



Mejora de la Gestión de Responsabilidad Social Empresaria

CARTA DE INTENCIÓN

HERMANAMIENTO ENTRE OPERADORES DE AGUA Y SANEAMIENTO

**Companhia de Saneamento de Minas Gerais
(COPASA)**

**Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, IPD
(SADM)**



Índice

| | |
|---|---|
| Índice | 2 |
| Antecedentes y descripción de las operadoras | 3 |
| Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA)..... | 3 |
| Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM) | 5 |
| Objetivo del intercambio | 7 |
| Profesionales involucrados | 7 |
| Productos esperados del intercambio | 7 |
| Actividades | 8 |
| Coordinación General..... | 8 |
| Vigencia del acuerdo | 8 |
| Presupuesto y Fuente(s) de financiamiento | 8 |
| Feedback a la red WOP-LAC vía Secretariado | 8 |



Antecedentes y descripción de las operadoras

Durante los días 26 y 27 de marzo se llevó a cabo en el Centro de Formación de la Cooperación Española en Montevideo, el Taller Regional de Responsabilidad Social para Operadores de Agua y Saneamiento.

Las jornadas fueron organizadas por OSE, GWOPA y WOP-LAC y contaron con el apoyo del Banco Mundial y AECID. Contaron con la asistencia de 50 representantes de operadores e instituciones del sector del agua y del saneamiento de 14 países de Latinoamérica, el Caribe y España.

El evento, permitió a los operadores de la región encontrar un ámbito donde discutir las prácticas de Responsabilidad Social Empresaria que se llevan adelante en las diferentes empresas, y trabajar para definir una visión compartida del sector en la materia.

Uno de los objetivos del Taller fue identificar posibles hermanamientos entre operadores de la región en la temática de Responsabilidad Social Empresaria, que serán apoyados por WOP-LAC. Para ello, se abrió una convocatoria a aquellos operadores interesados en formalizar intercambios que les permitieran mejorar su gestión en RSE.

Se recibieron numerosas solicitudes, entre las que se encontraba la de la Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA), que deseaba poder iniciar un intercambio de información con la empresa de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM), para poder ordenar y mejorar sus acciones de RSE utilizando los preceptos de la ISO 26000, de la misma forma que SADM lo realiza.

El Secretariado de WOP-LAC realizó las gestiones para conectar a las empresas y en ese marco se circunscribe esta Carta de Intención para llevar adelante un WOP.

Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA)

Até o ano de 1963, Minas Gerais não tinha uma política de saneamento. As condições dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário estavam longe do ideal. Foi nessa época, e com a finalidade de definir e executar essa política, que o Governo do Estado criou a Companhia Mineira de Água e Esgotos – Comag.

Em 1973, mais um importante passo foi dado nessa história: o Governo Federal criou o Plano Nacional de Saneamento – Planasa, que definia metas a serem alcançadas pelo país na área de saneamento e destinava recursos financeiros para a consecução dessa política. O Departamento Municipal de Águas e Esgoto – Demae, que cuidava do saneamento em Belo Horizonte na



época, aderiu à Comag, beneficiando-se dos recursos federais a serem repassados através do Planasa.

A adesão do Demae e as modificações introduzidas pelo Planasa, somadas com o incremento do suporte técnico-financeiro ao trabalho desenvolvido pelas empresas estaduais de saneamento, trouxeram um grande impulso à Comag.

A partir daí, a Comag começou a passar por uma série de modificações, dentre elas, a alteração de seu nome para Companhia de Saneamento de Minas Gerais – COPASA MG, através da Lei 6.475, de 14 de novembro de 1974.

Hoje, é um dos exemplos do esforço do Governo de Minas Gerais em melhorar a infra-estrutura e as condições de saúde no Estado, assumindo papel decisivo na retomada do desenvolvimento econômico e social dos mineiros.

Isto está sendo possível pela decisão de promover um choque de gestão, ousar com responsabilidade e buscar oportunidades, integrando-se aos esforços para a reorganização do Estado e a modernização da máquina pública, um dos grandes compromissos do Governo Estadual. Medidas de ordem institucional, administrativa e operacional exemplificam na COPASA este chamado choque de gestão que Minas está mostrando ao Brasil.

A empresa agora trabalha com planejamento estratégico, combate às perdas de água, inova tecnologicamente, prioriza a melhoria do relacionamento com seus clientes, entre várias outras mudanças em curso. Como se pode ver, a COPASA vem trabalhando para transformar-se, rapidamente, na melhor empresa de saneamento do Brasil e contribuir para que Minas Gerais seja o Estado brasileiro com melhor qualidade de vida.

