

PORTADA	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
PO JD 501-001		
Rev.: 0		
JUNTA DIRECTIVA		

**POLITICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP**

<p><b>COPIA CONTROLADA</b> <input type="checkbox"/></p> <p>No. _____</p> <p><b>COPIA NO CONTROLADA</b> <input type="checkbox"/></p> <p><b>DESTINATARIO:</b></p> <p>_____</p> <p><b>FECHA ENTREGA:</b> ___/___/___</p>
---

<p><b>ELABORA:</b> EXTERNO</p> <p><b>FECHA:</b> 2019-02-15</p>	<p><b>REVISAR:</b> JD/GG</p> <p><b>FECHA:</b> 2019-07-18</p>	<p><b>APRUEBA:</b> JD</p> <p><b>FECHA:</b> 2019-07-26</p>	<p><b>CONTROLA:</b> SGC</p> <p><b>FECHA:</b> 2019-07-26</p>
--	--	---	---

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 2 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

“El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP será una empresa transparente en su actuación frente a la Ciudadanía, en especial aquella de los municipios donde preste sus servicios, frente a la Asamblea de Accionistas, a su Junta Directiva, y a sus grupos de interés”

## 1. Prólogo

La Política de Comunicaciones **amb SA ESP** establece lineamientos para que la empresa formule, implemente y ejecute la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés de la empresa. **amb SA ESP** fundamenta su acción en la adopción de su nuevo modelo de gobierno corporativo y por ende persigue la aplicación de las mejores prácticas en la información, comunicación por lo tanto, se compromete y garantiza la implementación y ejecución de estrategias orientadas hacia la aplicación de la presente política que fundamenta la comunicación en los principios de transparencia, coherencia, efectividad, oportunidad e inmediatez, como parte esencial de su misión.

Con el propósito de lograr el cumplimiento del compromiso establecido por la Política de Información y Comunicaciones, el **amb SA ESP**:

- a. Asegura el desarrollo de una estrategia de comunicación y de sistemas de gestión, procesos, procedimientos, protocolos y demás herramientas que garanticen la implementación de la presente política, de acuerdo con sus particularidades.
- b. Interactúa con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y contexto de cada uno de ellos.
- c. Establece en toda la estrategia y planes de comunicación, mensajes alineados con los objetivos estratégicos, que se hacen extensivos a los diferentes grupos de interés.
- d. Estimula el diálogo y la participación positiva que sea pertinente con las comunidades, las autoridades estatales, las Organizaciones no

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 3 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

Gubernamentales, Accionistas, gremios, organizaciones de trabajadores, gobierno y demás grupos de interés.

- e. Hace uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información establecidas por **amb SA ESP**.
- f. Aseguran que la comunicación sea descendente, ascendente, transversal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente y coordinada.
- g. Fomenta una actitud transparente y amable como elemento fundamental de cultura comunicativa, teniendo como referente la dignidad de las personas.
- h. En ningún caso o escenario asume una postura política o ideológica.
- i. Respeta la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos.
- j. Adoptan un Manual para la administración de las situaciones de crisis con base en los principios de la organización y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en materia de prevención, preparación y atención de este tipo de situaciones.
- k. Adoptan y promueven el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En su Política de Propiedad, los accionistas del acueducto metropolitano de Bucaramanga establecen como directriz que *“El amb SA ESP será una empresa transparente en su actuación frente a la ciudadanía, en especial aquella de los municipios donde preste sus servicios, frente a su Junta Directiva, la Asamblea de Accionistas y a sus grupos de interés”*

En relación a la **información** el **amb SA ESP** acoge integralmente los lineamientos del Conpes 3654 de 2010 fijó como uno de sus objetivos: *“Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos; para lo cual, la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa”*. Se trata de la exposición de datos e información sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y asociadas con el plan estratégico del **amb SA ESP** y con la Política de Propiedad que establece que:

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 4 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

“El **amb SA ESP**, hará pública como mínimo la siguiente información en su página web y en los medios de acceso públicos más comunes en los municipios donde preste los servicios:

