



*Aguas Nacionales*

Grupo epm®

**Informe de Sostenibilidad 2011**



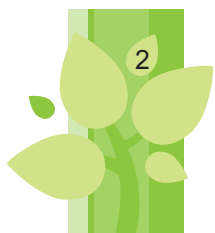






	<b>pág</b>
Junta Directiva	2
Presentación	3
Grupo Directivo	4
Informe de Gestión de la Administración	5
Informe Especial	11
<b>Perfil Organizacional</b>	<b>13</b>
Identificación de la Empresa	15
Resultados Financieros	15
Estructura Organizacional	16
Hitos	17
Gobierno	17
Participación Grupos de Interés	18
Compromisos Institucionales	19
Estrategia	19
Desafíos Estratégicos	21
Logros	21
Indicadores Financieros 2011	22
Impactos, Riesgos y Oportunidades	23
Gestión con los Grupos de Interés	24
<b>Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello e Interceptor Norte</b>	<b>29</b>
Identificación del Proyecto	31
Gestión con los Grupos de Interés	34
Clientes	32
Comunidad	32
<b>Aguas del Atrato</b>	<b>37</b>
La Optimización de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Dentro de la Estrategia Nacional	39
Productos y Servicios	41
Capacidad Instalada	41
Eficiencia	43
Compromisos Institucionales	46
Logros	47
Impactos, Riesgos y Oportunidades	50
Gestión con los Grupos de Interés	52
Comunidad y Medio Ambiente	58
Proveedores	62
Servidores y Conexos	63
<b>Informe del Revisor Fiscal</b>	<b>69</b>
<b>Certificación de los Estados Financieros</b>	<b>73</b>
<b>Estados Financieros</b>	<b>77</b>
<b>Notas a los Estados Financieros</b>	<b>83</b>





Junta Directiva

### Principales

Tatyana Aristizábal Londoño

Francisco Javier Piedrahíta Díaz

Eduardo Esteban Cadavid Restrepo

Alberto Gutiérrez Posada

Juan Carlos Castro Padilla

### Suplentes

Teresita Álvarez Dávila

Jorge Antonio Yepes Vélez

John Fernando Jaramillo Villegas

Carlos Eduardo Quijano Altamirano

Juan Carlos Muñoz Aguilar

Es nuestro segundo año en la construcción del Informe de Sostenibilidad donde reportamos entre otros componentes de gestión, la tarea financiera y el cómo hacemos visible el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial. Esta práctica es una oportunidad de acercamiento con todos los públicos de interés, quienes quieren conocer cómo Aguas Nacionales está evolucionando cada año.

Crecer, avanzar y consolidarnos como una empresa sostenible, respetuosa con el medio ambiente, comprometida con el recurso humano y seguros de estar haciendo las cosas bien, nos permiten hoy presentar con orgullo los avances de la gestión 2011.

Llevar a las comunidades que impactamos bienestar, mejora y servicios de calidad, hacen de Aguas Nacionales, de sus proyectos y su gente, equipos de trabajo pensados desde la construcción colectiva de sociedad con alto sentido de responsabilidad, donde es clave el desarrollo y los avances de sus comunidades como satisfacción del trabajo responsable y en pro del mejoramiento de la calidad de vida. Esa es la verdadera búsqueda de Aguas Nacionales.

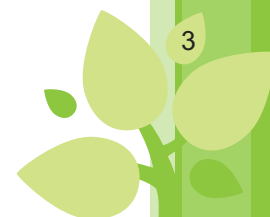
La personalidad propia que la empresa ha desarrollado en estos años de trabajo continuo, permiten que todos sus integrantes, negocios, programas y actividades estén alineados con el logro de la estrategia empresarial, donde ser la mejor opción de ejecución de proyectos para el Grupo EPM es clave. Al tiempo estamos aportando en gran escala al cumplimiento de la MEGA (Meta Grande y Ambiciosa) del Grupo EPM, por tener a cargo la ejecución de dos de los más grandes proyectos del GEN Aguas de EPM, los cuales tienen sus impactos más sobresalientes en la comunidad y en la sostenibilidad ambiental.

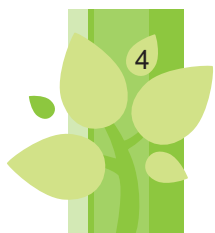
Esperamos que cada persona que se acerque al informe, pueda sumergirse en el mundo de Aguas Nacionales, conocer de cerca cómo el trabajo social, ambiental, comercial, financiero y humano hacen parte de un compromiso empresarial y personal, por aportar a la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes.

El informe de Sostenibilidad tiene como vector fundamental la transparencia y el profundo sentimiento de respeto por el sentido de lo público, que nos lleva al cuidado constante de la relación con Casa Matriz, EPM, donde son ellos focos de cumplimiento y mejores prácticas en temas de responsabilidad social empresarial, irradiando esto en las acciones del Grupo EPM.



**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente  
Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.





## Grupo Directivo

Hernán Andrés Ramírez Ríos  
Presidente

Ana Lucía Gómez Gallego  
Secretaria General

Johana Guzmán Muriel  
Profesional Comunicaciones

Henry Parra Molina  
Líder de Planeación

Jhon Jairo Orozco Zapata  
Profesional Control Interno

Nora Gicela Echeverri Eusse  
Líder Recursos

Luis Heraclio Bermúdez Montoya  
Director



## 2011, un año de crecimiento, satisfacciones, aprendizajes y nuevos retos empresariales

Nueve años después de constituida la empresa, el 2011 fue el año donde más se ha logrado avanzar como organización. La consolidación de la estructura organizacional, la puesta en marcha de los proyectos, la visión clara y contextualizada del Plan de Negocios y la guía del modelo de trabajo de Grupo, han permitido que Aguas Nacionales en el 2011, diera pasos seguros y bien soportados en el cumplimiento de las metas empresariales.

El trabajo comprometido, dedicado, serio y riguroso, dejan en evidencia la calidad y el equipo humano que hace parte de esta empresa, lo que permite, que los procesos fluyan con rapidez y eficacia. Ser parte del Grupo EPM y estar en el mismo lugar de trabajo que la Matriz EPM, nos permite avanzar, conocer, aprender y mejorar cada día, pero no sólo eso, nos invita y nos anima a que nuestras metas y planes sean más ambiciosos y retadores.

Con nuestro trabajo comprometido, damos respuesta al voto de confianza que nos ha brindado la Junta Directiva para impulsar y sacar adelante estos grandes proyectos que son de gran impacto en las comunidades. Somos conscientes de la responsabilidad de lo público, del trabajo transparente del funcionario y de la dedicación y devoción que se debe tener en el día para el beneficio de una sociedad.

El 2011 fue un año lleno de satisfacciones, un año donde supimos superar los obstáculos para poder aprender y sentirnos tranquilos de avanzar por el camino adecuado. Aguas Nacionales está creciendo, se está consolidando y posicionando cada año más, como una empresa seria y transparente, destacándose como la mejor opción de ejecución de nuevos negocios, para el Grupo EPM.

Los diferentes planes, programas y proyectos enfocados en mejorar la calidad de vida de las comunidades en las aéreas de influencia, permiten que los ciudadanos sean partícipes y veedores de una gestión transparente y ambiciosa, que sólo busca el beneficio de sus sociedades en corresponsabilidad con su desarrollo. Cada acción, actividad o estrategia está enfocada en agregar valor a la gestión empresarial, permitiéndonos ser cada día mejor en lo que hacemos.

Lo anterior se convierte en garantía de una adecuada gestión de los recursos para la ejecución de los proyectos y da cuenta de que la visión de ser una de las mejores opciones de negocios para el GEN Aguas de EPM, se proyecta con gran fuerza, especialmente en el sector de agua potable y saneamiento básico, donde el acceso a los servicios, la excelencia en la operación y el respaldo de EPM como grupo empresarial nos animan. Iniciar con el período 2012-2015 marcará un nuevo rumbo en el desarrollo institucional de nuestra empresa, jugando un papel destacado en el competitivo mercado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El recurso hídrico, al igual que los recursos humanos, técnicos, financieros y tecnológicos, son nuestras principales fortalezas y sobre ellas reposa la actuación en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Creemos firmemente que para lograr todos los retos que se ha propuesto la empresa, se deben realizar acciones que permitan no sólo satisfacer las necesidades actuales de los grupos de interés, sino contribuir de manera decidida al mejoramiento de la calidad de vida del mercado al cual se debe la organización.



El fin de la organización es consolidar la alineación de todos los esfuerzos hacia el propósito de la sostenibilidad empresarial; dando continuidad a los lineamientos proporcionados desde la casa matriz y en el contexto del grupo empresarial EPM, orientado todo lo anterior al cumplimiento de la estrategia de crecimiento. En este proceso somos conscientes de que el mayor reto tiene que ver con el cambio y la intervención de la cultura organizacional, así como la aplicación adecuada y el desarrollo del modelo de trabajo. Ambos enfoques están siendo trabajados, de manera rigurosa por todo el nuestro equipo de trabajo.

Los avances en la calificación de los indicadores de Transparencia por Colombia, que ubican a nuestra filial como la mejor del grupo en el GEN Aguas, con un porcentaje de cumplimiento de 72,70% sobre 100, evidencian el mejoramiento continuo de nuestros procesos. Además, el dictamen en limpio de nuestra revisoría fiscal, da cuenta que la empresa sigue un rumbo transparente, acompañada de la casa matriz, que le brindan garantía a nuestros grupos de interés en las diferentes relaciones que se establezcan en desarrollo de nuestro objeto social y con un respeto profundo por las normas establecidas, para garantizar una gestión ética y transparente desde todos los ámbitos.

El mejoramiento del acceso a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, eficiencia y oportunidad, en la ciudad de Quibdó, sigue siendo nuestra gran prioridad y a ésta le hemos dedicado nuestro esfuerzo y excelencia operacional, a través de diferentes estrategias que nos permitan aportar el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la ciudad de Quibdó y que han permitido a la fecha generar por primera vez en nuestros más de tres años de operación un Superavit y un equilibrio en la caja. El incremento del 28% del recaudo con respecto al año anterior y el cumplimiento en ingresos al 95%, es una muestra clara que con convicción y calidad operacional nuestros usuarios ya notan la diferencia y responden al servicio prestado.

Lo anterior sumado a la implementación de la nueva estructura administrativa que nos ha permitido asumir roles y funciones de manera mas sistémica, la mejora en nuestra infraestructura para el desarrollo de las labores de nuestro personal con la remodelación de la nueva sede administrativa, la permanente capacitación y trasferencia de conocimiento, así como la certificación en competencias laborales de muchos de nuestros empleados, dan cuenta que nuestro mayor recurso es el humano al cual brindamos toda su importancia para la realización personal y profesional y en el soportamos todos nuestros retos.

El inicio de la ejecución de las obras del interceptor norte incluyendo su interventoría y el avance en el proceso precontractual de construcción de la Planta Bello, así como las gestiones adelantadas a nivel legal para la consecución de licencias y permisos ya aprobadas, dejan ver una convicción clara de la empresa de avanzar en este importante proyecto que contribuirá con el saneamiento del río Medellín, a través de mega obras que serán ejecutadas con la más alta tecnología, con personal calificado y con la mayor responsabilidad social y ambiental por el cuidado de los recursos y por la gestión de los impactos generados en cada una de nuestras áreas de actuación.

La importancia que la empresa le ha dado a la adopción de las NIIF, marca una pauta para la homologación de las prácticas contables, no sólo con las del grupo empresarial, sino con las normas de lenguaje universal de los negocios, de manera que se pueda dar respuesta a la necesidad de los mercados de capitales, de contar con un lenguaje financiero común, producto de la globalización de los mercados.

Nuestro crecimiento en activos, la reducción de nuestros pasivos, los ajustes en costos y gastos y el adecuado manejo y gestión del portafolio e inversiones nos ha permitido apalancar de manera consolidada la ejecución de los proyectos que tenemos a cargo para su ejecución en cumplimiento de nuestra misión institucional.



## Entorno económico

La economía colombiana tuvo un desempeño notable durante todo el año 2011, debido a la consolidación en materia de consumo e inversión privada, derivada de un panorama favorable en cuanto a tasas de interés, no obstante los incrementos que ha fijado el Banco de la República en sus tasas de interés con el fin de mantener la inflación estable, también se destaca el alto gasto en infraestructura por parte del Gobierno Nacional y la calificación de riesgo positiva otorgada al país por diferentes calificadoras de riesgo, lo cual lo hace más atractivo para la inversión extranjera.

Con este panorama se estimó un crecimiento de la económica colombiana para 2011 del orden del 5%, el cual es de destacar si se tiene en cuenta la recesión que venían viviendo la zona euro y el incipiente crecimiento de la economía norteamericana.

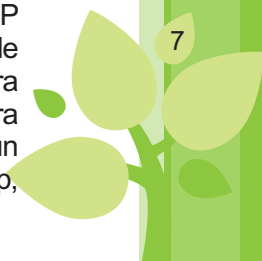
En materia de inflación, durante el 2011, ésta corrigió el descenso presentado en 2009 y terminó el año en 3.73% por encima del nivel proyectado por el Banco de la República que se ubicaba inicialmente en un techo del 3%. Este desempeño se explicó fundamentalmente por presiones inflacionarias provenientes de choques de oferta relacionados con los precios de los alimentos.

Un significativo dinamismo de la demanda doméstica privada, soportada en tasas de interés reales que se mantienen en niveles bajos para estándares históricos, una amplia disponibilidad de crédito y un incremento del ingreso nacional por cuenta de los altos precios de las materias primas en los mercados internacionales, en un escenario en el que el denominado auge minero-energético ha comenzado, explican la mayor parte del alto crecimiento económico observado en 2011. Adicionalmente, históricos flujos de inversión extranjera directa han contribuido muy positivamente al desempeño de la actividad productiva.

Por lo tanto, resulta destacable que en medio de un incierto panorama mundial y una desaceleración generalizada de las tasas de crecimiento de países emergentes a partir del segundo semestre de 2011, la economía colombiana de hecho haya acelerado su ritmo de expansión a partir de ese momento (debe recordarse que el crecimiento económico del tercer trimestre fue de 7.7%), lo que refleja la confianza en el país no sólo por parte de los agentes económicos locales sino también externos.

En materia fiscal, el 2011 puede ser catalogado como uno de los de mejor desempeño históricamente, debido a un recaudo tributario que superó incluso el escenario más optimista del gobierno tras la reforma tributaria realizada al cierre del año anterior, que incrementó la base de los impuestos al patrimonio y a las transacciones financieras (4x1000), al mismo tiempo que eliminó la deducción impositiva por la adquisición de activos fijos. Así, esta reforma, al mismo tiempo con una mayor dinámica de la economía a la prevista inicialmente y el comienzo del auge minero-energético, permitieron que el recaudo tributario ascendiera a cerca de COP 86.4 billones, cifra comparada con una meta inicial de COP 76 billones y un escenario optimista de COP 85 billones, representado un crecimiento de 23% frente al 2010. Específicamente, el recaudo estuvo liderado por renta (más de COP34 billones) e IVA interno (más de COP 24 billones).

Finalmente, la tasa de cambio presentó la trayectoria esperada a lo largo de 2011, esto era, una reducción gradual hacia niveles cercanos a COP 1.750 durante la primera mitad del año y una posterior reversión de esta tendencia para cerrar el año alrededor de COP 1.870. De esta manera, el dólar, que cerró en COP 1.925 en 2010, alcanzó un mínimo de COP 1.743 en julio, alentado particularmente por amplios flujos de inversión extranjera directa que alcanzaron los USD 7.391 millones en el primer semestre del año (cifra superior en un 63% a la registrada en el mismo período de 2010), en medio de un escenario de compras diarias por “al menos” USD 20 millones por parte del BanRep,



medida que fue efectiva en moderar el ritmo de apreciación del tipo de cambio imponiendo un piso a la divisa. De igual forma, durante la primera mitad del 2011, la aversión al riesgo global se mantuvo relativamente baja, lo que permitió que el peso reflejara completamente los fundamentales de la economía colombiana. Ahora, si bien la tendencia alcista esperada para la segunda mitad del año se produjo (expectativa que se justificaba en la posibilidad de un escenario externo menos favorable o en su defecto, en mayor intervención en el mercado por parte de las autoridades), ésta resultó sin duda más fuerte de lo previsto por cuenta de la agudización profunda de los problemas de deuda de los países europeos y la reducción de la calificación AAA de Estados Unidos. De esta forma, el complejo contexto internacional conjuntamente con la operación de Suramericana que implicó presiones sobre las cajas de los intermediarios del mercado cambiario, llevaron la tasa de cambio a un máximo de COP 1.988 en octubre, para cerrar el año en COP 1.938, cifra muy superior a la estimada por el consenso del mercado

Las consideraciones regulatorias y normativas del sector, se proyectan con una modificación al marco de regulación de tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado, que surtieron un proceso de discusión con los diferentes agentes del sector. Se espera que para el año 2012, dicha metodología está en proceso y una vez aprobada y publicada en los diarios oficiales de normas para el sector, la empresa la adoptará.

