programación y seguimiento de las actividades de gestión comercial, de operación técnica y de organización administrativa, asociados a la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Bogotá”.

## CONTRIBUIR EN LA RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ECOLÓGICO Y PARTICIPATIVO DEL SISTEMA HIDRICO CON UN ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD TERRITORIAL

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	1,4,5,6,7,8	7,8,9

### Gestión en Cuencas Abastecedoras

#### BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Contar con información Regional de oferta, demanda, disponibilidad y riesgo del recurso hídrico que contribuya en la toma de decisiones para el ordenamiento territorial entorno al agua.
- o Contar con información sistematizada, en tiempo real, veraz, flexible, estándar e integral para la consulta de las diferentes entidades.

Acciones Territoriales para afrontar el Cambio Climático y la Regulación Hídrica	
<b>Proyecto</b>	<b>Regulación Hídrica</b>
Principales resultados	-Constitución de equipos de trabajo y manifiestos de interés por parte del IDEAM, CAR, SDA, FOPAE y la EAAB de trabajar conjuntamente en el desarrollo de la Evaluación Regional del Agua -Propuesta de Convenio para dar inicio a las acciones enmarcadas en la Evaluación Regional del Agua -Levantamiento del inventario de información relacionada con calidad, cantidad, disponibilidad y vulnerabilidad del recurso hídrico al interior de la CAR, SDA, FOPAE y la EAAB
Retos 2013	-Consolidación y formalización del arreglo Institucional -Avanzar en el diagnóstico de la información y los sistemas de información con los que cuenta la región para la implementación de la Evaluación Regional del Agua -Avanzar en la estructura del Sistema de Información de la Evaluación Regional del Agua para la Región (Bogotá – Cundinamarca) -Elaborar el documento maestro de la Evaluación Regional del Agua

Tabla 42

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental





**BENEFICIOS DEL PROYECTO A LA COMUNIDAD**

- o Alternativas sostenibles de producción.
- o Aumento de la competitividad.
- o Mejoramiento de la calidad de vida de comunidades rurales.
- o Mejoramiento del entorno ambiental, recuperación y conservación de ecosistemas estratégicos para la conservación del recurso hídrico.

<b>Corredor de Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero y Cerros Orientales</b>	
<b>Principales resultados</b>	<p>-Impulsar el crecimiento regional, la equidad entre regiones, disminuir los índices de pobreza</p> <p>-Aunar esfuerzos financieros, técnicos y de gestión para el logro de los objetivos propuestos en los planes de desarrollo respectivos y conjugan una estrategia interinstitucional que permitiera en una primera fase la formulación del respectivo programa para su presentación y aprobación al OCAD con lo cual obtener una importante fuente de financiación.</p> <p>-Establecimos una Instancia de gestión y una instancia técnica (denominadas "mesa de gestión y mesa técnica respectivamente) conformadas por funcionarios de diferentes entidades Para el caso de Bogotá se estableció la participación de la EAAB en cabeza de la Gerencia Corporativa Ambiental, la Secretaría Distrital de Planeación en Cabeza de la Dirección de Integración Regional, Nacional e Internacional - DIRNI, la Secretaría Distrital de Ambiente; para el caso de Cundinamarca se delegó la representación en cabeza de la Secretaría de Región Capital e Integración Regional con el acompañamiento de la Secretaría Departamental de Planeación</p> <p>-Se vincularon las autoridades ambientales con injerencia en la zona: Parques Nacionales, Corpoguvio, Car, Corporinoquia, Cormacarena y posteriormente representantes de cada uno de los entes territoriales presentes en el área del proyecto</p>
<b>Retos 2013</b>	<p>-Consolidar el modelo de administración e implementación del proyecto</p> <p>-Ejecutar los recursos que se incorporen a la EAAB para el 2013</p>

Tabla 43

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



**POBLACION BENEFICIADA  
8.5 MILLONES  
BOGOTANOS Y HABITANTES  
DE LOS MUNICIPIOS ALEDAÑOS**



**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

Adquirir conocimiento y experiencia en la implementación de tecnologías que contribuye en la transformación de los sistemas productivos convencionales hacia sistemas sostenibles de conservación – producción.

<b>Proyecto Plan de Manejo Ambiental para la Operación del Sistema Chingaza</b>	
Principales resultados	Elaboración del Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA) No 10 con los respectivos soportes, en el cual se reportó a la Autoridad Nacional de Licencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el avance y cumplimiento de los cerca de 100 proyectos del PMA
Retos 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Avanzar en la ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los componentes de mejoramiento ambiental de la producción agropecuaria y gestión socioambiental en el área de influencia de dicho sistema</li> <li>-Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo de una investigación dirigida a definir el caudal ecológico del Río Guatiquía del Sistema Chingaza, en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental según lo establecido en la Ficha de Monitoreo y Seguimiento PMS-17 Seguimiento a los regímenes de caudales con fines de confirmación y/o modificación de los caudales ecológicos Fase I.</li> <li>-Avanzar en la implementación de los proyectos de gestión social y ambiental planteados en el PMA, con el objetivo de cumplir con lo establecido</li> </ul>

Tabla 44

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

Aporte agropecuario en el área rural de la localidad de USME, (Reserva hidrológica SDS 2005).

**POBLACION BENEFICIADA  
9000 HABITANTES**

<b>Proyecto Fondo del Agua – Proyecto de Restauración Ecológica</b>	
Principales resultados	Aula Ambiental consolidada, con la construcción del puente y el material vegetal nativo sembrado
	Señalización temática del aula implementada
	Propuesta de intervención en restauración para la cuenca del río Chisacá
Retos 2013	Implementar la propuesta formulada
	Consolidar un modelo de operación de la iniciativa de agua somos

Tabla 45

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental





**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

- o Apoyó conjunto para el fortalecimiento de la gestión social y ambiental entre actores estratégicos en el territorio de Chingaza.

<b>Convenio de Cooperación entre la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia y la EAAB</b>	
<b>Principales resultados</b>	Durante el año 2012, se realizaron diferentes reuniones y comités técnicos de convenio, en los cuales se panificaron acciones conjuntas para fortalecer la gestión ambiental del PNN y Sistema Chingaza y consolidar procesos sociales en la zona de influencia. De forma conjunta con el PNN Chingaza se realizaron los talleres de educación ambiental a los actores que hacen presencia al interior de Chingaza y se tomaron decisiones para la adquisición de áreas estratégicas asociadas a las cuencas abastecedoras.
<b>Retos 2013</b>	Fortalecer los procesos que se desarrollan en el marco del convenio celebrado entre la EAAB y Parques Nacionales

Tabla 46

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

- o Recuperación integral de quebradas de la ciudad.

**57 KILOMETROS RECUPERADOS**

<b>Proyecto Recuperación ecológica quebradas en Bogotá</b>	
<b>Principales resultados</b>	Se generó una mesa de trabajo al interior de la EAAB, conformada por profesionales de diferentes áreas de la Empresa (Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa Ambiental y Gerencia del Sistema Maestro), con el fin de realizar las actividades que permitirán la recuperación ecológica y participativa de algunas quebradas de la ciudad.
<b>Retos 2013</b>	Definir necesidades de acción para las quebradas que se intervendrán y desarrollar diseños para su recuperación integral.

Tabla 47

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

- o Se definirán soluciones de intervención en quebradas.

<b>Proyecto Protocolo de intervención en quebradas</b>	
<b>Principales resultados</b>	Se generó una mesa de trabajo al interior de la EAAB, conformada por profesionales de diferentes áreas de la Empresa (Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Corporativa Ambiental y Gerencia del Sistema Maestro), con el fin de definir el protocolo de intervención en quebradas.
<b>Retos 2013</b>	Generar el documento "Protocolo de recuperación ecológica y participativa de quebradas en Bogotá"

Tabla 48

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

Mitigación de la vulnerabilidad de la población aledaña a árboles en riesgo de caída.