- a) Información financiera completa de la empresa la cual incluye el balance general y el estado de pérdidas y ganancias.
- b) Todos los indicadores de calidad del servicio establecidos por la SSPD Y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA (ver detalle en el anexo No.1).
- c) Indicadores de calidad de atención a sus clientes.
- d) Indicadores de medición de su gestión integral.
- e) Tarifas de los servicios que la empresa presta, en forma permanente en su página web
- f) Todos los procesos de contratación de personal y de contratación de bienes, servicios, consultorías y obras públicas.”<sup>1</sup>
- g) Información de Gobierno Corporativo (ver Anexo No.2)

A partir de estas premisas, la Política de Comunicaciones de **amb SA ESP** establece el marco de acción para la gestión de los procesos comunicacionales en sus dos ámbitos, Interno y Externo, definiendo cada uno y entregando las orientaciones generales para la adecuada administración de los contenidos a comunicar.

Los medios, canales, instrumentos o herramientas que materializan las acciones de información deben ser el resultado de la combinación de formas masivas o locales de comunicación del **amb SA ESP** con el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Además de utilizar estas formas de comunicación para informar contenidos, el **amb SA ESP** debe aprovechar estos medios para realizar la promoción y divulgación de las acciones de diálogo e incentivos del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad.

La información suministrada a los ciudadanos por parte del **amb SA ESP** debe obedecer a los principios de lenguaje claro. El lenguaje claro para ciudadanos no se refiere a la aplicación mecánica de reglas gramaticales. El énfasis del lenguaje es asegurar la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios de documentos institucionales o cifras e indicadores de gestión del **amb SA ESP**. Esto significa que, es más importante el conocimiento de la audiencia y la evaluación y prueba de los materiales diseñados para que las comunidades lo entiendan y asimilen. Los pasos por seguir en esta etapa son:

<sup>1</sup> Política de Propiedad del **amb SA ESP**, numeral 3.9

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 5 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

1. Preparación e identificación de la información,
2. Elaboración del documento, texto escrito o pieza comunicativa con los lineamientos de lenguaje claro, y
3. Difusión o publicación del documento, texto o pieza comunicativa.

En la estrategia de comunicación el **amb SA ESP** seleccionará entre diferentes opciones como las siguientes:

- **Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal del amb SA ESP:** es un documento periódico que contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su plan de acción o su plan de desarrollo, así mismo contiene el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración del documento. Este tipo de documento debe publicarse como mínimo una vez cada semestre.
- **Actualización de la página web del amb SA ESP:** La página **www. amb.com.co** es un sitio virtual en internet que contiene información en texto, imágenes, audio o video sobre la empresa. En este lugar se publicarán los informes de gestión y de ejecución presupuestal, así como informar sobre las múltiples decisiones o acciones que la empresa ha realizado o se propone realizar. Este además es un espacio para comunicar las novedades del **amb SA ESP** de manera rápida, directa y oportuna a los ciudadanos. Su carácter es permanente y para cumplir su objetivo debe estar actualizándose diariamente.

El **amb SA ESP** debe garantizar la entrega oportuna de la información de manera que sea entregada a la ciudadanía en los plazos convenientes, facilitando el acceso antes de que esta pierda su vigencia o valor. Como mecanismo de seguimiento las entidades podrán establecer un sistema de respuestas a los ciudadanos sobre los informes de rendición de cuentas, el cual podrá estar integrado al modelo de control interno y al sistema de peticiones, quejas y reclamos. De todas maneras, la entrega de información deberá obedecer en todos los casos a lo dictaminado por la Ley 1712 de 2014 Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública.

## **2. Principios de la Política de Información y Comunicaciones del amb SA ESP**

- a. Claridad: los mensajes deben ser claros, para evitar dudas, malentendidos o dobles lecturas (desinformación).

