



Informe de Progreso – Pacto Global

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A.
ESP (amb)

Gerente General



A NUESTRAS PARTES INTERESADAS

EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL amb

USUARIOS, SUSCRIPTORES Y CLIENTES

ACCIONISTAS

EMPLEADOS, FAMILIARES Y PENSIONADOS

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

PROVEEDORES

ENTES DE CONTROL Y GOBIERNO CORPORATIVO



A NUESTRAS PARTES INTERESADAS

Queremos agradecer la confianza depositada en nuestra empresa a lo largo de este año y por eso reiteramos nuestro compromiso en la consecución de los objetivos trazados al 2012, en donde el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) trabaja en ser una empresa socialmente responsable comprometida con el fortalecimiento de relaciones con sus partes interesadas, capaz de generar resultados económicos, sociales y ambientales que contribuyan al desarrollo sostenible de su entorno, fundamentados en los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Avanzamos en el desarrollo de un modelo de gestión de Responsabilidad Social y una organización orientada a asegurar la gestión frente a las necesidades y compromisos con nuestras partes interesadas en pro de fortalecer relaciones de mutuo beneficio.

Porque comprendemos la importancia de nuestro compromiso con la vida y la salud de nuestros usuarios, establecemos como premisa de nuestro quehacer la Responsabilidad por el servicio ofrecido: Agua potable domiciliaria.

A lo largo del 2008, cumplimos con ofrecerles a nuestros accionistas resultados en términos de crecimiento empresarial, lo cual redundará en beneficios

futuros que maximizan el valor de la empresa.

En cuanto al trato con nuestros usuarios, suscriptores y clientes, los niveles de satisfacción permitieron verificar que manejamos niveles de excelencia en el servicio.

Con nuestros empleados, pensionados y familiares, hicimos un esfuerzo importante con el fin de mejorar los niveles salariales para hacerlos más competitivos, fortalecer los programas de bienestar y de prevención de salud para hacer del amb un gran lugar para trabajar.





Durante el 2008, el amb gestionó las relaciones con los proveedores a través de sesiones de trabajo y retroalimentación a fin de lograr el fortalecimiento de nuestras relaciones, que permitió cubrir en un 92,2% nuestro presupuesto.

Para fortalecer el trabajo con la comunidad la empresa invirtió \$470 millones en proyectos de gestión social en preservación ambiental, fortalecimiento institucional y comunitario, e infraestructura, con el fin de asegurar acciones que generen mayores beneficios.

La empresa invirtió \$444 millones en proyectos de gestión ambiental orientados a la protección y conservación de medio ambiente, mejorar la eficiencia productiva y mitigar los impactos del cambio climático.

Para el amb, el 2008 fue un año positivo en la gestión operacional, financiera, administrativa, comercial, de proyectos, de control y sostenibilidad ambiental, contenidas en las declaraciones corporativas orientadas a la gestión integral del servicio público domiciliario de acueducto ofrecido en un volumen de 54,64 millones de m³ facturados a 200,618 suscriptores que representan a 942,231 usuarios en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

Los resultados financieros son muestra clara del posicionamiento empresarial del amb, dado que ratifican los niveles del

desempeño corporativo, al alcanzar el máximo nivel de utilidades netas de los últimos años, la consolidación como pionero a nivel nacional del indicador de Agua No Contabilizada, el nivel óptimo de sus cuencas, la definición de las tarifas especiales

Los registros financieros del cierre ratifican la solidez financiera del amb, al lograr el aumento de los activos en el 16,16% y la disminución de los pasivos en el 2,21%, que se traducen en un incremento del 18,97% en el Patrimonio de los Accionistas, para consolidar un nivel de propiedad de los mismos sobre los activos del amb en el 89%, y en un nivel de endeudamiento de solo el 11%. El Estado de resultados de la operación empresarial, concluye con una utilidad de \$8.936,66 millones, que representa una ganancia de \$31,77 por cada una de las 281.393.093 acciones en circulación.

Respecto de la Gestión Operacional, el nivel de eficiencia alcanzado en la distribución del agua apta para consumo humano, es manifiesto en el bajo nivel de pérdidas obtenido, que en volúmenes de Agua no contabilizada representa, en promedio, pasar de un total de 2,06 millones de m³ mensuales perdidos en el 2003, a un total de 1,46 millones de m³ mensuales perdidos en el 2008, para un ahorro anual de 7,2 millones de m³, a su vez, los niveles de calidad del agua suministrada, muestran resultados del



Índice de Riesgo de calidad del agua (IRCA), dentro de una clasificación de agua apta para consumo humano, con un nivel de aceptación cercano al cero por ciento (0%) de riesgo, frente a la norma que determina cinco por ciento (5%) con el nivel de aceptación de un rango entre 0 y 20%.

La política corporativa por la calidad del producto ofrecido y los servicios prestados, se evidencia con el concepto favorable del ICONTEC, al haber sido evaluados y aprobados los requisitos especificados en la norma NTC ISO 9001:2008 durante la auditoría de renovación para la Prestación, Operación y Administración del servicio público domiciliario de acueducto; facturación y cobranzas de acueducto, alcantarillado y aseo según certificado SC 3642-1.

El total de ingresos de la anualidad 2008 ascendió a la suma de \$83.813,2 millones, superando en \$8.688 millones el total registrado en la anualidad 2007, resultando así un incremento del 11,6% y alcanzando una ejecución del 92,2% sobre el presupuestado. El concepto Tarifas de servicio por un total de \$69,117 millones, represento el 82,47% de los ingresos totales del 2008 y alcanzo una ejecución del 100,9%. Este resultado recoge un incremento del 13,4% sobre la vigencia 2007, en virtud de las actualizaciones tarifarias y de la aplicación del programa de transición tarifaria resultante de la nueva

metodología tarifaria determinada por la CRA en su resolución 287 de 2004, con aplicación desde junio de 2006.

La ejecución de inversiones durante 2008 totalizo la suma de \$20.920 millones, equivalente al 23% del presupuesto general definitivo aprobado y alcanzó un nivel de ejecución del 83%. Frente a la anualidad 2007, esta ejecución de inversiones aumento en un 18,4%, que en términos absolutos corresponde a un crecimiento de \$3.244,7 millones.





El total de la inversión concentra en rehabilitación, exposición y reposición de redes de distribución, concentra el 77% en el fortalecimiento de la Infraestructura de acueducto, con proyectos como el de la reubicación y reposición de redes de distribución para el proyecto Metrolínea, Redes de acueducto de los Programas de vivienda de interés social y nuevas redes de distribución, que junto las inversiones en Telemetría y control, Agua no contabilizada, Instalación y reposición de válvulas, han mostrado su beneficio en el posicionamiento del amb como líder nacional en el control de Agua No Contabilizada, al alcanzar un índice del 24,08%.

Las inversiones aplican preferencialmente en la adquisición de predios rurales, que incrementaron en 620 Ha el total de predios destinados a reservas forestales en las cuencas de los ríos Tona, Frío y Suratá, como fuentes de abastecimiento del sistema integrado de acueducto el amb.

Las gestiones para el financiamiento del Proyecto de Regulación del Río Tona-Embalse de Bucaramanga, lograron su concreción en los aportes del Departamento de Santander por la suma de \$10.000 millones, mediante la firma del convenio de Apoyo financiero 001570 de 2008. A su vez, con el municipio de Bucaramanga se logró la ejecución del primer giro (\$2.000 millones) del aporte convenido por \$5.000 millones para el embalse.

Como resultado del trabajo del Comité Corporativo se generó el Plan Estratégico de Gestión 2008-2011: Agua para el futuro responsabilidad de Todos, que con base en los principios orientadores contenidos en la misión y visión del amb, consolida estrategias, programas y proyectos, con actuaciones empresariales como la Identidad organizacional, la formalización para el Gobierno corporativo, el soporte de las decisiones, el reconocimiento ciudadano, la dinámica social de los empleados, factores que aportan a la eficiencia, consolidación empresarial, conocimiento del entorno y del mercado, y gestión financiera, expresados en los objetivos estratégicos: **A**propiación ciudadana, **G**estión integral, **U**sos, oferta y demanda de agua potable, **A**seguramiento de ingresos, **S**ostenibilidad ambiental, **a**mpliación de mercado, **m**ejora continua y **b**uen gobierno.





