

# PERFIL EMPRESARIAL

Lineamientos estratégicos

Síntesis estratégica

Modelo de gestión de la organización

Principales indicadores

Nuestro proceso productivo e infraestructura

Nuestros usuarios

Nuestra filial Aguas de Bogotá

Asociaciones y reconocimientos

Nuestro modelo de sostenibilidad

# 1.1 Lineamientos estratégicos



Somos una empresa pública, que presta servicios domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado a la zona Urbana del Distrito Capital, Soacha y Gachancipá. Adicionalmente 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, Coopjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas, la empresa está dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

## Lineamientos estratégicos:

### MISIÓN

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

### VISIÓN

Empresa de todos, con agua para siempre.

## VALORES CORPORATIVOS

### Vocación de servicio:

- ▶ Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, amable y efectiva.
- ▶ Generamos satisfacción a nuestros usuarios 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 nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio.
- ▶ Impactamos positivamente en nuestro 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.

## 1.1 Lineamientos estrategicos

Nuestra empresa cuenta con lineamientos dados a través de políticas en los siguientes temas:

### Política de 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.”

### Política de Gestión Integral de Riesgo

“La EAAB- ESP implementará un sistema de administración de riesgo 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 riesgo.”

### Política de Responsabilidad Social Empresarial

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

### Política de Desarrollo del Talento Humano

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

### Política Sostenibilidad Financiera

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

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

### Política de 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. La política de calidad contempla como objetivos:

- ▶ Atender los requerimientos de nuestros usuarios con calidad y oportunidad.
- ▶ Asegurar la calidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- ▶ Fortalecer el sistema de gestión de la calidad a través de la mejora continua de los procesos”

### Política del Sistema de Gestión Ambiental

“La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB- ESP, en cumplimiento de su misión para la prestación de los servicios del acueducto y alcantarillado, está comprometida con el manejo integral del agua y sus ecosistemas asociados contribuyendo a la preservación y conservación del medio ambiente.

Vinculada a la promoción de una cultura del agua, respetuosa de la normatividad ambiental vigente y realizando una gestión adecuada de los impactos ambientales derivados de la ejecución de sus proyectos, obras y/o actividades en el marco del mejoramiento continuo.”

### Política del Sistema Integrado de Gestión

“La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, adopta un Sistema Integrado de Gestión que garantiza a nuestros usuarios la confiabilidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial.

En consecuencia la Empresa actúa con responsabilidad social y ambiental, con un equipo humano comprometido y competente, que gestiona el conocimiento y la innovación, en un ambiente laboral sano y seguro, cumpliendo con la normatividad vigente y adoptando políticas específicas para cada sistema.”