### Situación jurídica de la sociedad

El manual de contratación interno fue modificado mediante Circular de Junta Directiva número 001 del 29 de Julio de 2009, y reglamentado mediante la Circular de Presidencia número 006 de la misma fecha, con base en los lineamientos de casa matriz para efectos de reglamentar todo lo relacionado con los aspectos contractuales, especialmente en lo que concierne a las solicitudes de ofertas y procedimientos para la contratación. Lo anterior con el fin de que se ajuste de acuerdo con las necesidades de la empresa con base en los proyectos que ésta viene ejecutando en las diferentes ciudades donde tenemos ámbito de actuación, y con el fin de garantizar la transparencia y pluralidad en las diferentes contrataciones.

El manual se ha aplicado de manera cuidadosa y rigurosa en todos los procesos contractuales, en conjunto con el manual de interventoría y el manual de gestión ética, con el fin no sólo de garantizar transparencia en los procesos sino también de asegurar la mejor gestión en todas nuestras actuaciones, lo que se refleja en la adecuada toma de decisiones.

### Capitalización de la Empresa Aguas Nacionales EPM S.A.E.S.P

Mediante acta Nro. 15 del 11 de octubre de 2011, la Asamblea General de accionistas autorizó a la Junta Directiva para expedir el reglamento de emisión y colocación de acciones, pues del capital autorizado, aún se encuentra disponible de suscribir y pagar, para poder garantizar la disponibilidad de recursos para la ejecución del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello. Así las cosas, la Junta Directiva expidió el reglamento de emisión y colocación de acciones por la suma de \$115.273'000.000 divididos en 11.527.300 acciones a un valor nominal de \$10.000 cada una, el capital autorizado de la empresa permaneció en la suma de \$1.011.787'000.000.

En esta misma Asamblea de acuerdo con lo planteado para efectos de la capitalización, los demás accionistas renunciaron al derecho de preferencia, por lo que las acciones sólo se ofrecieron a EPM, quien después de surtir todos los trámites respectivos realizó una nueva capitalización en el año 2011, correspondiente a \$ 115.273'000.000 aumentado su porcentaje de participación en la propiedad de la sociedad a 99.9584% tal y como efectivamente quedó registrada en el libro de actas y de accionistas de la sociedad.

En estricto cumplimiento de las normas legales, durante la vigencia 2011 se atendieron los registros ante la Cámara de Comercio de Medellín. De igual forma, se coordinaron conjuntamente con la Presidencia de la Junta las reuniones de Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, acatando las decisiones y recomendaciones respectivas.



## Procesos más representativos en los cuales actuó la empresa en el 2011, en calidad de demandante o demandado

Actualmente se adelanta por parte de Aguas Nacionales, la atención de los diferentes procesos judiciales que se desataron en virtud de la operación en Bogotá, relacionados con la terminación de los contratos de gestión en los cuales la empresa operó como gestor durante los años 2002 a 2007. Entre éstos, se encuentra el relacionado con la demanda interpuesta por ECOSEIN en desarrollo de dicha operación, en el cual se tienen unas pretensiones por unos conceptos durante la gestión de la empresa y otros procesos relacionados con demandas y acciones populares que vienen siendo atendidos de manera responsable por parte de nuestros abogados, con el fin de actuar con la mayor diligencia en dichos procesos y poder así tomar las decisiones más acertadas para la empresa, desde el punto de vista económico y jurídico.

## Estado de cumplimiento sobre las normas de propiedad

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., cumple cabalmente con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor respecto a la utilización de software y en desarrollo de esta política, de manera permanente se adelantan revisiones encaminadas a garantizar la legalidad de las licencias de software utilizadas a través del apoyo de la unidad de tecnología de EPM. Con esta unidad se establecen los controles asociados a los diferentes procesos informáticos, suscritos en las actas de ejecución.

Así mismo, se cuenta con políticas de restricción de instalación de software y se han adelantado acciones pertinentes al cumplimiento de esta ley, todo bajo los lineamientos de la casa matriz.

En la compañía se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo de software adquirido por Aguas Nacionales EPM S.A.E.S.P. y sobre el que se posee el soporte de licenciamiento. Hasta el momento no se tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.

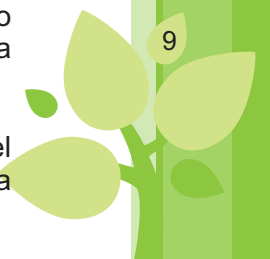
De igual manera, no se tiene información sobre violaciones o posibles violaciones de leyes o regulaciones, como tampoco de incumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

## Evolución previsible de la sociedad

Terminada la vigencia 2011, la empresa ya consolidada financieramente se dispone a enfrentar grandes retos que marcaran hitos en todos los aspectos y específicamente el sector de agua potable y saneamiento básico, tanto en Medellín como en el departamento del Chocó, específicamente en la ciudad de Quibdó.

El ajuste al modelo de trabajo definido por la casa matriz EPM, y la nueva estructura organizacional, permitirá mejorar mucho nuestros procesos y lograr la excelencia operacional en todos los proyectos, ya que a través de éste, con un modelo de gobierno definido, las decisiones de la sociedad serán mucho más independientes para lograr la consolidación de la empresa en los diferentes proyectos que interviene.

A nivel operativo, se continuará trabajando en Quibdó a través de la Marca Aguas del Atrato, con inversiones estimadas superiores a los 100.000 millones de pesos hasta



2015 con recursos aportados por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial hoy ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y La Alcaldía de Quibdó, con el fin de garantizar un mejoramiento permanente, no sólo en los indicadores, sino también en la calidad de vida de todos los quibdoseños, con un ambicioso plan de renovación, optimización y construcción de infraestructura para la prestación eficiente, continua y de alta calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y con procesos de formación en cultura ciudadana que nos ayudan a mejorar los procesos de identidad y cuidado en la valoración del servicio prestado.

Ya iniciados los procesos de ejecución de las obras del interceptor norte, incluyendo su interventoría, el cual viene siendo ejecutado por firmas de alto reconocimiento y capacidad, así como el avance en todo el proceso precontractual, contractual y de ejecución de la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, se apuntará no sólo a cumplir con las metas definidas en el Plan de saneamiento y manejo de vertimientos, si no también a garantizar un mejoramiento permanente de las condiciones ambientales del río Medellín, generar desarrollo económico y social a las comunidades del Municipio de Bello. También podemos destacar la generación de más de 1000 empleos en la construcción de esta obra, orgullo para la empresa y nuestro grupo empresarial, que generará un gran impacto dado el alto desarrollo tecnológico y hará el aporte a la calidad del ambiente de Medellín y el Área Metropolitana.

Con respecto al cierre de la operación en Bogotá, se avanzará especialmente en lo que tiene que ver con la atención de la demanda interpuesta por ECOSEIN, tema en el que nuestro equipo jurídico y técnico tienen puesta su atención, así como la atención de los diferentes procesos que por llamamiento en garantía se están atendiendo de manera directa en la ciudad de Bogotá.

Estos resultados reflejan la ejecución comprometida de las estrategias planteadas, el fortalecimiento de la propuesta de valor para nuestros clientes, el compromiso de la organización con la comunidad y el ambiente, el respaldo de nuestros accionistas y Junta Directiva y el invaluable apoyo de nuestro recurso humano en la gestión de los objetivos trazados, a quienes expreso el más alto reconocimiento.

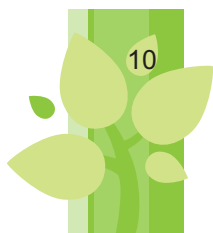
Los retos, expectativas y metas para el año 2012, parten de la alineación con la estrategia del grupo, que con el crecimiento permita alcanzar la sostenibilidad con un cumplimiento adecuado de las normas y requerimientos de nuestros grupos de interés, por lo cual nuestras metas nos animan todos los días a centrar toda nuestra capacidad y nuestros esfuerzos organizacionales en consolidar la empresa como un modelo en el negocio de aguas y que se convierta en la mejor opción de ejecución de nuevos negocios para el Grupo Empresarial EPM y su GEN Aguas, lo cual además de hacernos sentir orgullosos, nos genera confianza para hacernos partícipes activos de todos los grandes logros que nos esperan.

Cordialmente,



**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.



## Relación de las operaciones de mayor importancia realizadas entre la controlante y sus filiales

Dentro de los actos contractuales y demás operaciones de mayor importancia celebrados entre Empresas Públicas de Medellín y Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., se da continuidad al Contrato de Colaboración Empresarial No. CQ-033, adicional al convenio ya existente y la ejecución de dichos contratos se reflejó de la siguiente manera:

### Asesoría técnica al proyecto en la ciudad de Quibdó

A través de los profesionales asignados por EPM, se brindó la asesoría a nivel comercial, jurídico, técnico, financiero, administrativo, organizacional, de planeación empresarial, entre otros aspectos, lo que permitió definir y darle una estructura más dinámica al proyecto, fortaleciendo día a día los vínculos con el fin de prestar servicios eficientes y de alta calidad a todos los habitantes de dicha localidad a través del proyecto Aguas del Atrato.

La gestión del Proyecto Aguas del Atrato materializó sus resultados en el logro de alcanzar el equilibrio de caja, con lo cual se garantiza que con los recursos de los recaudos de los usuarios y del Sistema General de Participaciones se logra cubrir el pago de los costos de operación y gastos de administración. También se resalta el logro en el equilibrio operativo del proyecto, lo cual significa que se genera una utilidad operativa en el año 2011 de \$71 millones lo que evidencia el compromiso de todo nuestro equipo y de la comunidad hacia el proyecto.

### Implementación de ERP

A través de la participación activa de funcionarios de Aguas Nacionales EPM y de EPM, se dio continuidad a la parametrización y consolidación del ERP, para el procesamiento de toda la información contable, financiera, presupuestal, de tesorería y compras ajustado a los requerimientos del programa NIIF, con el fin de garantizar una gestión eficiente y transparente en desarrollo de todos los procesos. También se inició con el análisis GAP del nuevo ERP OneWorld, con el cual se busca apalancar y garantizar la adecuada gestión del proyecto Planta Bello.

### Gestión documental

En el año 2011, se consolidó todo el proceso de gestión documental, dando como resultado la implementación de las tablas de retención documental como un avance importante en dicha actividad, tanto para el proyecto Quibdó como para el proyecto de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello. Este proceso permitió organizar y adelantar un proceso adecuado a las necesidades de la empresa, que continuará por parte de EPM en el año 2011, por ser una actividad de relevancia para la Filial.

### Gestión de tesorería e inversiones

Con el objetivo de que los recursos de las capitalizaciones sea administrados de manera más eficiente, aprovechando toda la capacidad, infraestructura, personal y experiencia de EPM, se ha venido realizando por parte de la Unidad de Servicios Tesorería toda la gestión de las inversiones, pagos, transacciones, operaciones y desembolsos relacionados con el proyecto, lo cual le agrega mucho valor a la gestión financiera de la empresa, al aprovechar el conocimiento, capacidad de negociación, “knowhow” y experiencia con las entidades del sector financiero de los profesionales de dicha unidad. De igual manera, otra dependencia, como Impuestos ha generado mucho valor agregado para la gestión de la empresa en la optimización de su planeación tributaria.



## Gestión informática

Dada la importancia que tiene el uso adecuado de la tecnología y las telecomunicaciones, por parte de EPM, se viene apoyando a la empresa en todo el proceso informático, brindando las asesorías requeridas, seguimiento permanente a las aplicaciones y el uso adecuado del software y hardware por parte de la filial. Esto con el fin de garantizar una operación eficiente por parte de todos los funcionarios adscritos a Aguas Nacionales EPM y el flujo adecuado de la información que se genera a través de la implantación de nuevas herramientas, que permitan facilitar y aprovechar las tecnologías de información y comunicación como una verdadera herramienta de gestión.

Igualmente fue suscrito con UNE telecomunicaciones un acta de ejecución para suministrar los servicios de arrendamiento operativo de equipos de comunicaciones, de cómputo, impresoras, portátiles y seguridad de la red de datos corporativa de EPM.

## Contrato de gerenciamiento

Durante el año 2011 la empresa pagó a EPM la suma de \$2.141 millones en desarrollo del contrato de gerenciamiento, que incluye la gerencia técnica del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello en todos los aspectos, de acuerdo con lo plasmado en el contrato CQ – 033 suscrito entre ambas partes.

## Capitalización de Aguas Nacionales EPM

De acuerdo con lo aprobado por la Asamblea General de Accionistas en el mes de octubre de 2011 y con base en el Reglamento de emisión aprobado por la Junta Directiva, EPM haciendo uso de su derecho de preferencia capitalizó a la empresa en un monto de \$115.273 millones, correspondientes a 115,273 millones de acciones a un valor nominal de \$10.000 cada una, operación que quedó debidamente registrada no sólo en los libros de actas, sino en los registros de Cámara de Comercio, aumentando su participación en la sociedad a un 99.958489%.

## Cesión de derechos patrimoniales

Con base en la autorización otorgada por la Junta Directiva se celebró en el mes de Agosto de 2011, un contrato de cesión de derechos patrimoniales con EPM, por valor de \$ 28.692 millones correspondiente a la cesión de los diseños para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, que pasaron a formar parte de la propiedad de la empresa, para la construcción del proyecto. Se realizó el pago final de dichos derechos de los cuales se habían anticipado \$26.626 millones de pesos en el año 2010. Dicha cesión fue registrada ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor con el fin de proteger la propiedad de dichos derechos adquiridos por Aguas Nacionales.

Cordialmente,



**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente  
Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.





# Perfil Organizacional





## Identificación de la empresa

Aguas Nacionales EPM, fue constituida en noviembre del año 2002 con la razón social EPM Bogotá Aguas S.A. E.S.P., domiciliada en la ciudad de Bogotá. Su objeto social es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y el tratamiento y aprovechamiento de las basuras, así como las actividades complementarias y servicios de ingeniería propios de estos servicios públicos.

EPM Bogotá Aguas fue constituida para desarrollar dos Contratos Especiales de Gestión firmados con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, los cuales fueron adjudicados en convocatoria pública internacional por un plazo de cinco (5) años, para finalizar el 31 de diciembre de 2007. A la fecha los contratos mencionados se encuentran debidamente terminados, después de haberse cumplido con la gestión definida en las obligaciones contractuales.

En diciembre de 2008 la entidad cambió su domicilio a la ciudad de Medellín y el 01 de junio de 2009, cambió su razón social a Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. La naturaleza jurídica de la Sociedad es una empresa del tipo Sociedad Anónima con carácter mixto.

Actualmente, Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. tiene a cargo la ejecución de dos proyectos: uno se ejecuta a través de la marca Aguas del Atrato, de acuerdo con lo establecido en el Convenio de Colaboración 001 suscrito con las Empresas Públicas de Quibdó en Liquidación –EPQ- y el otro, es la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte del río Medellín.

