



## **WOP-COLOMBIA**

### **Red de Empresas Hermanas de Colombia**

#### **Cuestionario Para expresión de Interés**

**Secretariado**

**Asociación Colombiana de Ingeniería  
Sanitaria y Ambiental – ACODAL**



**PEPSICO  
FUNDACIÓN**



**Cooperación  
Española**

**Federal Ministry  
of Finance  
Republic of Austria**

**Ministry of Environment  
and Sustainable Development  
Government of Canada**

## Red de Empresas Hermanas de Colombia

En el año 2007, las Naciones Unidas (UN-HABITAT) se acercaron al Banco Interamericano de Desarrollo – BID, para que este lidere la iniciativa de la Red de Empresas Hermanas en América Latina y el Caribe (WOP-LAC en inglés), cuyo propósito era fomentar los intercambios de conocimiento entre los operadores de la región latinoamericana y del Caribe para que puedan mejorar su gestión.

En junio del 2008, contando con el apoyo de UN-HABITAT y de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS) y con la participación de representantes de empresas operadoras líderes de la región, se conformó la Plataforma de la Red de Empresas Hermanas de América Latina y el Caribe (WOP-LAC), que propende por el fortalecimiento de las empresas del sector de agua potable y saneamiento, a través de intercambios de conocimiento sobre la base de principios de cooperación y sin ánimo de lucro.

En el 2020 se creó la Red de Empresas Hermanas en Colombia (WOP-Colombia) para la cual la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (ACODAL) asumió el secretariado, contando con el asesoramiento permanente de ONU-HABITAT y del BID.

**A través de este cuestionario, se invita a los operadores de agua y saneamiento y otras instituciones del sector a registrarse a la red**, con el propósito de establecer una base de datos para facilitar la colaboración por medio de hermanamientos entre operadores de agua potable y saneamiento.

El cuestionario permitirá:

- Facilitar los intercambios de información y experiencia entre operadores de agua y saneamiento;
- Entender mejor los arreglos institucionales y características de los operadores que permiten tener intercambios exitosos entre empresas;
- Entender mejor las experiencias y mejores prácticas;
- Identificar los desafíos para llevar a cabo los intercambios, así como las barreras que puedan impedir un buen desarrollo o implementación de esos intercambios.

Se requiere poco tiempo de su parte para llenar el cuestionario. Si no conoce personalmente las respuestas a las preguntas, le pedimos que por favor contacte a sus colegas para buscar la información pendiente o nos puede dar el nombre y datos de contacto de la persona para que desde ACODAL podamos brindar apoyo y dar seguimiento.

Si usted tiene alguna pregunta sobre el cuestionario o sobre la Red de Empresas Hermanas, no dude en contactar con el Secretariado de la Plataforma WOP-Colombia: [wopcolombia@acodal.org.co](mailto:wopcolombia@acodal.org.co)

Todos los datos contenidos en este cuestionario serán mantenidos de manera confidencial y segura.<sup>a</sup>

Le agradecemos de antemano por su tiempo y por completar la información con el mayor detalle posible, en caso de estar interesado.

### 1. Datos Sobre el Operador o Institución

**Nombre del Operador o Institución:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA- EMPODUITAMA S. A ESP  
**Casa matriz (solo si aplica):**  
**Ciudad y dirección (sucursal):** CARRRA 16 # 14 -68 PISO 5  
**Nombre del ejecutivo principal de la Institución:** ING. NELLY DEL CARMEN PUERTO FONSECA- Gerente General  
**Persona de contacto para la Red de Empresas Hermanas:** ING. OSCAR EDUARDO SOLER BECERRA  
**Cargo:** Jefe Oficina Asesora de Planeación  
**Correo electrónico:** planeacion@empoduitama.com  
**Número de teléfono (fijo y celular):** 0987604400- 3208024091

#### Tamaño de la empresa

Población servida: 112.000 habitantes

Número de empleados: 105

Kms de red de agua: 252323

Kms de red de alcantarillado: 284110

No. de plantas de tratamiento de agua potable: 4

No. de plantas de tratamiento de aguas residuales: 0

#### Propiedad de los activos:

- |                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Público         |
| <input type="checkbox"/>            | Privado         |
| <input type="checkbox"/>            | Otro. Explicar: |