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 6 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

- b. Participación: se releva la participación de los distintos estamentos que integran la empresa, a través de una gestión que promueve la comunicación en sus distintos sentidos que corresponde a los derechos del empleador.
- c. Oportunidad: los mensajes se comunicarán oportunamente, es decir, en los tiempos óptimos para la toma de decisiones y/o la adopción de cambios.
- d. Coherencia: la comunicación será coherente con la Misión, Visión y Valores que promueve **amb SA ESP**
- e. Ética: por ser uno de los valores institucionales, se considera como un valor transversal a todo el proceso de la comunicación. Para ello se entenderá la ética como la confidencialidad de la información –cuando así se requiera-, la veracidad y el respeto hacia los medios de comunicación y el trabajo periodístico.

### 3. Objetivo General de la Política de Comunicaciones

Orientar a la organización y sus miembros en la construcción deliberada y fortalecida de un posicionamiento institucional que favorezca la reputación institucional en los grupos de interés claves para **amb SA ESP**

### 4. Objetivos específicos de la Política de Comunicaciones

- Orientar a los ciudadanos, usuarios y clientes de Bucaramanga, Floridablanca y Girón propongo no solo referirnos a clientes de estos Municipios ya que eventualmente el amb debe estar atento a nuevos mercados en los que pueda incursionarse, en el conocimiento y comprensión del proyecto institucional de **amb SA ESP** y su devenir.
- Satisfacer la demanda de información institucional de la comunidad, favoreciendo que los colaboradores y ciudadanos se informen de las decisiones que les afectan y puedan expresar su opinión a través de canales oficiales de la empresa.
- Difundir la información relacionada con el quehacer institucional de las distintas unidades organizacionales (Junta Directiva y Alta Gerencia de **amb SA ESP**), en canales internos y externos de comunicación, según corresponda.
- Ser un agente facilitador de la comunicación institucional, disponiendo a las diferentes unidades organizacionales, los canales y procesos que permitan una fluida interacción entre las áreas (interno), y entre la empresa la empresa y su entorno (externo), con flujos transversales de información.

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 7 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

## 5. Definiciones

La correcta aplicación de la Política de Información y Comunicaciones implica la definición de una serie de conceptos y/o ideas claves sobre la forma en que se llevarán a cabo las comunicaciones para **amb SA ESP.**, de esta forma, tenemos que la comunicación se aborda desde 3 ámbitos: interno, externo y digital.

### 5.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es la herramienta mediante la cual una organización transmite deliberadamente su ideario institucional (visión, misión, valores, propósitos), difunde sus políticas y fomenta la creación de una identidad consistente con su declaratoria. Es también un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de innovaciones en la gestión buscando la alineación de los colaboradores y su adscripción al proyecto.

**amb SA ESP** está permanentemente revisando la eficacia y efectividad de sus canales de comunicación y, en consecuencia, abierto a incorporar nuevos soportes de comunicación acorde avancen las nuevas tecnologías y las tendencias de consumo de sus públicos. La apertura, cierre o suspensión de un canal de comunicación es resorte de la Gerencia General, con base a los protocolos institucionales vigentes (Junta Directiva, Gerencia General y procesos presupuestarios).

### 5.2. Comunicación Externa

Entendida como el conjunto de actividades comunicacionales orientadas a crear, mantener o potenciar la comunicación con los públicos externos, con el objetivo de proyectar una imagen favorable de la Empresa, alineada al posicionamiento deseado.

#### 5.2.1. Destinatarios de la Comunicación Externa

- Ciudadanos. Son aquellas personas que residen en el territorio de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón en todos los territorios con los que el amb establezca relaciones, independientemente de que sean usuarios o clientes de la empresa.
- Usuarios. Son aquellos que utilizan los servicios que provee **amb SA ESP**
- Clientes: Son aquellos ciudadanos con los que la empresa tiene una relación comercial de provisión de los servicios que provee la empresa
- Grupos de interés (Stakeholders): Comunidad, Colaboradores de **amb SA ESP** (empleados y contratistas), Proveedores, Empresas Colegas (Gobiernos

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 8 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

Municipal, Departamental y Nacional, y demás grupos de interés definidos por la empresa

- Medios de comunicación masiva y de nicho.