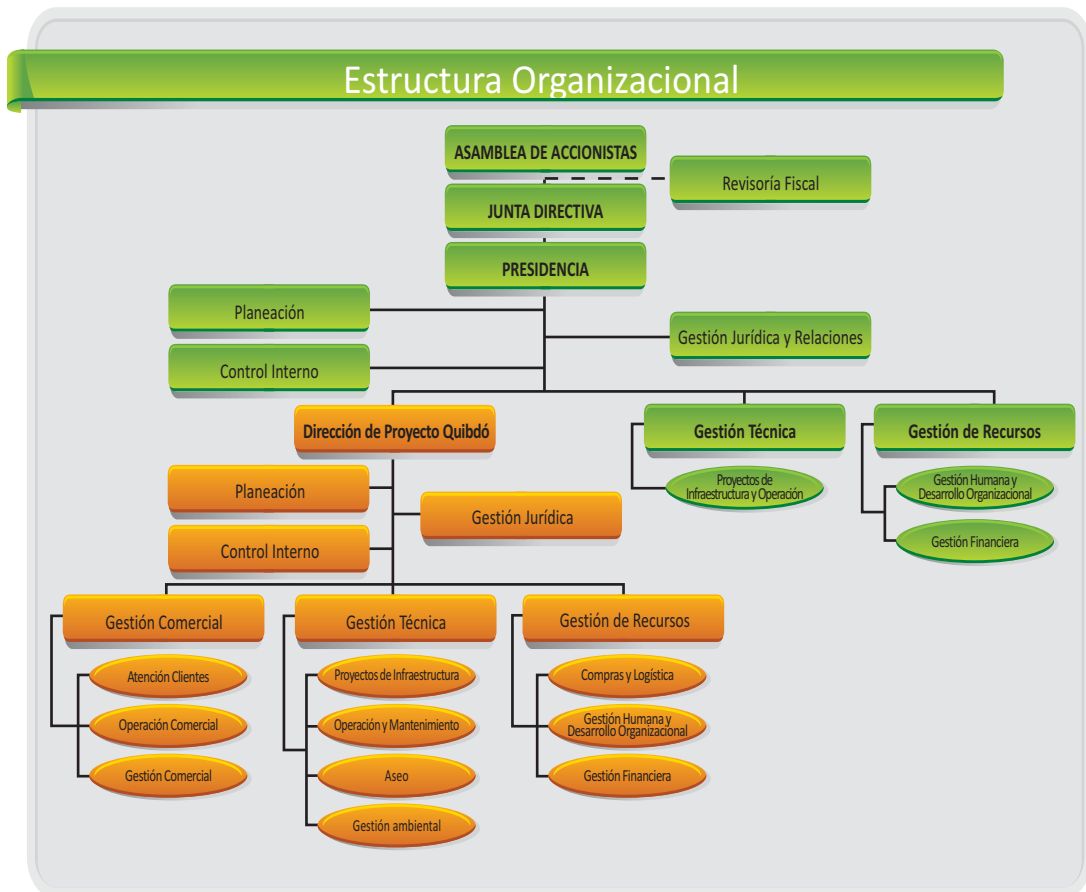
## Resultados financieros

	2009 (En miles)	US\$ Dólares miles	2010 (En miles)	US\$ Dólares miles	2011 (En miles)	US\$ Dólares miles	TRM 2009	TRM 2010	TRM 2011
<b>Ingresos Operacionales</b>	\$ 5.444.972	2.663,6	\$ 5.497.857	2.872,5	\$ 4.981.228	2.564,075	2.044,2	1.914,0	1.942,7
<b>Excedente Operacional</b>	(\$ 4.005.768)	-1.959,5	(\$ 2.268.433)	-1.185,2	(\$15.853.564)	-8.160,58	2.044,2	1.914,0	1.942,7
<b>EBITDA</b>	(\$ 685.000)	-335,1	(\$ 1.976.000)	-1.032,4	(\$ 15.854.421)	-8.161,02	2.044,2	1.914,0	1.942,7
<b>Excedente del Ejercicio</b>	\$ 6.344.899	3.103,8	\$ 24.306.711	12.699,6	\$ 13.123.979	6.755,54	2.044,2	1.914,0	1.942,7
<b>Activos</b>	\$ 548.296.340	268.216,6	\$ 928.607.248	485.170,8	\$ 1.078.848.541	555.334,61	2.044,2	1.914,0	1.942,7
<b>Patrimonio</b>	\$ 543.111.805	265.680,4	\$ 914.838.953	477.977,3	\$ 1.021.359.891	525.742,47	2.044,2	1.914,0	1.942,7
<b>Pasivos Totales</b>	\$ 5.184.535	2.536,2	13.768.295	7.193,5	\$ 57.488.649	29592,14	2.044,2	1.914,0	1.942,7

## Estructura organizacional

La estructura definida para Aguas Nacionales EPM es de carácter liviano, creada no sólo para atender las necesidades de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, sino para apoyar en lo que corresponda, las actividades administrativas, financieras y comerciales del proyecto Aguas del Atrato. Dicha estructura fue aprobada por la Junta Directiva lo cual consta en las actas del 11y 25 de mayo de 2011, previo estudio apoyado por la Unidad de Gestión Humana y organizacional Aguas y, está compuesta por la línea ejecutiva con el Presidente como cabeza, los líderes de procesos y los profesionales senior en las diferentes áreas, apoyados por profesionales y técnicos.

El esquema actual de trabajo se muestra en el siguiente gráfico:



La Coordinación del proyecto Planta Bello, hace referencia al contrato de Gerenciamiento del proyecto que para tal fin se tiene suscrito con EPM, que se encarga de todas las gestiones relacionadas con el componente técnico y contractual de los procesos de la planta.

Las relaciones laborales de la Empresa se rigen a través de las normas de carácter privado establecidas por Ley y específicamente para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios contempladas en la Ley 142 de 1994 y a las definidas por el Grupo Empresarial. A la fecha no se tiene conformación de sindicato alguno.

Las funciones de cada uno de los cargos están claramente definidas en los manuales respectivos y los procesos de selección son llevados a cabo de acuerdo con las políticas y orientaciones que para tal fin ha definido la matriz, según lo establecido en el modelo de selección por competencias y los procedimientos certificados por el ICONTEC, bajo la norma ISO 9001.2008.

## Hitos

Dentro de los principales hitos para Aguas Nacionales EPM durante el año 2011 se destacan:

- Manejo y normalización de los procesos contables por parte de Aguas Nacionales, toda vez que esta era prestado por un tercero a través de un contrato de prestación servicios.
- Seguimiento con carácter positivo de la certificación ISO 9001: 2008 llevado a cabo por el ICONTEC.
- Obtención por segunda vez consecutiva del primer puesto de las filiales de Aguas del Grupo empresarial EPM, con el mejor puntaje en el indicador de transparencia por Colombia al obtener un total de 72,70 puntos sobre 100, superando la meta que se tenía establecida por parte de la casa matriz (52) puntos.
- Aprobación del Dimensionamiento de la Planta de cargos de los proyectos Bello y Aguas del Atrato e implementación del mismo.
- Adjudicación e inicio del Contrato para el diseño y la construcción del interceptor norte del río Medellín y obras accesorias.
- Adjudicación e inicio del Contrato para la interventoría del interceptor norte del río Medellín y obras accesorias.
- Publicación del informe preliminar del proceso de adjudicación para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello.
- Publicación del informe de evaluación de las propuestas técnicas de la interventoría para la construcción de la Planta.
- Inicio de la etapa de la implementación para la adopción de las normas NIIF.
- Inicio de la evaluación del análisis brecha para la implementación del ERP OneWorld.

Frente al Proyecto Aguas del Atrato los principales hitos fueron:

- Con el incremento en el recaudo del 28% y los recursos del SGP. se logró el equilibrio de caja del proyecto.
- Equilibrio operativo obteniendo una utilidad de \$71 millones, frente a una pérdida en 2010 de \$894 millones
- Cumplimiento de los ingresos al 89% no obstante la disminución de consumos por la micromedición dado que se tenía una estimación de 20 m<sup>3</sup> por usuario y esta ha venido disminuyendo a niveles de 13.
- Cumplimiento de recaudos al 95% y crecimiento del 30% pasando de \$1.542 millones a 1.988 millones en 2011.
- Sub ejecución costos al 74% debido en gran parte al ajuste operativo de noviembre de 2010.
- Sub ejecución de gastos al 77% debido al control de los gastos administrativos.
- Inclusión como recaudo del balance de subsidios y contribuciones que han significado hasta noviembre recaudos adicionales por \$813 millones.
- Se logró dar continuidad de 12 horas diarias al circuito San Martín a un total de 190 viviendas.

## Gobierno

El órgano rector para la organización es la Asamblea General, representada por los accionistas dueños de la sociedad, es decir, las empresas que tienen participación en la empresa y cuyo mayor porcentaje de participación está en cabeza de EPM, dadas las capitalizaciones realizadas autorizadas por la Asamblea, quien define las directrices generales para la empresa.

Para los fines de dirección, administración y representación, Aguas Nacionales EPM de acuerdo con sus estatutos, cuenta con una Junta Directiva, compuesta por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, elegida por cociente electoral, integrada en la actualidad por cuatro funcionarios de EPM y una representante externa, los cuales se reúnen de manera mensual.

El relacionamiento de la administración de la empresa con la Junta Directiva se da a través de reuniones ordinarias mensuales y extraordinarias cuando la situación lo amerite y se solicite por parte del Presidente de la Junta o del de la filial.

Las decisiones de la Junta se transmiten a los colaboradores de la organización a través de comunicaciones vía correo electrónico y en las reuniones de comités primarios, de manera presencial por parte del Presidente de la Filial. Los mecanismos de seguimiento a las decisiones de Junta Directiva son la evaluación de sus miembros y la revisión de las tareas asignadas en cada una de las sesiones llevadas a cabo durante el año.

En el año 2011 se realizaron mensualmente las reuniones ordinarias y extraordinarias cuando surgieron necesidades, entre las principales decisiones, la Junta Directiva aprobó las políticas de Comunicaciones, Ambiental y de Responsabilidad Social y empresarial. Aprobó el presupuesto, plan de inversiones y la actualización del Plan de negocios para la vigencia 2011. De igual manera, dio su aval al modelo de trabajo y la adopción de la nueva planta de cargos para la empresa, autorizó la propuesta de conciliación con ECOSEIN, reglamentó la emisión de acciones para nueva capitalización por parte de los accionistas en un monto de \$112.273, autorizó el inicio de las contrataciones y adjudicación para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, así como la transferencia de los derechos patrimoniales de los diseños para la misma y propuso a la Asamblea de Accionistas la aprobación de los estados financieros para el ejercicio económico 2011, así como las distribuciones de las utilidades de dicho período contable.

Como asunto importante para avanzar en los mecanismos de Gobierno Corporativo, la Junta realizó su evaluación de la gestión, lo que redundó en un importante avance en los procesos de seguimiento a las labores de la Junta.

### Misión

Somos una empresa del Grupo Empresarial EPM, dedicada a desarrollar actividades de gestión comercial, prestación de servicios públicos y de ingeniería, con responsabilidad social, vocación comercial, calidad y orientación al mejoramiento continuo, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y los resultados económicos necesarios para el crecimiento y bienestar de la organización y sus colaboradores.

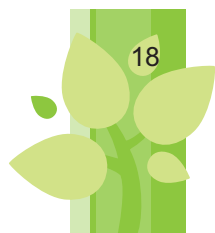
### Visión

En el 2015 seremos la mejor opción de ejecución de nuevos negocios, para el Grupo Empresarial EPM, en su estrategia de crecimiento del sector de agua potable y saneamiento básico.

### Participación grupos de interés

Para Aguas Nacionales EPM es de vital importancia mantener excelentes relaciones con sus grupos de interés, dentro de los que se pueden mencionar entidades del orden nacional, cuerpos legislativos, entes departamentales, entidades del orden municipal (incluidas alcaldías), entes reguladores y de vigilancia, autoridades ambientales, entidades extranjeras, socios accionistas, empleados, proveedores, clientes y comunidad en general.

En términos generales, el vocero institucional es el Presidente y en los casos en los que éste lo estime pertinente, puede delegar la vocería en los Directores, líderes de proceso u otros funcionarios



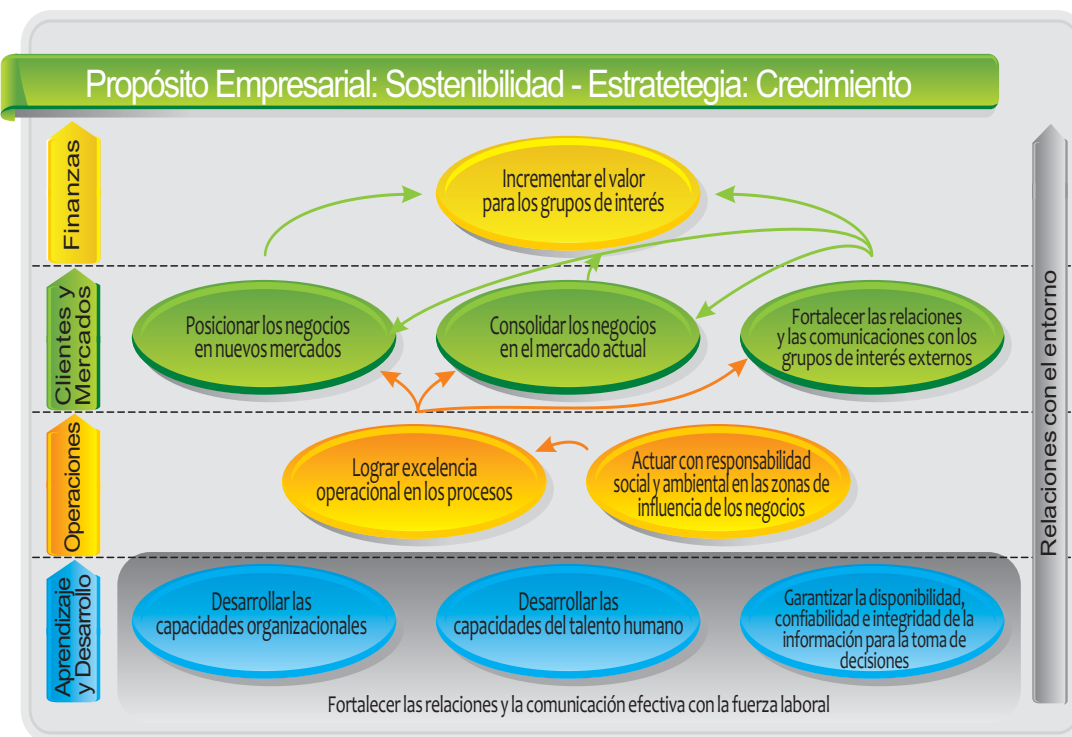
## Estrategia

Aguas Nacionales EPM, como filial de EPM, orienta su accionar bajo el direccionamiento estratégico del Grupo, que tiene como propósito, la sostenibilidad y como estrategia, el crecimiento.



En este sentido se desarrollaron acciones que lograron impactar de forma positiva las metas en la vigencia 2011, y básicamente *“Lograr la excelencia en la prestación del servicio, agregando valor a los grupos de interés, con responsabilidad social empresarial y ambiental, garantizando la sostenibilidad del negocio”*.

Como modelo y herramienta de gestión y seguimiento a la estrategia, el Grupo Empresarial ha adoptado el Cuadro de Mando Integral - CMI, en el que se expresan el mapa de objetivos estratégicos, los indicadores y las metas. Éste se constituye en un elemento práctico que facilita la traducción de la estrategia, garantiza la sincronización de actividades y el despliegue de la estrategia en los diferentes niveles de la organización, hasta involucrar los resultados de la gestión de las personas, individualmente consideradas.



La evolución de la empresa a través de su experiencia en la ejecución de los contratos de gestión en la ciudad de Bogotá, su operación en Quibdó y la ejecución del proyecto Bello, le ha permitido abrir puertas para ser una de las mejores alternativas para la ejecución de nuevos negocios y proyectos.



Nuestro aporte al cumplimiento de la mega se fundamenta en:

- Agregar valor de manera permanente, maximizando la gestión y aplicación de los recursos.
- Desarrollar una gestión comercial y social efectiva y eficaz, que permita no sólo el crecimiento de los usuarios sino la satisfacción de los mismos, con servicios de alta calidad, continuidad, disponibilidad y eficiencia, mejorando la calidad de vida.
- Desarrollar planes y programas que se ven plasmados en ejecuciones de proyectos de infraestructura para el mejoramiento de los servicios con la más alta rigurosidad y calidad, conservando la armonía con el ambiente y respondiendo a las necesidades de las partes interesadas.
- Seleccionar, capacitar, motivar, promover, preparar y contar con el mejor talento humano, dispuesto a dar lo mejor de sí para el logro de los objetivos empresariales, en un adecuado ambiente laboral que propicia conjuntamente el crecimiento laboral y personal.
- Gestionar el desempeño y desarrollo de nuestro recurso humano, como motivante del diálogo entre tutores y empleados complementado con un proceso y planes de aprendizaje, encaminado a resolver necesidades específicas y cualificar el recurso humano.
- Fomentar el desarrollo social y económico en la región o zona de cobertura.
- Ser un operador líder en eficiencia y ventas.
- Realizar nuestras actividades conscientes de ellas, aplicando permanente creatividad e innovación.
- Convertirnos en modelo para la réplica de la experiencia de prestación del servicio de aseo en otras filiales, con la implantación derivada de cada proceso, como lo indica el modelo del Grupo Empresarial.



- La adopción de los conocimientos y la experticia en la operación de sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La réplica de nuevos modelos de gestión que traslada el Grupo Empresarial, con el propósito de contribuir con la excelencia operacional, para colocarla a la vanguardia del mercado de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios.
- El cumplimiento de los compromisos con los diferentes entes de control, vigilancia y supervisión.
- La eficiencia, eficacia y excelencia en el desarrollo de los procesos y en el cumplimiento de los criterios de continuidad en el servicio, calidad del agua, amplia cobertura del mercado, responsabilidad ambiental en el manejo de las aguas residuales y manejo de residuos sólidos.
- La construcción de sistemas óptimos de acueducto y alcantarillado.
- El diseño y operación de sistemas óptimos para el servicio de aseo.
- La excelencia en la relación con los usuarios y comunidad en general, mediante la atención adecuada y oportuna de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).
- La aplicación de rigor jurídico y técnico en todas nuestras actuaciones.

Lo anterior como aporte al cumplimiento general de la MEGA del grupo y asociado a la MEGA del GEN Aguas que, para el año 2015, se establece en US\$500 millones.

## Desafíos estratégicos

### Social

En el ámbito social, Aguas Nacionales EPM tiene el compromiso de ser una entidad responsable socialmente en todas las comunidades donde actúe, de manera que sea posible mantener un vínculo vivo entre la comunidad y empresa y establecer relaciones de permanente confianza y reconocimiento con y hacia los grupos de interés.

### Ambientales

En cuanto a lo ambiental, el reto está puesto en garantizar el cumplimiento de todos los indicadores y normas ambientales en la ejecución de los diferentes proyectos desarrollados por la empresa, con el fin de asegurar sostenibilidad y respeto por la normatividad, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

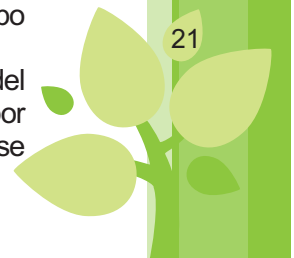
### Económicos

Y frente a lo económico, el desafío se presenta en cuanto a garantizar la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de la empresa, generando valor económico agregado consistente con la sostenibilidad.

