

Informe de Sustentabilidad

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP



Gestión 2015

Junta Directiva

PRINCIPALES	SUPLENTES
ING. RODOLFO HERNÁNDEZ SUÁREZ Alcalde de Bucaramanga	
DR. IGNACIO PEREZ CADENA	DR. CARLOS ALBERTO GÓMEZ GÓMEZ
Ing. FLORENTINO RODRÍGUEZ PINZÓN	Dr. JAIRO PUENTE BRUGÉS
Dr. JOHN ABIUD RAMÍREZ BARRIENTOS Alcalde de Girón	Dr. HECTOR GUILLERMO MANTILLA RUEDA Alcalde de Floridablanca
Dr. JORGE ARTURO DURÁN GÓMEZ	Dra. BERTHA ROSARIO GONZÁLEZ ACOSTA
Dr. ORLANDO JAIMES LANDAZABAL	Dr. GERARDO RINCÓN MURCIA
Dr. DIEGO IGNACIO RIVERA MANTILLA Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Dr. OLIBERTO GONZÁLEZ ALVAREZ Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Carta a los Grupos de Interés

En concordancia con los principios que dieron origen al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP y que han permitido la prestación del servicio público domiciliario de acueducto durante 100 años, atendiendo las necesidades de más de un millón de habitantes del Área Metropolitana, la Junta Directiva y la Gerencia General presentan a consideración de la Honorable Asamblea de Accionistas el presente balance de actividades ejecutadas y de resultados obtenidos durante la anualidad comprendida entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2015.

A través de la información técnica, operativa, comercial, administrativa y financiera, se presenta a Usuarios, Accionistas, Trabajadores, Proveedores, Entes de vigilancia y control y la Comunidad en general, la evolución del [Plan Estratégico de Gestión \(2012-2018\)](#) “amb Agua Sostenible y Confiable”, materializado en proyectos que redundan en el crecimiento empresarial y regional.

Aseguramiento económico y financiero

El fortalecimiento corporativo, social y económico como empresa prestadora de un servicio público vital para el desarrollo

de Bucaramanga y su área metropolitana sólo ha sido posible con la garantía de la sostenibilidad financiera, una gestión que ha sido evaluada por la firma calificadora de riesgos Fitch Ratings, como 'AA-(col)' y 'F1+ (col)': Perspectiva Estable.

La evaluación del Estado de Resultados, presenta una Ganancia Neta de \$24.296 millones, cerrando con un Patrimonio de los accionistas de \$741.712 millones.

Gestión integral del talento humano

Asegurar que el [amb](#) se consolide como una de las mejores empresas para trabajar desde un punto de vista integral, ha sido posible con adecuadas condiciones de bienestar, infraestructura y tecnologías aplicables, que se han fortalecido con el alto nivel de desarrollo personal y profesional del capital humano. En el [amb](#) los trabajadores en todos los niveles de acción y decisión son el capital más valioso, por lo que los recursos que se dirigen en su formación y capacitación representan la mejor inversión que se puede realizar. Es precisamente, el recurso humano el que consolida el modelo de gestión del acueducto y garantiza la alineación de la Misión y Visión corporativas.

En el campo de la seguridad y salud en el trabajo, el [amb](#) establece un compromiso

prioritario implementando garantías para sus trabajadores, los proveedores y otros grupos de interés.

Usos, oferta y demanda de agua potable

El **amb** planificando la prestación efectiva del servicio de acueducto, desarrolla proyectos que aseguran la cobertura y atención, ante las necesidades de densificación en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

Se dispone de una infraestructura de funcionamiento que incorpora las herramientas técnicas y tecnológicas para hacer más eficiente el trabajo en materia de gerencia, desempeño y atención. Podemos constatar los beneficios de implantar las mejores prácticas de ingeniería en la operación y mantenimiento del sistema integral de acueducto, incorporando adelantos técnicos en el proceso de modernización, entre los que se destacan, la consolidación de la Red Hidrometeorológica, el mejoramiento de la infraestructura de Captación, el desarrollo de Planos Óptimos de Presiones, la optimización y mantenimiento de la plantas de Tratamiento, la Gestión del Daño, la ampliación y actualización del Sistema Scada, los desarrollos en telemetría, automatización y control, la

implementación de software operacionales de monitoreo y control de equipos, y la normalización del sistema de bombeo Bosconia.

El compromiso con la comunidad a la cual servimos se ve representado en el desarrollo de convenios interinstitucionales que permiten garantizar la prestación del servicio de acueducto a nuevos proyectos de vivienda y el reemplazo de pilas públicas por sistemas domiciliarios individuales. Estos convenios superan los \$25 mil millones de pesos invertidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

Como respuesta al compromiso del **amb** de abastecer del servicio de agua potable a la comunidad, se presenta la gestión financiera y técnica del Embalse de Bucaramanga, cumpliendo con los objetivos propuestos y permitiendo garantizar la prestación del servicio hasta el año 2050, en el área metropolitana.