Durante la vigencia 2008 y en cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 de 2000 el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), certifica el acatamiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor en el software instalado. Igualmente y de conformidad con el Decreto 1406 de 1999, se certifica que la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, están conforme con las normas pertinentes y su cancelación se ha cumplido en forma oportuna.

Es importante resaltar que cualquiera de las partes interesadas podrá verificar, denunciar y reconocer nuestra gestión, a través de los mecanismos establecidos para tal fin: Oficinas de atención de PQR, Call Center, Página web.

El Pacto Mundial representa la voz de las Naciones Unidas en materia de desarrollo sostenible y Responsabilidad Social, lo que constituye en nuestra mejor fórmula para medir el cumplimiento ético y responsable

del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), pues no admite compromisos ideológicos sólo prácticas sociales eficientes.

En el informe de progreso se podrán analizar los esfuerzos de la empresa, sus acciones y resultados en la gestión de los principios del Pacto Mundial. La presentación de esta información es voluntaria y sigue la metodología de interrelación entre el Informe de Progreso (COP) y la Memoria de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

Una vez más reiteramos nuestro compromiso para seguir avanzando en el desarrollo de un modelo de gestión Integral de Responsabilidad Social que contribuya al mejoramiento de nuestras relaciones con las partes interesadas; que genere espacios de interacción a fin de validar nuestro compromiso. Estamos seguros que esta iniciativa es fundamental para alcanzar la estrategia de consolidación empresarial.



MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP (amb)

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) enmarca su relación con las partes interesadas en una relación de beneficio mutuo enfocada al logro de sus objetivos estratégicos, generando resultados económicos, sociales y ambientales que garanticen el desarrollo sostenible de la empresa y contribuyan al desarrollo de la comunidad.

Para el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, la Responsabilidad Social es una estrategia de negocio que se evidencia en su Plan Estratégico de Gestión 2008-2012 "Agua para el futuro responsabilidad de Todos", y está dirigida a apalancar los objetivos de la empresa; es así como la responsabilidad social empresarial hace parte integral de su Visión y Misión

Dentro de su objetivo estratégico de Apropiación ciudadana el amb busca "lograr que la comunidad reconozca y se sienta orgullosa de ser usuaria del amb"; se han establecido unos programas específicos:

- Promover y consolidar el control social
- Consolidar el sistema de comunicaciones con la comunidad

- Fortalecer el programa de Responsabilidad Social
- Asegurar la gestión orientada al usuario

Con proyectos asociados:

- Definir y aplicar una política tarifaria para entidades de grupos sociales de especial asistencia y protección.
- Vincular asociaciones comunitarias como apoyo a la gestión
- Formular planes de capacitación orientados a la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios
- Implementar mecanismos que aseguren la comunicación efectiva con los usuarios.





MISION

Somos una empresa de Servicios Públicos Domiciliarios que satisface las necesidades de nuestros clientes con Productos y Servicios de calidad, garantizando la conservación de los recursos naturales, generando rendimientos económicos para asegurar su crecimiento y contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad

VISION

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) como empresa de carácter mixto, será una organización líder a nivel nacional en la operación, administración, comercialización y la prestación de servicios públicos domiciliarios con sus actividades conexas y complementarias, comprometido con el Desarrollo Sostenible, generando valor empresarial y el reconocimiento de la comunidad.

Las partes interesadas definidas para el amb son:

ELEMENTO	IDENTIFICADOS
PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios / Suscriptores • Clientes Externos
	<ul style="list-style-type: none"> • Accionistas
	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Pensionados y Familiares
	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad y Medio Ambiente
	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de Control y Gobierno Corporativo



El modelo de Responsabilidad Social y los principios del Pacto Global

El modelo de responsabilidad social empresarial en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) tiene como fin principal contribuir al logro de los objetivos estratégicos, mejorando la confianza en el largo plazo y respondiendo a las expectativas de sus partes interesadas.

Lo anterior se enmarca en una cultura y liderazgo socialmente responsables, que muestran una coherencia entre el pensar, decir y actuar. Todo esto bajo un esquema de autorregulación a través del cual se logra demostrar a las partes interesadas los resultados.

Para el desarrollo del modelo se han aplicado indicadores GRI, así como tipos de medición organizacionales de la gestión, apropiados para evaluar las acciones del amb, en los Principios del Pacto Global:

Principio 1: Apoyar y Respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.

Principio 2: Asegurar que no sé es cómplice de abusos de los Derechos Humanos.

Principio 3: Sostener la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo.

Principio 4: Sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

Principio 5: Sustentar la abolición del trabajo infantil.

Principio 6: Sostener la eliminación respecto del empleo y la ocupación.

Principio 7: Apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales.

Principio 8: Implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente.

Principio 10: Combatir la anticorrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y pago de sobornos.

Para asegurar la alineación e integridad del sistema, se cuenta con un marco de referencia donde el Código de Buen Gobierno y las políticas empresariales establecen el modelo de gestión y direccionamiento, mientras que el Código de Ética y Conducta Empresarial, y el Manual de transparencia proporcionan el marco de comportamiento y el estilo gerencial y de gestión del amb.

La responsabilidad social empresarial en el amb debe apoyar el desarrollo sostenible de las partes interesadas dentro del marco del logro de los objetivos estratégicos.



USUARIOS, SUSCRIPTORES Y CLIENTES

Compromiso amb

Satisfacer las necesidades de nuestros Usuarios, Suscriptores y Clientes

Ser una organización socialmente responsable representa velar por el respeto de los Derechos Humanos, por lo tanto el amb promueve este principio en todas las actividades relacionadas con los usuarios, empleados, contratistas y la comunidad.

Durante el año 2.008 el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) ha implementado acciones tendientes a elevar los niveles de eficiencia operativa y comercial; disminuir el Agua No contabilizada; Mantener la calidad del agua apta para consumo humano, y Garantizar la continuidad y confiabilidad del Sistema de acueducto.

Caracterización de los Usuarios



Dato	2005	2006	2007	2008
Suscriptores	185353	190430	195167	200618
Población	931525	948977	928031	942231
% Incremento Suscriptores	2,46%	2,74%	2,49%	2,79%

El amb cuenta con 945017 usuarios: reflejando un incremento de los suscriptores a Diciembre de 2008 de 2,79%, cifra que conserva la tendencia de incremento de los últimos años. Se marca la proyección de la evolución total de la población urbana de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, a raíz del censo del año 2.005.

El mayor incremento de suscriptores se presentó en el estrato 4, al cual ingresaron 1951 suscriptores. También es importante comentar que los estratos 5 y 6 crecieron por encima del 5%, como resultado de la gran dinamización de la construcción de nuevas unidades habitacionales en el 2008. El estrato 1, también creció en un 5%, como efecto de la individualización de



Prestación del Servicio

Para asegurar la satisfacción de sus partes interesadas, el amb cuenta con indicadores que le permiten monitorear la calidad y continuidad del producto y servicio.

Índice Riesgo abastecimiento (IRABAm)

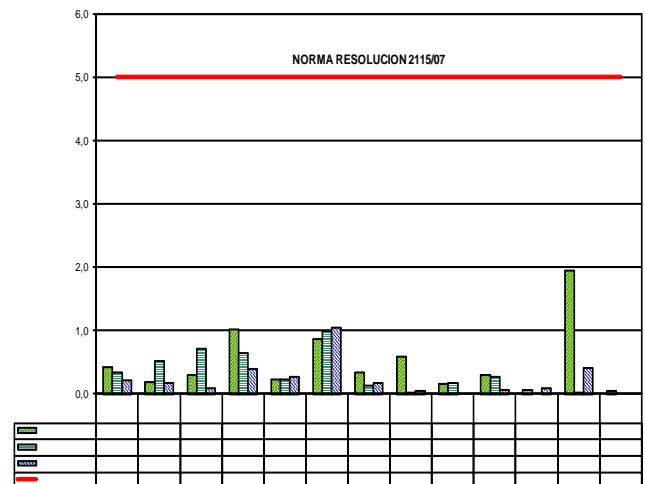
Durante el año 2.008 se registró un valor constante de del índice de Riesgo de abastecimiento (IRABAm) de 0,8% inferior al valor de riesgo máximo permitido (10%) establecido por la reglamentación vigente, atribuible a la continuidad del servicio y la amplia cobertura del mismo.