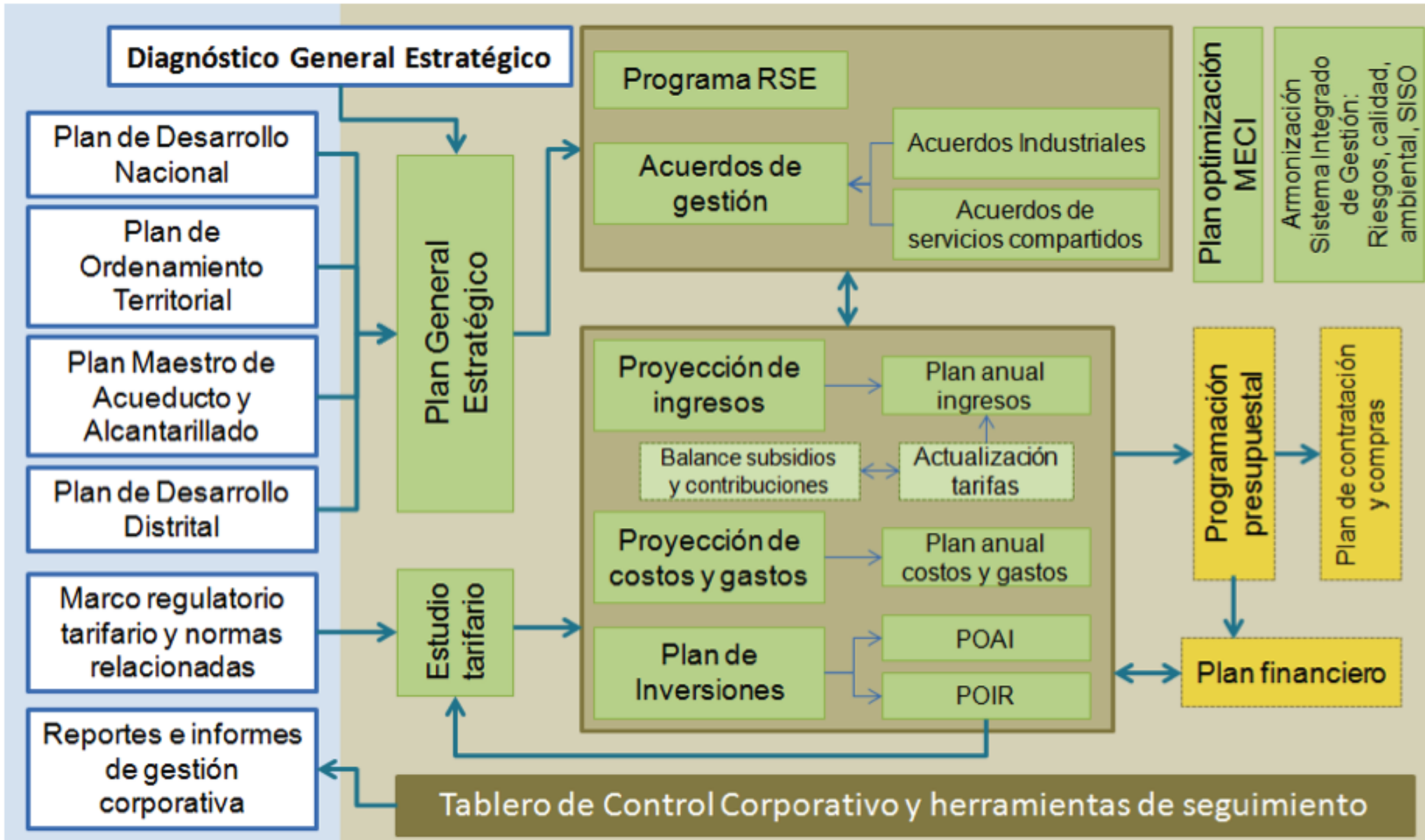
# POLÍTICAS

# 1.2 Síntesis estratégica

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Estrategias	I N S T I T U C I O N A L I D A D
<b>Usuarios</b>	Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionar la gestión social de la empresa</li> <li>Optimizar la gestión y operación del sistema de acueducto</li> <li>Optimizar la gestión y operación comercial</li> <li>Optimizar la gestión y operación del sistema de alcantarillado</li> </ul>	
<b>Gente</b>	Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el conocimiento y la innovación</li> <li>Promover cultura organizacional orientada a resultados y guiada por valores</li> <li>Promover trabajo sano, seguro y gratificante</li> </ul>	
<b>Ambiental</b>	Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el desempeño ambiental de la empresa</li> <li>Avanzar en los procesos de saneamiento ambiental</li> <li>Proteger y recuperar los ecosistemas estratégicos</li> </ul>	
<b>Procesos</b>	Fortalecer el modelo de gestión basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar y administrar el Sistema Integrado de Gestión</li> <li>Consolidar y administrar el sistema Integrado de Información Empresarial</li> </ul>	
<b>Financiera</b>	Crece en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expansión y nuevos negocios</li> <li>Maximizar la rentabilidad</li> </ul>	



# 1.3 Modelo de gestión de la organización



# 1.3 Modelo de gestión de la organización

Durante el 2011, realizamos nuestro Diagnóstico General Estratégico dando inicio al proceso de planeación estratégica, en dicho diagnóstico se identificó la siguiente matriz DOFA, por medio de la cual se pueden asociar algunos riesgos a los cuales la empresa se puede enfrentar:

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Entorno internacional y macroeconómico	Incidencia del entorno político
Control fiscal, político y social y órganos de regulación	Aplicabilidad de la normatividad vigente de acuerdo a las competencias de la Empresa
Comunicación externa para el posicionamiento de la Empresa en el sector como expresión de la gestión pública	Confiabilidad y calidad de los proveedores en los procesos de contratación de la empresa
Mejores prácticas para responder a las tendencias del mercado	Daños a la infraestructura del sistema
Satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes y fomento de una cultura de pago	Preservación del recurso hídrico ante los efectos del cambio climático y conciencia ambiental en la sociedad
Relaciones interinstitucionales para desarrollar temas de interés empresarial	Impacto de las actividades ejecutadas por terceros en la gestión jurídica empresarial
Desarrollos tecnológicos innovadores y gestión del riesgo tecnológico e informático	Uso clandestino y fraudulento del servicio, asociado al crecimiento no planificado de la ciudad
Relacionamiento con los grupos de interés y comunicación con la comunidad para su participación	Factores de carácter financiero que impactan la sostenibilidad de la empresa
Auditorías externas para identificación de mejoramientos	
Nuevos nichos de mercado para la diversificación del portafolio	Tendencia a la culminación de los monopolios

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Talento humano calificado y capacitado con las competencias específicas que le permita cumplir las funciones empresariales, de acuerdo a las necesidades del área a la que pertenece	Estructura organizacional basada en la definición de número de empleados, funciones y cargas de trabajo, de acuerdo a las necesidades y objetivos del negocio
Direccionamiento estratégico basado en el conocimiento del negocio y del entorno de la empresa, con reconocimiento de sus alcances y competencias	Apropiación de la gestión integral de procesos que facilite compartir una misma visión empresarial
Modelo de servicios compartidos que atienda las necesidades de las áreas en cumplimiento de los estándares de servicio	Asignación de recursos basada en la planeación de proyectos
Atención oportuna al cliente logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas	Disponibilidad de recursos y elementos de trabajo que soporten el cumplimiento de los procesos empresariales
Coordinación en la gestión con entes de control y regulación manteniendo una actitud proactiva	Administración de los sistemas de información basada en la integralidad, la calidad y la disponibilidad de la información, destacando la importancia del conocimiento del negocio y los usuarios
Grupo directivo empoderado para tomar decisiones y comprometido con las herramientas de planeación y control establecidos en los procesos de la empresa	Gestión contractual que integre y cualifique la formulación de términos de referencia, el manejo de proveedores y el proceso de interventoría
Clima organizacional asociado al compromiso y a la administración del talento humano	Tecnología utilizada para adelantar los procesos empresariales garantizando su mantenimiento, actualización, vigilancia y evaluación
Implementación de las herramientas de gestión de manera integrada y fortalecimiento de la administración de riesgos	Plan de comunicación organizacional y externo que garantice la información y la retroalimentación respecto a los diferentes grupos de interés
Imagen percibida de la gestión de las áreas	Implementación del Sistema de Gestión ambiental
Participación comunitaria	Gestión empresarial sustentada en una gestión del conocimiento que garantice su transferencia y promueva la investigación y la innovación
	Nuevos negocios
	Cumplimiento de la normatividad del sector.

# 1.4 Principales Indicadores

Objetivos e Indicadores Estratégicos		Unidad	2009	2010	2011
<b>Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida</b>					
Imagen					
1	Imagen favorable de la Empresa	%	83.0	84.0	86.0
2	Calidad General de la EAAB	%	80.0	76.0	NA
<b>Atención de usuarios</b>					
1	Índice de reclamos por facturación	%	0.5	0.5	0.4
2	Índice de reclamos operativos acueducto	%	0.3	0.4	0.3
3	Índice de reclamos operativos alcantarillado	#	0.2	0.2	0.2
<b>Cobertura y calidad del servicio</b>					
1	Cobertura residencial y legal acueducto Bogotá	%	99.7	99.9	99.9
2	Cobertura residencial y legal alcantarillado sanitario Bogotá	%	99.0	99.2	99.2
3	Cobertura pluvial (1)	%	99.2	99.4	ND
4	Calidad del agua red de distribución	%	99.8	99.8	99.9
5	Continuidad del servicio	%	99.8	99.7	99.6
<b>Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente</b>					
1	Cumplimiento del ciclo de gestión humana	%	73	92.6	98.9
2	Índice del ambiente laboral	%	56	ND	51.0
3	Verificación del cumplimiento de seguridad industrial e higiene en puestos de trabajo	%	69.6	69.6	70.0
4	Cumplimiento plan de gestión del conocimiento y la innovación	%	34.0	68.5	100.0
5	Efectividad de la comunicación organizacional	%	83.6	90.0	92.0
<b>Ser líderes en responsabilidad y gestión ambiental</b>					
1	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos	%	91.8	100.0	100.0
2	Plan de saneamiento del río Bogotá	%	51.9	91.2	98.6
3	Cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	%	80.0	100.0	100.0



# 1.4 Principales Indicadores

Objetivos e Indicadores Estratégicos		Unidad	2009	2010	2011
--------------------------------------	--	--------	------	------	------