## Logros

Aguas Nacionales EPM tuvo un muy buen desempeño en la ejecución de sus dos proyectos. En lo particular, se destacarán los logros en los apartados de cada proyecto y en términos generales, se mencionan los siguientes logros para la empresa

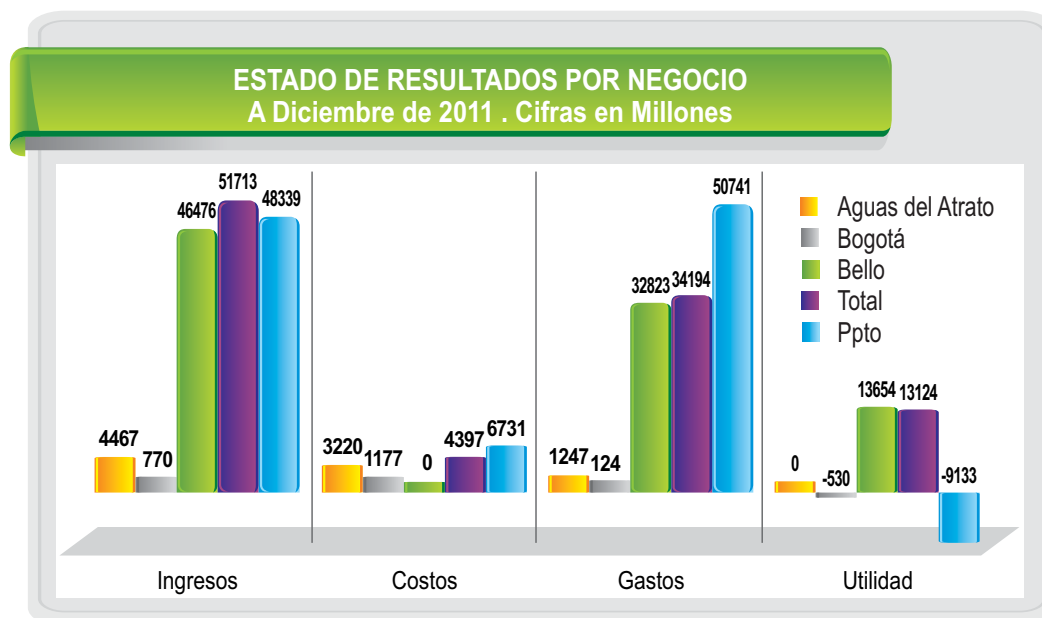
- Manejo y normalización de los procesos contables por parte de Aguas Nacionales, toda vez que esta era prestado por un tercero a través de un contrato de prestación servicios.
- Seguimiento con carácter positivo de la certificación ISO 9001: 2008 llevado a cabo por el ICONTEC.
- Obtención por segunda vez consecutiva del primer puesto de las filiales de Aguas del Grupo empresarial EPM, con el mejor puntaje en el indicador de transparencia por Colombia al obtener un total de 72,70 puntos sobre 100, superando la meta que se tenía establecida por parte de la casa matriz (52) puntos.



- Aprobación del Dimensionamiento de la Planta de cargos de los proyectos Bello y Aguas del Atrato e implementación del mismo.
- Adjudicación e inicio del Contrato para el diseño y la construcción del interceptor norte del río Medellín y obras accesorias.
- Adjudicación e inicio del Contrato para la interventoría del interceptor norte del río Medellín y obras accesorias.
- Publicación del informe preliminar del proceso de adjudicación para la construcción de la Planta de tratamiento de Aguas Residuales.
- Publicación del informe de evaluación de las propuestas técnicas de la interventoría para la construcción de la Planta.
- Inicio de la etapa de la implementación para la adopción de las normas NIIF.
- Inicio de la evaluación del análisis brecha para la implementación del ERP OneWorld

## Indicadores financieros 2011

	En miles de \$	En miles de USD
Ingresos operacionales	4.981.228	2.564,075
Excedente operacional	-15.853.564	8.160,58
EBITDA	-15.854.421	8.161,02
Excedente del Ejercicio	13.123.979	12.699.563
Activos	1.078.848.541	555.334,61
Patrimonio	1.021.359.891	525.742,47
Pasivos Totales	57.488.649	29592,14



## Impactos, riesgos y oportunidades

### Impactos por grupos de interés

Grupo de interés	Impactos identificados por análisis de entorno 2010	Impactos identificados por análisis de entorno 2011
<b>Dueño y conexos</b>	Déficit financiación de inversión y déficit operativo.	No giro de recursos para financiación proyectos
<b>Socios e inversionistas</b>	Déficit de caja para la operación para el Proyecto Quibdó.	No giro oportuno de recursos del Sistema General de Participaciones
<b>Servidores y conexos</b>	Cierre de la operación en la ciudad de Quibdó.	Falta de mecanismos de compensación.
<b>Proveedores y contratistas</b>	Incumplimiento en pagos a los contratistas	Retraso en el pago a contratistas
<b>Clientes y consumidores</b>	Desalineación del proyecto institucional con los programas de desarrollo de las zonas	No recaudo, no vinculación de nuevos clientes
<b>Comunidad y medio ambiente</b>	Baja calidad de servicios públicos	Impacto por obras, mal manejo de sitio de disposición final de residuos sólidos
<b>Colegas y competidores</b>	Incumplimiento en pagos de usuarios	No pago conjunto de servicios de energía y Aseo
<b>Estado y sociedad</b>	Desalineación entre el proyecto institucional y los programas de desarrollo de las zonas donde hay presencia.	No cubrir el déficit de inversión

### Riesgos y oportunidades

Se identifican riesgos estratégicos sobre la sostenibilidad, que conllevan los siguientes desafíos para el año 2012:

- Garantizar las fuentes de financiación de la inversión y la operación.
- Mantener el punto de equilibrio operativo.
- Ampliar la continuidad del proyecto en la ciudad de Quibdó.
- Mantener el cumplimiento de los pagos.
- Lograr el acompañamiento de las entidades públicas y privadas en torno al proyecto.
- Ampliar las coberturas, continuidad y calidad de los servicios públicos.
- Fomentar la cultura de pago.
- Gestionar adecuadamente los contratos a suscribir en desarrollo de la ejecución de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello.
- Incrementar la cobertura de los servicios prestados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Quibdó.
- Mantener la transparencia y credibilidad en los procesos de contratación en especial del Proyecto Aguas del Atrato.



## Gestión con los grupos de interés

### Clientes

Para el caso de la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, Aguas Nacionales EPM tiene como único cliente a EPM.

Para el desarrollo del proyecto se formalizó un contrato de gerenciamiento con EPM, que comprende la gestión para la contratación, construcción, puesta en marcha y operación y mantenimiento por doce (12) meses de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, y la gestión para la contratación, construcción y puesta en servicio del Interceptor Norte de aguas residuales, así como otras obras complementarias.

Igualmente, se tiene suscrito entre las partes un contrato de colaboración empresarial, mediante el cual EPM se compromete a brindar asesoría, acompañamiento y servicios integrales, a través de los conceptos y definiciones entregados y de las acciones adelantadas por parte de los funcionarios designados por ella, en actividades de soporte jurídico, administrativo, financiero, contable y tributario, de comunicaciones y relaciones externas e informática, entre otros, durante la ejecución del proyecto.

En cuanto al proyecto Aguas del Atrato, este apartado se desarrollará en el capítulo correspondiente.

### Comunidad y medio ambiente

Dada la naturaleza diversa de las acciones desarrolladas para cada proyecto, la información se consignará en el apartado correspondiente a cada uno de ellos.

### Accionistas

Aguas Nacionales EPM es una Sociedad Anónima con carácter mixto, con la siguiente composición accionaria:

Accionistas	Tipo de Acción	Número de Acciones	Valor en millones	Participación (%)
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	Ordinarias	100.364.320	1.003.643.200	99,9585 %
EPM Bogotá S.A. E.S.P	Ordinarias	40.000	400.000	0,0398 %
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. ESP	Ordinarias	800	8.000	0,0008 %
Emtelco S. A.	Ordinarias	800	8.000	0,0008 %
Fondo de Empleados de EPM E.S.P. FEPEP	Ordinarias	80	800	0,0001 %
<b>Total</b>		100.406.000	1.004.060.000	100 %

En la Asamblea General de Accionistas realizada en el año 2011, se distribuyeron dividendos por la suma de \$ 21.876 millones, de acuerdo con la composición porcentual accionaria en la empresa.

## Proveedores

Para el año 2011, Aguas Nacionales EPM realizó contratos, por valor de \$4.480.279.918,02 millones, discriminados en 1 contrato de consultoría, 1 contrato de obra y 7 de prestación de servicios.

Discriminados por cuantía, se realizó 2 contratos en el rango de más de 5.000 SMMLV, 2 contratos entre 50 y 1.000 SMMLV y 5 contratos entre 0 y 50 SMMLV.

De los 9 contratos realizados, 8 se hicieron con contratistas nacionales y 1 con extranjeros.

### Contratación Aguas Nacionales EPM por tipo

Tipo de contrato	Número de contratos		Valor (\$millones)	
	2010	2011	2010	2011
Contratos de obra		1		COP \$73.956.396,02 USD \$ 7.064.220 EUR \$ 14.273.320
Consultoría	1	1	COP \$11.902.255.655 USD \$6.751.922	COP \$4.084.596.100
Prestación de servicios	8	7	1.213.640.093	321.727.422
<b>Totales en pesos</b>				4.480.279.918,02

### Contratación Aguas Nacionales EPM por cuantía

Cuantía	Número de contratos	Valor
Mayores de 5.000 smmlv	2	COP\$73.956.396,02 USD\$7,064.220 EURO\$14.273.320 COP \$ 4.084.596.100
Entre 3.000 y 5.000 smmlv		
Entre 1.000 y 3.000 smmlv	1	
Entre 50 y 1.000 smmlv	5	\$ 273.640.596
Entre 0 y 50 smmlv	2	\$ 48.086.826
<b>Total en pesos</b>		\$4.480.279.918,02

### Contratación Aguas Nacionales EPM por procedencia

Procedencia	Número de contratos	Valor (\$millones)
Regionales		
Nacionales	8	\$4.406.323.592
Extranjeros	1	COP\$73.956.396,02 USD\$7,064.220 EURO\$14.273.320
<b>Totales en pesos</b>		4.480.279.918,02

## Estado

Por la naturaleza de sus operaciones, Aguas Nacionales EPM tiene relación, principalmente, con las siguientes entidades:

● <b>Entidades del orden nacional</b>	Ministerio de Ambiente, Ciudad y Territorio Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Altas Consejerías. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. SENA
● <b>Cuerpos legislativos</b>	Concejos municipales y Asamblea
● <b>Entes departamentales</b>	Gobernación de Antioquia. Gobernación del Chocó. Corporaciones Autónomas Regionales.
● <b>Entidades del orden municipal</b>	Alcaldía de Medellín Alcaldía de Bello. Alcaldía de Quibdó. Empresas Públicas de Medellín ESP Empresas Públicas de Quibdó en liquidación
● <b>Entes reguladores y de vigilancia</b>	Contralorías Comisión Reguladora Agua Potable y Saneamiento Básico Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Procuraduría. DIAN.
● <b>Autoridades ambientales</b>	Ministerio de Ambiente, Ciudad y Territorio Corporaciones Autónomas Regionales. Área Metropolitana del Valle de Aburrá
● <b>Entidades extranjeras</b>	Banco Interamericano de Desarrollo. Fondos de Cooperación Internacional

26

## Propiedad intelectual y derechos de autor

La sociedad cumple con las disposiciones legales contenidas en el artículo 1 de la Ley 603 de 2000 en cuanto a Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, y el software utilizado en sus operaciones se encuentra debidamente legalizado.

## Servidores y conexos

### Empleo y equidad

En este punto se hará referencia a los empleados de Aguas Nacionales EPM con asiento en la ciudad de Medellín, contratados inicialmente para la ejecución del proyecto de la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte.

Dado que el proyecto tiene una planta definida y es poco el personal vinculado, se cuenta con un bajo promedio de contratación.

Se observa una mediana rotación en el año 2011 con respecto al 2010, debido a que se implementaron los resultados del dimensionamiento realizado por la Unidad de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional Aguas de EPM; se realizó la contratación de cinco personas como son:

- Profesional Líder de Recursos - Nuevo
- Profesional Senior de Comunicaciones: Cambio de personal
- Profesional Financiero con Rol de Contador - Nuevo
- Profesional de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional - Nuevo
- Auxiliar de Proceso - Nuevo

En cuanto a la proporción de hombres / mujeres, se percibe una distribución equitativa y el personal puede describirse, en general, como joven. La cantidad de mujeres trabajadoras en la empresa se incrementó siendo su participación del 67% y el proyecto adicionó una persona contratada externamente para realizar actividades de reporte de informes del SUI y comunicación permanente con la SuperIntendencia al respecto de los mismos.

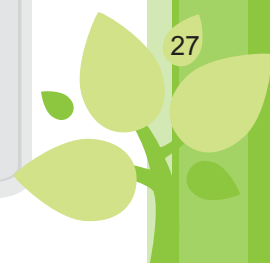
Al cierre del año 2011 se contaba con una planta de personal de 12 empleados vinculados por contrato a término indefinido y no se presentó ninguna renuncia ni desvinculación por invalidez o muerte. Adicionalmente se normalizó la cuota de aprendices de la empresa, vinculando una (1) aprendiz para Medellín y tres (3) para el proyecto Quibdó, cumpliendo así con la cuota de aprendices correspondiente a la planta de personal a la fecha.

Los procesos de selección se continúan realizando de acuerdo con la metodología del modelo de selección por competencias utilizado por la casa matriz EPM.

En cuanto a la evaluación del desempeño, a comienzos del año 2011, se recibió capacitación por parte de EPM, con el fin de iniciar con este proceso. Se formularon planes individuales de desempeño y desarrollo con los funcionarios de planta, se hizo el respectivo seguimiento durante el año y al finalizar la vigencia se evaluaron los resultados obtenidos por cada uno y se informaron a casa matriz.

Para esta vigencia se presentaron varias promociones, ascensos y movimientos horizontales del personal debido principalmente a la implementación del dimensionamiento de la filial el cual arrojó la vinculación para el proyecto Planta Bello de cinco (5) nuevos empleados y la definición como política de la vinculación del personal del Proyecto Aguas del Atrato con contrato a término indefinido, lo cual significó vincular para este proyecto a más de 70 personas.

Cargo	2011	Hombre (%)	Mujer (%)
Directivos	4	2 (50%)	2 (50%)
Profesionales	4	2 (50%)	2 (50%)
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	3	0 (0%)	3 (100%)
Aprendices	1	0 (0%)	1 (100%)
Estudiantes semestre de práctica	0	0 (0%)	0 (0%)
Profesionales en formación	0	0 (0%)	0 (0%)
Contratistas	1	0 (0%)	1 (100%)
<b>Total Planta de Personal a Dic.31</b>	<b>13</b>	<b>4 (31%)</b>	<b>9 (69%)</b>
<b>Funcionarios nuevos vinculados en el año</b>	<b>5</b>	<b>1 (33%)</b>	<b>2 (67%)</b>



## Entorno de trabajo

En el 2011 Aguas Nacionales creció en estructura organizacional. Esto implicó que se reformulara el manejo de las comunicaciones internas de la empresa y sus proyectos. Desde junio del 2011, la comunicación interna es direccionada por el profesional de comunicaciones de Medellín con el apoyo de un contratista en Quibdó, que vela por la correcta ejecución de las acciones del Plan de Comunicaciones Internas.

Es importante anotar que el programa de comunicaciones internas de Aguas del Atrato, fue creado basado en los resultados de la medición de la efectividad de la comunicación interna del año 2010, el cual fue de 78.83, trece puntos por encima del resultado de 2009, el cual fue de 65.1.

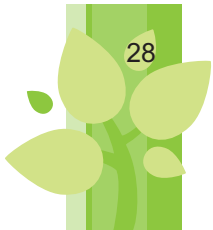
Este indicador registra la relación entre eficiencia y eficacia de los medios de comunicación interna y considera la eficacia como la manera en que comunicaciones contribuye a la armonización de los proyectos y su personal. La comunicación es clave para el logro de los objetivos empresariales.

Por lo anterior todas las acciones del plan de comunicaciones 2011, estuvieron enmarcadas en mejorar el resultado obtenido y dar respuesta a la clamada voz de generar espacios de comunicación cara cara con los empleados. La próxima medición de este indicador es en el segundo semestre del 2012 y la meta propuesta es de 81.5.

El grupo de empleados de Aguas Nacionales ubicado en Medellín, se fortaleció en la reorganización de los Grupos Primarios de la Presidencia, dándoles un cronograma establecido y un tiempo de duración planeado. La comunicación interna tiene un alto componente de relación cara a cara, que permite establecer relaciones más cercanas.

Dado lo anterior, en Medellín el único medio de comunicación formalizado es el grupo primario de la Presidencia, que es complementado con los mecanismos de uso cotidiano como el correo electrónico, las demás ayudas a nivel de comunicación IP y las reuniones generales.

Con respecto a las políticas de seguridad y salud ocupacional, todos los funcionarios con sede de trabajo Medellín se encuentran clasificados para la ARP, en el nivel 1 en riesgo, correspondiente al personal administrativo.





# Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte





## Proyecto para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte

Dado que este proyecto se encuentra en su fase inicial de ejecución parcial en el interceptor Norte y de contratación en cuanto a la construcción de la Planta, no se abordarán resultados de gestión en muchos de los indicadores solicitados bajo la metodología Global Report Initiative (GRI). Sin embargo, se desarrollarán a continuación los ítems que tengan algún nivel de desarrollo y en los que se pueda realizar levantamiento de información.

### Identificación del proyecto

El proyecto de construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte, hace parte del Programa de Saneamiento del Río Medellín y quebradas afluentes que inició EPM desde hace más de 20 años. Esta planta recibirá las aguas residuales de Bello y el norte de Medellín, a través de un interceptor de 8 kilómetros de longitud y diámetro de 2.4 metros; por su tamaño y características -6 metros por debajo del cauce del río Medellín-, constituye una obra sin precedentes en la historia de la ingeniería antioqueña.

Planta Bello tendrá una capacidad de tratamiento de 5 m<sup>3</sup> / seg. y procesará más del 70% de las aguas residuales, para un cubrimiento global del 95% en el Valle de Aburrá, sumada a la PTAR San Fernando (actualmente en funcionamiento). El proyecto permitirá alcanzar un nivel de oxígeno disuelto de 5 mg/l y se espera que en el futuro posibilite desarrollos urbanísticos y espacios para la recreación, como por ejemplo el alumbrado navideño y parques lineales, tal como sucede actualmente en el trayecto ya saneado del río Medellín.

En diciembre de 2008 la Junta Directiva de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., aprueba solicitar a su filial Aguas Nacionales EPM, que sea ella quien ejecute el proyecto de construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello y el Interceptor Norte, convirtiéndola en un vehículo para el desarrollo de proyectos de gran envergadura para el Grupo Empresarial y particularmente para el GEN Aguas.

Por su parte, la Junta Directiva de Aguas Nacionales EPM aprueba la ejecución del mismo en sesión No. 72 de diciembre de 2008 tal como consta en la respectiva acta.

### Lotes de control

Para el gerenciamiento del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e Interceptor norte, se elaboró una estructura analítica, que se ha dividido en un conjunto de actividades principales denominadas “lotes de control” e involucran todas las actividades relacionadas con los procesos principales del proyecto, como las obras civiles, los equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos, y los productos y actividades relacionadas con aspectos legales, con la gestión ambiental y con la gestión social y de comunicaciones. Las actividades relacionadas con el diseño están involucradas en cada uno de estos lotes de control.

#### Lote de control 1. Interceptor

Comprende la ejecución de las obras necesarias para transportar las aguas residuales del municipio de Medellín, que actualmente descargan los interceptores oriental y occidental al río Medellín en los alrededores de la Terminal de Transporte del barrio Caribe, y las aguas residuales del municipio de Bello, hasta el sitio de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello. Este lote de control tiene tres lotes de trabajo y a la fecha de cierre de vigencia ya había sido contratado e inició su ejecución, contando por el momento con el diseño conceptual del interceptor y el inicio del movimiento de tierras y la compra de algunos equipos entre ellos las tuneladoras.

## **Lote de control 2. Tratamiento preliminar y primario**

Mediante el tratamiento preliminar se realiza una primera etapa de tratamiento a las aguas residuales, en la que se remueven tanto los sólidos gruesos (basuras y objetos de gran tamaño como troncos o ramas de árboles, envases, rocas, etc.) como las arenas contenidas en el agua residual afluente a la planta.

## **Lote de control 3. Tratamiento secundario: reactores biológicos y sedimentación secundaria (lodos activados)**

Una vez se ha efectuado el tratamiento primario, las aguas residuales son conducidas por gravedad hacia el tratamiento biológico, que se realiza en los tanques de aireación. El agua residual al entrar al tanque de aireación hace contacto con la biomasa o “lodo activado”, formado por microorganismos aeróbicos, y la materia orgánica o contaminación es consumida y transformada por estas bacterias, en agua, dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), energía y más microorganismos. El oxígeno que necesitan estas bacterias es suministrado en forma de burbujas finas de aire mediante equipos sopladores y una red de difusores dispuesta en el fondo de los tanques de aireación.

## **Lote de control 4. Espesamiento y deshidratación de lodos**

El proceso de espesamiento de los lodos consiste en la eliminación del exceso de agua de los lodos producidos en la sedimentación primaria y en la sedimentación secundaria, con el objeto de aumentar la densidad de la masa de lodos y disminuir su volumen para aumentar la eficiencia y disminuir el tamaño de la infraestructura requerida para el proceso siguiente de “estabilización de lodos”.

## **Lote de control 5. Estabilización de lodos y recuperación de energía**

Para realizar la estabilización de los lodos, la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello utilizará seis digestores anaeróbicos, cada uno de 8,600 m<sup>3</sup> de capacidad, que mantendrán los lodos a una temperatura de 35°C, con lo cual las bacterias anaeróbicas contenidas en ellos transforman los lodos en gas metano (denominado gas de digestión), CO<sub>2</sub> y agua, a la vez que logran la estabilización del lodo.

## **Lote de control 6. Control de olores**

La Planta de tratamiento de aguas residuales Bello contará con sistema de control de olores mediante torres lavadoras. Se utilizarán dos sistemas de control de olores independientes para atender las necesidades de la planta.

## **Lote de control 7. Obras civiles y equipos auxiliares comunes**

Este lote de control incluye la construcción, el suministro, montaje y puesta en marcha de todas aquellas actividades que por su naturaleza son comunes a varios procesos o a todos. Aquí se incluyen las obras civiles y equipos relacionados con la ventilación y el aire acondicionado, los sistemas de aire comprimido y de agua para los servicios generales de la planta (denominados “aire de planta” y “agua de planta”, respectivamente), las vías internas y externas, las redes de servicios públicos, el sistema eléctrico, las telecomunicaciones, la señalización, el sistema de control distribuido, los equipos de izaje, los sistemas de seguridad tales como cámaras de televisión y barreras anti intrusión, el sistema de protección contra incendio, el cerramiento, las porterías y la arquitectura, urbanismo y paisajismo.

## **Lote de control 8. Operación y mantenimiento**

Comprende la construcción, el suministro, montaje y puesta en marcha de las obras civiles y equipos asociados con los edificios de operación y mantenimiento de la planta. Son cuatro lotes de trabajo.

## **Lote de control 9. Aspectos legales, gestión ambiental y de comunicaciones**

En este lote se agrupan todos los asuntos relacionados con los aspectos legales del proyecto, tales como la modificación del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) del municipio de Bello, para que todo el sitio pueda ser utilizado por el proyecto; las exclusiones de IVA de las obras civiles y equipos, los beneficios tributarios por inversión en control y mejoramiento ambiental, la licencia ambiental del proyecto, y los planes de emergencia y contingencia.

## Riesgos y oportunidades

La metodología empleada para el diseño de este plan de gestión de riesgos se basó en la identificación de las amenazas más significativas, el análisis de vulnerabilidad de las mismas, la elaboración de programas específicos, en los cuales se detallan las acciones de prevención y atención.

Para la evaluación del riesgo se ha tenido en cuenta la valoración de los parámetros de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo. El riesgo está definido como Amenaza por Vulnerabilidad, y se clasifica en A= Alto, M=medio y B= bajo; en función de la alteración que se presenta dentro del área de estudio, como se observa en las siguientes tablas.

### Evaluación de los riesgos del Interceptor Norte del río Medellín

Evento	Localización	Amenaza	Vulnerabilidad	Riesgo
<b>NATURALES</b>				
Sismo	A lo largo del corredor del Interceptor Norte	B	B	B
<b>ANTRÓPICOS Y FUNCIONAMIENTO</b>				
Explosiones	A lo largo del corredor del Interceptor Norte	M	M	M
Accidentes durante construcción		B	B	B
Disturbio civil	En el frente de obra y a lo largo de todo el corredor del Interceptor Norte			A

### Evaluación de los riesgos en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello

Evento	Localización	Amenaza	Vulnerabilidad	Riesgo
<b>NATURALES</b>				
Sismo	En la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello	B	B	B
Nivel Cerámico		B	B	B
Inundación	En toda el área de influencia directa Bello	B	B	B
<b>ANTRÓPICOS Y OPERATIVAS</b>				
Explosiones	En la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello	M	M	M
Accidentes de tránsito y aéreos		B	B	B
Fallas humanas		B	B	B
Falla oleoducto y gasoducto		M	B	M
Rotura de la conducción de Niquía Manantiales	En la zona de influencia directa de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello	B	A	M
Disturbio civil	En el frente de obra y en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello	A	B	M
Incendio	En el frente de obra o en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello	B	B	B

## Gestión con los grupos de interés

### Clientes

Comercialmente el proyecto atenderá a EPM como su principal cliente para tratar las aguas residuales y el cobro por este servicio se empezará a facturar a partir del año 2015, en el momento de entrada en operación de la planta y se hará de tal manera que se reconozca:

- La inversión en infraestructura realizada en la Planta y el Interceptor, a través de una anualidad calculada asemejándole en algunos parámetros a la metodología tarifaria aplicable a EPM.
- La operación de la planta e interceptor, con base en el número de metros cúbicos tratados. Este valor de los costos y gastos se estiman para el año 2015, teniendo en cuenta que este es el primer año completo de operación.



Máquinas Tunneladoras

### Comunidad

#### Impacto en proyectos

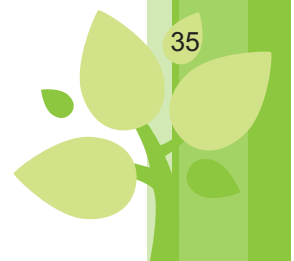
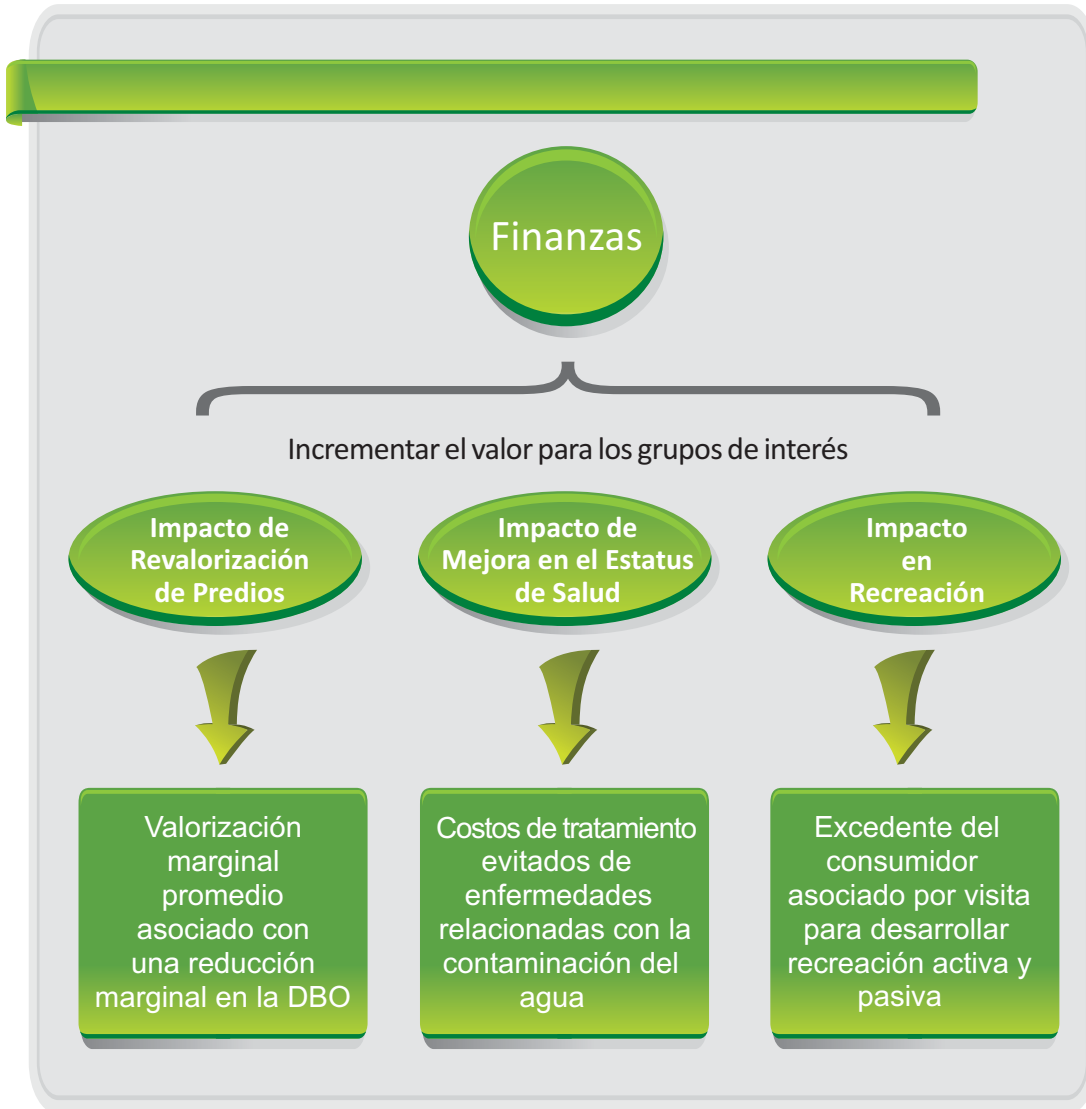
En el año 2011 se adjudicaron los Contratos para el diseño y la construcción y de Interventoría del interceptor norte del río Medellín y obras accesorias.

Se realizaron acciones de sensibilización y relacionamiento con las comunidades beneficiadas por el proyecto, que comprenden población de los municipios de Medellín y Bello. Estas interacciones generaron acercamiento entre algunos miembros de las comunidades y los representantes del proyecto, lo cual permite que a futuro se facilite el desarrollo de actividades conjuntas y el cumplimiento del principal reto que se plantea en el corto plazo que es lograr que la comunidad adquiera sentido de pertenencia con el proyecto.

Para el proyecto de construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte, se han identificado tres externalidades positivas principales:

- Externalidad positiva por cambios en el valor de las propiedades de las áreas aledañas al tramo del río que será descontaminado.
- Externalidad positiva en la salud de los hogares ubicados en el tramo del río intervenido, y poblaciones aguas abajo, por reducción de la morbilidad relacionada con la contaminación del agua.
- Externalidad positiva por beneficios potenciales en cuanto a recreación en las riveras del río, beneficiadas por la eliminación de los olores derivados de la descontaminación, dado que en la zona en donde se construirá la planta de tratamiento, las poblaciones podrán desarrollar tanto actividades de recreación pasiva como activa.

Los impactos asociados al proyecto se estiman de acuerdo con el siguiente esquema:







# Aguas del Atrato





## La optimización de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo dentro de la estrategia Nacional

Cuando el Gobierno Nacional, liderado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, decidió intervenir la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la ciudad de Quibdó, no sólo estaba pensando en aumentar cobertura y calidad para dignificar a una población, también estaba pensando en generar procesos inclusión social que permitieran desencadenar acciones concretas de desarrollo.

Es claro que la infraestructura de servicios públicos es pieza fundamental en el desarrollo de las ciudades, por ello a este empeño firme y decidido se vincula Empresas Públicas de Medellín a través de su filial Aguas Nacionales EPM S.A. ESP., con la marca Aguas del Atrato. El proyecto Aguas del Atrato se considera un megaproyecto desde el punto de vista de las inversiones, en lo que tiene que ver con el Gobierno Nacional, y el mayor proyecto de Responsabilidad Social Empresarial –RSE-, en lo que respecta a EPM.

La contribución de EPM a este megaproyecto se concibe a través de aspectos muy tangibles como la presencia física de sus funcionarios en la región, la transferencia de experiencias y conocimiento acumulado, las buenas prácticas de operación, la gestión de recursos de carácter nacional e internacional, el apoyo logístico para la solución de problemas operativos y administrativos; y en otros aspectos no tan visibles, como el establecimiento de cultura organizacional, a través de la adopción e implementación de prácticas empresariales como GP1000, ISO 9000, gestión documental, Transparencia por Colombia y diferentes políticas entre ellas la ambiental.

Detrás de este proyecto, además de la expectativa de unos mejores servicios públicos se proyecta una sinergia, que como reza el eslogan de Aguas del Atrato, permita VIVIR MEJOR a los habitantes de Quibdó, en el sentido amplio de la expresión, siendo conscientes de que no es sólo inversión en infraestructura, sino también en patrones socioculturales y de uso de estos servicios para hacer sostenible técnica y financieramente el proyecto. Este proyecto requiere la participación de todos y cada uno de los chocoanos para que alcance su total desarrollo y máxima dimensión.