Proyecto Manejo silvicultural corredores ecológicos de ronda	
Principales resultados	Poda de 788 árboles y Tala de 930 árboles
Retos 2013	Continuar atendiendo los conceptos técnicos de tala y poda ordenados por la Secretaría Distrital de Ambiente y los eventos (SIRE) de talas por emergencia manifiesta en corredores ecológicos de ronda

Tabla 49

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

10.000 PERSONAS BENEFICIADAS APROXIMADAMENTE

Rehabilitación zona de manejo y preservación ambiental	
Proyecto: Quebrada La Olla.	
Descripción:	El proyecto comprende lograr la recuperación ambiental de la Quebrada la Olla, permitiendo su aprovechamiento como zona de recreación pasiva. Al mismo tiempo se busca la apropiación de estas zonas por parte de las comunidades.

Tabla 50

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

**BENEFICIOS DEL PROYECTO**

Con la demarcación del límite externo de los corredores ecológicos de ronda la población y las entidades distritales pueden verificar en terreno actividades no permitidas dentro de estos espacios.

Proyecto Amojonamiento de corredores ecológicos de ronda		
Principales resultados	Se instalaron 1079 mojones en los puntos que definen el límite externo de los corredores ecológicos de ronda de los siguientes cuerpos de agua:	
	Cuerpo de agua	Localidad
	Quebrada Aguas Calientes	Usaquén
	Quebrada Curí	Usme
	Quebrada La Salitrosa	Suba
	Quebrada Las Lajas	Santa Fe
	Quebrada Limas	Santa Fe
	Quebrada Moracé	Chapinero
	Quebrada Raque	Usme
	Quebrada San Juan	Usaquén
	Quebrada Yerbabuena	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón Agua Caliente	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón Candelaria	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón El Cortijo	Ciudad Bolívar
	Quebrada Zanjón El Rincón	Ciudad Bolívar
	Río Tunjuelo	Usme

Tabla 51

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



## Gestión de Humedales

### BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad aledaña.
- o Espacios naturales adecuados para la recreación pasiva y educación ambiental.
- o Disminución de problemas de salud pública.
- o Disminución del riesgo de inundaciones en barrios aledaños.

Administración y manejo integral participativo de los humedales distritales	
Principales resultados	-Se avanzó en la conservación, manejo y permanente mantenimiento de los humedales, y de la infraestructura física construida o instalada en él mismo.
	-Se fortaleció la vigilancia y seguridad al interior de los humedales
	-Se consolidaron los humedales como espacios de participación, de educación ambiental y de recreación pasiva
	-Se avanzó en el seguimiento y monitoreo de parámetros técnicos relacionados con los diferentes componentes de los humedales
Retos 2013	Continuar la ejecución de los convenios iniciados a finales de diciembre de 2012, realizando las actividades definidas por línea de acción, de acuerdo a lo mencionado anteriormente

Tabla 52

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

### BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Se obtienen los insumos base para la ejecución de las obras en el humedal de Córdoba de:
  - Recuperación
  - Rehabilitación
  - Adecuado uso público

Recuperación, rehabilitación ecológica y adecuado uso público de la ZMPA en los humedales distritales	
Principales resultados	Diseños detallados para la recuperación, rehabilitación y adecuado uso público del Humedal de Córdoba Se elabora el manual de señalización para los humedales del Distrito Capital
Retos 2013	-Ejecutar la primera fase de las obras para la recuperación integral, rehabilitación ecológica y adecuado uso público de la zona de ronda y la zona de manejo y preservación ambiental del Humedal de Córdoba -Realizar, ajustar y/o actualizar los diseños detallados, para la reconfiguración, rehabilitación ecológica, recuperación integral y adecuado uso público de la zona de ronda y la zona de manejo y preservación ambiental de los humedales Tibanica, Capellania y El Burro

Tabla 53

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

### BENEFICIOS DEL PROYECTO

- o Protección, conservación y preservación para los humedales del Distrito, para evitar deterioro en la fauna y flora de dichos ecosistemas

Proyecto Mecanismos para la protección humedales – Cerramientos	
Principales resultados	-Cerramiento malla Estabonada con zapatas independientes y vigas de amarre en Humedales: Humedal Juan Amarillo 702 metros; Humedal Córdoba 320 metros; Humedal Jaboque 650 metros Humedal El burro 125 metros -Interventoría de las obras de construcción de cerramiento permanente en los humedales Córdoba, Juan Amarillo, Jaboque y el burro de la ciudad de Bogotá DC
Retos 2013	Cerramiento para los humedales Conejera y Juan Amarillo aproximadamente 2 kilómetros

Tabla 54

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Avanzamos en la recuperación ecológica y participativa de (11) once humedales urbanos y su integración como parte del sistema de manejo de aguas pluviales.

Con la ejecución proyectos hemos logrado mitigar impactos ambientales negativos tales como el deterioro de la calidad de agua, la disminución de la capacidad de embalsamiento de agua, la pérdida del hábitat propio de los ecosistemas, la compactación y erosión de los suelos, la fragmentación y pérdida de conectividad ecológica e hídrica y mejorar la actitud ciudadana hacia estos ecosistemas.



## Gestión de Emisiones Atmosféricas

Proyecto	Programa de Gestión de Emisiones Atmosféricas
Principales resultados	<p>El inventario de GEI se ejecutó durante el 2012. Entre las actividades contratadas se encuentra:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Capacitar al personal de la EAAB - ESP en la elaboración del inventario de GEI;</li> <li>2) Diseñar y desarrollar el inventario de GEI;</li> <li>3) Documentar los componentes del inventario de GEI;</li> <li>4) Elaborar los procedimientos para la gestión de calidad del inventario de GEI;</li> <li>5) Elaborar el informe sobre GEI del año base;</li> <li>6) Acompañar el proceso de verificación del informe de GEI.</li> </ol> <p>Durante el 2012 se adelantó la elaboración del Documento de Diseño del Proyecto (DDP) de las PCHs de Suba y Usaquén y el proceso de validación ICONTEC como entidad operacional contratada a finales de 2011. Se obtuvo el informe de hallazgos de ICONTEC y los mismos se atendieron entre junio y diciembre de 2012. En diciembre de ese año también se obtuvo la Carta de Aprobación Nacional del proyecto en mención. Se espera obtener el informe de validación para solicitud de registro en febrero de 2013. Se estima que el proyecto empiece a operar en el segundo trimestre de 2013 y que reduzca la emisión de 15.346 Ton/CO<sub>2</sub>e año a la atmósfera.</p> <p>En mayo de 2012 se adelantó la auditoria de verificación del proyecto MDL PCH Santa Ana para el 6 año de operación el proyecto, contratada con ICONTEC a finales de 2011. Se obtuvo informe de verificación y certificación positivo en noviembre de 2012 e ICONTEC solicitó emisión de 15.604 CERs ante UNFCCC. Se espera respuesta de esta solicitud en enero de 2013.</p>
Beneficios	Implementación de estrategia frente al cambio climático contribuyendo a la reducción de emisiones de GEI.
Retos 2013	Elaborar el inventario de GEI del año 2012 con todos los requisitos de la ISO 14064-1 e implementación del plan de acción para la reducción o compensación de las emisiones de GEI de la organización.

Tabla 55

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental





## MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO ASERTIVO CON TODOS LOS ACTORES

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		8	

**4.331**  
**NOTICIAS POSITIVAS**  
**EN MEDIOS DE**  
**COMUNICACION**

DURANTE EL 2012, SE REALIZÓ EL ESTUDIO DE PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS, EN EL CUAL SE IDENTIFICARON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SE ANALIZARON LAS VARIABLES DE INFLUENCIA, POSICIÓN E IMPACTO

### CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

Campaña Mínimo Vital y Uso Racional del Agua:

Campaña de divulgación a la ciudad sobre los alcances de la implementación del Mínimo Vital de 6 metros cúbicos de agua potable mensual y gratuita para los estratos 1 y 2 de la ciudad, dando cumplimiento al ejercicio del Derecho Humano al Agua Potable proclamado por Naciones Unidas.