### 2. Fortalezas de su Empresa: Áreas de intercambio que podrían ser ofrecidas a operadores con menor experiencia: (por favor elija todo lo que aplica)

#### Gobernanza corporativa

##### Planificación de negocios

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | Planificación de negocios (corto y largo plazo) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sistemas de información y de gestión            |

##### Gestión financiera

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | Sistemas de contabilidad y reporte  |
| <input type="checkbox"/>            | Sistema tarifario y recuperación de cartera   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Facturación y recaudo   |
| <input type="checkbox"/>            | Gestión de activos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de expansión</li> <li>• Sistema de mantenimiento</li> </ul> |
| <input type="checkbox"/>            | Benchmarking (uso de indicadores de desempeño)  |

##### Comunicación y educación del público

- |                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Programa de comunicación al público |
|--------------------------|-------------------------------------|

##### Relación con los usuarios

<input type="checkbox"/>	Encuestas de satisfacción de los usuarios
<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de las quejas - PQR
<input type="checkbox"/>	Desconexión / Reconexión
<b>Gestión del talento humano</b>	
<input type="checkbox"/> Plan de desarrollo y gestión de recursos humanos <input type="checkbox"/> Previsión de mano de obra <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Productividad de los empleados <input type="checkbox"/> Seguridad y salud de los empleados <input checked="" type="checkbox"/> Involucramiento de los gremios laborales / sindicatos	
<b>Gestión de proyectos</b>	
<input type="checkbox"/> Unidad de gestión de proyectos <input type="checkbox"/> Gestión de proyectos <input type="checkbox"/> Implementación <input type="checkbox"/> Adquisiciones (local e internacional) <input type="checkbox"/> Control de costos y tiempo <input type="checkbox"/> Control de calidad <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Sistema de contratación <input type="checkbox"/> Procedimientos de desembolsos	
<b>Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas</b>	
<input type="checkbox"/> Programa de eficiencia energética <input type="checkbox"/> Gestión de mantenimiento	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Procedimientos de O&amp;M y Plan de Mantenimiento</li> <li><input type="radio"/> Sistemas de control de procedimientos</li> <li><input type="radio"/> Manejo de emergencias</li> <li><input type="radio"/> Gestión del riesgo</li> <li><input type="radio"/> Uso de SIG</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> Programa de micro medición / macro medición <input type="checkbox"/> Gestión de la demanda de agua potable	
<ul style="list-style-type: none"> <li>    Producción y distribución de agua potable           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Agua no contabilizada</li> <li><input type="radio"/> Planes de seguridad del agua</li> <li><input type="radio"/> Protección de las fuentes de agua, GIRH</li> <li><input type="radio"/> Calidad del agua</li> <li><input type="radio"/> Laboratorios (certificaciones)</li> <li><input type="radio"/> Gestión de la demanda</li> <li><input type="radio"/> Almacenamiento</li> <li><input type="radio"/> Proceso de tratamiento del agua</li> <li><input type="radio"/> Sistema de distribución</li> </ul> </li> </ul>	
<input type="checkbox"/> Red de agua potable	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Detección de fugas y sistema de registro (perdidas)</li> <li><input type="radio"/> Sistema de análisis hidráulico</li> <li><input type="radio"/> Reparación de tuberías y métodos de rehabilitación</li> </ul>	
<input type="checkbox"/> Estaciones de bombeo	
<input type="checkbox"/> Red de alcantarillado	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Detección de fugas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de modelación hidráulica           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reparación de tubos y métodos de rehabilitación</li> </ul> </li> <li>○ Estaciones de bombeo</li> </ul> <p>Colectores de aguas residuales y tratamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de agua pluvial</li> <li>○ Proceso de tratamiento de aguas residuales</li> <li>○ Proceso de tratamiento de lodos</li> <li>○ Uso de bio-productos (Biogas, calefacción, lodos, etc)</li> </ul>
<p><b>Servicios a la población vulnerable</b></p> <input type="checkbox"/> Cobertura <input type="checkbox"/> Modelos de prestación del servicio <input type="checkbox"/> Participación comunitaria <input type="checkbox"/> Subsidios <input type="checkbox"/> Mínimo vital	
<p><b>Otras áreas de intercambio a destacar:</b></p>	