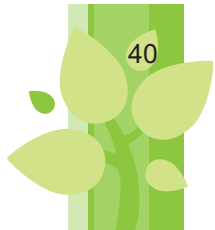
Con servicios públicos eficientes y de amplia cobertura, mejorarán los indicadores de salud en la disminución de enfermedades hídricas asociadas a la falta de saneamiento, se tendrá un impacto ambiental con la descontaminación de suelos y quebradas, además de la eliminación de espacios propicios para la reproducción y supervivencia de microorganismos y animales generadores o transmisores de enfermedades. Asociado a la calidad y oferta del agua potable, se proyectan las bases para industrias, instituciones y escenarios deportivos, entre otros. **En lo atinente al aseo, además de los beneficios directos del saneamiento, se afianzan procesos de formación y sensibilización a la comunidad en separación en la fuente y cuidado del espacio público.**

Los grupos de interés internos y externos son la esencia del quehacer de Aguas del Atrato, es así como se ha dado inicio a acciones tendientes a mantener un diálogo abierto, permanente y transparente con las diferentes instancias del escenario local y nacional, en busca de promover el conocimiento y apropiación de este proyecto, así como la participación permanente de los diferentes actores en la proyección, divulgación, seguimiento, auditoría y vigilancia de las acciones que se adelantan, además del ejercicio de nuestros funcionarios y colaboradores.

De esta manera se implementó la línea de atención al cliente, se adoptaron las políticas de Comunicaciones, Ambiental y de Responsabilidad Social Empresarial, RSE. Se amplió la calidad y diversidad de la información en la página WEB, se incorporaron dos boletines de divulgación de la información y se generaron espacios de diálogo con las instituciones y gremios locales. Desde el 2009 estamos midiendo la satisfacción de nuestros clientes externos, un aspecto importante para los procesos de mejora y transparencia. Otra manera de acercarnos a nuestros grupos fué la creación del programa de radio, el cual permite el contacto permanente con la comunidad.

En lo atinente a nuestros clientes internos o colaboradores, se adelantaron planes de capacitación y transferencia de conocimiento, revisión y ajustes al modelo de gestión de desempeño y desarrollo de competencias, implementación de la nueva estructura organizacional, la medición de la efectividad de la comunicación interna, el fortalecimiento de los grupos primarios y el acuerdo de los niveles de servicio. Todo con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

Aguas del Atrato, hoy por hoy, es un proyecto integral para la optimización de los servicios públicos de Quibdó, para soñar, para crecer, para hacer realidad los sueños; Aguas del Atrato, para vivir mejor.



Nueva Sede Administrativa

## Productos y servicios

### Perfil organizacional

Aguas Nacionales EPM atiende, a través de la marca Aguas del Atrato, la población del municipio de Quibdó, Chocó, que es aproximadamente de 114.785 habitantes (Proyecciones DANE). Se prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio.

Las inversiones ejecutadas en el año 2011, consisten en el inicio de la construcción de las líneas de impulsión en Zona Minera y Buenos Aires y la estructura portante de los tanques de almacenamiento, los cuales pretenden llevar agua potable y de manera continua a más de 10.257 usuarios nuevos en la zona minera y a más de 7.000 en la zona norte, los que hasta el momento no han tenido acceso a agua de calidad y en la cantidad. Esta población a la fecha no cuenta con el servicio de agua potable.

Para el año 2011, en el servicio de acueducto tuvo una cobertura del 30.3%, alcantarillado del 14.3% y en aseo del 90%, es decir, en número de usuarios 8.079, 3.801 y 23.980 respectivamente.

### Capacidad instalada

#### Captación

El sistema de acueducto del municipio cuenta con una estructura metálica con capacidad para albergar seis unidades de bombeo, la cual se encuentra ubicada al margen derecho del río Cabí a la altura del casco urbano de la ciudad de Quibdó en el barrio Niño Jesús; cuenta con dos líneas de impulsión, una de 14" de diámetro construida en asbesto cemento - clase 25, con una longitud de 662 metros instalada en 1987; esta línea transporta un caudal de 125 l/s, el cual es trasladado a la planta de potabilización denominada "La Loma".

La otra línea de impulsión es de 18" de diámetro, construida en American Pipe en el año 2000, cuya longitud es de 794 metros; esta línea transporta un caudal de agua cruda hacia las plantas de potabilización Playita I y Playita II de 200 l/s.

#### Capacidad existente de captación

Capacidad Máxima Proyectada (l/s)	Capacidad Instalada Actual (l/s) *	Posibilidad de Ampliación (l/s)
325	325	0

\*Por cada una de las 3 bombas existe un par que realizaría el trabajo alternamente.

Falta instalar el par de la bomba de 75 lps con destino a la playita. En el momento hay un total de 5 bombas.

#### Plantas de potabilización

El sistema de acueducto cuenta con tres plantas, dos en funcionamiento y una en proceso de optimización.

- Planta de potabilización “La Loma”, la cual se encuentra ubicada en la Loma Cabí barrio Niño Jesús. Fué optimizada en el año 2010 y tiene una capacidad de tratamiento de 125 l/s; con ella se atiende los micro circuitos se atienden a los micro circuitos centro, la 20, Medrano Bajo, San Martín y Margaritas.
- Las plantas restantes son Playita I y Playita II, que se encuentran ubicadas en el barrio que lleva su mismo nombre. Playita I posee una capacidad de tratamiento de 75 l/s y atiende a los siguientes micro circuitos: La Playita, Mercedes, Medrano Alto y La Red Expresa; Playita II se encuentra fuera de operación y en proceso de optimización, cuenta con una capacidad de tratamiento de 125 l/s con lo que se espera abastecer mediante la construcción de una nueva estación de bombeo, a la Zona Norte y Zona Minera de la ciudad de Quibdó, que en la actualidad no cuentan con el servicio de acueducto. Es importante dar a conocer que estas plantas se encuentran interconectadas por una conducción construida en asbesto cemento de 14” de diámetro, la cual permite que éstas se apoyen entre sí mediante bombeo directo a la red.

### Capacidad instalada de tratamiento, discriminada por plantas

Planta	Caudal máximo de tratamiento (l/s)	Observación
Planta la Playita I	75	Optimizada. En operación.
Planta La playita II	125	Fuera de servicio. En proceso de optimización
Planta La Loma	125	En operación. Optimizada.

### Producción neta de agua potable

Planta	2009	2010	2011
Producción neta de agua potable (m <sup>3</sup> )	2.411.689	2.501.462	2.315.099
Tratamiento neto de agua residual (m <sup>3</sup> )	0	0	0

### Capacidad de tratamiento de aguas

Planta	2009	2010	2011
# de plantas de tratamiento Agua Potable	3	3	3
Capacidad de tratamiento de Agua Potable (m <sup>3</sup> )	0.325	0.325	0.325
# de plantas de tratamiento a Agua Residual	0	0	0
Capacidad de tratamiento de Agua Residual (m <sup>3</sup> )	0	0	0

### Redes instaladas

	Acueducto			Alcantarillado		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Kilómetros de redes primarias	1.46	1.46	1.96	1.12	1.12	1.5
Kilómetros de redes secundarias	61	61	80,8	15.82	15.82	17.42

## Enfoque de gestión para asegurar la confiabilidad del suministro

### Acueducto

Se construyó un plan de contingencia para atender eventuales sequías o afectación en la fuente de abastecimiento.

### Alcantarillado

Considerando la configuración física de la ciudad y el entorno sociocultural de los habitantes, se concibe un alcantarillado mixto entre convencional y alternativos. Las aguas residuales tendrán pre tratamiento para el año 2015.

## Planeación de la expansión frente al crecimiento de la demanda

### Acueducto

La empresa dio inicio a la construcción de dos tanques elevados cada uno con capacidad para almacenar 1000 metros cúbicos; igualmente se inició la construcción de las líneas de impulsión que alimentarán estas dos estructura con lo que se pretende aumentar la cobertura de acueducto, ya que se vincularán clientes que se encuentra ubicados en las zonas norte y minera, donde se adelanta la construcción de los mismos.

### Alcantarillado

Para el 2012, se recuperará la estación de bombeo de aguas residuales para mejorar la funcionalidad de la red de alcantarillado y prolongar la vida útil de la misma.

## Eficiencia

Concepto	Acueducto			Observaciones
	2009	2010	2011	2009
Índice de pérdidas	NED	NED	NED	Actualmente no se cuenta con esta medición en las plantas, se encuentra en proceso de preparación el proyecto de macromedición, con el cual se espera poder calcularlo.
IANC	54.4	39.8	46.0	Se obtendrá un dato con mayor precisión cuando se tengan los primeros valores comparativos entre la macromedición a las salidas de las plantas y la micromedición nueva existente en las redes de distribución.

NED: no existen datos actualmente

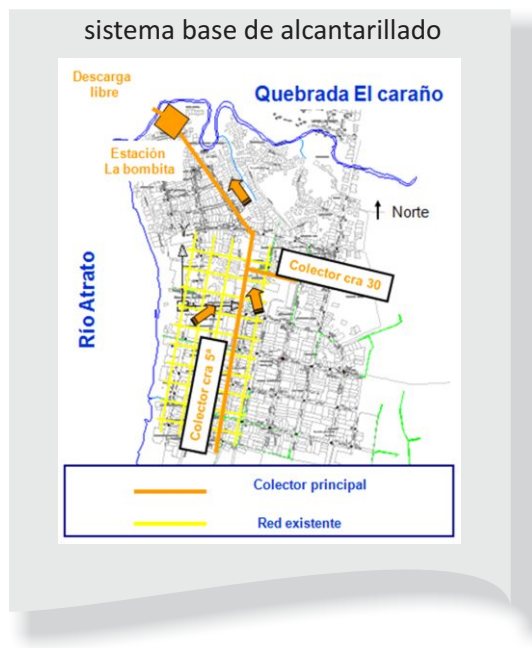
## Vertimientos de aguas residuales

En el municipio, actualmente no se realiza tratamiento de aguas residuales. Se encuentra en construcción el Plan de seguimiento y monitoreo de vertimientos PSMV por parte del contratista MANOV INGENIEROS con el propósito de obtener información verídica de los parámetros de Sólidos Suspendedos Totales - SST y Demanda Bioquímica de Oxígeno – DBO.

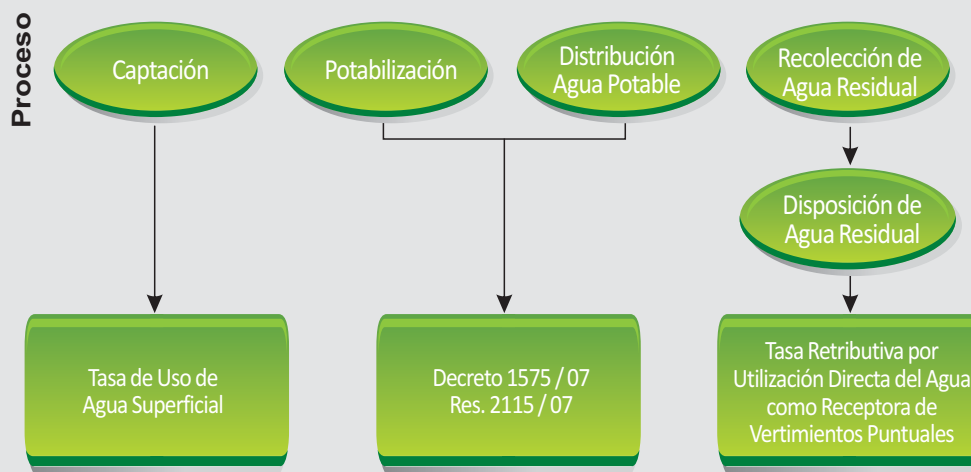
Locativa de la estación de bombeo en reparación:

- Se encuentra ubicada en una zona inundable (Barrio Kennedy).
- Fuera de funcionamiento.
- Instalaciones en reparación para entrar en funcionamiento.

Se continúa tomando como referencia para la liquidación una cobertura de 41% de alcantarillado, con base en la resolución de liquidación de EPQ, la cual es ajena a la realidad. En respuesta a una reclamación, la Autoridad Ambiental acordó utilizar el último dato registrado en el Sistema Único de Información S.U.I por la última empresa operadora (17%), pero a la fecha no se ha cargado. Se acordó que mientras este dato se hace oficial en la SSPD, se utilizará el dato del DANE.



### Esquema general de la normativa del proceso operativo



### Servicio de aseo

El servicio de aseo que se presta en Quibdó, incluye el desarrollo de las siguientes actividades: barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transportes de residuos sólidos y la disposición final.

#### Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Para el desarrollo de esta actividad se cuenta con 15 ayudantes Escobitas; la frecuencia de barrido en la zona comercial es de 6 veces/semana, mientras que en la zona residencial se atiende 2 veces/semana, para 2011 se atendió el 76.84% de las vías pavimentadas y 31.5% de las vías sin pavimentar de la ciudad.

#### Recolección y transporte de residuos sólidos

Para el desarrollo de esta actividad Aguas Nacionales EPM cuenta con tres vehículos compactadores modelo 2010, de los cuales 2 tienen capacidad para 20 Yd<sup>3</sup> y 1 de 14 Yd<sup>3</sup>,



en aras de optimizar los recursos se dividió la ciudad en 8 sectores los cuales corresponden a las microrutas de recolección con una frecuencia de recolección establecida para la zona comercial de 6 veces/semana y 3 veces/semana para la zona residencial.

### **Disposición final de residuos sólidos**

Los residuos recolectados en la zona de influencia del proyecto son dispuestos en el botadero "Marmolejo", para la operación de este sitio Aguas Nacionales cuenta con un buldócer, un operador y un ayudante de disposición final.

Este sitio se encuentra a 4.5 km del área urbana de Quibdó, en la vía que conduce a la ciudad de Medellín, tienen un área de 22 Hectáreas de las cuales se estima haber impactado 4 a la fecha.



Personal de aseo Aguas del Atrato

### **Enfoque de gestión para asegurar la continuidad del servicio**

Para garantizar de manera continua el cumplimiento de la frecuencias de recolección, los equipos vinculados a recolección y transporte y disposición final de residuos sólidos, cuentan con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo el cual incluye reposición de elementos cuando cumplan su vida útil. Además se busca generar en el usuario la cultura de presentar los residuos de manera habitual y conforme a los horarios correspondientes, en compañía del área de Gestión Social y Ambiental se han implementado estrategias de sensibilización puerta a puerta con los usuarios recordando la importancia de presentar los residuos sólo los días y horarios establecidos.

### **Información de inversiones**

#### **Planeación de la expansión frente al crecimiento de la demanda**

##### **Acueducto**

La empresa proyecta invertir en 2012 recursos para ampliar cobertura de acueducto en un 5% más, lo que incluye, 2000 m<sup>3</sup> de almacenamiento elevado y estación de bombeo, de igual manera se proyecta, culminar la micromedición en el centro de la ciudad y en sectores estratégicos a fin de reducir en 10 unidades las pérdidas del sistema, aumentar entre 5-10 PSI las presiones y aumentar en 2 horas más la continuidad.

## Alcantarillado

Para el 2012, se recuperará la estación de bombeo de aguas residuales para mejorar la funcionalidad de la red de alcantarillado y prolongar la vida útil de la misma.

### Plan de obras e inversiones proyecto Aguas del Atrato

Servicio	Acumulada 2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total por ejecutar	Total ejecutado
Inversión en acueducto	10.231	7.330	23.829	12.461	4.905		48.525	58.756
Inversión en alcantarillado	7.262		4.000	18.797	13.592	1.667	38.056	45.318
Inversión en aseo	1.184							1.184
<b>TOTALES</b>	<b>18.677</b>	<b>7.330</b>	<b>27.829</b>	<b>31.258</b>	<b>18.497</b>	<b>1.667</b>	<b>86.581</b>	<b>105.258</b>

## Gobierno

Aguas del Atrato, como proyecto ejecutado por Aguas Nacionales EPM, se rige por sus órganos de gobierno, entendidos como Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Presidencia, de quien depende la Dirección del proyecto en Quibdó.

La Dirección del proyecto reporta un informe mensual de su gestión conjunta con la Presidencia, a la Junta Directiva en reuniones ordinarias y cuando se requiere, de manera extraordinaria. Los mecanismos que se usan para comunicar a toda la empresa las decisiones de la Junta son los comités primarios de dirección, las reuniones ampliadas con todo el personal, el boletín interno y los memorandos.

Los miembros de la Junta Directiva pueden realizar seguimiento al proyecto Aguas del Atrato en cualquier momento, usando la plataforma desarrollada en el portal empresarial para revisar indicadores técnicos, comerciales o financieros. Las tareas y seguimiento de las tareas de Junta Directiva se listan y ejecutan, para reportar sus avances en la siguiente reunión.

## Compromisos institucionales

### Desafíos / retos

Para Aguas del Atrato es fundamental, dentro de los objetivos de largo plazo elevar los indicadores de prestación de los servicios, hasta llevarlos al promedio nacional y alcanzar la sostenibilidad del proyecto, para tener garantía en la producción de agua, aseguramiento de redes, e inicio del control de pérdidas, así como ampliación en el corto plazo, en un 28% de los usuarios. Desde lo social es imprescindible para el proyecto, aportar para la construcción de una cultura ciudadana enfocada en el cuidado y uso inteligente de los servicios públicos. En lo ambiental, se está trabajando para posibilitar el acceso al saneamiento básico de la población. Desde la perspectiva económica, es esencial alcanzar la sostenibilidad y viabilidad financiera del proyecto, a través de esquemas eficientes de operación y de la gestión comercial incluyendo las estrategias de recuperación de la cartera.