Con la implementación del mínimo vital de agua dimos un paso importante en materia de justicia social y respeto de los derechos humanos.

**¡ESTO ES BOGOTÁ HUMANA!**

Además de las actividades de free press y apoyo de acompañamiento a medios y coordinación de ruedas de prensa, esta campaña hizo presencia institucional en eventos como el Festival de Verano, el Festival Iberoamericano de Teatro, así como en la pata de la factura y en la transmisión de los conciertos de Paul McCartney y Manu Chau a través del Canal Capital, entre otros.

### GESTIÓN FREE-PRESS SOBRE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES

- o Sostenibilidad Ambiental.
- o Celebración Día de los Humedales.
- o Adhesión de Bogotá del Pacto de Estambul.
- o Especial con El Tiempo y City TV con el tema "Cuatro años para Salvar el Agua de Bogotá"

### Grandes Temas

- o Apoya a las labores del cambio de modelo de la prestación del servicio público de Aseo, a través del programa Basura Cero. Grandes Obras.



- o Refuerzo contra terremoto a la línea matriz Wiesner – Suba, que abastece con agua al 40 % de la ciudad y que quedará blindada ante un posible evento sísmico.

TELEVISIÓN

A través de dos convenios interadministrativos con Canal Capital, hicimos la investigación, definición de contenidos y coordinación de preproducción, producción y postproducción de:

- o Cuarenta notas emitidas en el Noticiero del Canal Capital de las 8:00 pm Con el slogan 'El Agua es un Derecho, Ahorrarla es un Deber'.
- o Once (11) capítulos especiales 'Acueducto de Bogotá - Somos Más que Agua': Temas abordados: Abastecimiento y Potabilización del Agua, Distribución del Agua, Uso Eficiente del Agua, Alcantarillado Sanitario, Alcantarillado Pluvial, Humedales Parte I, Humedales Parte II, Cerros Orientales, Páramos de Chingaza, Páramo de Sumapaz y A Salvar el Agua.

DURANTE EL 2012 PARTICIPAMOS EN LOS SIGUIENTES EVENTOS MASIVOS DISTRITALES

Eventos masivos distritales
Media maratón de Bogotá
Ferias de servicios públicos
Rendición de cuentas
Festival de verano
Festivales rock, hip hop, jazz y salsa al parque.
Solidaridad por Colombia
Festival de teatro
Conciertos 'Manu Chau,' 'Paul Mcarteney', día de la mujer.
Carrera UNICEF
Festival internacional basura cero
Ciclorrutas
Hexagonal del Olaya
Pista de hielo
Ruta de la navidad
Fiesta de fin de año – Torre Colpatría

Tabla 56

Fuente: Secretaría General

WEB E INTRANET

Intranet

- o Actualizaciones de temas como Escuela Virtual del Agua, Desarrollo Organizacional.
- o Publicación de noticias, actividades internas, campañas e información de interes para el público interno.

Portal WEB

- o Actualizaciones en temas como información Estados Financieros, Mantenimiento de Redes, Proceso de Urbanizadores y Constructores, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), Línea gratuita 116 y actualización Gestión Empresarial, entre otros.



- o Publicación de noticias e informes especiales sobre obras, actividades y gestión de la Empresa.

Nuestro portal registro  
10.534.702 visitas

## Modelo de Gestión Social

### 1. PLANEAMIENTO Y SEGUIMIENTO ESTRATEGICO SOCIAL

Teniendo como referente “El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 Bogotá Humana”, se realizó el Direccionamiento Estratégico de la Gestión Social Empresarial, elaborado y socializado con las dependencias de la Empresa, acatando las directrices del enfoque Social de dicho Plan de Desarrollo:

- o Direccionamiento Estratégico de la Gestión Social Empresarial construido en conjunto con todos los actores sociales de la empresa la estrategia consideró la Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Acciones estratégicas y el Mapa de Procesos.
- o Modelo de Gestión Social Empresarial Investigación y diseño del Modelo de Gestión Social Empresarial; modelo transversal, unificado y posicionado.
- o Comunicaciones Diseño y posicionamiento de una estrategia que impacte sobre nuestros usuarios modificando conductas socio-ambientales.
- o Sistema de Información de Gestión Social Empresarial Elaboración del requerimiento funcional y levantamiento del prototipo del primer módulo del Sistema de Información de Gestión Social Empresarial (SIGSE) de Participación y Control Social.

### 2. APROPIACION SOCIAL DEL SISTEMA HIDRICO

Programa Acueductos Veredales Se trabajó en torno a tres estrategias durante el año 2012:

- o Estrategia de Coordinación Interinstitucional En el marco del desarrollo del Convenio Interadministrativo No 9-07-30200-0826-2009, a través del comité técnico en el que participan la Secretaría de Salud, las Alcaldías Locales de Ciudad Bolívar, Usme y Sumapaz, la Corporación Ambiental Regional – CAR, la Secretaría Distrital de Ambiente y la EAAB-ESP, cada entidad realizó las actividades correspondientes para cumplir con el objeto de “Aunar esfuerzos que contribuyan a la organización de las asociaciones administradoras de acueductos veredales para su adecuado manejo, funcionamiento y operación, la gestión ambiental y el saneamiento básico en los sectores rurales de las localidades involucradas con el fin de garantizar el acceso al agua para consumo humano” Así mismo se trabajó con la Secretaría de Hábitat en cumplimiento con el Decreto 552 de 2011.
- o Estrategia de Coordinación Interna EAAB - ESP: En este espacio se trabaja en coordinación con la Dirección de Ingeniería Especializada, con el Equipo de Apoyo Técnico designado por la Dirección de Apoyo Técnico de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, con la Gerencia de Gestión Humana y Administrativa y la Dirección Gestión Comunitaria Este grupo está encargado de asesorar el componente técnico y social a los Acueductos Veredales Para ello se realizan recorridos con la comunidad y se hacen las respectivas recomendaciones Actualmente se cuenta con los diagnósticos de (10) diez acueductos entre los cuales podemos mencionar: (1) uno en Ciudad Bolívar, (3) tres en Usme y (2) dos



en Sumapaz Así mismo se implementó un espacio de trabajo con la Red constituida por la Universidad Externado, Universidad Javeriana, Comunidades organizadas (Agropolis, RETACO) y la EAAB-ESP; con quienes se participó en el proyecto de investigación "Gestión Colaborativa con los Acueductos Rurales de Bogotá" avalado por Colciencias De otra parte junto con la Universidad Javeriana se trabaja en la historia de la recuperación de los Acueductos Veredales.

- o Estrategia de Coordinación con Acueductos Veredales Mensualmente se implementan talleres en el componente técnico y social con representantes de Acueductos Veredales atendiendo los requerimientos de la comunidad.

Herramientas Pedagógicas Actualización de la base de datos de herramientas pedagógicas existentes en la Empresa, en beneficio de la estandarización de dichas herramientas.

Capacitación en pedagogía del agua Se atendieron los requerimientos emanados por parte de entidades públicas y privadas, instituciones educativas públicas y privadas y comunidad en general.

Mínimo Vital Participación en el diseño del Programa Empresarial de Pedagogía Socio Ambiental sobre el uso racional del agua, dirigido a los estratos 1 y 2 que se beneficiaron con la medida del mínimo vital; programa bandera de la Alcaldía Mayor Campaña ejecutada en las cinco zonas de la Empresa.

- o Escuela Virtual Gobernanza del Agua Inicio del Proyecto: "Escuela Virtual Gobernanza del Agua", se realizaron las siguientes acciones.
- o Levantamiento de la información del material y recurso pedagógico que se encuentra en la Empresa.
- o Elaboración de base de datos con la información acopiada sobre el material y recurso pedagógico, para la construcción de módulos, contenidos y el fondo documental de la biblioteca digital.
- o Se conformó un Comité Técnico a nivel Interno de la Empresa.
- o Se han realizado alianzas a nivel interinstitucional con socios estratégicos para la cooperación y apoyo del proyecto.