### 5.2.2. Canales Oficiales de la Comunicación Externa

- Informe de Gestión: Publicación anual que reúne los avances corporativos de **amb SA ESP** en el cumplimiento de su plan de desarrollo estratégico.
- Reuniones, medios de comunicación y grupos de interés claves para la gestión institucional.
- Website <http://www.amb.com.co>
- Correo electrónico Corporativo
- Redes Sociales corporativas (Facebook, YouTube, otros)
- Medios de Comunicación, bajo modalidad pagada o gestionada, formales y alternativos.

### 6. Responsables de la Comunicación en amb SA ESP

La Gerencia General de **amb SA ESP** por medio de [AREA DE LA EMPRESA RESPONSABLE POR LA COMUNICACIONES] es la responsable del diseño, implementación y optimización del plan anual de comunicación y de asesorar a la alta dirección en eventuales crisis comunicacionales.

De esta forma, las responsabilidades que le competen a esta unidad sobre la gestión de la comunicación son:

- Creación, mantenimiento y/o fortalecimiento de los canales de comunicación institucionales definidos para cada uno de sus públicos.
- Generación y/o difusión permanente y sistemática de contenidos relevantes para sus públicos.
- Salvaguardar las acciones deliberadas de comunicación institucional hacia el medio externo para garantizar su aporte a la construcción de imagen y posicionamiento deseado.
- Ser el punto de contacto oficial de con los medios de comunicación masivos y sus agentes (periodistas, editores, camarógrafos, fotógrafos, etc.)

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 9 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

## 7. Relacionamiento con los Medios de Comunicación

La relación de **amb SA ESP** y los medios de comunicación masivos se basa en la colaboración, procurando facilitar la labor informativa cada vez que un periodista requiera acceso a una fuente institucional.

El [AREA DE LA EMPRESA RESPONSABLE POR LA COMUNICACIONES] es la responsable de canalizar los requerimientos comunicacionales que sean solicitados por los medios y/o sus representantes, evaluando la pertinencia.

**amb SA ESP** aborda la relación con los medios de comunicación desde dos ámbitos: intencionada y no intencionada.

A) Relación intencionada: se refiere a la gestión activa de informaciones sobre la Empresa o alguno de sus miembros hacia los medios de comunicación. Es la propia empresa la que toma contacto con el o los medios y hace las gestiones para la publicación de la información que considera relevante a difundir (comunicados, notas de prensa, entrevistas). Esta gestión no es pagada, ya que no tiene relación con el área comercial del medio, sino con el área periodística.

B) Relación no intencionada: la relación no intencionada se refiere a aquella que la Empresa no busca pero ocurre a solicitud/ interés de los medios de comunicación y sus representantes.

## 8. Gestión de Crisis

**amb SA ESP** ha definido una crisis comunicacional como “el surgimiento de una situación con consecuencias negativas importantes, capaz de afectar la credibilidad de la Empresa (reputación de marca) y con ello, la estabilidad de la su misión organizacional, su continuidad y/o legitimidad ante la sociedad”.

Ante una crisis, **amb SA ESP** conformará un Comité ad-hoc que verificará los antecedentes de la situación de crisis y resolverá los cursos de acción.

## 9. Plan de Comunicaciones

El área encargada de las comunicaciones del amb S.A. ESP, está a cargo del diseño, implementación y optimización del Plan Anual de Comunicaciones.

Este incluye la generación de acciones tácticas de comunicación que lleven a la organización al logro del objetivo de posicionamiento. Son estas acciones las que

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 10 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

permiten la gestión operativa de la comunicación estratégica, definiendo sus objetivos en el corto y/o mediano plazo.

El Plan de Comunicaciones de **amb SA ESP** responde a los requerimientos planteados por los estamentos superiores de la empresa, es decir, Junta Directiva y Alta Gerencia de la empresa, y se expresa en una matriz operativa básica que incluye:

- Objetivos tácticos
- Dimensión comunicacional: externa, interna, multimedia
- Acción comunicacional
- Audiencias prioritarias
- Mensajes o ideas fuerza

#### **10. Buenas Prácticas de Comunicación**

Para el desarrollo de este ítem se documentan las Buenas Prácticas en comunicaciones internas y externas, a través de un Manual de Buenas Prácticas.