Apropiación comunitaria

Lograr que la comunidad reconozca y se sienta orgullosa de ser usuaria del **amb**, se consolida en acciones como la atención personalizada a grandes clientes, la ventanilla única, la optimización de los tiempos de respuesta para la vinculación, el mantenimiento de las oficinas de

atención en Floridablanca, Girón y Bucaramanga, la conformación del comité de gestión Interempresarial, el acercamiento con líderes y vocales de control y la disponibilidad de servicios a través de la página web www.amb.com.co, aseguran una gestión orientada al usuario. Estas acciones que han permitido que los usuarios califiquen la prestación integral del servicio de acueducto, para la vigencia, en un 83,3% valor que se encuentra en el rango de Sobresaliente / Sin Riesgo ($\geq 80\%$).

Sostenibilidad ambiental

El [amb](#) ha establecido como compromiso prioritario, la protección y conservación del recurso hídrico más cuando la amenaza del cambio climático ha venido impactando la disponibilidad del mismo en el territorio Colombiano.

En el contexto ambiental, el modelo de gestión del [amb](#) se sustenta en su política ambiental, con propósitos que se desarrollan por medio de planes de acción integrales.

En el marco de la responsabilidad social, el [amb](#) participa en el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del área de influencia, al tiempo que fortalece sus relaciones con las instituciones y entidades competentes, por lo tanto coordina, formula, desarrolla y lidera programas y proyectos que

aportan al progreso y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas, culturales y educativas de la comunidad en general.

ampliación de mercados

La consolidación de crecimiento empresarial para la vigencia, está representada en el “Programa de evaluación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico”, el cual ha gestionado a través del [amb](#) 30 proyectos en la zona nororiental del país.

mejora continua, innovación y tecnología

El principio de la mejora continua está representado en el cumplimiento del Plan Estratégico de Gestión, el cual constituye un logro fundamental en la atención de las necesidades de nuestros grupos de interés y se encuentra directamente alineado con el Sistema de Gestión Integrado : Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, MECI y Ambiental, su revisión es permanente, se mide a través de 135 indicadores de gestión y se ratifica a través de los conceptos positivos de mantenimiento por 10 años consecutivos de las certificaciones por parte de organismos como ICONTEC y ONAC.

En materia de innovación y tecnología, el **amb** asegura la disponibilidad y confiabilidad del Sistema de Información Integrado (SII++) y en cumplimiento del nuevo marco regulatorio de contabilidad pública, Resolución 414 de 2014, se realizó la adaptación de dicho Sistema a las Normas internacionales de información financiera (NIIF).

buen gobierno

El compromiso con nuestros grupos de interés y una gestión directiva y organizacional transparente y confiable, se asegura con las opiniones positivas y favorables de los entes de vigilancia y control, tales como la Contraloría Municipal y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

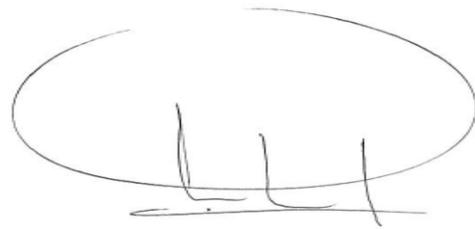
El **amb** atendiendo las disposiciones legales y reglamentarias ha desarrollado e implementado el “Plan anticorrupción, transparencia y acceso a la información” y el “Programa de protección de datos personales” como una mecanismo de comunicación de la gestión empresarial a usuarios, clientes, accionistas, trabajadores, proveedores y entes de vigilancia y control.

Una organización como el **amb** necesita ser gerencial en la operación y en la administración y debe seguir siendo social en los objetivos que busca, sin perder la Visión. Si no somos eficientes

en nuestra administración y operación, los más grandes objetivos sociales pueden perderse, cumplir con el compromiso social, ético y moral, y elevar el bienestar y la calidad de vida de nuestros grupos de interés, deben consolidar la base para continuar en la tarea de construir colectivamente el futuro del **amb**.

Es preciso dejar constancia del cumplimiento corporativo sobre las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, según las disposiciones legales vigentes.

Este informe de sustentabilidad 2015, presentado por la Gerencia General, una vez aprobado por la Honorable Asamblea de Accionistas queda al escrutinio de todos los grupos de interés del **amb**.



ING. LUDWIG STÜNKEL GARCÍA
GERENTE GENERAL