Participación mesas intersectorial e interinstitucional

- Mesa de Cultura Democrática (SDCRD)
- Planes Institucionales de Respuesta a Emergencias (PIRE)

Gestión social en el Parque Ecológico Cantarrana Se suscribió contrato con la empresa de Estudios y proyectos Ambientales y Mecánicos "EPAM SA ESP", quien ha diseñado diferentes estrategias pedagógicas y de educación ambiental tales como: talleres, charlas, cine foros, recorridos guiados e interpretativos, aprendizaje significativo, pedagogía constructivista, ciencia recreativa y visión de lo público Además a través de la coordinación interinstitucional se realizan alianzas estratégicas con entidades orientadas al desarrollo de actividades de participación comunitaria, investigación, entre otras como: el Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD, Jardín Botánico, Fundación Universitaria Monserrate, Misión Bogotá, Hospital de Usme, ETB, entre otras.

### 3. PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL

- o Las obras ejecutadas se caracterizan por el acompañamiento al componente social, mediante los planes de gestión social; en el cual se desarrollan (4) cuatro estrategias: Participación, Organización, Comunicación y Pedagogía Cabe





mencionar dos obras gestoras para el desarrollo de la ciudad: “Construcción de las Obras de canalización del río Fucha, interceptor del Fucha, pondaje y obras anexas” y “Diseño, Construcción y puesta en operación de un túnel, bajo la modalidad llave en mano, para el sistema de alcantarillado troncal Tunjuelo – Canoas – Río Bogotá” Cabe resaltar que durante el 2012 las actividades se centraron en el acompañamiento a 11 proyectos.

- o Cabildos Gobernanza del Agua ha venido apoyando a través del Comité Intersectorial el proceso de Cabildos Gobernanza del Agua realizados en las (20) veinte localidades de la ciudad, como tarea para consolidar los objetivos del “Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 Bogotá Humana” Este proceso se desarrolló a través de cuatro fases: 1 Aprestamiento 2 Sensibilización y activación ciudadana 3 Cabildos encuentros para el acuerdo 4 Ejecución y seguimiento de las propuestas priorizadas.
- o Vocales de control Fortalecimiento y capacitación semanal a los vocales de control mediante la estrategia de participación desarrollada por la Empresa.
- o Programa Mujeres, Agua y Vida Se estructuró el Programa Mujer Agua y Vida, generando las herramientas Pedagógicas y Metodológicas necesarias a partir del análisis estadístico y patrones de comportamiento que fortalezcan la participación de la mujer en la administración del recurso hídrico con criterios de eficiencia y justicia social Para lograrlo, el programa provee una guía teórica y conceptual sobre los temas mujer, género y agua, seguida de una guía de herramientas metodológicas que apuntan a involucrar los temas mujer y género en los proyectos y programas de la EAAB-ESP.
- o Gestión Social en Predios mediante reuniones y talleres de sensibilización a la comunidad ubicada en las zonas de influencia de los predios pertenecientes a la Empresa, con el fin de informar el buen uso de estos.
- o Programa Obras con Participación Comunitaria en el marco de este programa en el 2012 se dio cumplimiento al “Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 Bogotá Humana”, encaminado a la recuperación de 57 km de quebradas Para ello se participa en el espacio de coordinación interna, donde se revisa el protocolo de quebradas existentes haciendo aportes desde la parte social con la experiencia adquirida que se tiene del manejo y ejecución de obras de limpieza y mantenimiento de quebradas y canales en la ciudad De esta forma se atienden los requerimientos de la comunidad de la localidad de Ciudad Bolívar para la recuperación de aproximadamente (20) veinte quebradas De igual manera en el tema de participación comunitaria se ejecutó convenio tripartito entre el Jardín Botánico, El Tiempo, y la EAAB – ESP cuyo objeto es cooperación interinstitucional en la conservación de ecosistemas y manejo integral de la cobertura vegetal en las zonas de manejo y preservación ambiental de las zonas de ronda y rondas de sistema hídrico.
- o EMERGENCIAS Se realizó el respectivo seguimiento al borrador del convenio elaborado por la Defensa Civil Colombiana (DCC) –EAAB-ESP, como resultado se evidenció la no realización del mismo Sin embargo se trabajará mancomunadamente entre las dos entidades en beneficio de la comunidad.

#### 4. GESTIÓN SOCIAL COMERCIAL Y OPERATIVA

- o Retoma: Participación en la preparación para la retoma del Gestor a partir de la definición del proceso, procedimientos e instructivos. además se identificaron los requerimientos de personal y recursos físicos.



## FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X			

### Canales de Atención

La Empresa desarrolla la atención de sus usuarios a través de recursos humanos de muy buenas calidades y capacidades, procesos y procedimientos apropiados y tecnología de vanguardia, este último punto es de alta importancia por contar con un sistema de información empresarial denominado SAP(Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos), el cual tiene integrados módulos y abarca la mayoría de los aspectos de la administración empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, un portal de internet [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) y algunas herramientas tercerizadas que permiten la adecuada prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a nuestros usuarios.

- o Servicio en puntos de atención propios: La EAAB-ESP cuenta con puntos de atención presencial a través de los cuales viene construyendo una imagen propia que la identifique en el ámbito urbano, se dispone de cinco (5) sedes propias situadas por zonas en la ciudad y por lo menos treinta y ocho (38) funcionarios asignados a las sedes, para atender a sus usuarios, equipadas con herramientas tecnológicas para atender de manera eficiente los requerimientos de los usuarios.

Sede	Dirección	Horario de atención
Zona 1	Av. Suba No118 - 53	<b>Lunes a Viernes:</b> 07:00 a.m. – 05:00 p.m. <b>Sábados:</b> 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 2	Carrera 7 No 33 - 53	
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 -1066	

Tabla 57

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Servicio en CADE y SuperCADE: Los CADE y SuperCADE son puntos de atención dispuestos y administrados por la Alcaldía Mayor, en los cuales se presta atención con al menos con treinta (30) funcionarios de la EAAB-ESP en los siguientes temas:
  - Peticiones, Quejas y Reclamos: Solicitudes sobre temas comerciales.
  - Duplicado factura.
  - Pago de factura: En las entidades bancarias dispuestas para el recaudo.



CADE	Dirección
Candelaria	CL 59 Sur # 38 – 05
Chico	CL 90 # 15 – 60
Fontibón	DG 16 # 104 – 51
Kennedy	KR 78K # 36 – 65 Sur
La Gaitana	TV 126 # 133 – 32
La Victoria	DG 38 Sur # 1 – 71 Este
Muzu	KR 49 # 43 – 50 Sur
Plaza de las Américas	KR 71D # 6 – 94 Sur. / C. C. Plaza de las Américas. LC 1132/1134
Santa Helenita	KR 84 Bis # 71B – 53
Santa Lucía	AV. Caracas # 42 – 00 Sur
Servita	CL 165 # 7 – 52
Tunal	CL 47B Sur # 24B – 33 C. C. Tunal
Usaquén	AK 7 # 117 – 54 PS 2
Yomasa	CL 78 Sur # 1 – 67 Este
SUPERCADE	Dirección
20 de Julio	KR 5A # 30D – 20 Sur
Américas	AK 86 # 43-55 Sur
Bosa	AC 57R Sur # 72 D – 12
CAD	KR 30 24 – 90 PS 1
Suba	CL 146A # 105 – 95
Calle 13	CL 13 # 37 – 35

Tabla 58

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Canal Call Center: Es el canal de atención conocido como ACUALINEA (Línea 116 y 018000116007) dedicado a la atención de las peticiones, requerimientos y reclamos de los usuarios vinculados y/o futuros a través de un sistema audio respuesta y de asesores de servicio con disponibilidad las 24 horas del día, 7 días a la semana los 365 días del año.
- o Sistema IVR (Respuesta Interactiva de Voz): En lo corrido del año 2012 la Empresa atendió por este sistema un total de 3.786.143 navegaciones de los usuarios, de los cuales 848.610 solicitaron transferencia a un asesor de servicio operativo y/o comercial.