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

1	Cumplimiento programa auditorías	%	NA	NA	100.0
2	Nivel de Gestión Operativa	%	99.7	99.7	95.13
3	Nivel de Riesgo (2)	%	Bajo	Bajo	ND

## *Crecer en el mercado y aumentar la rentabilidad de la empresa con responsabilidad social*

### Rentabilidad y endeudamiento

1	Margen Neto	%	20.2	16.7	13.2
1.1	Margen Operacional	%	14.1	12.2	10.1
1.2	Margen Ebitda	%	45.0	43.9	46.1
1.3	Ebitda	Mill\$	545858.1	543361.4	609654.1
1.3.1	Ingresos operacionales contabilizados	Mill\$	1212395.1	1238718.9	1323768.9
1.3.2	Costos y gastos operacionales efectivos contabilizados	Mill\$	666536.9	695357.5	714114.8
2	Endeudamiento total	%	41.2	41.3	37.9

### Facturación-Recaudo y Cartera

1	Facturación Operacional Zonas	Mill\$	1161572.2	1164260.4	1239421.1
2	Recaudo en venta de servicios	Mill\$	1169417.7	1179499.1	1223997.94
3	Cartera mayor e igual a 1 día	Mill\$	70547.3	76024.5	80735.6
4	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses	m3/mes	8.3	8.0	7.8

### Inversiones - Contratación

1	Total giros inversión directa Vigencia y CxP	Mill \$	603232.5	436022.5	490377.0
---	--	---------	----------	----------	----------



# 1.4 Indicadores principales

■ INVERSIÓN PLANIFICADA  
■ INVERSIÓN EJECUTADA

## Cumplimiento del Plan de Desarrollo

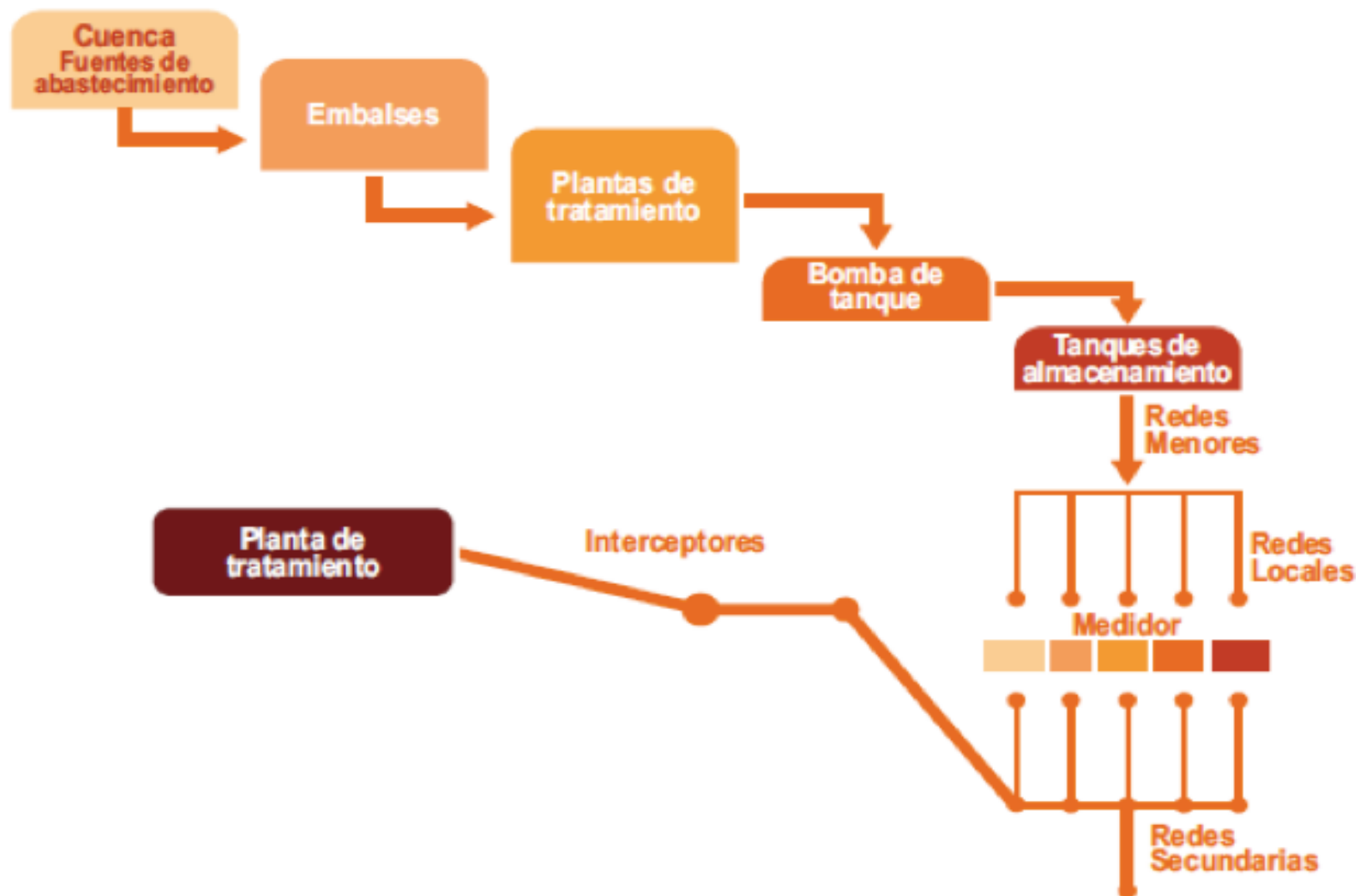


# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura

## Captación, Producción y Distribución de agua

Nuestro sistema de acueducto cuenta con una capacidad instalada, para la producción de agua potable, de 26,9 m<sup>3</sup>/s. Esto significa que la ciudad de Bogotá y los municipios aledaños demandan un 56% de la capacidad instalada.

El proceso se inicia con la captación del recurso en las fuentes de agua, por medio de toda nuestra infraestructura en redes de aducción se lleva a nuestras plantas de tratamiento de agua potable, de ahí es conducida a los tanque de almacenamiento y gracias a las redes matrices se lleva a los municipios en los cuales es distribuida por la redes secundarias llegando de esta manera a cada uno de nuestros clientes. Después de ser utilizada por nuestros clientes se da inicio al proceso de alcantarillado, el cual por medio de redes secundarias y troncales es conducía a nuestros interceptores y llevada al sistema de tratamiento de agua residuales para después ser descargada en los ríos.