Números e Indicadores:

| Abastecimento de Água - Copasa Consolidado(1) | Números |
|--|----------------|
| Nº de Municípios com Concessões de Serviços (*) | 626 |
| Nº de Municípios com Prestação de Serviços (*) | 615 |
| População Atendida (1.000 habitantes) | 14.434 |
| Unidades Abastecidas (economias faturadas) | 4.689.415 |
| Extensão de Redes (Km) | 45.792 |

| Esgotamento Sanitário - Copasa Consolidado(1) | Números |
|--|----------------|
| Nº de Municípios com Concessões de Serviços (*) | 283 |
| Nº de Municípios com Prestação de Serviços (*) | 220 |
| População Atendida (1.000 habitantes) | 9.234 |
| Unidades Abastecidas (economias faturadas) | 3.038.934 |
| Extensão de Redes (Km) | 21.524 |



| Indicadores Operacionais | Números |
|---|---------|
| Nº de empregados(1) | 12.193 |
| Empregado/1.000 ligações (A+E) | 1,97 |
| Volume produzido de água (1.000 m ³) (2) | 80.282 |
| Volume consumido de água (1.000 m ³) (2) | 52.849 |
| Volume faturado (1.000 m ³) (2) | |
| Água | 56.809 |
| Esgoto | 36.900 |
| Total | 93.709 |
| Índice de Perdas de Faturamento (%) | 30,0 |
| Água Não Convertida em Receita - ANCR - (l/ligação/dia) | 239,32 |
| Índice de macromedicação (%) | 97,02 |
| Índice de hidromedicação (%) | 99,91 |
| Índice de tratamento de esgoto (%) (3) | 69,00 |

(*) Total dos municípios onde a empresa detém ou opera concessões em sedes, vilas, povoados ou outros.

(1) Dados consolidados (inclui as localidades da subsidiária Copanor).

(2) Média mensal dos últimos 12 meses.

(3) Relação entre o volume de esgoto tratado e o volume de esgoto coletado

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM)

En 1956 se publica en el Periódico Oficial del Estado la Ley que crea la Institución Pública Descentralizada con personalidad jurídica propia denominada Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, cuyo objetivo es prestar los servicios públicos de agua potable, no potable, residual tratada y agua negra, saneamiento de las aguas residuales y drenajes sanitarios y pluvial.

En el año 1995, se amplió la cobertura a todo el Estado. Nuevo León se localiza en la región noreste del país entre los estados de Coahuila y Tamaulipas. Está conformado por 51 municipios y su capital es la Ciudad de Monterrey.

La población que atiende SADM en el estado se estima en 4.6 millones de habitantes, localizándose aproximadamente un 90% en el área metropolitana de Monterrey y su zona conurbada que comprende 16 Municipios. Respecto al número de usuarios, asciende a aproximadamente 1.3 millones, siendo en su mayor parte (94.1%) usuarios domésticos.

La estructura de su gobierno corporativo está conformado por un Consejo de Administración presidido por el Gobernador del Estado, lo integran representantes de las diferentes cámaras empresariales, del poder legislativo de los usuarios y de los gobiernos municipales.



Las fuentes de abastecimiento son fuentes superficiales principalmente presas (Cerro Prieto, El Cuchillo, y La Boca) así como fuentes subterráneas (pozos profundos y someros).

En cuanto a saneamiento, cuatro plantas tratan el 100% de las aguas que genera el área metropolitana, para el resto del Estado se cuenta con plantas y sistemas adicionales

Misión:

Prestar con eficiencia, calidad y transparencia, los servicios para el manejo integral del agua, con sentido de responsabilidad social, a través de esquemas de atención con sistemas modernos y simplificados, e impulsando la mejora constante de sus recursos humanos, para garantizar a la población de Nuevo León, la satisfacción de las necesidades presentes y futuras con respecto al agua, promoviendo su uso racional sustentable.

Visión:

"En rumbo al 2030, continuar garantizando los servicios de agua a la población de Nuevo León, con altos estándares de eficiencia en el manejo integral del recurso, manteniendo un sentido de responsabilidad social y de compromiso con la transparencia, utilizando las mejores prácticas de administración de los recursos, ampliando la cobertura de manera sostenible, cumpliendo con los estándares regulatorios y de calidad vigentes"

El reto de SADM, en cumplimiento a su visión, es continuar garantizando los servicios de agua a la población de Nuevo León, con altos estándares de eficiencia en el manejo integral del recurso, manteniendo un sentido de responsabilidad social y de compromiso con la transparencia, utilizando las mejores prácticas de administración de los recursos, ampliando la cobertura de manera sostenible, cumpliendo con los estándares regulatorios y de calidad vigentes.