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

**Anexo No1. Indicadores CRA de Calidad del Servicio a ser reportados a la Ciudadanía por el amb SA**

Estándar	Meta Agua	Meta Saneamiento	Condiciones para alcanzar la meta	Indicador de Agua Potable	Indicador de Alcantarillado
<b>Cobertura</b>	100%	100%	5 años para alcanzar la meta el progreso que depende del POIR	100%	NA
<b>Continuidad</b>	98,36%	98,36%	5 años para alcanzar la meta	99,88%	NA
<b>Calidad</b>	IRCA<=5 % IRCA es un índice que mide la calidad del agua para el consumo humano <sup>2</sup>	PSMV aprobado para cada operador por la autoridad ambiental	Agua: meta que debe alcanzarse al comienzo del período tarifario Saneamiento: 5 años para alcanzar la meta	Puntaje del IRCA de 1,51%	NA
	<=4 reclamos por período de facturación por cada 100 usuarios		5 años para alcanzar la meta	21,2 PQR por cada 100 usuarios	

Pág. 12 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

**Indicadores de Gobierno Corporativo  
del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb SA ESP  
SECCION 1 DOCUMENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
1.	Política de Propiedad	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices OECD 2015	Reporta la existencia de una Política de Propiedad de los accionistas de la empresa, siguiendo directrices OECD	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
2.	Política de Gobierno Corporativo	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices OECD 2015	Reporta la existencia de una Política de Gobierno Corporativo, siguiendo directrices OECD	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
3.	Acuerdo de Accionistas	Existe Si o No, para preservar la integridad de la Política de Propiedad	Reporta la existencia de un mecanismo que preserva la existencia e integridad del acuerdo de accionistas	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
4.	Reglamento de Asamblea de Accionistas	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices OECD 2015	Reporta la existencia de un reglamento de la asamblea	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

## JUNTA DIRECTIVA

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
5.	Reglamento de Junta Directiva	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices OECD 2015	Reporta la existencia de un reglamento de la Junta Directiva	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
6.	Reglamento de Comités de Junta Directiva	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices OECD 2015	Reporta la existencia de un reglamento de los comités de Junta Directiva	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
7.	Código de Gobierno Corporativo	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices OECD 2015	Reporta la existencia de un Código de Gobierno Corporativo	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
8.	Política de Control Interno	Existe, Si o No, cumpliendo con directrices COSO 2015	Reporta la existencia de un sistema y ambiente de control, siguiendo directrices COSO	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
9.	Política de Control Antifraude	Existe, Si o No, conforme legislación vigente.	Reporta la existencia de una Política de Control Antifraude	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
9	Código de Ética y Conducta Empresarial	Existe, Si o No.	Reporta la existencia de una Política de Propiedad de los accionistas de la empresa, siguiendo directrices OECD	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web

Pág. 14 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
10.	Política de Rendición de Cuentas	Existe, Si o No.	Reporta la existencia de una Política de rendición de cuentas	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
11.	Política de Gestión de Riesgo	Existe, Si o No, cumpliendo con norma ISO 31000	Reporta la existencia de una Política de Riesgos y la empresa se encuentra certificada en la norma ISO 31000	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
12.	Política de Información y Comunicaciones	Existe, Si o No.	Reporta la existencia de una Política de Información y Comunicaciones, siguiendo directrices OECD	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web
13.	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Existe, Si o No,	Reporta la existencia de un informe anual de Gobierno Corporativo		Anual	No es confidencial. Se publica en la página web