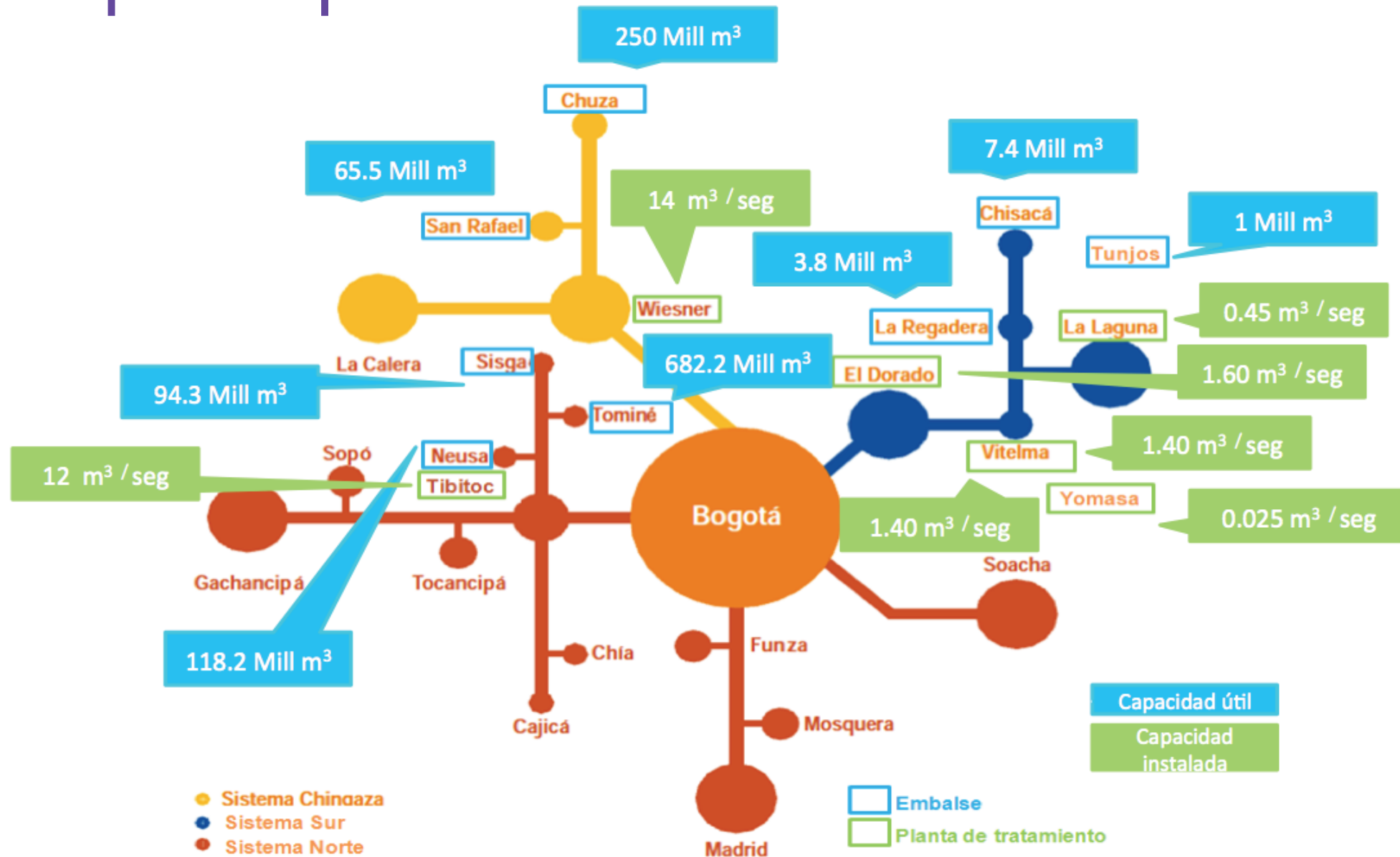
# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura

Agua en embalses	Millones m3			
	Capacidad útil	Inventario 2009	Inventario 2010	Inventario 2011
Neusa ( CAR )	118.2	67.7	88.9	92.1
Sisga (CAR)	94.3	53.2	70.1	71.0
Tominé ( Energía )	682.2	287.9	250.5	485.2
<b>Total Agregado Norte</b>	<b>895</b>	<b>409</b>	<b>409</b>	<b>648</b>
Tunjos	1.0	0.0	0.0	0.0
Chisacá	7.4	5.8	5.4	5.9
Regadera	3.8	2.1	2.2	2.1
<b>Total Agregado Sur</b>	<b>12.2</b>	<b>7.9</b>	<b>7.6</b>	<b>8</b>
Chuza	250.0	119.0	157.1	148.3
San Rafael	65.5	59.0	48.5	63.7
<b>Total Sistema Chingaza</b>	<b>316</b>	<b>178</b>	<b>206</b>	<b>212</b>
<b>Volumen Total</b>	<b>1,222.4</b>	<b>594.7</b>	<b>622.7</b>	<b>868.3</b>

	Agua Tratada y Suministrada (m3/s)		
	Capacidad Instalada	2010	2011
Planta Wiesner	14.0	9.5	10.0
Planta Tibitoc	12.0	4.9	4.6
Planta El Dorado	1.6	0.4	0.3
Planta Yomasa	0.0	0.0	0.0
Planta Vitelma	1.4	0.0	0.0
Planta La Laguna	0.5	0.0	0.1
<b>Total</b>	<b>29.5</b>	<b>14.8</b>	<b>15.0</b>

	2009	2010	2011
Redes matrices de acueducto	939.7	583.7	950.0
Redes de distribución acueducto	8002.4	8405.2	7,897.0
Redes de alcantarillado sanitario y pluvial	8896.8	8937.9	9,372.0
<b>Total</b>	<b>17,839.0</b>	<b>17,927.0</b>	<b>18,219.0</b>

# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura

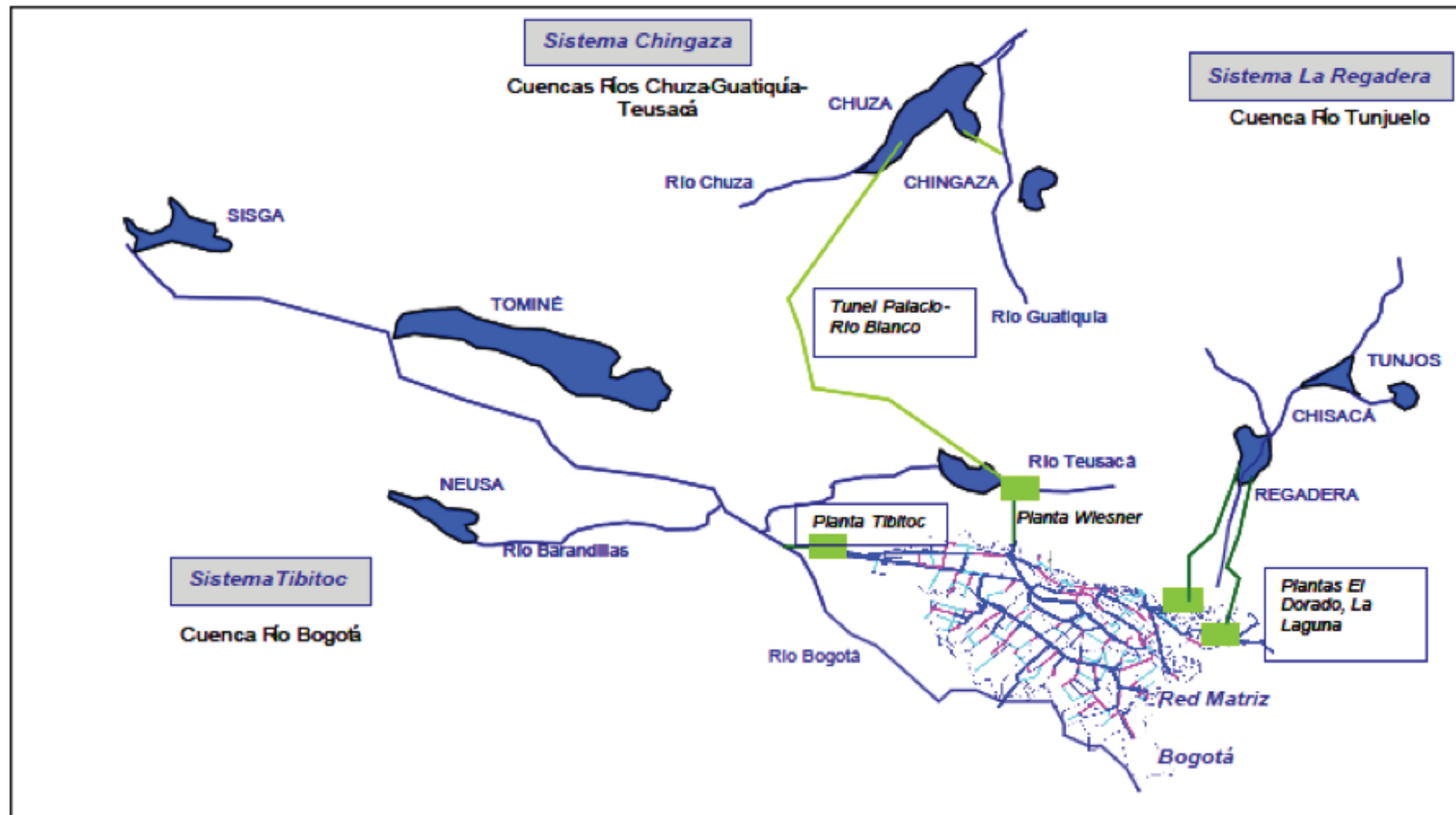




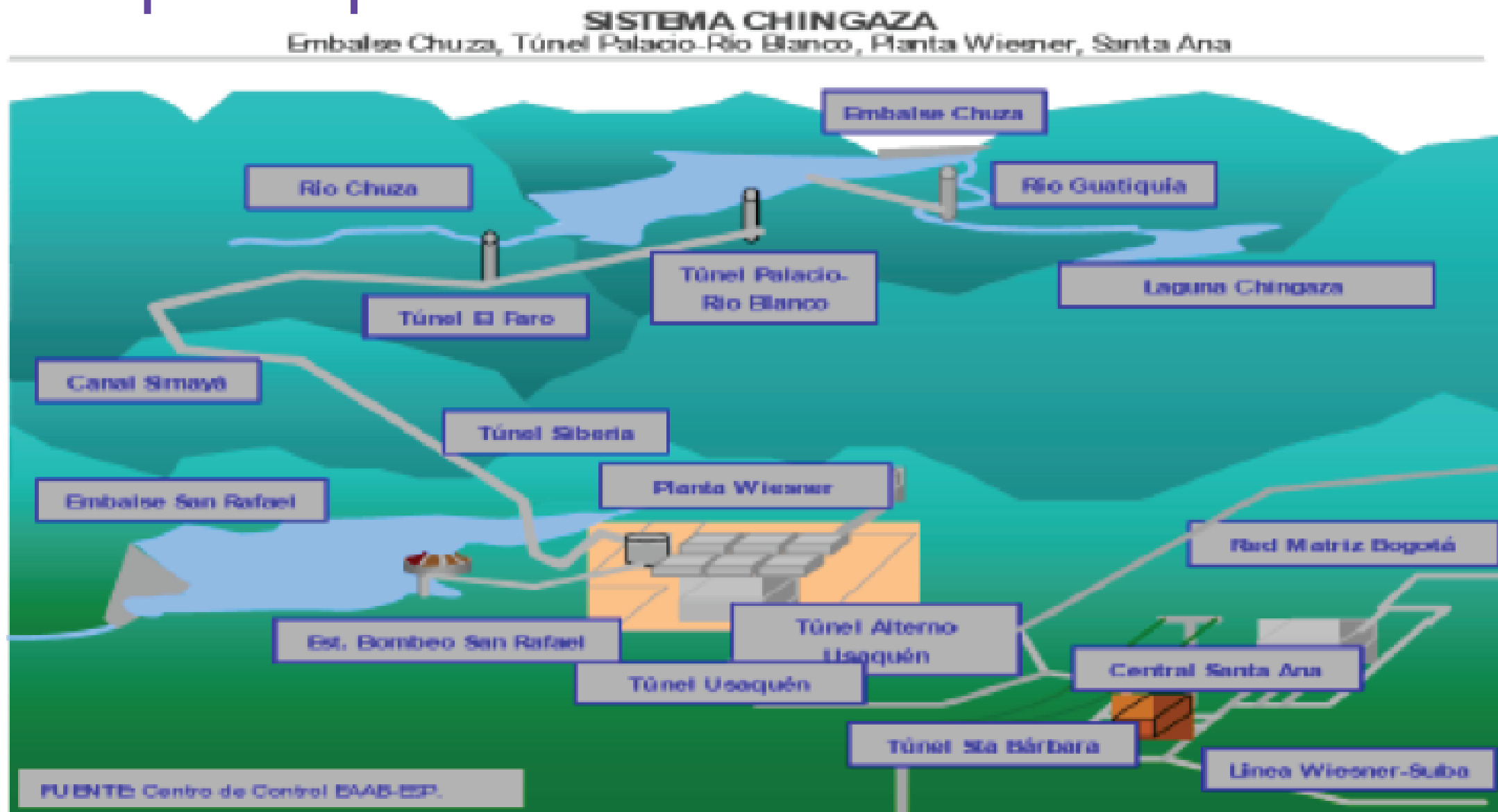
# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura

Los tres grandes sistemas que abastecen de agua a la ciudad de Bogotá y los municipios aledaños son:

- ▶ Sistema Chingaza (oriente), asociado a la planta de tratamiento Francisco Wiesner.
- ▶ Sistema Tibitoc (norte), asociado a la planta de tratamiento de Tibitoc.
- ▶ Sistema La Regadera (sur), asociado a las plantas de tratamiento de El Dorado, Vitelma y Laguna, éstas dos últimas utilizadas como contingencia operativa.



# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura



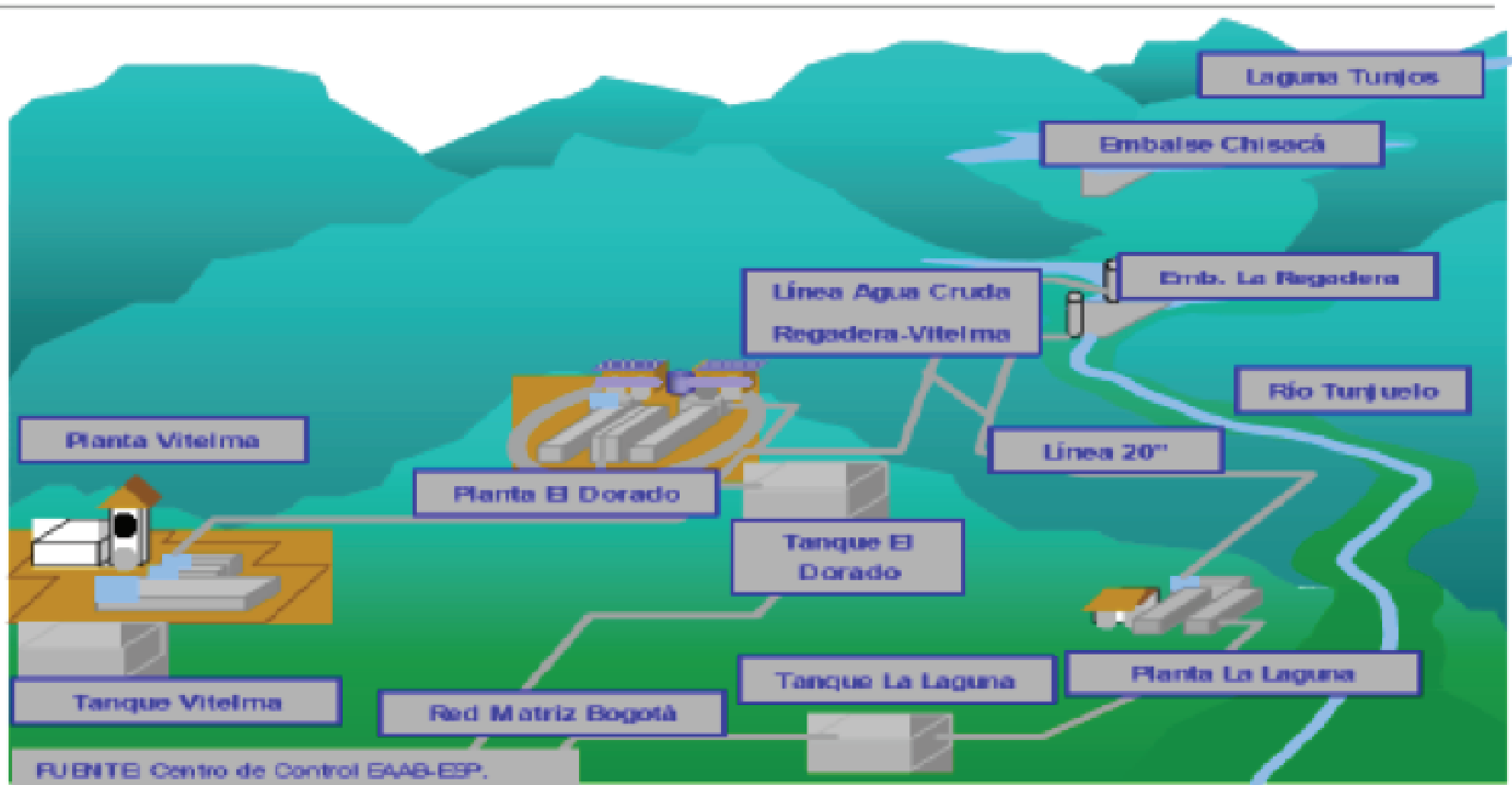
# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura



# 1.5 Nuestro proceso productivo e infraestructura

## SISTEMA LA REGADERA

Embalses Chisacá, La Regadera, Plantas Vitelma, La Laguna, El Dorado





# 1.6 Nuestros usuarios

Prestamos servicios directos en Bogotá, Soacha y Gachancipá, adicionalmente vendemos agua en bloque a 9 municipios aledaños a la capital.

Atendemos a 12 municipios con una población de 8.4 millones de habitantes, que representan el 18.3% de la población del país.

Las tasas de crecimiento poblacional son más altas que el promedio del resto del país

	Unidad	2009	2010	2011
Población Atendida Bogotá Acueducto	#	7,150,480	7,319,241	7,426,064
Población Atendida Bogotá Alcantarillado	#	7,099,400	7,264,927	7,373,169
Suscriptores Acueducto Bogotá	#	1,775,621	1,827	1,871,726
Suscriptores Alcantarillado Bogotá	#	1,720,067	1,772,856	1,816,973
Cobertura Residencial y Legal Acueducto Bogotá	%	99.69	99.93	99.94
Cobertura Residencial y Legal Alcantarillado Bogotá	%	98.98	99.19	99.23
Demanda de Agua ( Agua Tratada y Suministrada)	Mill m3	477.56	467.28	473.23
Caudal Medio Suministrado	m3/s	15.14	14.82	15.01
Agua Facturada	Mill m3	300.98	290.05	300.61
Índice de consumo por usuario Facturado ICUF	m3 - mes	13.42	12.36	12.44
Índice de consumo por usuario facturado residencial ICUFR	m3 - mes	11.12	10.34	10.41
Habitantes / Suscriptor	#	4.61	4.58	4.53
Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)	m3-mes	8.32	8.02	7.76
Índice de agua no contabilizada	%	36.58	37.32	36.29
Índice de consumo por usuario facturado (ICUF)	m3-mes	13.42	12.43	12.53
Índice de consumo por usuario facturado residencial (ICUFR)	m3-mes	11.14	10.39	10.42