**3. Seleccione y describa el / los pedidos de asistencia técnica en las cuales su empresa quisiera tener un mejor conocimiento**

**Gestión financiera.**

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Cobertura                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tarifas y recuperación de costos |
| <input checked="" type="checkbox"/> Facturación y recaudación        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de activos               |
| <input type="checkbox"/> Otros (especificar):                        |

**Relación con los usuarios**

**Desarrollo de recursos humanos**

**Gestión de proyectos**

**Gestión operacional y rehabilitación de los sistemas**

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Programa de eficiencia energética                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de mantenimiento              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Programa de micro y macro medición    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de la demanda de agua potable |
| <input type="checkbox"/> Producción y distribución de agua potable        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Red de agua potable                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Red de alcantarillado                 |
| <input type="checkbox"/> Colectores de aguas residuales y tratamiento     |
| <input type="checkbox"/> Colectores de aguas residuales y tratamiento     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Otro (especificar):                   |

**Servicios a la población vulnerable (especificar):**

**Capacitación ¿En qué áreas?**

Tecnificar Modelación de Ríos

<input type="checkbox"/>	Gobernanza corporativa
<input checked="" type="checkbox"/>	Agua no contabilizada
<input checked="" type="checkbox"/>	Facturación y recaudación
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestión de activos
<input type="checkbox"/>	Eficiencia energética
<input checked="" type="checkbox"/>	Tarifas y recuperación de cartera
<input checked="" type="checkbox"/>	Operación y mantenimiento
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar):

**4. Preferencia para hacer un intercambio o hermanamiento**

Indique con que empresa(s) colombianas o de qué países estaría dispuesto a hacer un intercambio

**5. Si la empresa participó en un intercambio o hermanamiento en el pasado responda:**

**¿Cómo se financió el intercambio?**

- Costos cubiertos por el operador (ESP) que recibió la asistencia
- Contrato con honorarios establecidos
- Costos compartidos
- Asistencia financiera por un donante bilateral o multilateral
- Año (especificar):

**¿Cuáles fueron las actividades principales?**

- Programa de desarrollo corporativo
- Gestión operacional
- Gestión de proyectos
- Otros (especificar):

**¿En qué áreas específicas?**

**¿Bajo qué forma se hizo el intercambio?**

- Asistencia técnica
- Capacitación
- Pasantías de corto plazo
- Talleres
- Otros (especificar):

**Describa las lecciones aprendidas:**

**Comentarios adicionales:**

## RED DE EMPRESAS HERMANAS PARA AGUA Y SANEAMIENTO DE COLOMBIA (WOP-COLOMBIA)

### Principios Directores y Membresía

De acuerdo con el texto y el espíritu del Plan de Acción Hashimoto (HAP) y del Consejo Consultivo del Secretario General de las Naciones Unidas para Agua y Saneamiento (UNSGAB), la Red de Empresas Hermanas WOP-COLOMBIA tiene como línea directiva los principios fundacionales y directores siguientes:

- A) Universalidad:** La Red WOP-COLOMBIA debe integrar al conjunto de los actores del sector del agua y saneamiento, entre ellos operadores públicos y privados, organizaciones no gubernamentales, representantes de la sociedad civil, instituciones universitarias y actores privados a niveles regional y nacional.
- B) Colaboraciones sin ánimo de lucro:** Las colaboraciones entre los operadores establecidas bajo los auspicios de la Red WOP-COLOMBIA deben ser sin ánimo de lucro. Es por eso que el financiamiento de las asociaciones, para la inmensa mayoría bajo la forma de hermanamientos entre operadores, debe cubrir sólo los costes directos y sin lucro económico o comercial de ningún tipo para ninguna de las partes.
- C) Reciprocidad de los beneficios:** Esta debe ser buscada siempre que sea posible en el momento de la materialización de los hermanamientos así como en otros tipos de intercambios de experiencias y experticia entre operadores. Tal reciprocidad, cuando sea posible, debe ser la base y la motivación de los operadores que se comprometen en una colaboración sobre premisas de cooperación mutua y sin ánimo de lucro.
- D) Transparencia:** La Red WOP-COLOMBIA debe promover la transparencia en el sector del agua y saneamiento a los niveles nacional y regional. Así mismo, la Red WOP-COLOMBIA debe llevar sus propias actividades de manera transparente, asegurando que todos los actores puedan influir de manera igual en la toma de decisiones y orientaciones de ésta.
- E) Aprender del pasado y aprender de otros:** La Red WOP-COLOMBIA debe saber sacar provecho de experiencias pasadas con el fin de promover lecciones aprendidas y mejores prácticas para las futuras asociaciones entre operadores, y así reforzar continuamente sus capacidades.
- F) Apoyar los intercambios entre operadores en la región de América Latina y el Caribe:** La Red WOP-COLOMBIA debe procurar reforzar en la región las iniciativas a favor de los intercambios entre operadores del agua y saneamiento. En este sentido, la Red WOP-COLOMBIA apoya toda iniciativa nacional y