Índice Riesgo Calidad del Agua (IRCA)

El Laboratorio de Control de Calidad del amb evaluó diariamente la calidad del agua producida en las Plantas de Tratamiento lo mismo que la distribuida a los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón siguiendo los lineamientos del Decreto 1575 de 2007 donde se establece el sistema para la protección y el control de la calidad del agua para consumo humano y la Resolución 2115 de 2007 que dicta las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad de esta.

En el gráfico IRCA promedio en plantas y red de distribución se resume el índice de riesgo de calidad del agua IRCA para los

tres municipios, observándose que el agua suministrada se encuentra dentro de una clasificación para agua sin riesgo y apta para el consumo humano, que permiten confirmar la calidad del agua potable suministrada al Área Metropolitana.



Paralelamente al programa de evaluación de la calidad del agua tratada, se continuó evaluando la calidad de las fuentes de agua cruda que abastecen a cada planta de tratamiento: ríos Tona, río Frío y río Suratá cuyos resultados permiten determinar que la calidad fisicoquímica y microbiológica.



El laboratorio de Control de Calidad continuó participando en el programa de pruebas Interlaboratorios PICCAP año 2.008 liderado por el Instituto Nacional de Salud, permaneciendo como referencia para todos los parámetros evaluados, lo que nos permite estar posicionados entre los primeros laboratorios a nivel Departamental y Nacional. Igualmente se siguió participando en la prueba de evaluación de desempeño realizada por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), resultados que evidencian el grado de calidad de las actividades analíticas del laboratorio en materia ambiental.

PARAMETRO	UNIDADES	SISTEMAS		
		SURATA	TONA	FRIO
Turbiedad	UNT	334	26	35
Color Verdadero	UPC	26	17	19
pH	Unidades	8.00	7.87	7.85
Alcalinidad Total	mg CaCO ₃ /l	61.21	48.81	27.66
Conductividad	micromhos/cm	171	124.2	66.17
Recuento Total en placa	UFC/ ml	14376	657	5313
Coliformes Totales	NMP/100 ml	52389	1450	9508
E. Coli	NMP/100 ml	9926	564	2676

En las Plantas de Tratamiento y equipos que confirman la calidad del agua, las inversiones realizadas alcanzan los \$700 millones, que fueron aplicados en la modernización de la infraestructura, actualización tecnológica y optimización de los procesos de potabilización.

Los proyectos de Tanques y Bombeos, en ejecución, demandaron inversiones por \$ 844 millones con el propósito de optimizar el sistema de distribución en la regulación

de caudales del Distrito Centro y para viabilizar las redes de distribución del proyecto Villas de San Ignacio; el bombeo permitirá optimizar la distribución de caudales a la parte oriental de la ciudad, que en emergencias podrá ser atendida con aguas de la Planta Bosconia.

Proyectos para mejorar la atención al cliente

Dentro de las iniciativas dirigidas a mejorar la atención al cliente, se destacó en 2008 el proyecto de mejoramiento de la plataforma tecnológica, a través de las actualizaciones de software incorporando Mensajería integrada de voz y fax.

En la vigencia 2009 se gestionaran recursos enfocados en la incorporación de Troncales Digitales a fin de implementar los beneficios de la red digital.





Certificados de procesos y acreditación de calidad

El compromiso organizacional por la calidad del producto ofrecido y los servicios prestados, se evidencia con el concepto favorable del ICONTEC, al haber sido evaluados y aprobados los requisitos especificados en la norma NTC ISO 9001:2008, durante la auditoría de renovación para la prestación, operación y administración del servicio público domiciliario de acueducto; facturación y cobranzas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con vigencia de febrero de 2012 según certificado SC 3642-1.

La Acreditación otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio al Laboratorio de Análisis Físicoquímico y Microbiológico del amb, se mantiene bajo las condiciones para las cuales fue concedida mediante las resoluciones 37151 y 37153 del 30 de diciembre de 2003, con los lineamientos de la norma NTC ISO 17025.





ACCIONISTAS

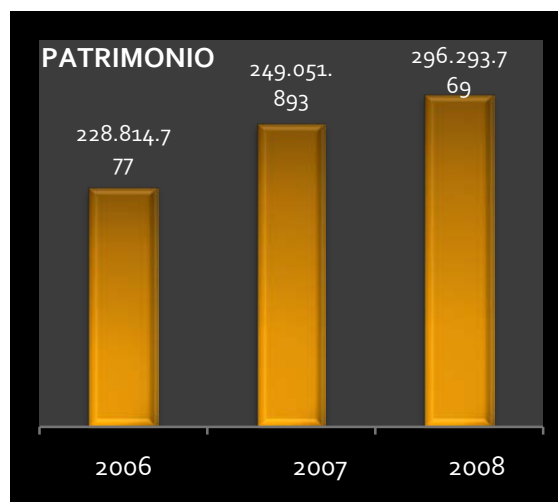
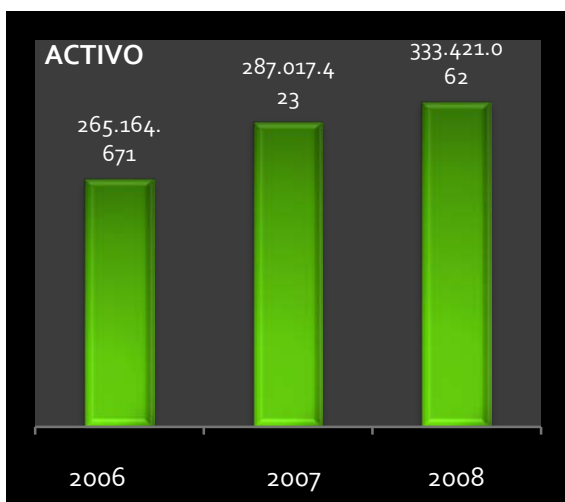
Compromiso amb

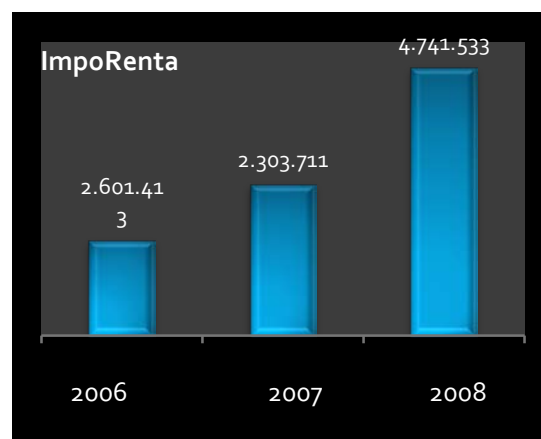
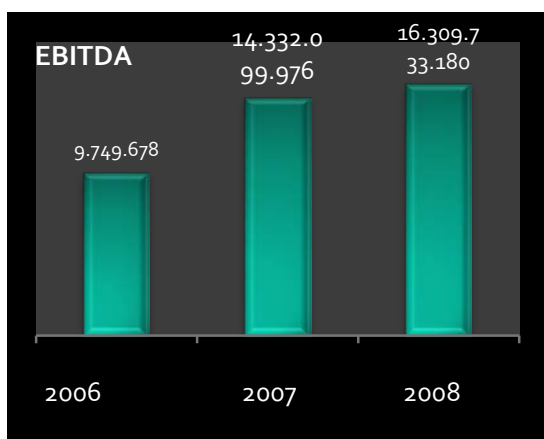
Aseguramiento de ingresos: Garantizar la sostenibilidad financiera del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb)

- Maximizar la rentabilidad para los accionistas.
- Asegurar buenas prácticas de responsabilidad social.