Usuarios					
	2005	2010	2011	Participación	Variación
Bogotá	6,840,116	7,363,782	7,467,804	88.6	1.4
Soacha	402,007	455,992	466,938	5.5	2.4
Chia	97,896	111,998	114,881	1.4	2.6
Mosquera	63,226	72,700	74,654	0.9	2.7
Madrid	62,425	70,044	71,564	0.8	2.2
Funza	61,380	68,397	69,783	0.8	2.0
Cajicá	45,391	51,100	52,244	0.6	2.2
Tocancipá	24,154	27,941	28,732	0.3	2.8
La Calera	23,768	25,688	26,077	0.3	1.5
Sopó	21,223	23,937	24,489	0.3	2.3
Cota	19,909	22,371	22,879	0.3	2.3
Gachancipá	10,886	12,584	12,944	0.2	2.9
<b>Población Atendida</b>	<b>7,672,381</b>	<b>8,306,534</b>	<b>8,432,989</b>	<b>100</b>	<b>1.5</b>
<b>Población País</b>	<b>42,888,592</b>	<b>45,508,205</b>	<b>46,043,696</b>		<b>1.2</b>
<b>% Población Atendida</b>	<b>17.90</b>	<b>18.30</b>	<b>18.30</b>		

	Unidad	Suscriptores Acueducto		Suscriptores Alcantarillado Sanitario		Índice de consumo por usuario facturado Empresa (IPUF)		Índice de pérdidas por usuario facturado Empresa (IPUF)		
		2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	
Total	#	1,827,399	1,871,726	1,772,856	1,816,973	m3-mes	12.43	12.53	8.02	7.76
Zona 1	#	476,340	491,055	467,878	482,832	m3-mes	11.77	11.92	5.63	5.95
Zona 2	#	33,771	335,664	330,751	334,588	m3-mes	13.57	13.71	8.01	6.71
Zona 3	#	320,636	326,161	318,485	324,089	m3-mes	14.94	14.99	9.81	10.16
Zona 4	#	325,253	329,324	311,576	316,177	m3-mes	12.11	12.19	9.82	9.89
Zona 5	#	373,363	369,401	344,131	359,171	m3-mes	10.38	10.49	6.34	6.59

Fuente : DANE Cálculos propios

# 1.7 Nuestra filial aguas de Bogotá

A través de nuestra filial Aguas de Bogotá S.A. ESP se desarrollan proyectos integrales alrededor del ciclo del agua, esta es un vehículo de expansión de nuestra empresa por medio del cual ejecutamos proyectos a nivel regional, nacional e internacional y realizamos transferencias de experiencia y tecnología.

Aguas de Bogotá S.A. ESP es una empresa conformada en más de un 99% por entidades del orden distrital como la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, la Empresa de Energía de Bogotá ESP, Metrovivienda, el Municipio de La Mesa y Colvatel.



Principales proyectos desarrollados por Aguas Bogotá:

Proyectos	Objetivo	Actividades importantes	Fecha inicio	Fecha fin	Ejecución %	Unidad	Valor contrato	Total ingresos
Plan Departamental de la Guajira	Gerencia del programa de transformación estructural de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en el Departamento de la Guajira de los 15 municipios vinculados a este Plan Departamental. Participación Aguas de Bogotá: 39,7%; EAAB: 34,38%	Formular e implementar la estructuración técnica y financiera del programa, el Plan General Estratégico y de Inversiones PGEI y el Plan Operativo de Inversiones	7/01/2010	7/07/2013	54.80	Mill \$	13,146	Anticipo: 903
		Adelantar la gestión financiera tanto del crédito con el Banco Mundial como de los recursos que ingresen						Recaudado: 1.614
Plan Departamental de Boyacá	Gerencia del programa de transformación estructural de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en el Departamento de Boyacá. Participación EAAB: 47%	Adelantar los procesos de contratación y pago de las obras, diseños, estudios e interventorías	6/12/2010	5/12/2012	20	Mill \$	8,072	994
		Asesoría al gestor, municipios y corporaciones regionales en temas técnicos referentes a los servicios de agua potable y saneamiento básico						
Convenio AYSA-EAAB	Asesoría en la gestión integral de redes del sistema de acueducto de la ciudad de Buenos Aires –Argentina. Aguas de Bogotá S.A ESP realiza la gerencia del proyecto, en donde EAAB es la ejecutora de los proyectos, como administrativos, técnicos, operativos, contraprestación recibe el 6% del precio facturado a AySA por cada producto contractual y adicionalmente una comisión de éxito del 3% del valor del Convenio Interinstitucional existente entre AySA y la EAAB	Coordinación de las acciones para asesoramiento a los municipios en la formulación de los PSMV	1/12/2009	1/02/2011	En proceso de liquidación	US\$	650,000	650,000
		Transformación empresarial y fortalecimiento institucional						
Prestación del servicio de acueducto en la urbanización Arboretto Bosque Residencial	Para compensar a la comunidad de las veredas San Rafael, El Salitre, El Libano y El Hato del Municipio de La Calera, afectadas por la construcción de la represa de San Rafael, pusimos en operación el acueducto interveredal La Calera en la zona de Arboretto Bosque Residencial. Este negocio se alinea completamente con las directrices de crecimiento de Aguas de Bogotá, que se centran en el desarrollo y operación de acueductos en la Región Capital	Desarrollo de servicios empresariales, administrativos, técnicos, operativos, comerciales y transferir tecnología, con el fin de propiciar el fortalecimiento y progreso de las dos instituciones	1/07/2010	Indefinido	En ejecución	Mill \$	44.75	

# 1.8 Asociaciones y reconocimientos

Asociaciones	
ACODAL	
ANDESCO	
ICONTEC	
Red Pacto Global Colombia	
Tratado de Estambul	<b>Pacto de Estambul sobre el Agua</b>
UICN	

Reconocimientos		
ANDESCO- RSE	Mejor entorno de mercado	
Alcaldía Distrital	Gestión de oro	
Veeduría Distrital	Premio Distrital a la Mejor Dependencia de Atención de Quejas y Reclamos del Distrito Capital	