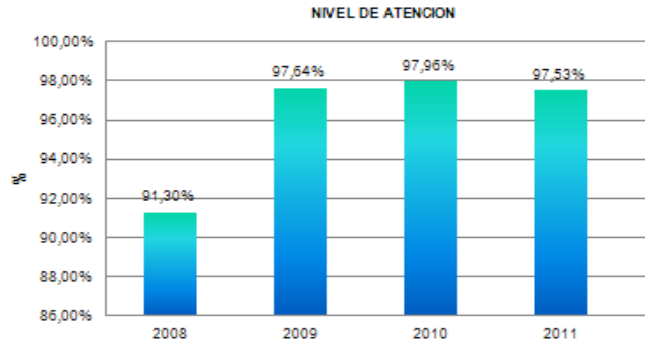


Gráfica 7

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



- o Nivel de Atención: Llamadas que se responden, es decir, del 100% de las llamadas entrantes, la Empresa atendió el 9781% en el año 2012 mejorando frente al año 2011 en este indicador.



Gráfica 8

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

- o Canal Escrito Es el canal de atención en el cual la Empresa facilita a través del uso de adecuadas herramientas de registro la radicación de flujo no comercial y comercial como peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de forma escrita para responder al usuario en debida forma En este canal adicionalmente, se registran todas las entradas del sistema SDQS (Sistema distrital de quejas y soluciones) y se emiten las salidas que se registran por el canal virtual de internet.

**NUESTRO CANAL ESCRITO REGISTRO POR SDQS 1.081 ENTRADAS.**

- o Canal Virtual: Utilizando las tecnologías de la información, la Empresa pone a disposición del público en general su portal web [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) como herramienta de interacción para los usuarios en los siguientes temas:
  - Información: Temas de cortes programados, información básica de la factura, periodos de facturación, tarifas vigentes, etc
  - Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes: Solicitudes sobre temas comerciales asociados a la facturación
  - Duplicado de factura: Cuando el usuario pierde la factura o cuando no le ha llegado a su domicilio
  - Guía de trámites: Espacio en el cual se pueden consultas los servicios que presta la Empresa y los requerimientos necesarios para atender las solicitudes

REGISTRO APLICACIONES MÁS VISITADAS PORTAL	VISITAS	
	2011	2012
Copia de la Factura (portal)	295.553	138.318
Licitaciones	111.009	77.248
Niveles rio Bogotá	70.458	40206
PQR's	50.044	40022
Copia Factura (Cade Virtual)	12.998	46.152
Registro Usuarios	10	182.896
<b>Total</b>	<b>540.072</b>	<b>524.842</b>

Tabla 59

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



- o Defensoría al Usuario: La Defensoría del Ciudadano tiene como misión ser una oficina con carácter neutral e independiente, con criterios objetivos y conocimiento amplio y suficiente sobre la regulación en la prestación del servicio, protectora de los derechos de los usuarios buscando la satisfacción de los mismos y propiciando la excelencia de los procesos internos, tiene como valores la neutralidad, el respeto, la transparencia.

Esta oficina permitirá ser garante y vocero legítimo, independiente y justo de los derechos de los Usuarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.

Se puede acudir al Defensor del Ciudadano.

- o Si realizó un reclamo en los canales de atención dispuestos para ello y no quedo conforme con la respuesta.
- o Si transcurrido el plazo legal desde la presentación del reclamo y no se ha emitido la respuesta.
- o Si ya fue atendida su respuesta pero no fue contestada de fondo.

## Retoma Procesos Tercerizados con Gestores

Frente a la operación directa de los procesos operativos y comerciales, la Empresa surtió el proceso de alistamiento en la que ha consolidado todos los aspectos organizacionales, jurídicos, administrativos, tecnológicos y financieros para lograr asumir de manera directa la operación así las cosas, a partir del 1 de enero de 2013 la Empresa inicia la gestión operativa y comercial directamente y en la cual se seguirán haciendo ajustes para mejorar el funcionamiento de los diferentes procesos en donde se definirá el Modelo de Gestión Pública definitivo, este plan tendrá una duración de 1 año, es decir hasta el 31 de diciembre del 2013, el cual inicia durante los primeros seis meses con el proceso de la retoma.

El nuevo modelo de gestión pública, se ha constituido en una decisión político-administrativa, cuyos referentes son los compromisos suscritos en la Convención Colectiva de Trabajo entre la Empresa y el Sindicato de Trabajadores Sintraemdes Subdirección Bogotá y el Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana 2012-2016", tal como se indico anteriormente.

En este contexto la Empresa, formalizó un Convenio con la Universidad Nacional de Colombia, el cual tiene por objeto "Plantear un modelo organizacional público sostenible para la prestación de actividades de gestión comercial y operativa de acueducto con sus actividades complementarias asociadas para la prestación y el suministro del servicio público domiciliario de manera directa por parte del Acueducto de Bogotá en función de la atención a sus usuarios con niveles óptimos de eficiencia, calidad, eficacia, sostenibilidad económica y financiera, formulando la plataforma para el plan de implementación y puesta en marcha del modelo seleccionado" El cual se encuentra en proceso de ejecución por un periodo de seis (6) meses, contados a partir del mes de septiembre de 2012.



Así mismo, la Empresa durante el año 2012, adelantó todas las gestiones organizacionales, jurídicas, administrativas, tecnológicas y financieros para retomar todos los procesos que se tenían tercerizados con los Gestores Comerciales. Entre estas actividades tenemos la documentación de procesos, procedimientos, instructivos y formatos de la Gestión Comercial y Operativa:

- o Se entregó a la consultoría de la Universidad Nacional en medio magnético todos los documentos impactados con los procesos de gestión comercial y operativa a cargo de la EAAB.
- o Se apoyó a los grupos en la identificación las interacciones con los procesos de Operación Comercial, Facturación, Atención al Cliente, Cuentas por Cobrar, Gestión de Pérdidas Comerciales, Gestión Social Zonal, Gestión de la Información Operativa, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo y las diferentes dependencias para garantizar la transversalidad de la gestión.
- o Se analizó la situación actual frente a la pérdida del conocimiento del hacer en cuanto a los puntos críticos del proceso, índices de medición, mecanismos de control.
- o En cuanto al avance en la documentación del proceso operativo se revisaron y actualizaron 14 procedimientos con sus respectivos formatos, se crearon 7 procedimientos con sus formatos asociados y 3 instructivos, los cuales fueron aprobados por los responsables del proceso.

Actualmente, en los procesos diferentes a los procesos operativos, los procedimientos e instructivos se están documentando teniendo en cuenta el modelo de gestión vigente a la fecha (gestor) adecuándolo a las actividades, secuencias, puntos de control, responsables y documentos relacionados del sistema de gestión de la empresa.

#### RETOS PARA EL 2013

- o Revisar los compromisos y responsabilidades de las áreas los cuales deben quedar documentados y aceptados.
- o Reevaluar las metas e indicadores.
- o Documentar los instructivos de operación de los aplicativos complementarios. Que utiliza el gestor en todas sus actividades para validación de la información previo ingreso a SAP.
- o Fortalecer el personal con formación en sistemas de gestión y con dedicación. Exclusiva para la documentación y mantenimiento de los sistemas de gestión.

### Sistema Integrado de Gestión

En el proceso de mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, el Acueducto ha desarrollado las siguientes actividades:

1. Revisar y actualizar el Sistema de Gestión de Calidad para la Gestión pública bajo los requisitos de la Norma NTC-GP1000:2009 e ISO 9001:2008.

El diagnóstico de implementación del SIG concluyó que:

- o Cumplimos con el 31%.
- o Estamos desarrollando el 47%.
- o No cumplimos con el 22% de 324 requisitos de la norma.