regional que promueva las colaboraciones que respeten los principios descritos en este documento.

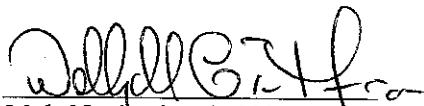
**G) Promover el cambio sostenible:** la Red WOP-COLOMBIA debe apoyar los esfuerzos que pretendan generar un cambio positivo y sostenible en el seno de los operadores, apoyándose en mecanismos cada vez más independientes de financiamientos externos.

**H) Desarrollar a una cultura de la solidaridad:** La Alianza debe adoptar y promover un espíritu de solidaridad y de ayuda mutua entre operadores del agua y saneamiento y otros actores del sector, en la perspectiva de lograr los últimos fines que se fijó en el mencionado Plan de Acción Hashimoto (UNSGAB).

A este respecto, la empresa abajo firmante ratifica los Principios Directores descritos y se compromete a cumplirlos en todas aquellas actividades concebidas y en las que participe en el marco de la Red de Empresas Hermanas de Agua y Saneamiento de Colombia WOP-COLOMBIA, dentro de su respectiva organización o empresa.

Así mismo, se compromete a cooperar, a través de la Red WOP-COLOMBIA, para mejorar el funcionamiento, la sostenibilidad y acceso a los servicios de agua y saneamiento en sus respectivas esferas de acción.

Firma:



Fecha: 26 de Noviembre de 2020

Organización/Empresa: **EMPODUITAMA S.A ESP**

Representante: **ING. NELLY DEL CARMEN PUERTO FONSECA**

Cargo: Gerente

Celular: 3208397319

Correo: gerencia@empoduitama.com

<sup>a</sup> Habemus Data. La Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental ACODAL, identificada con NIT 860.021.927-2, cuenta en su base de datos con información suministrados por usted, la cual ha sido recolectada por las relaciones realizadas en desarrollo de nuestro objeto social, razón por la cual usted es considerado como miembro de la red WOP-Colombia. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 del 2012, "Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales", y el Decreto 1377 de 2013, requerimos su autorización para el tratamiento de sus datos personales, los cuales se encuentran almacenados en una base magnética de la que es responsable la red WOP-Colombia, y que serán utilizados para: procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y/o trasmitir, principalmente para fines de cooperación, administrativos, financieros, de contacto y en general, para hacer posible la prestación de nuestros productos y servicios. Con esta autorización, Usted facilita a ACODAL, manejar sus datos personales con sus aliados estratégicos, en Colombia para que recolecten, almacenen, administren, utilicen, transfieran entre ellas y destruyan en la forma permitida por ley, sus datos personales para los fines aquí descritos. Al tenor de lo aquí dispuesto, le recordamos que usted cuenta con los siguientes derechos (i) Acceder, actualizar y corregir su información personal, en Bogotá: Diagonal 60 N° 22-20 Barrio San Luis Correo electrónico: [wopcolombia@acodal.org.co](mailto:wopcolombia@acodal.org.co) (ii) solicitar prueba de la autorización o revocar la misma; (iii) Solicitar información relacionada con el tratamiento de la información personal; y (iv) Presentar reclamos ante ACODAL en caso que considere que sus derechos han sido vulnerados. Al firmar este documento acepta los términos y condiciones aquí contenidos.