

Frutos del esfuerzo

Cuando el trabajo se convierte en méritos se gana satisfacción. Pero cuando se convierte en sonrisas y resultados la alegría es mucho mayor. Nos gustan los premios, pero nos encantan mucho más los reconocimientos de nuestra gente, porque estamos seguros que es el mayor incentivo para ser la número uno.



- **Gestión de Oro**

Los avances logrados en el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno nos hicieron merecedores del Premio Distrital a la Gestión de Oro.

- **Calificaciones AAA**

Como reconocimiento a nuestra solidez financiera y liderazgo en el sector, la firma Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores, nos otorgó la máxima calificación a la capacidad de pago, emisión de bonos y operación de titularización, por el sólido perfil financiero, la alta calidad crediticia, el bajo nivel de endeudamiento, la estabilidad de los indicadores de rentabilidad y la fuerte capacidad de generación de caja.



La recompensa al trabajo bien hecho.

- **Sostenibles en todo sentido**

Estar entre las 20 empresas más sostenibles en Colombia, según la Revista Dinero, es fruto de nuestra filosofía de responsabilidad social empresarial, que nos permitió extender el concepto de sostenibilidad más allá de la rentabilidad de la Empresa e integrarlo a la relación con nuestros grupos de interés y el medio ambiente.

- **Por ustedes somos grandes**

Estar en el puesto 44 entre las 100 empresas más grandes de Colombia, según estudio de la revista Semana, demuestra nuestra solidez, buen manejo financiero y altas coberturas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial.

- **Liderazgo en servicios públicos: ANDESCO**

Ser finalistas en tres de las modalidades más importantes del Premio ANDESCO: Responsabilidad Social Empresarial, Entorno de Trabajo y Aplicación de Buen Gobierno Corporativo, demuestran que seguimos consolidando nuestro liderazgo en el sector de los servicios públicos.

- **Buena salud ocupacional**

Nuestra empresa logró la calificación de excelencia en salud ocupacional, seguridad industrial y protección ambiental, otorgada por el Consejo Colombiano de Seguridad.



Cada rincón de nuestra empresa refleja dedicación y voluntad. Dos recursos necesarios para ser verdaderamente grandes.

- **La vida, nuestra mejor recompensa**

Bogotá recibió el Premio América a la Excelencia en el Servicio Público 2009, en la categoría de “Premios de Liderazgo en Salud Pública por la Reducción en la Mortalidad Infantil”, lo cual demuestra los avances en cobertura y calidad del agua logrados por nuestra Empresa.

• **Adelante en calidad**

Nuestra empresa ha seguido rigurosamente los Procesos Empresariales de Certificación de Calidad con el ICONTEC:

Acreditación de los laboratorios de aguas, suelos, materiales y medidores.

Renovación y mantenimiento de las certificaciones de:

- Programación, evaluación, selección y asesoría en contratación y compras de bienes y servicios.
- Planeación, gestión del diseño, interventoría y activación de usuarios para urbanizadores, constructores, proyectos y contratos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- Captación, aducción y tratamiento de agua para el servicio de suministro de agua potable.
- Planeación, gestión del diseño, gestión de la construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto para la conducción y distribución de agua potable en redes matrices y gestión de proyectos de mecanismo de desarrollo limpio en sistema matriz de acueducto.



Para nosotros agua es sinónimo de calidad y vida. Vivimos para eso: garantizar agua pura para todos.



Dar, otra forma de crecer

Cuando se tiene clara la responsabilidad social. Cuando se coloca todo el empeño para llegar a cada rincón de la ciudad, sin importar los retos, viene la satisfacción. Así ha sido siempre. Así será mañana. Nuestras cifras no mienten, son el reflejo de lo que somos y por lo que luchamos. Es otra forma de ver nuestra tarea y de confirmar nuestra grandeza.



Objetivos del Milenio

	Erradicar la pobreza extrema y el hambre
	Lograr la enseñanza primaria universal
	Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer
	Reducir la mortalidad infantil
	Mejorar la salud materna
	Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
	Conservar la sostenibilidad del medio ambiente
	Poner en una asociación mundial para el desarrollo a desarrollo

Los Diez Principios del Pacto Global

Derechos Humanos:

- Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

- Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

- Las Empresas deberían mantener un enfoque proactivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar los incentivos que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

- Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas sobornos y dolo.