El nivel de cumplimiento de amb con su parte interesada: Accionistas, se refleja en la generación de utilidades netas correspondientes al incremento del total de Activos, la consolidación del patrimonio y el mantenimiento del nivel de los pasivos y el cumplimiento de la metas presupuestales.

INDICADOR	2006	2007	2008
Propiedad	85,8	86,8	88,8
Liquidez	1,21	1,00	1,30
Endeudamiento	14,2	13,2	11,1





Los activos representaron un incremento de 16,16% y una disminución del pasivo del 2,21% consolidando el patrimonio con incremento del 18,96%, representado preferencialmente por las utilidades y valorizaciones sobre activos fijos.

Composición accionaria del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb)

COMPOSICION ACCIONARIA			
ACCIONISTAS	TOTAL ACCIONES	%PARTICIPACION	VALOR NOMINAL
SECTOR OFICIAL			
Municipio de Bucaramanga	230.345.133	78,65566%	23.034.513.300
La Nación - MHCP	45.724.628	15,61353%	4.572.462.800
Municipio de Girón	2.659.767	0,90823%	265.976.700
Municipio de Floridablanca	1.735.350	0,59257%	173.535.000
Departamento de Santander	442.040	0,15094%	44.204.000
C D M B	558	0,00019%	55.800
SUBTOTAL SECTOR OFICIAL	280.907.476	95,9211%	28.090.747.600
SECTOR PRIVADO			
Particulares Varios (256)	385.617	0,1317%	38.561.700
SUBTOTAL ACCIONES CIRCULACION	281.293.093	96,0528%	28.129.309.300
Acciones propias readquiridas	11.559.490	3,9472%	1.155.949.000
TOTAL ACCIONES	292.852.583	100%	29.285.258.300



EMPLEADOS, FAMILIARES Y PENSIONADOS

Compromiso amb

Consolidar el Modelo de Gestión y lograr una gestión compartida de la Visión y la Misión del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb).

- Consolidar la identidad empresarial, asegurar la alineación de los valores, comportamientos y actitudes que soporten la gestión.
- Fortalecer el capital humano.
- Brindar condiciones de bienestar que contribuyan a la satisfacción y calidad de vida de los trabajadores, pensionados y sus familias.

Gestión del Talento Humano

El amb es una autor importante en la generación de empleo en Bucaramanga y su Área Metropolitana, trabajando en relaciones de mutuo beneficio con sus empleados y contratistas.

El amb en relación con su Talento humano buscar crear condiciones organizacionales para motivar, capacitar, desarrollar y mantener personal idóneo, y a la vez garantizar de manera continua el conocimiento y competencia necesarias para asegurar la calidad en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

Recreación y Deportes

Mientras el amb trabaja en la adquisición de un terreno, construcción, dote y mantenimiento de su sede social y recreacional; le facilita a sus trabajadores y familiares en Convenio con la Electrificadora de Santander ESSA, el ingreso a la sede social y recreacional de la Electrificadora de Santander, LA CHISPA, para el disfrute de escenarios deportivos, piscina, restaurante, gimnasio, salones y cafetería.

	Año 2008	
	Entradas	\$
Entradas trabajadores y familiares a la Sede ESSA	2000	16.000.000



	Año 2008	
	Participantes	\$
Programa recreación y deportes pensionados	90	15.000.000

Auxilios para trabajadores y sus familiares

Auxilio Educativo para los hijos

El acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) concede Auxilios anuales para los hijos de los trabajadores que cursen estudios de preescolar; primarios, secundarios, técnicos, tecnológicos y universitarios así: Una suma equivalente al 90% de un SMMLV, para estudios en Preescolar y Primaria; Una suma equivalente al 1.20 SMMLV, para estudios de secundaria y técnicos y Una suma equivalente a 2.5 SMMLV para estudios Tecnológicos y Universitarios

	Año 2008	
	#	%
Primaria	257	21.00%
Secundaria - Técnico	266	21.73%
Universitario - Tecnológica	151	12.34%
Total Beneficiados	674	55.07%

Beca al mejor ICFES

El amb otorga cinco (5) becas para los hijos de los trabajadores con ICFES promedio igual o superior a 60 puntos y 80 puntos Interdisciplinar u Opcional.

	Año 2008		
	#	Carrera	Promedio Actual
Carlos Arturo Duarte	1	Derecho	4.27



Auxilio educativo para los trabajadores

La Empresa apoya a sus trabajadores brindándoles auxilio económico para adelantar estudios afines a su área de desempeño. (Tecnológicos, pregrado y especialización)

El auxilio se concede proporcionalmente al tiempo de servicio y se mantiene como reconocimiento a quienes tengan promedios acumulados equivalentes a 4.0 puntos.

	Año 2008	
	#	%
Técnico	3	12.5%
Tecnológico	6	25.0%
Universitario	5	20.83%
Especialización	10	41.66%
Total >>>	24	100%

Becas para estudio a los trabajadores

A Quince (15) trabajadores sindicalizados que ingresen a establecimientos educativos, diez de los cuales

comprenderán el pago de matrículas, pensión mensual, textos y útiles que a juicio del respectivo plantel se requieren y las cinco (5) becas restantes comprenderán únicamente el pago del 100% del valor de la matrícula.

	Año 2008	
	#	%
Tecnológico	4	30.76%
Universitario	9	69.23%
Total >>>	13	100%

Primas de capacitación

Reconocimiento al esfuerzo de los trabajadores en su desarrollo profesional

Extensión Universitaria.

Cada vez que un trabajador cumpla un quinquenio continuo al servicio de la Empresa, esta le reconocerá, una prima de capacitación, por una sola vez, equivalente al 20% de un SMMLV, siempre y cuando durante este lapso, demuestre haber recibido y aprobado capacitación con una duración igual o mayor a 500 horas y en labores o actividades del área de servicio.



Tecnologías

A aquellos trabajadores que cursen carreras intermedias o tecnológicas de duración no inferior a tres (3) años y obtengan el título universitario en áreas correspondientes a las labores propias de la Empresa y en programas académicos con registro calificado por el ICFES, la Empresa le reconocerá una prima de capacitación mensual equivalente a un 30% de un SMLMV.

Pregrado

A los trabajadores que cursen estudios universitarios y obtengan el título profesional, en carreras de duración no inferior a cinco (5) años, en áreas correspondientes a las labores propias de la Empresa y en programas académicos con registro calificado por el ICFES, la Empresa les reconocerá una prima de capacitación mensual equivalente al 35% de un SMLMV.

Postgrado

A los trabajadores que posean título profesional (carreras de duración no inferior a cinco (5) años) en áreas correspondientes a las labores propias de la Empresa, y efectúen estudios de postgrado con una intensidad no inferior a un año de quinientas horas de intensidad

académica en instituciones académicas y universidades con registro calificado por el ICFES, la Empresa les reconocerá por una sola especialización, una prima de capacitación mensual equivalente a un 45% de un SMLMV.

	Año 2008	
	#	%
Estudios Técnicos	1	2%
Estudios Tecnológicos	17	27%
Estudios Universitarios	27	44%
Por Especialización	17	27%
Total	62	100%



Cupos patrocinio SENA

La empresa facilita y apoya a los hijos de los trabajadores otorgándoles prioridad para la utilización de los cupos SENA, facilitándoles el aprendizaje de especialidades para el trabajo

	Año 2008	
	#	%
Estudiantes SENA	53	
Cuota según número de trabajadores	25	
Estudiantes SENA – Hijos de Trabajadores	6	
Cumplimiento Cuotas SENA	84	212%

Participación Estudiantes Universitarios en práctica empresarial

El amb totalmente comprometida con la población Universitaria del Área Metropolitana de Bucaramanga, les ha permitido la realización de su práctica empresarial y desarrollo de proyectos a la siguiente población quienes han podido percibir apoyo de sostenimiento mensual de un SMMLV, pago a la seguridad social en salud y afiliación a la ARP así:

	Año 2008	
	#	%
Estudiantes de tecnologías	18	
Estudiantes Universitarios	33	
Total Estudiantes en práctica>>>	51	150%

Auxilios Por Defunción trabajadores y pensionados

Fallecimiento de los padres, cónyuge, compañera (o), permanente, hijos del Trabajador, la Empresa pagará el valor equivalente a Cinco (5) SMLMV, por cada caso.

