


































| Tabla de Indicadores GRI | | | | | |
|--------------------------|---|--------------|---|--|----------|
| GENERALES | | | | | |
| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | PACTO GLOBAL | OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO | CAPÍTULO / COMENTARIO | PÁGINA |
| 1 | ESTRATEGIA | | | | |
| 1.1 | Declaración del máximo 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 Gerente | 1 |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | | | Carta del Gerente | 1 |
| 2 | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización. | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 2 |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | | | | 5, 13-21 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). | | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 31 |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | | | Créditos | 92 |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización. | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 2 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | | | | 5 |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | | | | 13-21 |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante. | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 10 - 12 |
| | | | | Capítulo 5: Desempeño Económico | 26-27 |
| | | | | Capítulo 3: Desempeño Social - Trabajadores | 74 |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | | | No hubo cambios significativos en el periodo | |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 22 |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|-----|
| 3 | PARÁMETROS DE LA MEMORIA | | | | |
| 3.1 | Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario). | | | Presentación del informe | 2-3 |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere) | | | | |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | | | | |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | | | | |
| ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA | | | | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria. | | | Presentación y Alcance del Reporte | 2-3 |
| 3.6 | Cobertura de la memoria. | | | | |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | | | | |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos. | | | La información sobre negocios conjuntos no hace parte del alcance de este informe | - |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos. | | | Presentación y Alcance del Reporte | 2-3 |
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores. | | | No se presentaron cambios en relación a periodos anteriores | |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | | | | |
| ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI | | | | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. | | | Capítulo 7: Indicadores | 89 |
| VERIFICACIÓN | | | | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. | | | No hay una política de verificación externa establecida | - |

| 4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | | |
|--|---|---|---|---|-------|
| 4.1 | Estructura de gobierno de la organización. | | | | 31 |
| 4.2 | Función del máximo órgano de gobierno. | | | | |
| 4.3 | Número de miembros del máximo órgano de gobierno. | | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 29 |
| 4.4 | Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. |  | | | |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental). | | | En la empresa no se aplica evaluación de desempeño retribuida en salario | |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. |  | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 30 |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno. |  | | | 29 |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes. |  | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 5-6 |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social. |  | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 29-30 |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno. | | | Los procedimientos de evaluación del desempeño de la Junta Directiva están reglamentados por la Ley | |
| COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS | | | | | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. |  | | No hay declaración de un principio de precaución | - |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente. | |  | A través de todo el Informe | - |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye. | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 22 |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | | | | |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 23-24 |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés. | | | | |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés. | | | | |


| Desempeño Económico | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|--|--------|
| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | FACTO GLOBAL | OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO | CAPÍTULO / COMENTARIO | PÁGINA |
| INDICADORES DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | | |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | |    | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 26 |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. |  |  | Capítulo 2: El agua en buenas manos | 33 |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | | | Capítulo 4: Construyendo comunidad | 53 |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | | | En concordancia con la Ley Tributaria | - |
| PRESENCIA EN EL MERCADO | | | | | |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | | | El salario inicial estándar es aproximadamente 1.4 veces el Salario Mínimo Legal Vigente | |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | |  | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 27 |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 30 |
| IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | | |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | | | Capítulo 4: Construyendo comunidad | 53 |
| EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | | | Se generan impactos indirectos, pero éstos no han sido cuantificados | - |

| Desempeño Medioambiental | | | | | |
|--|---|---|---|--|--------|
| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | PACTO GLOBAL | OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO | CAPÍTULO / COMENTARIO | PÁGINA |
| INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL | | | | | |
| MATERIALES | | | | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 40-41 |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados | | | No se utilizan materiales reciclados | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 38 -39 |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | | | | |
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 38 -39 |
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. |  |  | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 39-39 |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | | | En el periodo reportado no se implementaron iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía | |
| AGUA | | | | | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | | | Capítulo 1: Perfil empresarial | 14 |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | | | Los impactos generados no son significativamente perjudiciales para el medio ambiente | - |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | | | No se reutiliza agua | - |
| BIODIVERSIDAD | | | | | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. | | | No existen instalaciones o terrenos en áreas no protegidas | |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en 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 zonas ajenas a las áreas protegidas. |  |  | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 34-37 |
| EN13 | Hábitat protegidos o restaurados |  |  | | |
| EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad |  |  | | |
| EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren 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, en peso. | |  | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 51 |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 51 |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | |   | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 51 |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | |  | Dada la actividad desarrollada se ha estimado que estas emisiones no son significativas | - |
| EN20 | NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | |  | No existen mediciones al respecto. | - |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 45-48 |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | |   | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 40-42 |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | | | No se registraron derrames | - |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | |   | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 45-48 |
| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 34-50 |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 45-48 |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | | | No aplica por el tipo de producto que es comercializado | - |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | | | No hubo sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el periodo | - |

| EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|---|-------|
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 51 |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 51 |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 51 |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | | | Dada la actividad desarrollada se ha estimado que estas emisiones no son significativas | - |
| EN20 | NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | | | No existen mediciones al respecto. | - |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 45-48 |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 40-42 |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | | | No se registraron derrames | - |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 45-48 |
| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 34-50 |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | | | Capítulo 3: El Agua en buenas manos | 45-48 |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | | | No aplica por el tipo de producto que es comercializado | - |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | | | No hubo sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el periodo | - |
| GENERAL | | | | | |
| EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. | | | No existen impactos significativos por la actividad del sector. | - |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | | | Las mediciones discriminadas no se encuentran disponibles | - |