Tabla de Indicadores GRI
Generales

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
1 Estrategia					
1.1	Integración del análisis responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.			Carta del Buen Gobierno	6
1.2	Participación de los principales interesados internos y externos.			Carta del Buen Gobierno	6
2 Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la organización.				6
2.2	Principales actividades o productos principales.				6
2.3	Actividad operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, unidades operativas, filiales y negocios conjuntos (donde corresponda).				26
2.4	Localización de la sede principal de la organización.			Capítulo 2: Perfil Empresarial	27
2.5	México o país en los que opera la organización.				26
2.6	Resumen de la propiedad y los socios.				6
2.7	Métodos usados (si corresponden al rango de gobierno) para seleccionar y contratar a los socios de actividades críticas.				27
2.8	Métodos de la organización involucrados.			Capítulo 2: Perfil Empresarial	26
2.9	Métodos de la organización involucrados.			Capítulo II: Finanzas y Económico Capítulo III: Finanzas y Social - Transparencia	207 26
2.10	Cambios significativos de materia legal o de la estructura organizativa en materia de estructura y propiedad de la organización.			No hubo cambios significativos en el período	-
2.10	Presencia y el impacto ambiental de materia al período informado.			Capítulo II: Recursos Humanos	222
3 Parámetros de la Memoria					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (para, tiempo, período fiscal o ciclo de datos).				
3.2	Fecha de la memoria en todo caso fecha de (a) la lista.				
3.3	Ciclo de presentación de memoria (anual, etc.).			Presentación y Alcance de la Memoria	
3.4	Fecha de emisión de la memoria o de la memoria o de la memoria.				
Alcance y Cobertura de la Memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.				
3.6	Cobertura de la memoria.			Presentación y Alcance de la Memoria	
3.7	Indicar la extensión de la información del alcance o cobertura de la memoria.				
3.8	La lista para incluir información en el ciclo de negocios conjuntos.			La información sobre negocios conjuntos o filiales parte del alcance de esta memoria	-
3.9	Tiempo y nivel de datos y lista para incluir información.			Los cálculos y estadísticas en el ciclo de datos de esta memoria se han hecho de acuerdo a la metodología	-
3.10	Participación del sujeto que puede tener la responsabilidad de la información para revelar a memoria interna.				
3.11	Cambios significativos relativos a períodos en términos de alcance, la cobertura o los métodos de selección aplicados en memoria.			Presentación y Alcance de la Memoria	

Tabla de Indicadores GRI Generales					
Código	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo/ Comentario	Página
Índice del Contenido GRI					
4.31	Tiene que incluir la información de las contribuciones indirectas en la información de Verificación			Capítulo 5: Información	337
4.30	Política y prácticas sobre esta relación con la solicitud de verificación externa de la información.			No hay un propósito de verificación en esta categoría	-
4 Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés					
4.3	Estructura de gobierno de la organización.			Capítulo 3: Pa (R) Responsabil	34
4.2	Función del máximo órgano de gobierno.			Capítulo 3: Pa (R) Responsabil	34
4.8	México no es representante del máximo órgano de gobierno.			Capítulo 3: Pa (R) Responsabil - Comunitari	46 - 47
4.4	Mejores prácticas sobre las prácticas de gobierno de la organización de gobierno.				
4.3	Vínculo entre la verificación de los representantes del máximo órgano de gobierno, entre directivos y ejecutivos y el desarrollo de la organización (incluido el desarrollo social y ambiental).				38
4.6	Procedimientos transparentes para solicitar el acceso de la información al máximo órgano de gobierno.				40
4.7	Procedimientos de actualización de la capacitación y recursos de gestión de los representantes del máximo órgano de gobierno.			Capítulo 3: Pa (R) Responsabil	34
4.9	Prácticas de relación y valores distribuidos en tratamiento, códigos de conducta y políticas relevantes.				6, 20, 28
4.8	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desarrollo corporativo, ambiental y social.				43
4.30	Procedimientos para evaluar el desarrollo global de máximo órgano de gobierno.			Lo que se refiere al desarrollo de la información del desarrollo de la fuente de información y el cumplimiento por la ley	-
Compromiso con Iniciativas Externas					
4.32	Identificación de cómo la organización ha sido o puede ser participante no participante de asociación.			No hay información de un plan de acción de esta categoría	-
4.33	Principales o programas sociales, ambientales y económicos del máximo órgano de gobierno.			A través de los canales de información	-
4.30	Principales actividades de las que se participa y/o en las actividades e iniciativas de las que se ha participado de forma activa.			Capítulo 3: Pa (R) Responsabil	34
Participación de los Grupos de Interés					
4.34	Identificación de grupos de interés que se ha identificado y se ha incluido.				34
4.35	México no es representante de los grupos de interés que se ha identificado de los grupos de interés de la organización de los grupos de interés.			Capítulo 3: Pa (R) Responsabil	34
4.36	México no es representante de los grupos de interés que se ha identificado de los grupos de interés.				36
4.37	Principales procedimientos y acciones de los grupos de interés que se han incluido a través de la participación de los grupos de interés.				

Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Económico

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
-----	-------------	--------------	-------------------------------------	-----------------------	--------

Indicadores Desempeño Económico

Desempeño Económico

BC1	Valor económico diverso generado y distribuido. Incluye ingresos, costos de explotación, contribución a actividades, donaciones y otros beneficios en la comunidad, beneficios distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		  	Capítulo II: Desempeño Económico	151
BC2	Reservancias financieras por los riesgos y oportunidades para las actividades de recuperación de deuda debido al cambio climático.			Capítulo II: Desempeño Ambiental	80
BC3	Selección de las diligencias de la explotación de deudas a programas de beneficio social.			Capítulo II: Económico	156
BC4	Ayuda financiera significativa recibida de gobiernos.			En concordancia con la Ley Tributaria	-

Presencia en el Mercado

BC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			El salario inicial estándar es aproximadamente 3.4 veces el Salario Mínimo Legal Vigente	-
BC6	Política, prácticas y preparación de gastos correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			Capítulo II: Desempeño Económico	156
BC7	Preferencias para la contratación local y preparación de otros directivos procedencia de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			Capítulo II: Desempeño Social - Comunidad	83
				Capítulo II: Desempeño Económico	154

Impactos Económicos Indirectos

BC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compañías asociadas, por lease, o en especie.			Capítulo II: Desempeño Social - Comunidad	48
BC9	Identificación y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el impacto de dichos impactos.			Se genera impactos indirectos, pero como no han sido cuantificados	-

Desempeño Ambiental

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
-----	-------------	--------------	-------------------------------------	-----------------------	--------

Indicadores Desempeño Ambiental

Materiales

BC10	Materiales utilizados, por peso o volumen			Capítulo II: Desempeño Ambiental	83
BC11	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados			No se utilizan materiales reciclados	-

Tabla de Indicadores GRI Desempeño Ambiental					
GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Indicadores Desempeño Ambiental					
Materiales					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.			Capítulo de Desempeño Ambiental	64
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.			Capítulo de Desempeño Ambiental	66
EN5	Ámbito de energía debido a la conservación y/o mejoras en la eficiencia.			No se implementó programa para la conservación y mejora en la eficiencia energética.	-
EN6	Iniciativas para promover prácticas y cambios efectivos en el consumo de energía o basados en energía renovable, y las actividades en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.			Capítulo de Desempeño Ambiental	60
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			No se implementó iniciativa para reducir el consumo indirecto de energía	-
Agua					
EN8	Capacidad total de agua por sistema.			Capítulo de Desempeño Ambiental	68
EN9	Puntos de agua que han sido afectados significativamente por la operación de agua.			Los impactos generados no son significativamente perjudiciales para el medio ambiente	-
EN10	Prácticas y programas para el agua reciclada y reutilizada.			No se recicla agua	-
Biodiversidad					
EN11	Descripción de acciones adelantadas o planes de acción de especies sensibles protegidas e de áreas de alta biodiversidad no protegidas.			No se realizaron acciones de conservación	-
EN12	Descripción de los espacios más significativos en la biodiversidad en especies sensibles protegidas e de áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en áreas sensibles o las áreas protegidas.				68
EN13	Métodos protegidos o restaurados			Capítulo de Desempeño Ambiental	66
EN14	Investiga y aplica herramientas y prácticas para la gestión de espacios sobre la biodiversidad				100
EN15	Número de especies, designadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN y en listas nacionales y cuyos hábitats encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.				
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI).			El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una actividad que se inició en 2010	-

Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Ambiental

GR	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
EN10	Indicador para medir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	64
EN11	Emisiones de sustancias destructivas de la capa de ozono, en peso.			Cada actividad desarrollada se ha estimado que emite sustancias de esta naturaleza.	-
EN12	NOx, SOx y otros contaminantes significativos al aire por tipo y peso.			No están medidas al respecto.	-
EN13	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.				-
EN14	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	67
EN15	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			No se registraron derrames.	-
EN16	Peso de los residuos peligrosos, inertes, especiales o especiales que se consideran peligrosos según la clasificación del Consejo de Basilea, como L, H, R y Y/R y porcentaje de residuos recuperados o tratados en planta.			Capítulo 4: Desempeño Ambiental	68
EN17	Identificación, tamaño, grado de protección y nivel de biodiversidad de ecosistemas críticos y hábitats sensibles, además de las actividades por realizar de agua y aguas de consumo de la organización.			No están tomadas medidas significativas e identificadas y/o no se han tomado acciones del vertimiento de agua de la empresa.	-
Productos y Servicios					
EN18	Indicador para medir las emisiones ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			No están identificadas ya que no hay impactos ambientales significativos.	-
EN19	Porcentaje de productos vendidos y sus materias de envase, que cumplen con el nivel de su vida útil, por emisiones producidas.			No aplica por el tipo de producto que se comercializa.	-
Cumplimiento Normativo					
EN20	Costo de las multas significativas y número de acciones de incumplimiento por incumplimiento de la normativa ambiental.			No hubo acciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el periodo.	-
General					
EN21	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y servicios vendidos por las entidades operadas, así como el transporte de personal.			No están tomadas medidas significativas por la actividad del sector.	-
EN22	Indicador por tipo de nivel de gases e inversiones ambientales.			Las inversiones efectuadas se han efectuado oportunamente.	-

Tabla de Indicadores GRI

Desempeño Social

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo					
Empleo					
LA1	Beneficio del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por género y por región.				60
LA2	Número total de empleados y cantidad media de empleados designados por grupo de edad, sexo y región.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	60
LA3	Beneficio social para los empleados con brevedad de empleo, que se otorgan a los empleados temporales e de media jornada, designado por actividad principal.				60
Relaciones Empresa / Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	64
LA5	Políticas (o hitos) de premios retroactivos e cambio organizativo, incluyendo el caso notificaciones en hitos de premios ambientales.			Según la legislación laboral o comercial	-
Salud y Seguridad en el Trabajo					
LA6	Porcentaje de accidentes laborales que está reportando en niveles de seguridad laboral.				63
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	67
LA8	Programas de educación, formación, capacitación, promoción y control de riesgos que se aplican a los trabajadores, o sus familias o los miembros de la comunidad asociada con enfermedades graves.				67
LA9	Análisis de salud y seguridad cubren un acuerdo firmado con sindicatos.				68
Formación y Educación					
LA10	Porcentaje de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.			Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores	68
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales.				69
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluación regular del desempeño y de desarrollo profesional.			Los estándares de desempeño en línea a la calidad de los trabajadores registrados	-
Diversidad e Igualdad de Oportunidades					
LA13	Representación de los grupos de gobierno corporativo y público, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	18
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			No hay mediciones disponibles	-

Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Social

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Indicadores del Desempeño de Derechos Humanos					
Prácticas de Inversión y Abastecimiento					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			No se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.	-
HR2	Porcentaje de los principios distributivos y contratos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adecuadas como consecuencia.			Los distributivos y contratos no han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-
HR3	Temas de temas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con asuntos especiales de los derechos humanos relevantes para sus actividades. Incluye el porcentaje de empleados formados.			Capítulo 1: Perfil Empresarial	63
No Discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			No se han presentado incidentes de discriminación.	-
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos					
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acuerdos o convenios colectivos pueden estar inherentemente riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			No hay actividades que pongan en riesgo este derecho.	-
Explotación Infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para combatir e erradicarlo.			No hay actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de explotación infantil.	-
Trabajos forzados					
HR7	Oportunidades identificadas como de riesgo significativo de ser objeto de prácticas de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para combatir e erradicarlo.			No hay oportunidades identificadas que conllevan un riesgo significativo de trabajo forzado.	-
Prácticas de Seguridad					
HR8	Existencia de procesos de gestión que se han formado en las políticas o procedimientos de la compañía en aspectos de cumplimiento de estándares internacionales para los estándares.			No hay información documentada al respecto.	-
Derechos de los Indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.			No ha habido incidentes que pongan en riesgo estos derechos.	-
Indicadores del Desempeño de Sociedad					
Comunidad					
SG1	Niveles, alcance y efectividad de programas y acciones para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades. Incluye el número de operaciones y sitios de la empresa.			Capítulo 2: Impacto Social - Comunidad	66