Fallecimiento del trabajador, el amb pagará el valor equivalente a Ocho (8) SMLMV, por cada caso. Este auxilio se pagará adicionalmente a la suma establecida por la Ley para gastos de entierro del trabajador fallecido.



Préstamo para Vivienda

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) mantiene anualmente para sus trabajadores un Fondo Rotatorio para Construcción, Reforma, Adquisición de vivienda o Pago de Obligación Hipotecaria, en la suma equivalente a Dos mil Quinientos (2.500) SMLMV

	Año 2008		
	#	%	
Auxilios por fallecimiento familiares trabajadores y pensionados	14	100%	\$31.766.000

Auxilio de conexión servicio de Acueducto

El amb asumirá, por una sola vez, el costo del Aporte de Conexión del Servicio de Acueducto, que le corresponda pagar directamente al trabajador con ocasión de la construcción de su vivienda.

	Año 2008	
	#	\$
Auxilios para conexión Servicio de acueducto por construcción e vivienda	2	

	Año 2008	
	#	\$
Para reforma de vivienda	6	\$60.000.000
Para pago de obligación Hipotecaria	5	\$70.000.000
Para compra de vivienda	14	\$280.000.000

Préstamo ordinario o libre inversión

El acueducto hace préstamo Ordinario anual a cada uno de sus trabajadores, hasta por la suma equivalente a 7.5 SMLMV. El valor de este préstamo lo pagará el trabajador a través del descuento del salario a razón de VEINTE MIL PESOS (\$20.000) quincenales o más a elección del trabajador.



	Año 2008	
	#	Saldo prestamos
Prestamos a sus trabajadores	494	\$ 679'431.176

Los Servicios médico - asistenciales se ofrecen al trabajador cotizante, su núcleo familiar básico, mediante un Plan Integral de Servicios de Salud. En todos los casos en que los beneficiarios dependan económicamente del trabajador.

Entiéndase por Plan Integral de Servicios de Salud, los que se prestan a través de las entidades contratadas por la Empresa, para asumir las coberturas del POS, Medicina Pre pagada y cubrimientos adicionales que ofrece la Empresa (medicamentos, odontología especializada y oftalmología).

Aportes al Sistema de Seguridad Social

El amb asume el 100% del valor de los aportes que le corresponden al trabajador en materia de salud, Pensión y Cuota del Plan Complementario de Salud.

Servicio	Cargo a Cotizantes	Cargo a Empresa	Diciembre 2008
Prima Prepagada		1,938,686,594	2,326,423,912
Medicamentos	74,755,806	949,495,823	1,229,101,955
Aportes Pos		608,108,862	729,730,635
UPC Adicional		268,787,078	322,544,493
Odontología	26,176,736	204,144,860	276,385,915
Bonos		152,040,000	182,448,000



Ópticos	14,313,046	78,684,330	111,596,851
Copagos		48,112,779	82,479,050
Ortesis y Audífonos	3,572,550	17,608,648	25,417,438
Otros	2,145,600	967,997	3,736,316
Inmunoterapia		1,912,200	2,294,640
Total general	120,963,738	4,268,549,171	5,292,159,205

Promedio costo adicional por cotizante:	\$ 6.261.787
--	---------------------

Número de trabajadores según modalidad de contrato de trabajo

	Año 2008	
	#	%
Contrato a termino Fijo	32	6.49%
Contrato a termino indefinido	461	93.50%
Total trabajadores	493	100%

Número de trabajadores beneficiarios de Convención Colectiva

	Año 2008	
	#	%
Beneficiarios de Convención Colectiva	459	93.10%
Total trabajadores >>>>	493	100%



Número de familiares de trabajadores beneficiados por los programas educativos durante los últimos tres años

	Año 2006		Año 2007		Año 2008	
	#	%	#	%	#	%
Primaria	226	19%	235	19.3%	257	21.00%
Secundaria - Técnico	301	25%	276	22.7%	266	21.73%
Universitario - Tecnológica	137	12%	143	11.8%	151	12.34%
Total Beneficiados	664	56%	654	53.7%	674	55.07%

Número y porcentaje de trabajadores beneficiados por los programas educativos durante los últimos tres años

	Año 2006		Año 2007		Año 2008	
	#	%	#	%	#	%
Primaria	0	0%	0	0.0%	0	0.00%
Secundaria	13	3%	13	2.6%	0	0.00%
Técnica	6	1%	8	1.6%	3	0.61%
Tecnológica	6	1%	9	1.8%	11	2.23%
Profesional	21	4%	19	3.8%	14	2.84%



Especialización	10	2%	9	1.8%	7	1.42%
Maestría	0	0%	1	0.2%	2	0.41%
Doctorado	0	0%	0	0.0%	0	0.00%
Educación No Formal	0	0%	0	0.0%	0	0.00%
Total Beneficiados	56	12%	50	10.1%	37	7.51%

No.	Curso de Capacitación	Área, Proceso, Departamento	Alcance	Cantidad de horas	Cantidad de asistentes
1	Ley 1010/2006	amb	Dar a conocer al personal las modificaciones al reglamento interno de trabajo, respecto de la inclusión del capítulo de Acoso Laboral en dicho documento.	2	300
2	Código de ética	amb	Apoyo Implementación Sistema MECI	6	120

En el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, tenemos libertad



de culto, raza, género, edad, nacionalidad o color.

Se prohíbe formalmente en el Reglamento Interno de Trabajo:

- Trabajo a menores de 14 años.
- Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político
- Impedir el derecho al sufragio
- Impedir el ejercicio del Derecho de Asociación
- Prohibición a difamar o desacreditar en cualquier forma a las personas, nombre o imagen de la empresa

Los manuales de perfiles y responsabilidades de los cargos en el amb, no contemplan discriminación de género, facilitando así los procesos de selección de personal.

Destaca la labor y los roles que asume la mujer en la sociedad, reconociendo anualmente su papel de mujer, madre y mujer trabajadora, realizando actividad de integración con el grupo de trabajadoras.

Distribución actual de hombres y mujeres en el Nivel Directivo

Cargos Directivos	#	Proporción
Cantidad de Hombres	49	51%
Cantidad de Mujeres	47	49%
Total Directivos	96	100%



Programas ejecutados

No.	INSTITUCION ACADEMICA	FORMAL	NOMBRE DEL PROGRAMA	VALOR
1	Corpocides	Extensión Universitaria (Diplomados, Seminarios Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios)	Programa Formación Continua SENA	\$21.800.000
2	Fundación Prospectiva	Extensión Universitaria (Diplomados, Seminarios Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios)	Programa Formación Continua SENA	\$30.550.000

Modelo de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) tiene implementado el Sistema de Gestión en Salud Ocupacional acorde con las políticas de la empresa como parte de uno de los procesos de apoyo al Sistema de Gestión Integrado: "Gestión del Recurso Humano".