## Logros

### Avances, logros y actividades en proyectos de expansión

En la ciudad de Quibdó se cuenta con un programa de inversión para la expansión del sistema de acueducto que permita alcanzar un porcentaje de cobertura del 86% aproximadamente para finales del 2014. Para esto interactúan diferentes proyectos, los cuales tendrán un impacto positivo a corto plazo para 17.500 usuarios aproximadamente, entre los sectores de Zona Norte y Zona Minera, esto corresponde a una cobertura aproximada de 1.200 hectáreas del perímetro sanitario.

Los proyectos que interactúan dentro de este plan de expansión son los siguientes:

- **Proyecto de construcción y referenciación de líneas de impulsión a los tanques Buenos Aires y Zona Minera y construcción de estructuras portantes de los mencionados tanques, en el municipio de Quibdó.**

Actualmente este proyecto se encuentra en ejecución. Su finalidad es la instalación de 6.4 kilómetros de tubería, y la construcción de estructuras portantes de 30 metros de altura para dos tanques de almacenamiento de 1.000 m<sup>3</sup> cada uno, ubicados en los barrios Zona Minera – sector Suba y Zona Norte - sector Buenos Aires, del municipio de Quibdó. Como avance de este proyecto se tiene la firma del acta de inicio y a la fecha se comenzó con la construcción de las pilas de los tanques en Buenos Aires y Zona Minera.

- **Fabricación, suministro, transporte, montaje e instalación de 2 tanques para almacenamiento de agua potable y la realización de las obras accesorias necesarias según la norma AWWA D-103 (97) sección 10.4, para la zona norte y oriental de la ciudad de Quibdó.**

Este proyecto se encuentra en revisión por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para su aprobación antes de iniciar el proceso de licitación. El propósito de este proyecto es el montaje de dos tanques elevados de 1.000 m<sup>3</sup> cada uno, para abastecer la Zona Norte y la Zona Sur Oriental de la ciudad de Quibdó.

- **Distribución sistema Zona Norte y Zona Minera.**

El objetivo del proyecto del sector Zona Minera es aumentar la cobertura de acueducto con la extensión de 58 kilómetros de redes de distribución de agua potable para atender 10.217 usuarios de este sector.

Para el sector Zona Norte, es aumentar la cobertura de acueducto con la extensión de 84 kilómetros de redes de distribución de agua potable para atender 7.250 usuarios de este sector, al momento estos proyectos de distribución se encuentran en ajuste a los diseños.

- **Construcción de Estación de Bombas de Agua Potable Playita.**

La finalidad de este proyecto es la instalación de cuatro bombas verticales tipo turbina en la planta de tratamiento la playita con capacidad de 130 l/s cada una, para abastecer los tanques Zona Minera y Buenos Aires. Este proyecto se encuentra en proceso de diseño.

- **Estudios, Alternativas y Diseños para la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado**

El propósito de este proyecto es la realización de estudios, alternativas y diseños para la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Quibdó. Este proyecto actualmente se encuentra en ejecución y ya se han realizado dos entregables consistentes en informes, por parte del consultor, donde se detallan los avances en el diagnóstico y catastro de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Quibdó.

## **Avances, logros y actividades en proyectos de optimización.**

El programa de inversión incluye proyectos que procuran la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado mejorando el servicio en continuidad, en calidad y en la mejora y control de pérdidas, esto con el fin de poder garantizar un servicio adecuado a más de 10.500 usuarios en el sector central de Quibdó.

Los proyectos que interactúan dentro de este plan de optimización son los siguientes

### **● Micro y macromedición**

El alcance de este proyecto es disminuir las pérdidas y el índice de agua no contabilizada (IANC), para lo que se llevará a cabo la instalación de 6000 micromedidores a los usuarios de los sectores Zona Centro y Sur. Además, se instalarán 10 macromedidores a la salida de las líneas de distribución de agua tratada desde los tanques de almacenamiento ubicados en la Loma de Cabí, a la salida del bombeo del agua cruda de la Bocatoma y en las redes de distribución de los diferentes sectores de la ciudad.

Actualmente este proyecto se encuentra en reformulación y estructuración de los pliegos.

### **● Optimización de las plantas de tratamiento de “La Playita” (75 y 125 l/s) y “La Loma” de Cabí de 125 l/s.**

Esta inversión realizada ha beneficiado a la población garantizando la continuidad y calidad del agua para la prestación de servicio de acueducto.

### **● Optimización y ampliación de redes de distribución en la zona baja del municipio de Quibdó.**

El impacto o beneficio de este proyecto consiste en la mejoría de las redes de distribución, haciendo reemplazos de las redes averiadas, lo que hacía el agua vulnerable a la contaminación, además de la ampliación de la cobertura del servicio de acueducto a los habitantes del centro de la ciudad.

### **● Optimización y ampliación de redes de acueducto y alcantarillado en la calle 26 entre Carrera 3 y 9, calle 25 entre Carrera 3 y 6 y vía principal del barrio La Playita, en el municipio de Quibdó.**

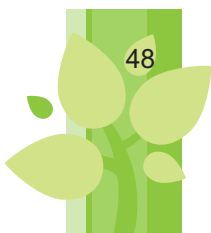
Con la ejecución del proyecto de Optimización del sistema de acueducto de un(1) sector de la zona alta de la ciudad, se ha permitido anexar al sistema aproximadamente 100 clientes nuevos.

### **● Optimización y ampliación de redes de acueducto y alcantarillado en la calle 30 entre Carrera 12 y 17 y ampliación y optimización de redes de alcantarillado Carrera 9 entre calles 26 y 30 en municipio de Quibdó.**

El impacto en la instalación de la red de alcantarillado en la ciudad es positivo, puesto que las condiciones previas eran muy desfavorables para los habitantes, ya que se presentaba vertimiento de las aguas residuales en las vías, conexiones erradas, etc. Esta situación ha sido reemplazada con la ejecución del proyecto, extendiendo nueva red de alcantarillado.

### **● Compraventa de 3 carros compactadores, dos de 20 yd<sup>3</sup> y uno de 14 yd<sup>3</sup>, así como 16 cajas estacionarias para la recolección y transporte de residuos sólidos urbanos en el municipio de Quibdó.**

El impacto generado por la adquisición de los nuevos vehículos en el aseo de la ciudad es positivo.



Se eliminó el vertido de lixiviado en las vías de la ciudad, y se está cumpliendo con las frecuencias de recolección establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

● **Proyecto de optimización de las acometidas domiciliarias externas e internas en el barrio San Martín a 191 usuarios aproximadamente.**

Este proyecto logró mejorar el servicio de acueducto en el barrio San Martín, optimizando las redes domiciliarias internas y externas de 191 casas, cambiando las mangueras PF+AUD e instalando flotadores y válvulas de cierre en los tanques (tinajas) internos de cada una de las casas, logrando así un aumento en la continuidad del servicio hasta 12 horas y una disminución en el IANC del 10% para ese sector.

Este proyecto fue un modelo piloto que presentó resultados a corto plazo muy favorables para la prestación del servicio, se espera que este mismo proyecto se pueda expandir en los demás barrios de los sectores donde se está prestando el servicio de acueducto actualmente.



## Impactos, riesgos y oportunidades

Agua Nacionales EPM S.A. ESP, con el proyecto Agua del Atrato en el relacionamiento con grupos de interés, adelanta gestiones que permitan como principal fundamento la sostenibilidad del negocio y a su vez, estas acciones sirven como insumo para la identificación de riesgos y sus impactos en el desarrollo del mismo.

Grupo Interés	Posible impacto sobre sostenibilidad	Desafío 2011
<b>Dueño y conexos</b>	La EPQ en liquidación como actual prestadora del servicio tiene el deber de garantizar la eficiencia y sostenibilidad económica del proyecto.	Garantizar la consecución de recursos vía recuperación de cartera y ventas de servicios derivado de la gestión de la Empresa.
<b>Socios e inversionistas</b>	Aumento de la capacidad instalada para potabilizar agua en 100%. Garantías de continuidad de la prestación de servicio de aseo.	Aumentar la continuidad y recaudo para mejorar las finanzas del proyecto.
<b>Servidores y conexos</b>	Fortalecimiento de la calidad de vida por estabilidad en el ingreso.	Normalización de la relación laboral trabajador/empresa
<b>Proveedores y contratistas</b>	Fortalecimiento de las relaciones Empresa / proveedores y afianzamiento de la cultura de oferta pública.	Ampliar la base de proveedores y contratistas para obtener mejores niveles de cumplimiento.
<b>Clientes y consumidores</b>	La estabilidad en la regulación del servicio de Aseo. La educación del manejo del agua y residuos sólidos.	Aumentar la satisfacción, a través de la mejora del servicio de acueducto, como aumento de continuidad y ampliación de cobertura.
<b>Comunidad y medio ambiente</b>	Sensibilización a los jóvenes de las principales instituciones educativas de la ciudad.	Fortalecer la alianza empresa / comunidad, para mantener un nivel progresivo se sostenibilidad ambiental.
<b>Colegas y competidores</b>	Cumplimiento de las metas y estándares de gestión administrativa, financiera y contable.	Retroalimentación y transferencia de experiencias exitosas y alianzas estratégicas.
<b>Estado y sociedad</b>	Eficiencia en el uso de los recursos mediante la concertación interinstitucional para la optimización de impacto en la prestación de los servicios y equipamiento urbano.	Consolidar las acciones del Gobierno Nacional a través de acciones concretas de Intervención y satisfacción de la comunidad.

## Riesgos de impacto

Los riesgos identificados son insumos para la elaboración de los mapas de riesgo para el proyecto desde su sostenibilidad, con las acciones y el enfoque para gestionar y controlar el impacto.

RI	Gestión 2010	Desafío 2011
<b>Insuficiencia de disponibilidad de recursos de operación e inversión</b>	Interacción con las instancias y grupos de interés aportantes de recursos para lograr una vinculación a largo plazo.	Exploración de fuentes adicionales de recursos y lograr compromisos del alto gobierno.
<b>Tasa de recaudo corriente inferiores a las estimadas</b>	Cobro persuasivo, educación al cliente, visitas personalizadas, incentivos para usuarios cumplidos.	Aumentar en más de un 80% la tasa de recuperación de cartera, aumentar el ingreso corriente, por lo menos en un 50%.
<b>Poca respuesta frente al pago de los servicios (incremento de la cartera)</b>	Sensibilización del cliente e instalación de la micro medición.	Cobros pre jurídico y coactivo.
<b>Incremento desbordado de los gastos de operación o funcionamiento</b>	Ajuste de nómina, optimización de gastos y reducción de costos	Reducir en un 10% el presupuesto de 2011.
<b>Robo continuado de medidores</b>	Socialización y sensibilización frente a los beneficios del medidor, empoderamiento de los usuarios.	Culminar la micro medición, reducir el robo y vandalismo, crear cultura de uso adecuado.
<b>Desperdicio de agua al interior de los predios o viviendas</b>	Sensibilización a los usuarios del control de fugas y desperdicios e instalación de micro medidores.	Consolidación de la micro medición e intervención directa de la vivienda
<b>Deterioro acelerado de la calidad en la fuente de abastecimiento</b>	Campaña de sensibilización y reforestación.	Divulgación de las afectaciones, para generar opinión.
<b>Insuficiencia de abastecimiento en la fuente de agua</b>	Reforestación y campaña de sensibilización.	Disponer de fuentes alternas que garanticen continuidad del servicio.
<b>Falla del suministro de energía a las plantas</b>	No se realizó gestión.	Formular proyecto para consecución de sistema alternativo de energía.



## Gestión con los grupos de interés

### Clientes

#### Composición

Para Aguas Nacionales EPM, los clientes son sin duda quienes nos permiten crecer y permanecer en el mercado, por ello todos nuestros esfuerzos están encaminados a mejorar la calidad de vida de la población quibdoseña a través de la marca “Aguas del Atrato”.

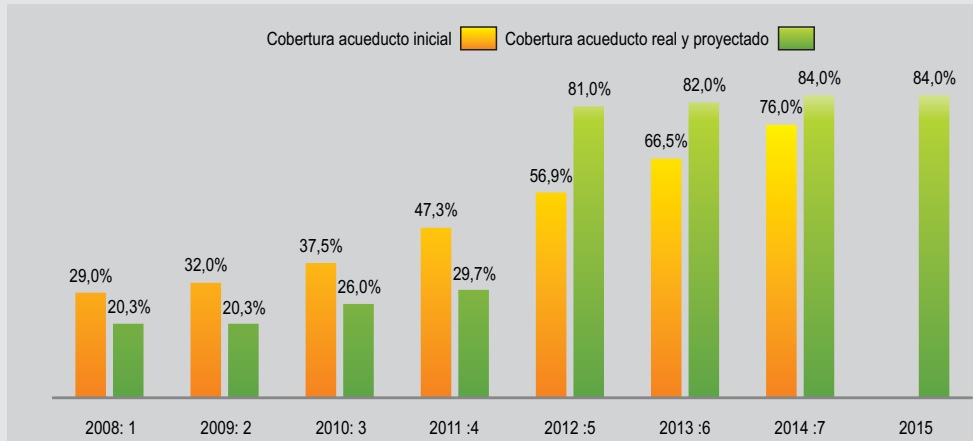
Quibdó cuenta con 110.000 habitantes, aproximadamente, y prestamos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio.

Para el año 2011, en el servicio de acueducto se registró una cobertura del 29.7%, alcantarillado del 13.6% y en aseo del 91.5%, es decir, en número de usuarios 7.953, 3.636 y 24.476 respectivamente. El valor inferior en acueducto y alcantarillado con respecto al del año anterior, se explica por la metodología de cálculo empleada, que para finalizar el año paso de ser con la base de clientes (incluido los cortados) a solamente clientes facturados.

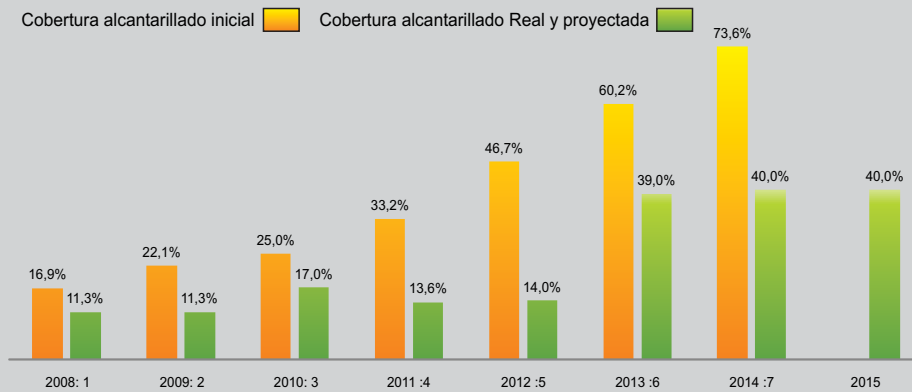
Sector	2011		
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Residencial	6.742	2.834	22.322
No residencial	1.211	802	2.154
No regulado	N.A	N.A	N.A
<b>Total clientes</b>	<b>7.953</b>	<b>3.636</b>	<b>24.476</b>
Cobertura total del servicio (%) frente a población total en el territorio atendido	29,7%	13,6%	91,5%