La alta Dirección de la Empresa, en Comité de Coordinación de Control Interno del mes de junio de 2012 aprobó la unificación de los seis (6) Sistemas de Gestión de Calidad que actualmente posee la empresa, la ampliación del alcance de la certificación de calidad ISO9001 y NTCGP 1000 a la totalidad de procesos y posponer para el 2014 otras certificaciones.

2. Desarrollar actividades establecidas por la Alcaldía relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (meta 457 del Plan de Desarrollo Bogotá Humana).

El Gerente General, en asocio con el Equipo Directivo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP, en el mes de junio mediante Acta 002 de 2012 ratificaron el compromiso con el diseño, documentación, implementación, mantenimiento, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

Durante el año 2012 con el apoyo de todos los interventores de los procesos auditados logramos mantener la certificación SC 872: planeación, gestión del diseño, cuentas por pagar, interventoría y activación de usuarios para urbanizadores, constructores, proyectos y contratos unificándolo al proceso de contratación y compras.

Se convocó a los demás niveles directivos, así como a todos sus servidores públicos a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Sistema se convierta en un medio efectivo, en aras del cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

En el mes de junio de 2012 el Concejo de Bogotá mediante acuerdo Distrital aprobó el Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", en donde uno de los compromisos de la Empresa corresponde a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Dicha implementación inició con una línea base del 22% y un avance para el 2012 del 5%, relacionado con la elaboración del diagnóstico según la metodología establecida por la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

## Gestión Integral de Riesgo

Los Riesgos se tipificaron en 9 categorías (Riesgo Estratégico, Financiero y/o Económico, Operativo, tecnología, Cumplimiento-Legal, de Imagen, Económicos, laboral y de Corrupción), dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011.

Durante el 2012

1. Actualizamos la metodología de administración del riesgo.
2. Entrenamos y asesoramos en la metodología a todos los procesos.
3. Consolidamos el mapa de riesgos por procesos y el plan de manejo de riesgos en el aplicativo electrónico.

La valoración de los riesgos según el impacto y probabilidad de ocurrencia, permite ubicar los riesgos en 4 zonas, aceptable, moderado, importante e inaceptable. La siguiente gráfica permite visualizar la clasificación de los riesgos.

La zona inaceptable contiene a nivel estratégico, los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, y conforman el mapa de riesgos institucional que deberán ser objeto de tratamiento mediante políticas de respuesta por parte de la alta dirección.





## Modelo Estándar de Control Interno

Con el fin de garantizar la sostenibilidad del MECI y alinearse a la NTD 001:2011, diseñamos el plan de optimización que contiene las estrategias que contribuyen a la maduración del modelo.

Avance real MECI  
91,9%

El 6 de Junio de 2006 se adopta el MECI en la Empresa, a través de la Resolución 0390 y a partir de este momento se da inició a la implementación del modelo, finalizando satisfactoriamente en el mes de diciembre de 2008 y dando cumplimiento al comunicado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, donde se especifican los productos mínimos requeridos.

A través de un plan de acción unificado, se desarrollaron las actividades requeridas para la implementación del MECI de forma articulada con el Sistema de Gestión de la Calidad y en el mes de diciembre de 2008 se culminó su ejecución, dando cumplimiento a los productos mínimos requeridos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y a la primera fase de implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta la importancia de divulgar y socializar los productos que hacen parte del MECI, la Empresa cuenta con un aplicativo en el archivo electrónico de la plataforma Lotus, a través del cual se pueden consultar de forma dinámica los componentes del modelo. De igual forma se divulgan los avances, a través de Intranet, página Web, campañas de comunicación interna, carteleras y fuentes de información.

## Subsistema de Responsabilidad Social

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, trabaja para introducir estrategias de Responsabilidad Social en su sistema de Gestión implementando el Subsistema de Responsabilidad Social SRS según la NTD-SIG 001:2011 (Decreto 625/2011) con el objetivo de desarrollar una visión compartida de todos sus actores hacia el Sistema Integrado de Gestión Distrital y canalizar de esta manera sus esfuerzos hacia la contribución del desarrollo sostenible. Así mismo ha adoptado indicadores para el seguimiento de sus resultados y medir el efecto de sus acciones en el entorno es por eso que en cada una de sus acciones se compromete a buscar un equilibrio entre lo Social, lo Económico y lo Ambiental.

### NUESTROS AVANCES EN EL 2012

- o Revisión de la gestión de la empresa en cada una de las áreas que comprende una conducta socialmente responsable, verificación del estado de políticas y estrategias de RSE de la empresa e identificación del grado de avance y madurez de las acciones existentes en la empresa, y las brechas en la implementación, es decir, acciones susceptibles a mejora.
- o Formulación de el Plan de Acción RSE basado en la alineación de el Plan General Estratégico, los referentes internacionales y las brechas encontradas en el diagnóstico RSE.
- o Identificación y priorización de los actores, sus necesidades, expectativas frente a la RSE de la empresa y las prácticas buenas prácticas de RSE.





**NUESTRO RETO EN EL 2013**

Posicionar la responsabilidad social empresarial como herramienta para direccionar el sistema de gestión, como parte integral de la estrategia de negocios y el compromiso del plan de desarrollo "bogotá humana" consecuentemente con la planificación y cuantificación de la gestión para el logro de los objetivos estratégicos y como herramienta para mejorar la competitividad y sustentabilidad de la Empresa.

**MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA**

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
		X	7	7,8,9

**Sistema de Gestión Ambiental**

Proyecto	Implementación SGA
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se trabajó la matriz de aspectos e impactos ambientales, la matriz de requisitos legales y otros requisitos, los objetivos, metas y programas, así como algunos procedimientos relacionados. Se documentó el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) 2011 - 2012, dando cumplimiento a los lineamientos de la Resolución 6416 de 2011 de la Secretaría Distrital de Ambiente.</li> <li>Se asignó recursos financieros y humanos para la implementación de acciones definidas en el marco de los programas de gestión ambiental. Se avanzó en la documentación del SGA, la formación y toma de conciencia, la comunicación y la implementación de controles operacionales.</li> <li>Se realizó a través del diligenciamiento de los formatos de reporte del PIGA que se elaboran trimestralmente para envío a la SDA, en cumplimiento de la Resolución 6416 de 2011. Como reporte adicional de inversiones y metas en gestión ambiental se elaboró el informe semestral de seguimiento del PACA, en cumplimiento del Decreto Distrital 456 2008.</li> <li>Se realizó una auditoría interna de diagnóstico del SGA en las sedes Planta Wiesner, Planta Dorado y Estación Santa Ana. Adicionalmente se realizó una auditoría complementaria en las sedes: Bodega La Diana, Central de Operaciones (talleres equipo automotriz. centro de acopio de residuos), Estación San Vicente y Predio Gibraltar. Se obtuvieron los informes de hallazgos y recomendaciones para levantar las respectivas acciones de mejora.</li> </ol>
Beneficios	La implementación del SGA permite conocer, evaluar y mejorar el desempeño ambiental de la entidad.
Retos 2013	Desarrollo del plan de acción para garantizar la implementación completa de los requisitos de la norma ISO 14001:2004, bajo un alcance definido, para así dar cumplimiento a los Decreto Distritales 651 y 652 de 2011 sobre la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG).