Actualmente el amb tiene suscrito contrato de prestación de servicios con la firma Alexander Prato Jimenez, CONSULTORES ESTRATEGICOS, cuyo objeto es la implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma OSHAS 18001:2007 y

acompañamiento para la obtención de la certificación en esta norma internacional





Relación de indicadores asociados a la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

Indicador	Año			
	2006	2007	2008	Meta 2009
Índice de Lesiones Incapacitantes	0.19	0.42	1.5	0.75
Índice de Severidad	21.6	32.3	101	40
Índice de frecuencia	8.7	13.2	14.8	7.4
Número de primeros auxilios atendidos	0	0	0	
Número de accidentes de trabajo reportados	42	66	73	0
Número de incidentes de trabajo reportados	0	0	1	0
Número de siniestros (muerte por causa del trabajo)	0	0	0	0
Número de Enfermedades profesionales detectadas	0	0	1	0



Modelo de la Gestión Integral

Para lograr la estrategia de Consolidar la Identidad Empresarial y Fortalecer el capital humano, el amb tiene como programas clave:

- Ser y razón de ser del amb en el sector de los servicios públicos domiciliarios que aseguren la condiciones de eficiencia, calidad, innovación y satisfacción del cliente.
- Apropiación del modelo estándar de control interno del Sistema de gestión.
- Mejorar las competencias laborales
- Integrar y fortalecer la capacidad de gestión empresarial compartiendo el conocimiento

Plan de inducción

Durante 2008, el 50% colaboradores participaron en las actividades de inducción y re inducción: bienvenida, inducción global e inducción específica al cargo.

Ética

Desde el año 2.004 se ha trabajado en el fortalecimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial se generó una estrategia para fortalecer comportamientos éticos basados en el respeto, la integridad y la responsabilidad

En 2008 se amplió la divulgación del Código a una población de 200 de los empleados, a través de las actividades de re inducción.

Mecanismos de Comunicación Interna

El amb cuenta con medios de comunicación internos, como son: Boletín Informativo, Intranet, comunicados electrónicos organizacionales y carteleras físicas.

Derechos humanos y paz

Los Derechos Humanos en el amb están contemplados y regulados directamente por la convención colectiva de trabajo.

Con el objetivo de propiciar una convivencia armónica las acciones están dirigidas a la protección de la calidad de vida de los trabajadores, de acuerdo con los mecanismos que establece la convención colectiva de trabajo.



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Compromiso amb

Sostenibilidad ambiental

- Socialización de la variable ambiental y buen uso de los recursos naturales
- Preservar y conservar las zonas productoras de agua
- Manejo inteligente y Uso eficiente del agua

Alineado con el objetivo ambiental de la Sostenibilidad, las inversiones en Recursos naturales y ambiente alcanzaron la suma de \$ 1.859 millones, con aplicación en la plantación de 150,600 árboles, cofinanciados con el incentivo forestal otorgado por el Comité de cafeteros-KFW por establecimiento y mantenimiento de plantaciones, por valor de \$ 81,467 millones, además de la producción de 240,000 plántulas, de las especies forestales Ciprés, Pinus pátula, Acacia mangium y Pino Colombiano.

El nivel de cumplimiento del amb con su parte interesada comunidad y medio ambiente fue del 2,15 % en 2008.

Para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida, el amb realizó una inversión social de \$422 millones, la cual contempla ejecución de órdenes de servicios que vinculan personal de las zonas productoras de agua (Sistema Suratá y Sistema Tona).

Participación Ciudadana

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) tiene la responsabilidad de velar para que todas las inquietudes, requerimientos y solicitudes ciudadanas sean atendidas dentro de los plazos establecidos y que sus respuestas sean satisfactorias. Adicional a la atención personalizada, los ciudadanos pueden contactarse a través de la página web, los buzones de sugerencias, y las dinámicas puntuales de “amb en su barrio”.





Gestión Ambiental

El amb continúa firme en el cumplimiento de la Normativa Ambiental vigente, atendiendo los requerimientos legales relacionados con la gestión ambiental, cumpliendo oportunamente los compromisos establecidos por la Autoridad Ambiental Competente, en lo referente a los pagos, planes de manejo ambiental, actos administrativos, licencias o permisos atendiendo los impactos no previstos.

Seguimiento Ambiental a Obras de Infraestructura

Para el Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), adelanta la gestión y tramita ante la autoridad ambiental –Corporación para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga-, la implementación y seguimiento de a cada uno de los proyectos que desarrolla, atendiendo los requisitos de Licencia Ambiental, Planes de Manejo, Documentos de Seguimiento y Control y Guías Ambientales, además de tramitar los pagos que le corresponden por diferentes conceptos ambientales.

Internalización de la Variable Ambiental

Durante el año 2.008 el amb concentro esfuerzos en la concientizar al interior, la protección de los recursos naturales y el medio ambiente, a través de la Intranet y Flash Informativos se realizaron campañas

educativas sobre el Uso Racional del Agua, Manejo correcto de residuos sólidos, Uso Racional de Energía, Estrategias de separación en la fuente y reciclaje.

Se realizó el concurso “*Crea el slogan ambiental del amb*” recibiendo 71 propuestas de diferentes personas vinculadas al amb. El slogan seleccionado por el Comité Ambiental: “amb ***compromiso ambiental que se siente en cada gota***”.

Saneamiento básico Zonas productoras de agua

En el 2008 el trabajo se concentró en la sub-cuenca de la Quebrada Golondrinas a través de la implementación de una solución prefabricada completa conformada por una trampa de grasas, un tanque y un filtro anaeróbico, instalados en cada uno de los hogares ubicados en la veredas aledañas a la sub-cuenca.

Parque del Agua

En el transcurso del año 2.008 el Parque del Agua confirmo su condición de hito de Bucaramanga, atendiendo visitantes de instituciones públicas y privadas, estudiantes de Colegios, Centros educativos, Jardines y guarderías infantiles, así como hogares del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Cruz Roja, Sena, Cajas de compensación



familiar y Fundaciones de Ayuda Internacional.

Al culminar el año 2008 se registraron hasta 255927 visitantes.

Emisiones

En 2008 se estructuró el portafolio de proyectos de reducción de gases efecto invernadero, a través de la implementación de estrategias que optimizan la utilización de la energía requerida en los diferentes procesos tales como los programas para el Manejo de Residuos Peligrosos y el mantenimiento de reforestación y recuperación de zonas degradadas.

Desarrollo de la Estrategia Forestal

Las áreas de conservación, propiedad del amb están constituidas por bosques naturales, bosques plantados, matorrales de altitud y páramos, los cuales se han organizado en 18 núcleos, agrupados a su vez en dos Distritos: Suratá y Tona, con un total de 11.968 hectáreas, distribuidas:

SUBCUENCA / CUENCA	AREAS POTENCIALES DE PROTECCION	AREAS DE CONSERVACION	MICRO - CUENCA
RIO FRIO	2500Has	1588Has	11977Has
RIO TONA	7893Has	6726Has	19232Has
RIO SURATA	11121Has	3664Has	49227Has
TOTAL	21164Has	11968Has	80436Has

Comunidad: Inversión social voluntaria

Las iniciativas que se han desarrollado en el amb en torno a la inversión social suman 50 millones de pesos, y se encuentran representadas en: La Construcción de Zona de desechos corregimiento La Corcova; Donaciones en herramientas, canecas de aceite y materiales; Construcción Santo Domingo Sabio del municipio de Girón.





Apoyo en atención de emergencias

La empresa apoyó con donaciones voluntarias para facilitar la atención de personas afectadas por esta difícil situación, suministrando a 26000 bolsas de agua potable para el municipio de Puerto Wilches.

El amb participa de forma activa a través del suministro de agua potable envasada

en Brigadas de Salud para los indígenas, personas de la tercera edad y el adulto mayor, Discapacitado del Área Metropolitana, y competencias infantiles de desplazados por la violencia en la región, en el año 2008 el patrocinio representó \$ 13millones de pesos.



PROVEEDORES

Compromiso amb

- Relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores de bienes y servicios.

En 2008 el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) centró esfuerzos en fortalecer las relaciones de mutuo beneficio con esta parte interesada. Esto se puede apreciar en el mejoramiento del desempeño de contratistas alcanzando un cumplimiento del 96,5%, esto se realizó bajo un esquema de “transparencia y reglas claras”.

Contratación 2008

La contratación adjudicada a 31 de diciembre de 2008 en los distintos procesos de selección fue de \$19.700 millones, adjudicado en un 100% a proveedores nacionales.

Transparencia y reglas claras

La adquisición de bienes y servicios en el amb está enmarcada en los principios de eficiencia, transparencia, oportunidad, calidad y confiabilidad, atendiendo los lineamientos del marco contractual vigente.