| Desempeño Social | | | | | |
|--|--|--------------|-------------------------------------|--|--------|
| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | PACTO GLOBAL | OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO | CAPÍTULO / COMENTARIO | PÁGINA |
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO | | | | | |
| EMPLEO | | | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | | | Capítulo 5: Nuestra empresa - nuestra casa | 74 |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | | | | 74 |
| LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | | | | 85-86 |
| RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES | | | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | | | Capítulo 5: Nuestra empresa - nuestra casa | 79 |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son mínimo de preaviso establecido. | | | Según la legislación laboral o comercial | |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | | |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud. | | | Capítulo 5: Nuestra empresa - nuestra casa | 74 |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | | | | 77-78 |
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | | | | 82 |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | | | | 77-78 |
| FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | | | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | | | Capítulo 5: Nuestra empresa - nuestra casa | 82 |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | | | | 82 |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | | | Las evaluaciones de desempeño se hacen a la totalidad de los trabajadores regularmente | |
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | | | |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | | | Capítulo 1: Perfil Empresarial | 29 |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | | | El salario es independiente del sexo, es por perfiles. | - |

| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS | | | | | |
|--|---|---|--|---|----|
| PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | | | | | |
| HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan 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 principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia. | | | Los distribuidores y contratistas no han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | |
| HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. |  | | Capítulo 5: Nuestra empresa - nuestra casa | 82 |
| 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 acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes 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 contribuir a su eliminación. | | | No hay actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de explotación infantil. | - |
| TRABAJOS FORZADOS | | | | | |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | | | No hay operaciones identificadas que conlleven un riesgo significativo de trabajo forzado. | - |
| PRÁCTICAS DE SEGURIDAD | | | | | |
| HR8 | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | | | 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 | | | | | |
| SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | | | Capítulo 4: Construyendo en sociedad | 53 - 70 |
| CORRUPCIÓN | | | | | |
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 30 |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | | | Capítulo 5: Nuestra empresa - nuestra casa | 82 |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | | | En el periodo reportado no hubo incidentes de corrupción | - |
| POLÍTICA PÚBLICA | | | | | |
| SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". | | | Todas las actividades tiene como fin obedecer a a políticas públicas | - |
| SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | | | No existen aportes de esta índole. | - |
| COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL | | | | | |
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados. | | | Ninguna acción fue implementada con relación a prácticas monopólicas o contra la libre competencia | - |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones . | | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 27 |

| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO | | | | | |
|---|--|--|--|---|----|
| SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE | | | | | |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | | | Capítulo 1: Perfil de la empresa | 20 |
| PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | | | Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo | - |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | | | Todas la comunicaciones e informaciones que estén reglamentadas por la Ley | - |
| PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | | | Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo | - |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | | | Capítulo 4: Construyendo en Sociedad | 65 |
| COMUNICACIONES DE MARKETING | | | | | |
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. | | | Los programas de cumplimiento de las leyes y de adhesión a iniciativas voluntarias son descritos en la página web y otros medios de comunicación corporativos | - |
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | | | Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo | - |
| PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | | | |
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | | | Durante el periodo reportado no se recibió ningún reclamo formal. | - |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | |
| PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | | | Capítulo 2: Transparentes como el agua | 26 |

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO | | 1. Erradicar la pobreza y el hambre |
| | | 2. Lograr la enseñanza primaria universal |
| | | 3. Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer |
| | | 4. Reducir la mortalidad infantil |
| | | 5. Mejorar la salud materna |
| | | 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades |
| | | 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente |
| | | 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL | Derechos Humanos: | |
| | | 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. |
| | | 2. Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. |
| | Estándares laborales: | |
| | | 3. Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. |
| | | 4. Apoyar la eliminación del toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. |
| | | 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil |
| | | 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación |
| | Medio Ambiente | |
| | | 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. |
| | 8. Fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental. | |
| | 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | |
| Anticorrupción | | |
| | 10. Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno | |



Presentación

Carta del gerente - Diego Bravo Borda

Presentación del Informe - Francisco Javier Canal Alban

Edición:

Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Dirección de Comunicaciones

Asesoría Reporte GRI:

Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Diseño y diagramación:

Dirección de Comunicaciones

Fotografías:

Dirección de Comunicaciones

Bogotá, Julio de 2012

CRÉDITOS

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Avenida Calle 24 No. 37 - 15

www.acueducto.com.co

(571) 344700

Bogotá D.C., Colombia

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 rendición de cuentas.

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

Trabajadores

Proveedores / Contratistas

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?

Carta del Gerente

Presentación del informe

Perfil empresarial

Transparentes como el agua – Desempeño económico

El agua en buenas manos – Desempeño ambiental

Construyendo en sociedad – Desempeño social

Nuestra empresa, nuestra casa – Desempeño social

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, gráficas, etc)

Cantidad de información entregada

Calidad de información entregada

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

Gracias por su colaboración

Enviar al correo. lortega@acueducto.com.co