Niveles de Cobertura

En lo referente a cobertura de servicios en el área metropolitana de Monterrey. presenta indicadores muy favorables en agua potable (99.66%), alcantarillado (99.12%) y saneamiento (100%). Respecto a este último indicador, SADM es de los pocos organismos en México que desde hace varios años le da tratamiento a las aguas residuales con una cobertura de 100%.

Finalmente, cabe apuntar que desde octubre de 2000 la totalidad de los usuarios del área metropolitana de Monterrey reciben agua potable las 24 horas del día los 365 días del año.



Indicadores de eficiencia

En eficiencia física (volumen facturado / volumen producido) presenta un nivel de 70% reflejando bajos desperdicios o incidencia de usuarios clandestinos.

En cobranza (volumen cobrado / volumen facturado) se alcanzó un nivel de 95.2%.

Objetivo del intercambio

El Objetivo del presente WOP es contribuir en la mejora de la gestión en Responsabilidad Social Empresaria que lleva adelante COPASA, ordenando y mejorando esas acciones de acuerdo a lo estipulado en la ISO 26000, así como planificando las nuevas acciones que se ejecuten siguiendo los preceptos de esa norma.

Profesionales involucrados

| Operadora | Nombre y Apellido | Cargo en la empresa | Email |
|-----------|------------------------------|--|---------------------------------|
| COPASA | Cristina Schembri | Gerente da Divisão de Apoio Desenvolvimento e Controle | cristina.schembri@copasa.com.br |
| COPASA | Luciana Barbosa | Gerente da Divisão de Responsabilidade Social | luciana.barbosa@copasa.com.br |
| SADM | Carlos Ávila Valero | Secretario Administrativo de la Dirección General | cavila@sadm.gob.mx |
| SADM | Alma Elisa Montoya Rodríguez | Gerente de Gestión de la Calidad | amontoya@sadm.gob.mx |

Productos esperados del intercambio

Como resultado de este intercambio se espera que COPASA pueda implementar los preceptos de la ISO 26000 a su política de RSE.

Se espera que una vez concluido el intercambio pueda elaborarse un informe con los resultados del mismo en el que se detallen las actividades realizadas, los conocimientos adquiridos y el resultado final.



Actividades

Por la naturaleza del intercambio, no se espera, en una primera etapa la necesidad de planificar visitas entre los operadores. Los intercambios de información se realizarán a través de correos electrónicos, comunicaciones telefónicas, video conferencias o por el medio que las empresas consideren más adecuado.

Coordinación General

La Coordinación del WOP estará a cargo de:

COPASA: Luciana Barbosa - Gerente da Divisão de Responsabilidade Social

**SADM: Lic. Carlos Avila Valero-Secretario Administrativo de la Dirección General
Ing. Alma Elisa Montoya Rodríguez-Gerente de Gestión de la Calidad**

Vigencia del acuerdo

El presente acuerdo tendrá una vigencia de 1 (un) año e involucrará solamente las actividades que en el presente documento se detallan.

Presupuesto y Fuente(s) de financiamiento

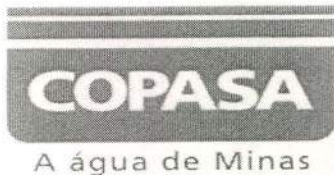
Por la naturaleza del intercambio, no se proyecta la necesidad de asignar recursos especiales para este intercambio.

Las empresas involucradas destinarán el tiempo del personal que consideren necesario para el cumplimiento de lo estipulado en esta Carta de Intención.

La empresa COPASA destinará el tiempo del personal que considere necesario para el cumplimiento del objetivo establecido en esta Carta de Intención.


Feedback a la red WOP-LAC vía Secretariado


La empresa COPASA se compromete a enviar al Secretariado del WOP-LAC un informe con los resultados que se generen en el marco del presente intercambio.



Las partes de este WOP acuerdan que dicho informe puedan ser utilizados para diseminar las lecciones aprendidas a través de los canales que el Secretariado del WOP-LAC estime convenientes.

En total acuerdo con lo expresado en este Memorandum de Entendimiento, firmamos las partes involucradas a los 14 días del mes de Mayo de 2014.

NOMBRE Lic. Carlos Ávila Valero 
 CARGO Secretario Administrativo de la Dirección General
 SADM

Ing. Alma Elisa Montoya Rodríguez 
 Gerente de Gestión de la Calidad

NOMBRE
 CARGO
 COPASA MG


 Juan César Dótt
 WOP-LAC

JUAN MARTIN ONGAY
 SECRETARIO
 WOP-LAC 