El Manual de Contratación del amb dispone de procesos de selección para contratar los bienes y servicios que requiere el desarrollo del objeto social de la empresa.

Por su parte, los mecanismos para presentar oferta utilizados en los procesos de selección son:

- Oferta física entregada en el Centro de Recepción de Ofertas.

- Oferta bajo la modalidad de Subasta Electrónica Inversa Preferencial.

El amb ha dispuesto de una herramienta en línea que permite consolidar una base de datos completa y actualizada con información confiable para los futuros procesos de contratación.

Relaciones con proveedores

Durante el 2008, los resultados obtenidos frente a los negocios de adquisición de bienes y servicios, realizados con nuestros proveedores fueron más que satisfactorios, como resultado de acciones permanentes para garantizar las buenas relaciones mutuas, asegurando una comunicación efectiva a través de los canales expeditos, respetando los acuerdos y compromisos pactados, y discutiendo abiertamente las dificultades buscando soluciones conjuntas.



ENTES DE CONTROL Y GOBIERNO CORPORATIVO

Compromiso amb

Asegurar y promover el cumplimiento de las obligaciones con los entes de control.

- Asegurar y promover el cumplimiento legal

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) aseguró sus obligaciones con los Entes de Control en 2008 atendiendo las solicitudes a través de la Oficina de Control de Gestión, y cumpliendo las disposiciones establecidas.

Impuestos y Tasas

Durante la anualidad 2008 se ejecutaron \$5.498 millones, con una disminución del 0,99% con respecto a la anualidad 2007, concentrándose en la subcuenta de Renta su mayor componente, como se detalla a continuación.

CONCEPTO	PRESUPUESTO	EJECUCION
Contribuciones (CRA, SSPD)	\$372.207.000	\$371.381.000
Impuestos (Renta, Predial, GMF, Vehículos, Industria y Comercio)	\$5.008.227.000	\$4.997.630.035
Tasas (Uso del Agua, Vertimientos)	\$130.000.000	\$128.705.770

La gestión adelantada ante la Corporación para la Defensa de la Mesta de Bucaramanga para disminuir la base gravable del impuesto de renta (Decreto 3172 de 2.003) por la inversión en adquisición de predios y/o terrenos destinados a la recuperación y conservación de fuentes de abastecimiento de agua del amb, permitió el descuento de \$473 millones en la provisión de impuestos de renta.

Rendición de cuentas a los entes de control

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) presenta informes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Contraloría Municipal, Contraloría General y Contaduría General de la Nación, durante los meses de febrero y abril, con cortes semestrales.



De acuerdo con el Informe de 2008, de la Contraloría Municipal, la cuenta del amb por la vigencia fiscal al año 2007, fue evaluada con opinión “Limpia” y un concepto “Favorable Sin Observaciones”.

Vale la pena anotar que el Plan Anual de Auditoría Interna de 2008 fue cumplido en un 100%.

Gobierno Corporativo

El amb aplica estándares de Gobierno Corporativo en aras de proteger a sus partes interesadas.

Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno del amb, fue aprobado mediante acuerdo de la Junta Directiva 007 el 20 de agosto de 2.004; en la vigencia 2.008 se ha sometido a cambios que comprenden: la actualización de la estructura orgánica, integración del sistema de control interno y la incorporación del nuevo Modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión del Riesgo. A fin de ser aprobado por la Junta Directiva durante la vigencia 2009, con el fin de adoptar medidas específicas en cuanto a su gobierno y conducta, asegurar que los objetivos propuestos estén alineados con las estrategias, políticas y procedimientos del amb, de tal forma que se garantice un alto grado de transparencia, objetividad y



competitividad en la gestión de la organización.

Funcionamiento de la Junta Directiva

En la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 22 de enero de 2008, se eligió la Junta Directiva del amb para el período 2008 - 2009, con una composición de siete miembros principales y siete suplencias.

Durante 2008, la Junta Directiva realizó 14 sesiones.

De acuerdo con la decisión adoptada por la Asamblea General de Accionistas del amb en 2008, los honorarios cancelados a cada uno de los miembros de la Junta Directiva fueron equivalentes a un salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Estos honorarios fueron cancelados por sesión presencial de Junta Directiva y/o Comité Interno.





Para la preparación de cada sesión, la Secretaría General envió a los miembros de Junta los documentos a discutir o analizar, con tres días de antelación. Así mismo, la información adicional solicitada por los miembros de la Junta en relación con algún tema específico, les fue suministrada a través de correo físico, electrónico y eventualmente, se organizaron reuniones con representantes de la administración.

En cada sesión se verificó el cumplimiento del quórum establecido en los estatutos sociales de la empresa y luego se sometió a la aprobación de los presentes el orden del día respectivo que había sido enviado previamente. Igualmente, se sometió a aprobación el acta de la sesión anterior.

Las actas de la Junta Directiva conforman un libro foliado y sellado por la Cámara de Comercio en orden consecutivo, libro que se mantiene custodiado en el archivo de la Secretaría General del amb.

El promedio de duración de las sesiones fue de tres horas y siempre se cumplió lo acordado en cuanto a seguimiento de los compromisos adquiridos, temas de la empresa, aprobaciones y espacio para información y discusión.

La Junta Directiva, después de analizar los resultados del amb y con fundamento en el desempeño del Gerente General analizó la gestión de la empresa tomando como base

los resultados de los indicadores de Gestión, y recomendado por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, la aprobación de los informes presentados por la Gerencia General y Junta Directiva.

Adicionalmente, la Junta Directiva fijó como meta el cumplimiento del Plan Estratégico de Gestión 2008-2012 Agua para el futuro responsabilidad de Todos.

Resultados de la gestión del Gerente

Desde la perspectiva financiera, los resultados de la empresa en 2008 presentaron un buen comportamiento. En la Gestión de la empresa se tienen indicadores como EBITDA, utilidad neta, desempeño de la acción y EVA, los cuales arrojaron resultados iguales o superiores a las metas establecidas.





Con cerca de un millón de usuarios el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga se ha destacado por la prestación del servicio público domiciliario de acueducto con compromiso social, remitiéndose a sus valores empresariales de calidad, honestidad, disciplina, cumplimiento, eficiencia, compromiso ambiental, responsabilidad social y transparencia. Pero las expectativas de nuestros usuarios, suscriptores, clientes, accionistas, empleados, entes de control y proveedores crecen día a día.

Es por esta razón que el amb ha estructurado una perspectiva global perfectamente alineada con su Visión y Misión; materializada en el Plan Estratégico de Gestión 2008 – 2012 Agua para el futuro ... responsabilidad de Todos!.

Este plan esta conformado por ocho objetivos estratégicos, a saber:

Apropiación ciudadana: con el cual pretendemos que la comunidad reconozca y se sienta orgullosa de ser usuaria del amb:

En la vigencia 2008 el amb ha generado la participación ciudadana a través de capacitación en la conformación de Comités de Control Social; la implementación de la Defensoría del Usuario; el suministro oportuno y confiable de información comercial y técnica, y la

atención personalizada y preferencial de clientes modelo.

A través del objetivo de **Gestión Integral**, el amb busca consolidar el modelo de Gestión y lograr una Gestión compartida de la Visión y la Misión.

Se han consolidado esfuerzos para fortalecer la cultura de una Gestión compartida de la Visión y Misión del amb, y que procure un ambiente de trabajo que permita el desarrollo del recurso humano, a través del establecimiento de políticas de bienestar y capacitación orientadas a promover el cambio cultural y organizacional que viene afrontando el amb.

Por esta razón se han enfocado los recursos en la culminación del edificio de Redes y ATD y los parqueaderos para los trabajadores, se han desarrollado los programas de capacitación y entrenamiento; hemos fortalecido la cultura de medición en términos de eficacia y eficiencia, y se ha generado acciones que controlen los riesgos asociados a la prestación del servicio de acueducto.





El tercer objetivo estratégico se refiere a los **Usos, Oferta y Demanda del Agua Potable**. El amb busca garantizar el abastecimiento de agua potable a la demanda de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, asegurando la prestación del servicio público domiciliario de acueducto bajo condiciones de calidad, cantidad, continuidad y presión.