# 1.9 Nuestro modelo de sostenibilidad

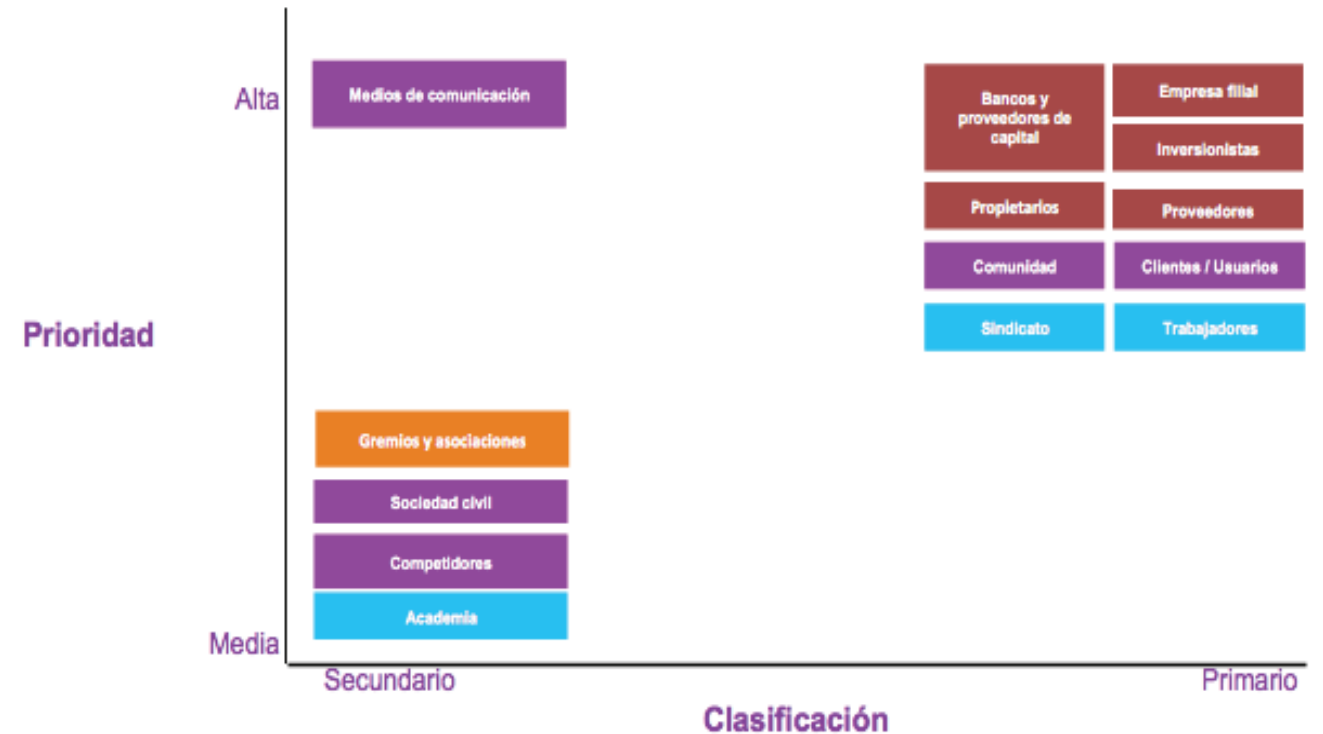
## Política de Responsabilidad Social Empresarial

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



## Relacionamiento grupos de interés

Para priorizar nuestros grupos de interés, se realizaron sesiones de trabajo con el grupo transversal de Responsabilidad Social Empresarial, en dichas sesiones se identificaron los diferentes grupos de interés teniendo clasificación (primaria y secundaria) e impacto (alto y bajo). Se entiende por primarios, aquellos que tienen una relación contractual directa con la empresa, y a su vez un nivel de prioridad alto. Los secundarios, no tienen relación contractual directa con la Empresa pero pueden influir o ser impactados por su gestión y operación, estos presenta un nivel de prioridad medio.





# 1.9 Nuestro modelo de sostenibilidad

Grupo de Interés	Temas relevantes generados del diálogo	Canales de diálogo utilizados
<b>Trabajadores</b>	Dotación y elementos de protección	Comité Paritario de Salud Ocupacional
	Prescripciones médicas	Comité de Vivienda
	Adjudicaciones de los préstamos para vivienda (adquisición, mejoras y liberación de gravamen hipotecario) y PQR's	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 de desarrollo humano	
	Relaciones industriales y Educación	
	Contratación del servicio médico	
	PQR's en la prestación del servicio	
<b>Junta Directiva</b>	Campañas o programas internos	
	Aprobación Plan General Estratégico	Presentaciones e informes en Sesiones Junta Directiva
	Aprobación del presupuesto y posteriores modificaciones pptales	
	Informe de Gestores	
	Informe de Riesgos	
	Informe Comité de Auditoría	
	Declaración de compromiso en 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 servicio 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	
<b>Gremios Andesco - Acodal</b>	Incremento salarial empleados públicos	
	Proyecto Innobo	
	Informe de gestión del Gerente General	
	Aprobación reclasificación patrimonio	
	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	Sesiones
<b>Usuarios</b>	Participación en convocatorias respecto a premios de distinción	
	Participación como expositor o asistente en congresos nacionales e internacionales, y otras actividades académicas	
	Participación activa en el desarrollo de posiciones gremiales frente a los temas que convoca la agremiación (p.e. modificación del marco regulatorio, construcción del modelo de RSE para las ESP Domiciliarios, Planes Departamentales de Agua y Saneamiento, entre otros)	
	Participación como expositores en las actividades internas en temas como Esquema de Control Tarifario – Componente de Inversiones	
<b>Contratistas</b>	Modificación tarifa de alcantarillado por inclusión de los costos de operación y mantenimiento de la PTAR Salitre	Audiencia pública
	Actualización anual de tarifas	Comunicación Página Web
	Estructura tarifaria vigente	
<b>Comunidades</b>	Informes de gestión en temas solicitados por los vocales de control (p.e. plan de inversiones, atención de reclamos, entre otros)	
	Presentación pliegos y desarrollo de licitaciones	Audiencias Públicas
<b>Medios de Comunicación</b>	Específicos al contrato: avances financieros, físicos y en tiempo; Replanificaciones o ajustes; Cumplimiento de especificaciones, entre otros.	Página web
	Presentación de proyectos y nuevas obras	Reuniones locales
<b>Banca y proveedores de capital</b>	Conservación y protección del recurso hídrico	
	Limpieza de la infraestructura de alcantarillado para prevenir inundaciones	
<b>Entes de vigilancia y control</b>	Proyectos y nuevos servicios	Reuniones
	Estados financieros	Reuniones
	Informes de gestión	Página web - Informes
	Planes de mejoramiento	Reuniones
	Informes de gestión	Informes