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 15 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
<b>SECCION 2 POLITICA DE PROPIEDAD</b>						
2.	Política de Propiedad del <b>amb SA ESP</b>					
2.1	Objetivo de la Empresa	Objetivo aprobado en los estatutos	Reportar sobre el objeto de la empresa	Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web
2.2	Criterios Generales para el gobierno y gestión de la empresa					
2.2.1.	<i>Criterios de Propiedad y Funciones territoriales</i>	Existencia de Declaración Formal de los Municipios en relación con la empresa, conforme la Política de Propiedad	Decreto o mandato explícito de cada alcalde de Bucaramanga, Floridablanca y Girón dando cumplimiento al numeral 3.1 de la Política de Propiedad	Decreto de cada Alcalde  Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web de la empresa y de los municipios
2.2.2.	<i>Criterios de governance financiero</i>					
2.2.2.1	Objetivo financiero de largo plazo	Valor Económico Agregado Positivo EVA	Hace explícita la decisión de la Junta Directiva de adoptar este como el objetivo financiero de largo plazo de la empresa, conforme la Política de Propiedad	Informe Anual de la Gerencia a la Junta Directiva.  Acta de Junta Directiva donde se adopte esta directriz como el objetivo financiero de la Empresa	Anual	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

## JUNTA DIRECTIVA

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
2.2.2.2	Tasa de retorno mínima de los proyectos e iniciativas de la ESP	Promedio Ponderado de Costo de Capital emitido por la CRA (WACC Regulatorio): 12,28% anual a 2019	Hace explícita la decisión de la Junta Directiva del objetivo financiero de largo plazo de la empresa, conforme la Política de Propiedad	Informe Anual de la Gerencia a la Junta Directiva.  Acta de Junta Directiva donde se adopte esta directriz	Anual	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva, a la Asamblea de Accionistas y a las autoridades regulatorias y de control
2.2.2.3	Política Anual de Utilidades y Dividendos de la Empresa	Documento Aprobado por la Junta Directiva en la primera sesión de cada año	Hace explícito el cálculo de los dividendos proyectados de la empresa y la política que la Junta adoptará sobre éstos	Informe Anual de la Junta Directiva a los accionistas.  Acta de Junta Directiva	Anual	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas
2.2.2.4	Información Contable y Financiera	Certificación externa de adopción de NIIF	Hace explícito que la empresa ha cumplido integralmente con los criterios NIIF en su información contable y financiera	Informe de Contador, Auditor y Revisor fiscal  Informe anual de Gobierno Corporativo	Anual	Informe de Contador, Auditor y Revisor fiscal. Se reporta en el informe anual de gobierno corporativo
2.2.2.5	Estructura de Capital de la Empresa	Estudio de Estructura de Capital cada 4 años	Hace explícito la revisión de la estructura de capital de la empresa y las recomendaciones a la Junta Directiva	Informe de la Gerencia General a la Junta Directiva  Informe anual de Gobierno Corporativo	Cada 4 años	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva, a la Asamblea de Accionistas

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
2.2.2.6	Gestión de Activos	Se ha realizado un Estudio de Gestión de activos cada 4 años, Si o No	Hace una evaluación financiera de los principales activos de la empresa y su retorno. Recomienda acciones en cuanto a la gestión de activos con moras a mejorar la generación de valor	Informe de la Gerencia General a la Junta Directiva  Informe anual de Gobierno Corporativo	Anual	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva
2.2.2.7	Riesgo Financiero	Existe un Perfil del Riesgo Financiero de la empresa, Si o No	Hace una evaluación del riesgo financiero de cada una de las operaciones de financiamiento de la empresa	Informe de la Gerencia General a la Junta Directiva, contratado con la calificadora de riesgo, anualmente.  Informe anual de Gobierno Corporativo	Anual	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva
2.2.2.8	Endeudamiento	Informe de Endeudamiento de la Empresa	Hace un reporte del endeudamiento programado y ejecutado de la empresa	Informe de la Gerencia General a la Junta Directiva.  Informe anual de Gobierno Corporativo	Anual	Es confidencial. Solo se reporta a la Junta Directiva
2.2.3.	<i>Criterios Sociales y Responsabilidad Social Empresarial</i>	Adopción de las normas ISO 26000 y AA 1000APS	Hace un reporte revisando la actual especificación de Grupos de Interés de	Informe de la Gerencia General a la Junta Directiva.	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web de la empresa.