En el marco de éste objetivo se ha implementado la Gestión Integral de Redes que incluye la actualización del catastro, sectorización y Plano Optimo de presiones; de igual forma se ha proyectado la optimización de la planta La Flora; el Control de Fraudes, la reposición de medidores; y obras de infraestructura como recuperación estructural y construcción de tanques; y reposición de redes.

Nuestro cuarto objetivo corresponde al **Aseguramiento de Ingresos**: cuyo único fin es el de garantizar la Sostenibilidad Financiera del amb. La prestación del servicio público domiciliario de acueducto sólo será eficiente con un crecimiento controlado de los costos y gastos, sin poner en peligro la sostenibilidad y suficiencia financiera en el largo plazo.

Objetivo que hemos procurado, a través de la implementación de las políticas de recuperación de cartera, formalización de convenios para el pago de subsidios, desarrollo de modalidades de contratación tales como el e-commerce; valorización de

activos y la aplicación de planes empresariales de costos y gastos.

Cuando en nuestro quinto objetivo estratégico nos comprometemos con la **Sostenibilidad Ambiental**, el amb busca mantener los recursos naturales renovables para garantizar el derecho de las generaciones futuras a utilizarlos para la satisfacción de sus propias necesidades. En este propósito se trabaja en consolidar la Cultura Ambiental y la sostenibilidad del recurso hídrico, a través de programas de Uso Racional de Agua y Energía, la conformación de Clubes amigos del agua, la implementación de mecanismos de desarrollo limpio como la Mini central Hidroeléctrica La Flora, y la Plantas de tratamiento de lodos.

Bajo el slogan ¡amb compromiso **ambiental** que se siente en cada gota! el amb se identifica con la necesidad que “para cosechar agua hay que sembrarla!” y hoy cuenta con 11.968 Has de bosques propios.





no van en detrimento de los intereses de los accionistas. Es de resaltar también la importancia de estas relaciones contractuales en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa y el fortalecimiento de su modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Pago de dividendos

Por decisión de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Octubre 8 de 2.007, se adoptó la aplicación de los excedentes o utilidades netas que en adelante genere el amb, a la reserva patrimonial para la expansión del sistema de acueducto

En 2008 el amb suministró la información requerida por los entes de control facilitándoles el desarrollo de su labor y obteniendo calificaciones por parte de firmas autorizadas, según se aprecia a continuación:

Revisoría Fiscal

La Asamblea decidió la contratación de la firma Holl & Holl Auditores Internacional Ltda. como Revisor Fiscal de la empresa para la vigencia 2008. Las recomendaciones efectuadas como resultado del proceso de la Revisoría, fueron plasmadas en un plan que al cierre del año, tuvo un nivel de cumplimiento del 80%.

Contraloría Municipal de Bucaramanga

Los resultados del Control 2006, ejercido por la Contraloría Municipal de Bucaramanga, fueron incorporados a los planes de mejora del amb y han sido objeto del control y seguimiento por parte de la Oficina de Control de Gestión y la Junta Directiva.

De acuerdo con el Informe del 22 de diciembre de 2008, la Contraloría Municipal de Bucaramanga fenece la cuenta de amb por la vigencia fiscal al año 2007, con opinión "Limpia" y un concepto "Favorable con observaciones".

Agencias calificadoras de riesgos

El Comité de calificación de Duff & Phelps de Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores en reunión del día 2 de Julio de 2008, después de efectuar el correspondiente estudio y análisis, con ocasión de la asignación de la calificación de la Deuda Corporativa acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP asignó la calificación AA- (Doble A menos) según Acta No. 667 de la misma fecha.

Al respecto es necesario precisar que las obligaciones calificadas en esta categoría se consideran con muy alta calidad crediticia.



Las obligaciones calificadas en esta categoría de deuda corporativa se consideran emisiones con la más alta calidad crediticia. Los factores de riesgo son prácticamente inexistentes, según escala de calificación de Duff & Phelps de Colombia, sociedad calificadora de valores. La calificación del amb se fundamenta en el sólido perfil financiero de la empresa, en los sólidos niveles operacionales.

Riesgos

En los últimos años el amb ha estructurado e implementado un Sistema de Gestión Integral de Riesgos, orientado a contribuir con el cumplimiento de objetivos, la preservación y creación de valor para la compañía y a la preparación para eventos no esperados.

Los riesgos se identifican de manera detallada para todos los principales procesos de la empresa, construyendo los mapas para cada uno de ellos, donde se detalla el nivel de criticidad de los eventos identificados. Así mismo, se estructuran planes de acción para cada riesgo con el fin de mitigar su ocurrencia y se gestionan a lo largo de todo el año.

Riesgos Estratégicos

A	G	U	A	S	a	m	b
Apropiación ciudadana	Gestión integral	Usos, oferta y demanda del agua potable	Aseguramiento de ingresos	Sostenibilidad ambiental	ampliación de mercados	mejora continua	buen gobierno
RE 01	RE 02	RE 03	RE 04	RE 05	RE 06	RE 07	RE 08
PERDIDA DE IMAGEN Y CREDIBILIDAD INSTITUCIONAL	<u>NO GARANTIZAR LA ALINEACION CON LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS</u>	<u>NO GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA EL FUTURO</u>	<u>NO ASECURAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA EN EL LARGO PLAZO</u>	<u>NO GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA</u>	<u>NO ACCEDER A NUEVOS NEGOCIOS ASOCIADOS AL SECTOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS</u>	<u>NO FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</u>	<u>NO ASECURAR RELACIONES TRANSPARENTES CON LAS PARTES INTERESADAS</u>

Información suministrada al público

Página web

Por este medio y durante todo el año, las partes interesadas tuvieron acceso a los resultados financieros del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb), calificación de riesgo crediticio, composición accionaria de la compañía, fecha de pago de dividendos, proyectos en marcha, conformación de la Junta Directiva, decisiones relevantes de la Junta Directiva, informes del Revisor Fiscal.



Durante 2008, la página web del amb recibió en promedio 3979 visitas mensuales. Entre los contenidos más consultados se encuentran: Proceso de potabilización del Agua; y Uso eficiente del Recurso Hídrico.

Es importante anotar que la información suministrada por este medio contiene el informe de Gestión 2008 con la información que presenta la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas con todos sus anexos. La información suministrada se recopila y elabora conforme a los principios, criterios y prácticas profesionales con los que se elaboran los estados financieros y gozan de la misma fiabilidad.

El sitio “Contratación de bienes y servicios”, donde permanentemente los potenciales proveedores de la empresa pueden encontrar las ofertas de contratación e inteligencias de mercado disponibles.

El portal presentó diferentes actualizaciones como el botón de Servicios para pensionados y familiares, poniendo a disposición de este grupo de interés, los servicios de salud y personal.

Negociación Convención Colectiva de Trabajo 2008-2010

En proceso que se inicio en el año 2007 el Acueducto metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), presenta denuncia de la Convención Colectiva ante el Ministerio de Protección Social Direccional Territorial Santander el 28 de diciembre de 2007, de igual forma la organización sindical Sintraemdes presenta ante la misma instancia el pliego de peticiones.

De conformidad con lo señalado en la legislación y normativa vigente, el amb inicia las conversaciones bajo la etapa de arreglo directo a partir del 8 de enero de 2008, fecha en la cual se instala esta actividad. Bajo los preceptos de concertación y diálogo la etapa de arreglo directo llego hasta el 16 de febrero de 2008, aunque en esta etapa se presento conflicto entre las comisiones negociadoras respecto de 3 clausulas relacionadas con los servicios médicos, primas de capacitación y actividad de lectores de medidores, la situación fue superada de mutuo acuerdo para los interesados bajo el principio de mutuo beneficio, y el 13 de febrero de 2008 se firma el Acta de acuerdo final, la cual es presentada el 12 de Marzo ante el ministerio de Protección Social legalizando la Convención Colectiva de Trabajo para el período 2008-2009-2010.