Tabla 60

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



## Manejo de Recursos

Año	Promedio de consumo agua (m3) por trabajador directo	Año	Promedio de consumo energía (KWh) por trabajador directo
2010	20	2010	678
2011	14	2011	618
2012	16	2012	691

Tabla 61

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Proyecto	Programa de Uso Eficiente del Agua
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición de consumo: Durante el 2012 se registraron de manera bimensual en el formato dinámico ocasionado por 36 cuentas contrato de la Empresa (24 sedes ubicadas en el Bogotá D.C.).</li> <li>2. Implementación de tecnologías de bajo consumo: A través del área de Planta Física se implementaron 53 equipos ahorradores (ABC 's) en las sedes: Planta Wiesner, Planta El Dorado y Estación Santa Ana.</li> <li>3. Estructuración del Programa de Uso Eficiente del Agua (Ley 373 de 1997).</li> </ol>
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Monitoreo y análisis de la tendencia en el consumo de agua de las diferentes sedes de la Empresa.</li> <li><input type="checkbox"/> Implementación de acciones de mantenimiento en las instalaciones sanitarias, de sensibilización sobre uso eficiente, de uso eficiente del recurso (instalación de ABC 's), etc.</li> </ul>
Retos 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ampliar la cobertura del programa para incorporar otras sedes de la EAAB - ESP como casas de guardabosques y campamentos del Sistema Chingaza.</li> </ul>

Tabla 62

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Proyecto	Programa de Uso Eficiente de la Energía
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de las luminarias y equipos ahorradores proyectados.</li> <li>2. Implementación del módulo de eficiencia energética para el conjunto motor bomba en varios sitios.</li> <li>3. Finalizamos la construcción de las centrales Hidroeléctricas Suba y Usaquén.</li> </ol>
Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reducción de consumos energéticos en iluminación y Reducción en emisiones.</li> <li>2. Con la implementación de las PCHs se puede obtener energía limpia segura y disponible para las necesidades operativas de la EAAB.</li> <li>4. Bonos de Carbono por ser proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).</li> </ol>
Retos 2013	Ampliar la cobertura del programa para incorporar otras sedes de la EAAB - ESP como Tanques de Almacenamiento, Estaciones de Bombeo, Estaciones Controladoras de Presión.

Tabla 63

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Proyecto Programa de Extensión de Buenas Prácticas Ambientales	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 34 actividades de sensibilización programadas (827 individuos).</li> <li>2. Se recolectaron 520 Kg de residuos reciclables superando la meta de 500 Kg. Estos residuos se donaron a la fundación SANAR (329 Kg) y a la cooperativa de recicladores (171 Kg).</li> <li>3. Cambio cultural en el personal especialmente de oficinas y el personal del aseo encargados de la separación secundaria en la fuente de los residuos.</li> <li>4. Minimización de la contaminación de material reciclable por la disposición inadecuada.</li> <li>5. Diferentes solicitudes por parte de otras entidades distritales y educativas para la enseñanza, a sus partes interesadas, de la pedagogía del agua y otros temas relacionados con los sistemas hídricos.</li> </ol>
Beneficios	Sensibilización y formación de una cultura ambiental positiva con el desarrollo de herramientas pedagógicas.
Resultados	Implementación del 100% de las actividades de sensibilización programadas.
Retos 2013	Sensibilizar el 100% de los funcionarios.

Tabla 64

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

## Compras Ambientales

Proyecto Programa de Extensión de Criterios Ambientales para las Compras y Gestión Contractual	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de Línea Base: a) Identificación de procesos de compras y contratación más representativos de la entidad, durante los años 2009 – 2011; b) Clasificación de los tipos de bienes y servicios que generalmente adquiere la entidad (de consumo, industriales, tecnológicos, maquinaria y equipo, administrativos, inmuebles, etc.), estableciendo una lista de productos donde focalizar el proyecto.</li> <li>2. Definición de criterios ambientales a cumplir por parte de contratistas de construcción y mantenimiento.</li> </ol>
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consolidar una cultura de ahorro y uso eficiente de recursos, en aras del desarrollo sostenible en la adquisición de bienes y servicios de la EAAB-ESP.</li> <li>-Establecer directrices para la incorporación de criterios ambientales, sociales y económicos en el esquema de contratación.</li> </ul>
Resultados	Resolución 0730 de 16/11/2012 Manual de Contratación Inclusión del Artículos 4° Régimen Ambiental y 5° Contratación Sustentable.
Retos 2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer los criterios de la contratación sustentable en la EAAB-ESP.</li> <li>2. Incluir cláusulas medioambientales en los términos de referencia de contratación</li> <li>3. Redacción y publicación de guías de compra verde.</li> <li>4. Desarrollar y aplicar los indicadores para realizar el seguimiento de la implementación.</li> </ol>

Tabla 65

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



## Gestión de Residuos Convencionales

Durante El 2012 Reciclamos Un Total De 32.694kg:

Tipo	Cantidad Reciclada (Kg)		
	2009	2010	2011
Vidrio	439	190	695
Papel	16.803	13.437	13.164
Cartón	5.392	6.161	7.287
Metal	430	899	1.911
Plástico	538	618	1.609
<b>Total</b>	<b>23602</b>	<b>21305</b>	<b>24665,2</b>

Tabla 66

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Año	Kilogramos de residuos sólidos no peligrosos	Kilogramos de residuos sólidos peligrosos
2009	23.602	5.612
2010	21.305	3.707
2011	24.665	8770.3

Tabla 67

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Proyecto	Programa de Gestión Integral de los Residuos / Residuos Convencionales
Principales Resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acondicionamiento de 2 sitios (Estación Santa Ana y Centro de Control) y construcción de 4 cuartos de acopio temporal de residuos (Planta Wiesner, Planta El Dorado, Subcentrales de Operación Usaquén y Santa Lucía).</li> <li>2. Celebración de convenio con la Asociación Pedro León Tabuchi para todas las sedes que abarque el programa.</li> <li>3. Caracterización de los RSC generados en las sedes: C.de Operaciones, Planta Wiesner y El Dorado, Centro de Control.</li> <li>4. Se efectuó aforo de los RSC generados en las sedes: C. de Operaciones.</li> <li>5. Reemplazo vasos desechables por material lavable en casino de la Central de Operaciones.</li> <li>6. Seguimiento semestral a las rutas de recolección de residuos en la Central de Operaciones.</li> <li>7. 26 jornadas de sensibilización alrededor de la gestión integral de los RSC 361 contratistas y 101 funcionarios).</li> <li>8. Se ajustó el procedimiento e instructivo para la gestión integral de residuos (pendiente de aprobación).</li> <li>9. Diagnóstico del estado de la gestión del manejo de residuos en casas de guardabosques y campamentos Chingaza.</li> </ol>
Beneficios	Conocimiento y manejo adecuado de los RSC por parte de la comunidad empresarial y mejora de la calidad de vida de la población que conforma la asociación de recicladores incorporada al programa.
Retos 2013	Ampliar la cobertura del programa para incorporar otras sedes de la Empresa como casas de guardabosques y campamentos del Sistema Chingaza.

Tabla 68

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



Programa de Gestión Integral de los Residuos / Residuos Peligrosos	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construcción de sitios de almacenamiento de RESPEL en las sedes Planta El Dorado, Planta Wiesner, Subcentrales de Usaquén y Santa Lucía. Adecuación de contenedores metálicos para el acopio de RESPEL en talleres de mecánica.</li> <li>2. Entrega de 7821 luminarias usadas marca Sylvania a la firma Sylvania a través del programa postconsumo "Programa MIL".</li> <li>3. Gestión final de aceites usados, baterías de plomo ácido, filtro de aceites usados y demás material contaminado a través de acuerdo de corresponsabilidad establecido con la firma RECIPROIL LTDA.</li> <li>4. Contratación de la firma LITO S.A.: "Prestación de Servicios para el análisis e identificación de PCB's en transformadores eléctricos, condensadores eléctricos, interruptores, reguladores, reconectores y demás dispositivos que contengan fluidos aislantes en estado líquido, recolección, transporte, tratamiento y disposición de los residuos peligrosos generados por las diferentes áreas de la EAAB".</li> <li>5. Seguimiento al transporte de RESPEL de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1609 de 2002.</li> <li>6. 26 jornadas de sensibilización alrededor de la gestión integral de los RESPEL : 361 contratistas y 101 funcionarios.</li> <li>7. Simulacro para la atención de derrames de aceites en talleres de mecánica en la sede Central de Operaciones.</li> </ol>
Beneficios	Manejo interno adecuado de los residuos peligrosos por parte de los funcionarios de la Empresa.
Resultados	Gestión adecuada del 100% de los RESPEL generados en las actividades identificadas.
Retos 2013	Ampliar la cobertura del programa a otras sedes de la Empresa.