Pág. 18 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

			la empresa para adecuarlos a la metodología AA 1000APS y la empresa adopta estándares de RSE siguiendo la norma ISO 26000. Adicionalmente reporta el cumplimiento del valor agregado social, reportando sobre el acceso universal a los servicios por el amb SA ESP	Informe anual de Gobierno Corporativo		
<b>Numeral</b>	<b>Tema</b>	<b>Indicador</b>	<b>Comentario</b>	<b>Reporte</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Confidencialidad</b>
2.2.4	<i>Criterios Ambientales</i>	Adopción de estándares ambientales de ley	Reporte indicando resultados de auditoría ambiental.	Informe de la Gerencia General a la Junta Directiva	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web de la empresa.
2.2.5	<i>Criterios de Planificación</i>	Adopción de un Plan Estratégico por un período de por lo menos 10 años. Un Plan Maestro o Director para el Sistema físico. Un Plan de Negocios cada cuatro años y	Reporte indicando que la empresa ha cumplido con estos requisitos de la Política de Propiedad. Todos estos planes deben ser aprobados por la Junta Directiva	Actas de Junta Directiva donde se aprueba: El Plan Estratégico, El Plan Maestro o Director, el Plan de Negocios y el Plan de Obras e Inversiones Regulado, POIR.	Anual	No es confidencial. Se publica en la página web de la empresa.

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 19 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

		anualmente y Un POIR conforme la regulación de la CRA		Informe anual de Gobierno Corporativo		
2.2.6	<i>Criterios Múltiples para el Desarrollo de Iniciativas y Proyectos</i>	Adopción por parte de la empresa de las Directrices para la Preparación y Aprobación de Proyectos e Iniciativas de la Empresa	Para cumplir con este criterio de la Política de Propiedad, la Gerencia General deberá adoptar una directriz para que los proyectos e iniciativas que se preparen cumplan con las nuevas directrices de viabilidad, técnica, financiera y social	Decisiones de la Gerencia General donde se aprueban las directrices de proyectos.  Informe anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Puede hacerse público en la página web de la empresa.
<b>Numeral</b>	<b>Tema</b>	<b>Indicador</b>	<b>Comentario</b>	<b>Reporte</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Confidencialidad</b>
2.2.7	<i>Criterios Técnicos de Ingeniería</i>	Cumplimiento de Criterios Técnicos de Ingeniería <u>RAS</u> y otros	Reporte con el cumplimiento por parte de la empresa de los criterios técnicos en las obras que diseña y que construye conforme al RAS	Decisiones de la Gerencia General donde se aprueban las directrices de proyectos.  Informe anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Puede hacerse público en la página web de la empresa.
2.2.8	<i>Criterios de Gestión del Riesgo</i>	Cumplimiento del requisito de hacer una gestión integral		Acta de Junta Directiva donde se aprueba la Política	Cada cuatro años	No es confidencial. Debe hacerse público en la página web de

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 20 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

		del riesgo, basada en el cumplimiento del estándar <u>ISO 31000</u>		Integral de Riesgo de la Empresa  Certificación ISO 31000 aprobada  Informe anual de Gobierno Corporativo.		la empresa
Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
2.2.9	<i>Criterios de Revelación de Información y Transparencia</i>	Cumplimiento de la Política de Información y Transparencia		Actas de Junta Directiva donde se aprueba la Política de Información y Transparencia.  Informe anual de Gobierno Corporativo	Varía	No es confidencial. Debe hacerse público en la página web de la empresa
2.2.9.1	<i>Información al Público</i>	Cumplimiento de la publicación periódica de los reportes ordenados por la Política de Propiedad		Reportes de la Gerencia General a la Junta Directiva y a los Accionistas, con la Información financiera balance general y el estado de pérdidas y ganancias, los cuales publicará en forma trimestral. Todos los		

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 21 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

				<p>indicadores de calidad del servicio establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA anexo No.1 de la Política de Propiedad).</p> <p>Indicadores de calidad de atención a sus clientes.</p> <p>Indicadores de medición de su gestión integral en forma semestral.</p> <p>Tarifas de los servicios que la empresa presta, en forma permanente en su página web</p> <p>Todos los procesos de contratación de personal y de contratación de bienes, servicios, consultorías y obras públicas.</p>		
2.2.9.2	<i>Información a los accionistas</i>	Cumplimiento del envío periódico de los reportes		Desempeño del EVA año por año con una explicación de sus		Confidencial, solo para los accionistas