Tabla de Indicadores GRI					
Desempeño Social					
GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Corrupción					
103	Porcentaje y número total de usuarios de negocio-satélites con respecto a riesgo relacionados con corrupción.			Notas explicativas disponibles	-
106	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la compañía.			A todos los colaboradores en el proceso de inducción se les ofrece la aplicación del Código de Ética y los reglamentos internos y legislación aplicable.	-
104	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			En el período reportado no hubo incidentes de corrupción.	-
Política Pública					
105	Participación en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".			Todos los establecimientos tienen acceso de acceso a la política pública.	-
104	Número total de las acciones reactivas en aspectos políticos y asuntos políticos e instituciones relacionadas, corporativas.			No existen acciones de este tipo.	-
Comportamiento de Competencia Desleal					
107	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas inaceptables y como si libre competencia y no honesta.			Ninguna acción fue implementada con relación a prácticas inaceptables o como si libre competencia.	-
Cumplimiento Normativo					
106	Número de sanciones y multas significativas y número total de acciones de cumplimiento derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			Capítulo II: Desempeño Ambiental	114
Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad Sobre el Producto					
Salud y Seguridad del Cliente					
101	Porcentaje del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se cumplen, para el caso de los clientes, y porcentaje de cobertura de productos y servicios de acuerdo a normas y estándares procedimentales de evaluación.			Capítulo II: Desempeño Social - Comunidad	94
102	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la legislación legal y de los códigos voluntarios relativos a los aspectos de los productos y servicios en el ciclo de vida y la seguridad durante el ciclo de vida, distribuido en función del tipo de producto de dichos incidentes.			Durante el período reportado no se presentaron de este tipo.	-
Etiquetado de Productos y Servicios					
103	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos de etiquetado y la correcta, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			Todos los comentarios de esta naturaleza que están reglamentados por la ley.	-
101	Número total de incumplimientos de la legislación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuido en función del tipo de producto de dichos incidentes.			Durante el período reportado no se presentaron de este tipo.	-
103	Prácticas con respecto a la utilización del claim, incluyendo las medidas de los canales de retroalimentación del cliente.			Capítulo II: Desempeño Social - Comunidad	49

Tabla de Indicadores GRI
Desempeño Social

GRI	Descripción	Pacto Global	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Capítulo / Comentario	Página
Comunicaciones de Marketing					
NO	Progreso de cumplimiento de las leyes estrictas a estándares y códigos voluntarios asociados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, como actividades promocionales y los patrocinios.			Los programas de cumplimiento de las leyes y de estándares e iniciativas voluntarios son descritos en la página web y otros medios de comunicación corporativa.	-
NO	Número total de incidencias fuera del cumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuido en función del tipo de resultado de dicho incidente.			Ceros en el período reportado de incidencias de este tipo.	-
Privacidad del Cliente					
NO	Número total de reclamaciones debidas o no fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			Ceros en el período reportado de reclamaciones de este tipo.	-
Cumplimiento Normativo					
NO	Cero de acciones legales adversas fuera del cumplimiento de la normativa en relación con el ambiente y el uso de productos y servicios de la compañía.			Capítulo II: Desempeño Ambiental	116



Formulario de retroalimentación

El Acueducto de Bogotá, con el fin de afianzar los canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés pone a disposición esta herramienta para conocer su opinión y aportes respecto a nuestro Informe de Sostenibilidad. Esto es de suma importancia para verificar la transparencia y eficacia de esta herramienta de rendición de cuentas.

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

- Trabajadores
- Proveedores / Contratista
- Clientes
- Comunidad
- Entes de Control
- Organismo de control del Estado
- Organización No Gubernamental (social o medioambiental)
- Medio de comunicación
- Analista de responsabilidad social
- Otro. ¿Cuál? _____

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

- Presentación y Alcance
- Carta del Gerente

- Capítulo 1: “Conocernos el primer paso. Perfil Empresarial”
- Capítulo 2: “Buscando bienestar, generando confianza. Desempeño Social - Comunidad”
- Capítulo 3: “Un equipo que compite. Desempeño Social - Trabajadores”
- Capítulo 4: “Fé en nuestra tierra. Desempeño Ambiental”
- Capítulo 5: “Cuentas claras. Desempeño Económico”
- Capítulo 6: “Frutos del esfuerzo. Reconocimiento”
- Capítulo 7: “Dar otra forma de crecer. Indicadores”

3. En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, ¿qué nota le pondría a las siguientes características del Informe?

- Transparencia y honestidad
- Claridad en el lenguaje
- Diseño (formato, fotografía, gráficos, etc.)
- Cantidad de información entregada
- Calidad de la información entregada

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

Gracias por su colaboración.

Enviar a: Luis Fernando Ulloa Vergara.
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Av. Calle 24 No. 37-15. Bogotá D.C., Colombia

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



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

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