Tabla 69

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

Programa de Gestión Integral de los Residuos / Subprograma de Gestión Integral de Escombros	
Principales resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento a 16 obras reportadas por las áreas. Volumen de escombros generados: 209.327 m3/año, aproximadamente.</li> <li>2. Modificación del formato de reporte de generación de escombros, incluyendo el aprovechamiento realizado a los mismos dentro de la obra y a través de terceros.</li> <li>3. Participación desde el año 2009 en la mesa distrital de escombros. Se busca formulación de la Política Distrital de Escombros y modificación del Decreto 357 de 1997.</li> <li>4. Seguimiento a sitios de disposición final de escombros reportados por los contratistas.</li> <li>5. Sensibilización acerca del adecuado reporte de volúmenes de escombros generados.</li> </ol>
Beneficios	Gestión adecuada de los escombros – residuos de construcción y demolición (RCD) en cumplimiento de la Resolución 1115 de 2012 y efectivo control de los sitios de disposición de escombros autorizados y utilizados.
Resultados	Seguimiento a la gestión del 100% de los escombros.
Retos 2013	Seguimiento a gestión de RCD generados por el 100% de las obras ejecutadas por la EAAB y evaluación de alternativas tecnológicas de aprovechamiento de RCD.

Tabla 70

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



## Gestión de Vertimientos

Con este plan beneficiamos a todos los bogotanos y a 1.000.000 de habitantes de la cuenca media occidental y baja del río.

Con el fin de verificar el cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, realizamos visitas de seguimiento a las obras que aun se encuentran en ejecución, y que están comprometidas en el PSMV, en cada una de las cuencas Hidrográficas del Distrito, para verificar el avance físico y la intersección de vertimientos y determinar las cargas contaminantes captadas en cada uno de los tramos. También se ha hecho la identificación de vertimientos en las subcuencas (quebradas) de Yomasa, Fiscalá, El Infierno, Fucha, Chiguaza y Santa Librada, para incorporarlos en el PSMV y se ha verificado la interceptación de los vertimientos identificados en éste Plan para el interceptor izquierdo y el avance de la obra del interceptor derecho en el río Fucha.

Con nuestro programa interno de manejo de vertimientos obtuvimos los siguientes resultado:

- o Iniciamos la evaluación de los permisos de vertimientos de las plantas de Tibitoc y el Dorado y se dieron las recomendaciones para optimizar las otras plantas e instalaciones.
- o Se visitaron los sistemas de vertimientos de los sistemas septicos de 25 guardabosques de los 12 programadas. se visitaron 8 casas y 2 campamentos, logrando el 100% de los progradado.
- o Se visitaron todas las sedes y se dieron las recomendaciones tecnicas para el mejoramiento de la gestión.

### Plan de saneamiento del río Bogotá

Este programa es fruto de los esfuerzos realizados por el Distrito Capital a través de la Empresa de Acueducto y la Secretaría Distrital de Ambiente, y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca. Su objetivo es la restauración ecológica efectiva del río, que permitirá el uso y aprovechamiento del recurso hídrico teniendo en cuenta las necesidades de la población vecina de la cuenca, gracias a la recolección de las aguas servidas generadas en las actividades domésticas y económicas de la ciudad, y la conducción de las mismas a los sistemas de tratamiento existentes y proyectados para su depuración.

OBRAS DEL PROGRAMA DE SANEAMIENTO DEL RÍO BOGOTÁ
Ampliación y adecuación de la PTAR Salitre y tratamiento con efluente de nivel secundario.
Interceptor Engativa/cortijo, Fucha/Tunjuelo y Tunjuelo/Canoas.
Adecuación hidráulica del río Bogotá y sus obras complementarias.
Construcción de las redes troncales del sistema de alcantarillado.
Recuperación del sistema hídrico distrital.
Mitigación de las condiciones ambientales del Embalse Muña.
Consolidación de la red de calidad hídrica para la Ciudad, identificación/monitoreo de vertimientos y la construcción del plan de saneamiento y manejo de vertimientos.

Tabla 71

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental



## Gestión en el Trámite de Licencias y Permisos

En nuestra gestión obtuvimos los siguientes resultados:

- o 17 Permisos requeridos por parte de la EAAB.
- o 31 Solicitudes de licencias, trámites y/o permisos.
- o 169 Actos administrativos emitidos por las autoridades ambientales.

## Implementación del Nuevo Manual de Manejo del Impacto Ambiental Urbano NS: 038

Parametrización norma NS-038 manual de impacto ambiental y urbano	
Proyecto	
Principales resultados	Culminación del modulo 1: cargue de parámetros y del modulo 2: registro de proyectos independientes.
Beneficios	Fortalecimiento al control y desempeño ambiental en las obras y proyectos que realice la Empresa.
Retos 2013	Ejecutar y culminar con el tercer modulo "Generación de Reportes" e implementar esta norma de manejo de impacto ambiental y urbano a la totalidad de los proyectos, obras y actividades que realiza la Empresa.

Tabla 72

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

## OPTIMIZAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

ENTORNO			ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
X	X	X	8	

## Sistema de Gestión de Infraestructura

El Sistema de Gestión de Infraestructura (SGI), es una herramienta informática desarrollada por la Gerencia de Planeamiento y Control, la cual soporta el proceso de maduración de proyectos, cada procedimiento incluido dentro del proceso de maduración, es realizado por un área específica (responsable), la cual dentro de la organización es la que posee el conocimiento y da el correspondiente valor agregado a cada proyecto, pasando de

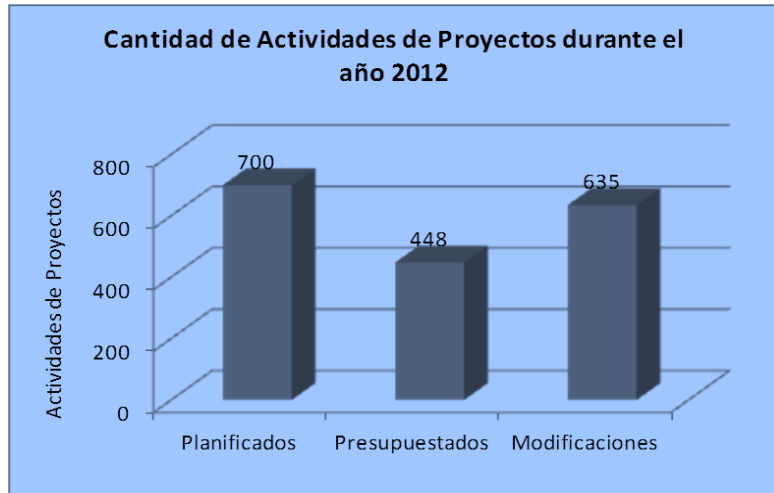




área en área (áreas internas de la Empresa conocedoras de temas específicos en la maduración de acuerdo al proyecto) hasta completar la denominada maduración de proyectos de infraestructura.

Resultados y actividades

- o Dentro del proceso de formulación y maduración de proyectos durante el año 2012, se tienen las siguientes estadísticas de actividades de proyectos gestionados en el Sistema de Gestión de Infraestructura SGI:



Gráfica 9

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental

- o Dentro de las actividades de administración del sistema de gestión de infraestructura, se realizó la coordinación con cada una de las áreas del conocimiento con el objetivo de llevar a feliz término la maduración de los proyectos; hacen parte del flujo de maduración de proyectos dentro del SGI.
- o Durante el año 2012 se incluyeron en el sistema de gestión de infraestructura los proyectos de funcionamiento relacionados con actividades de mantenimiento y reparación de líneas, redes y ductos.
- o A lo largo del año 2012 se realizaron 51 capacitaciones a las diferentes áreas de la empresa, dirigidas al personal nuevo y por solicitud de las áreas para fortalecer el proceso de planificación de proyectos al interior de cada una de ellas.