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 22 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

		ordenados por la Política de Propiedad a los Accionistas		<p>variaciones.</p> <p>Desempeño de la empresa reportando el cumplimiento del Plan Estratégico, el Plan Maestro y el Plan de Negocios del Año en curso.</p> <p>Reporte sobre el desempeño financiero de la empresa, con una descripción de la posición financiera y del flujo de caja.</p> <p>Reporte de los indicadores no financieros clave de la empresa.</p> <p>Reporte con la información solicitada por los accionistas.</p> <p>Reporte con comentarios sobre las posibilidades de la empresa de cumplir con las metas del año y posibles cursos de acción sobre estas metas.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

Pág. 23 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		

Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
<b>SECCION 3 POLITICA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>						
3.	Política de Gobierno Corporativo del amb SA ESP					
3.1	Asamblea General de accionistas	Reglamento de Asamblea Accionistas aprobado	Reportar sobre la existencia del Reglamento conforme la Política de Propiedad	Acta de aprobación de la Asamblea cuando se apruebe por primera vez y cuando se modifique  Informe Anual de Gobierno Corporativo	Inicial y reporte anual o cuando se modifique	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web
3.2	Junta Directiva	Reglamento de Junta Directiva y sus comités aprobado	Reportar sobre la existencia del Reglamento conforme la Política de Propiedad	Acta de aprobación de la Junta cuando se apruebe por primera vez y cuando se modifiquen  Informe Anual de Gobierno Corporativo	Inicial y reporte anual o cuando se modifique	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web
3.2.1	Conformación de la Junta Directiva	Conformación de acuerdo con Política de Gobierno Corporativo	Reportar sobre el cumplimiento de los requisitos en la conformación de la Junta conforme la Política de Gobierno Corporativo por parte de la Asamblea de Accionistas	Acta de aprobación de la Asamblea cuando se apruebe por primera vez y cuando se modifique.  Informe Anual de Gobierno Corporativo		

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*

## JUNTA DIRECTIVA

3.2.2	Selección de Miembros de la Junta Directiva	Selección de Miembros conforme la Política de Gobierno Corporativo	Reportar sobre el cumplimiento de los requisitos en la selección de los Miembros conforme la Política de Gobierno Corporativo por parte de la Asamblea de Accionistas	Acta de aprobación de la Asamblea cuando se apruebe por primera vez y cuando se modifique.  Informe Anual de Gobierno Corporativo	Inicial y reporte anual o cuando se modifique	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web
Numeral	Tema	Indicador	Comentario	Reporte	Periodicidad	Confidencialidad
3.2.2	Remuneración a Miembros de la Junta Directiva	Cumplimiento de la Política de Remuneración a la Junta Conforme la Política de Gobierno Corporativo	Reportar a la Asamblea sobre cómo se está remunerando la Junta	Informe de la Gerencia General a la Asamblea de Accionistas  Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web
3.2.3	Inducción y Capacitación a la Junta Directiva	Cumplimiento de el plan de inducción a cada miembro de Junta Directiva sobre la empresa	Reportar a la Asamblea si se ha cumplido con el requisito de inducción y capacitación la Junta	Informe de la Gerencia General a la Asamblea Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web
3.2.4	Evaluación de la Junta Directiva como cuerpo colegiado de sus Miembros Individuales	Evaluación de Junta Directiva	Reportar sobre si se está evaluando la Junta y se reporta a la Asamblea	Informe de la Gerencia General a la Asamblea Informe Anual de Gobierno Corporativo	Anual	No es confidencial. Hace parte de los estatutos y se publica en la página web

Pág. 25 De 31	<b>POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	
PO JD 501-001		
—		
JUNTA DIRECTIVA		

*¡Soy como el AGUA... Fuerza, Movimiento y Transformación!*