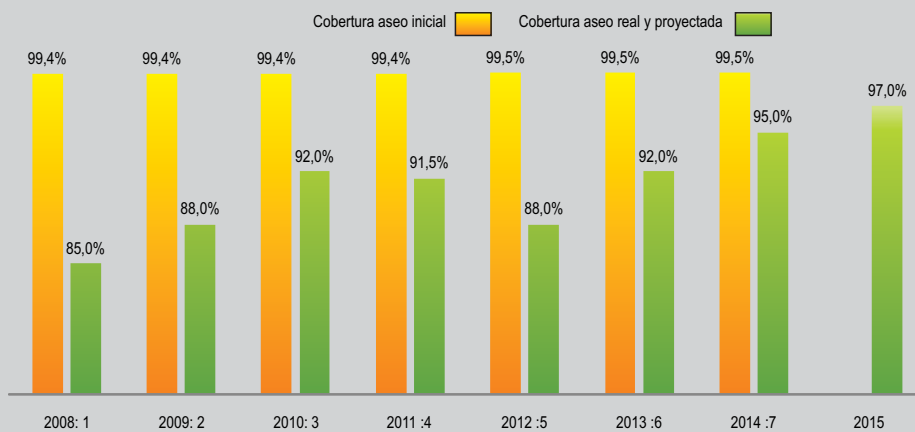
## Cobertura Acueducto



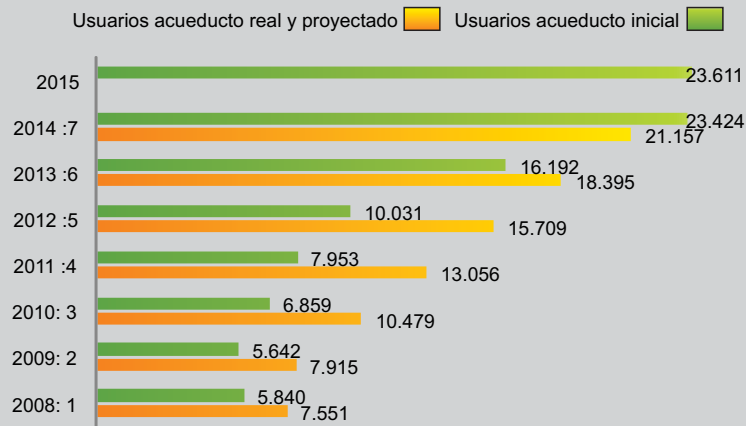
## Cobertura Alcantarillado



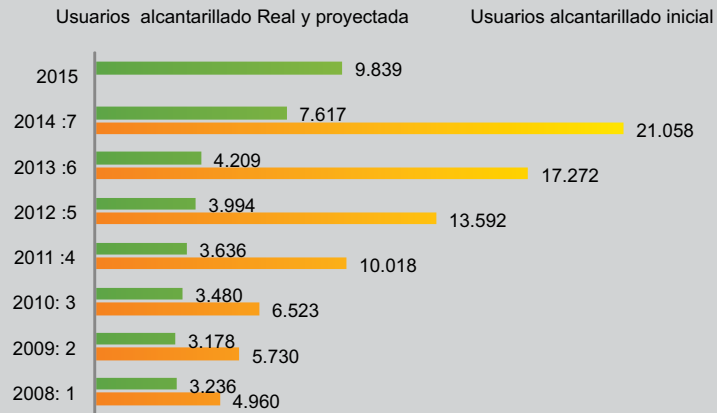
## Cobertura Aseo



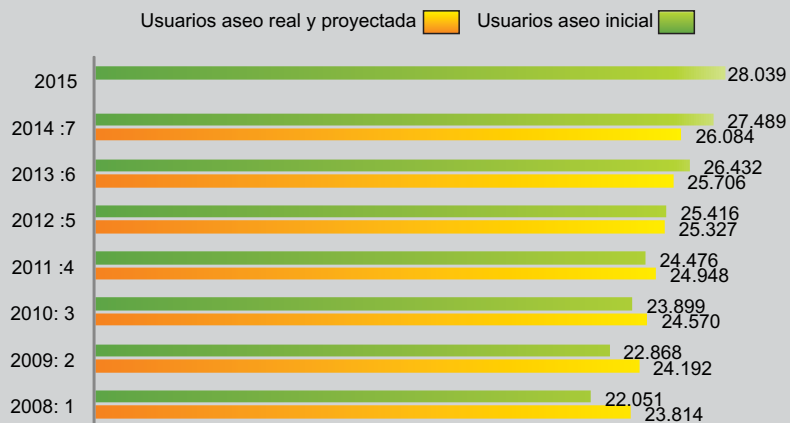
## Usuarios Acueducto



## Usuarios Alcantarillado



## Usuarios Aseo



## Diálogo con los clientes

A través de un estudio de satisfacción, se buscó conocer la opinión de los clientes, quienes nos ven como una empresa transparente en lo que hace, con procedimientos adecuados y claros; también se reconoce por su responsabilidad ambiental y el manejo eficiente de los recursos.

## Canales de atención y satisfacción del cliente

La oficina de atención a clientes, es un lugar ubicado en el centro de Quibdó, de fácil acceso para los clientes y muy bien señalizada. La oficina cuenta con comodidades para la estadía de los clientes que la visitan, pues es un lugar fresco y con sillas disponibles que permiten que la espera del turno sea más amable. Allí funciona un punto de pago propio con dos cajas, que permiten agilidad en la atención de pagos.

El sistema comercial de Aguas del Atrato cuenta con bondades para los clientes que permiten que su satisfacción este mejorando cada vez más. Los ajustes de las cuentas en tiempo real y el pago de la factura en el mismo lugar, permiten que el cliente realice todo sin dificultades.

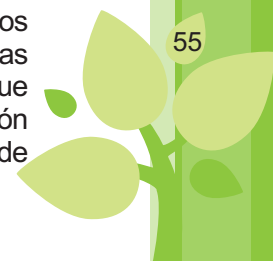
Otro espacio en los canales de atención es la línea telefónica de atención al usuario, que busca en aras del mejoramiento continuo, que el usuario se sienta más cerca de la empresa y así incrementar los niveles de satisfacción de sus usuarios.

Además de ello en la página web de la empresa se encuentra información relacionada con los horarios de atención, horario de recaudo, el correo de atención al cliente y respuestas a las preguntas más frecuentes relacionadas con los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Servicio al cliente:** Con el pleno convencimiento de que los clientes son la razón de ser en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se ha priorizado a los clientes externos en la atención de sus requerimientos y se tiene como bandera, educar a éstos usuarios en este tema, para ello se informa periódicamente a la comunidad en general de los pasos a seguir para elevar una petición ante la empresa, queja o reclamo. Se ha identificado la factura de los servicios como un medio de comunicación vital para informar a los usuarios en temas claves como financiaciones, campañas, cultura ciudadana y demás. El reverso de la factura cambia su mensaje cada dos meses, basados en la planeación comercial y las necesidades comunicacionales que se identifican en la comunidad. Todas las campañas de los clientes, son reforzadas en los medios de comunicación externos, como los programas de radio y las publicaciones en prensa, los cuales contribuyen a informar a la comunidad y abrir espacios de búsqueda de soluciones compartidas que permitan una mejor interacción entre sus clientes y la empresa.

**Peticiones, quejas y reclamos - PQR's:** El 58% de las PQR's correspondieron a peticiones, el 25% a reclamos, el 9% a solicitudes y el 8% a quejas. En cuanto a las peticiones las tipologías más representativa es expedición de duplicados y la financiaciones; Los reclamos en el servicio de acueducto constituyen el 66% , siendo la principal causal el cobro por servicio no prestado, el cual presenta una tendencia a la disminución en la medida en que el cobro del cliente se determina por micromedición; el 80% de las solicitudes se asocian al servicio de acueducto y la tipología más representativa es venta de agua en bloque; en las quejas tiene el mayor peso el servicio de acueducto con un 87%, siendo la principal causal no tener el servicio a pesar de disponer de instalación.

En busca de contar con personal idóneo que permitan las mejores relaciones con los clientes se realizaron capacitaciones enfocadas en el conocimiento de la ley y otros temas como: Derechos y deberes de los usuarios, Ley 142/94; Obligaciones de las empresas en la prestación de los servicios y obligación de los usuarios; Normas que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios, Decreto 302/2000, Resolución CRA 151 de 2001, Ley 142/94; Capacitación en atención al cliente y modelos de atención para la satisfacción de los usuarios.



## Tarifas

Los clientes están segmentados, conforme a la regulación, en clientes residenciales y no residenciales.

Para efectos de tarifas y subsidios, los residenciales están a su vez segmentados en 4 estratos socioeconómicos: 1, 2, 3 y 4, no se identifican clientes de estrato 5 y 6. Los estratos 1, 2 y 3, por ser considerados de menores ingresos, tienen derecho a consumos subsidiados por las contribuciones que deben realizar los no residenciales, que para el caso de Quibdó, son los comerciales y los oficiales.

El valor de subsidios totales durante el año 2011 entre los estratos 1,2 y 3 fue para el acueducto \$-258.487.592, alcantarillado \$-106.543.687 y aseo \$-1.074.445.668.

SERVICIO	TOTAL 2010	TOTAL 2011	
Acueducto	237.381.925	258.487.592	109%
Alcantarillado	100.313.876	106.543.687	106%
Aseo	1.340.582.871	1.074.445.668	80%
Total	1.678.278.672	1.439.476.947	86%

56

La tarifa base del estrato 4 determina el costo unitario como costo de referencia. Para el año 2011 en acueducto el valor es de \$872/m<sup>3</sup>, para alcantarillado \$646/ m<sup>3</sup> y para el servicio de aseo \$8.676/ m<sup>3</sup>. Para los clientes comerciales e industriales, las tarifas son \$1.047/m<sup>3</sup> para acueducto, \$775/m<sup>3</sup> para alcantarillado y en aseo para los comerciales e industriales (grandes o pequeños generadores de residuos sólidos) es de \$10.411 m<sup>3</sup>.

Estas tarifas presentan variación con respecto al año 2010, debido a que entró en vigencia la aplicación del acuerdo 033 de diciembre 2010, que modificó el porcentaje de subsidios y contribuciones y porque en el mes de junio, las tarifas fueron indexadas en un 3.221%, por variación en el incremento del IPC en cumplimiento de lo estipulado por la CRA en sus diferentes resoluciones.

## Tarifas por estrato

	Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
E1	\$ 622	\$ 611	\$ 313	\$ 323	\$ 2.472	\$ 4.338
E2	\$ 679	\$ 698	\$ 391	\$ 407	\$ 3.693	\$ 5.205
E3	\$ 704	\$ 741	\$ 548	\$ 562	\$ 7.004	\$ 7.374
E4	\$ 845	\$ 872	\$ 626	\$ 646	\$ 8.405	\$ 8.676
E5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
E6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Comercial	\$ 1.596	\$ 1.047	\$ 1.962	\$ 775	\$ 28.251	\$ 10.411
Industrial	\$ 1.596	\$ 1.047	\$ 1.962	\$ 775	\$ 28.251	\$ 10.411
Oficial	\$ 1.596	\$ 872	\$ 1.962	\$ 646	\$ 28.251	\$ 8.676

La cuenta típica por estrato en el año 2011, es decir, un usuario del estrato 4 que reciba los 3 servicios, acueducto, alcantarillado y aseo, es en promedio al mes de \$48.635, para los clientes que conservan la estructura de cobro del año anterior (aforo). Esta cifra es superior en 3.2% con respecto al año 2010 (\$47.124), lo que se explica por la indexación de tarifas aplicada en junio de 2011.

### Cuenta típica por estrato clientes cobro por aforo

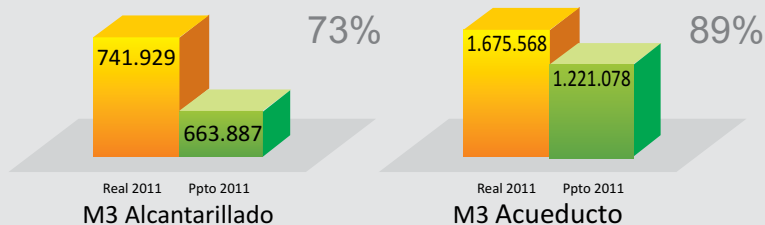
	Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
E1	\$ 16.379	\$ 16.224	\$ 8.142	\$ 8.399	\$ 2.472	\$ 4.338
E2	\$ 18.082	\$ 18.536	\$ 10.170	\$ 10.584	\$ 3.693	\$ 5.205
E3	\$ 18.820	\$ 19.682	\$ 14.249	\$ 14.615	\$ 7.004	\$ 7.374
E4	\$ 22.442	\$ 23.160	\$ 16.278	\$ 16.799	\$ 8.405	\$ 8.676
E5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
E6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

### Cuenta típica clientes micromedidos

	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
	2011	2011	2011
E1	\$ 15.399	\$ 7.753	\$ 4.338
E2	\$ 17.594	\$ 9.770	\$ 5.205
E3	\$ 18.682	\$ 13.491	\$ 7.374
E4	\$ 21.983	\$ 15.507	\$ 8.676
E5	N/A	N/A	N/A
E6	N/A	N/A	N/A

La cuenta típica por estrato en el año 2011, es decir, un usuario del estrato 4 que reciba los 3 servicios, acueducto, alcantarillado y aseo, es en promedio al mes de \$46.166, para los clientes micromedidos, teniendo en cuenta el promedio registrado de junio a diciembre, para los clientes con consumo superior a 0 m3.

### Unidades Físicas Vendidas 2011



Es importante resaltar que en enero de 2011 se inició la operación de la micromedición de usuarios, es decir que ya no se les cobra un valor promedio, sino que la determinación del valor a facturar se realiza por diferencia de lecturas, lo que implica que cada usuario paga el valor real de su consumo, lo cual contribuye de manera importante a la cultura del manejo racional del recurso.

En este mismo frente se inició el proceso de cerramiento de microcircuitos en aseguramiento de intradomiciliarias en el circuito San Martín, consistente en una intervención física en las redes (reparación de daños, fugas y válvulas), la instalación de flotadores y llaves internas, con lo cual se beneficiaron 955 personas del estrato 1 y se logró pasar de 1.5 horas a 12 horas de continuidad en el servicio.

El consumo total del año en  $m^3$  muestra una subejecución (73%), lo cual explica que se facturó en promedio  $13.2 m^3$  en el año por usuario y en el presupuesto se consideró un promedio anual de consumo de  $17.9 m^3$ . El supuesto de clientes micromedidos de  $13 m^3$  no se cumplió, porque el 62% de los clientes facturados por diferencia de lecturas registran consumo de  $0 m^3$  lo que afecta negativamente el promedio.

El volumen de agua estimado de enero a diciembre de 2011 fue de 1.675.568  $m^3$  para una ejecución del 73%, explicada en el consumo promedio cliente mes ejecutado, este valor ha sido inferior a lo esperado en todo el año, de  $17.9 m^3$  proyectados se ha ejecutado un consumo promedio de  $13.2 m^3$ . Con respecto al consumo promedio del año anterior, se observa una disminución del 20%, debido a que en el año anterior el cobro de los clientes se realizaba por aforos y no por diferencia de lecturas.

Los vertimientos son inferiores a los presupuestados (89%), debido a que el promedio por usuario en el año fue de  $15.5 m^3$  y en el presupuesto se consideraron  $17.2 m^3$ , porque para los clientes micromedidos este servicio se factura de acuerdo al consumo registrado en el servicio de acueducto y al ser inferior este a lo esperado incide de forma directa en valor a facturar por vertimiento.

En los consumos promedio, el servicio de alcantarillado se presenta una ejecución del 89% debido a los menores promedios de consumos de los usuarios micromedidos y a que aún se facturan usuarios solo con cargo fijo, a quienes por no contar con la red intradomiciliaria, no se les puede prestar el servicio y adicionalmente muchos de los usuarios suspendidos no se han reconectado por las condiciones de invierno que generan que el usuario no sienta la necesidad de requerir el servicio.

## Comunidad y medio ambiente

### Fortalecimiento institucional y comunitario

En el año 2011 Aguas del Atrato realizó campañas y/o programas de educación al cliente, relacionamiento con los grupos de interés y fortalecimiento institucional, los cuales se enmarcan dentro de los objetivos de la empresa, de formar conciencia en el cuidado del medio ambiente y buscar la cohesión de todas las capas sociales de la comunidad Quibdosenña, es de resaltar que las campañas y actividades estuvieron enmarcadas dentro de la estrategia de responsabilidad social empresarial mediante contacto personal con la comunidad, énfasis en la infancia, foco en la formación de cultura de respeto y valoración de los servicios públicos domiciliarios y del bien público.

- **Talleres “conociendo mi factura”:** Entre los meses de marzo a julio se ejecutaron nueve (9) talleres sobre el tema de la factura, en los cuales participaron doscientos setenta y cuatro (274) personas.



A partir de agosto se continuó la educación al cliente sobre el contenido de la factura, mediante jornadas de sensibilización puerta a puerta, para garantizar la orientación a mayor número de usuarios y así mismo evitar la intervención de los aspirantes al proceso electoral; en este segundo semestre se logró educar a quinientos sesenta (560) usuarios.

El proceso de educación se desarrolló en catorce (14) barrios del casco urbano del municipio de Quibdó, entre ellos tenemos: Jardín –sector jazmín, obrero, Santo Domingo, Bonanza, Roma, silencio, Kennedy y Yesquita entre otros.

- **Atención a solicitudes de intervención de Gestión Social:** Para mitigar el impacto que genera situaciones imprevisibles en el proceso de operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se atendió cuarenta y cuatro (44) solicitudes de intervención de Gestión Social, provenientes en su mayoría del área de Gestión Técnica y una minoría de Inversión.

El total de personas atendidas con dicha actividad ascendió a doscientas treinta y ocho (238), corresponde a veintinueve (29) barrios de la ciudad como son: San Vicente, las terrazas, Santa Ana, Alfonso López, Divino niño, plaza de mercado, Alameda, reposo N° 3, San Martín, Fuego verde- sector bonanza, Álamos, Ángeles sector condoto, etc.

- **Reuniones de socialización y seguimiento de obras de inversión:** esta actividad se adelanta en todos los barrios donde la empresa va a intervenir, con el fin de informar a la comunidad oportunamente y que de esa manera sean participes en forma directa o indirecta, de las obras que se ejecutan en su barrio o sector. Para mayor control se organiza un comité de seguimiento, que se reúne cada quince (15) días para identificar los avances y dificultades, con el ánimo de hacérselas llegar a tiempo a los contratistas, para que ellos las puedan resolver.
- **Jornadas educativas “Aguas del Atrato vive su comunidad”:** actividad educativa que se realiza puerta a puerta o al interior de las instituciones educativas, donde se sensibiliza a las personas sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y el uso eficiente y racional del agua.



El proceso está dirigido a clientes de Aguas del Atrato, estudiantes de las instituciones educativas de la básica primaria y secundaria, líderes comunitarios y comunidad en general. En el año 2010 se realizaron 17 jornadas, a través de las que se atendieron 1.700 personas.

- **Clubes Defensores del Agua:** Con el convencimiento que la educación ambiental es el camino inicial para que el hombre actúe con responsabilidad, el proyecto de los Clubes Defensores del Agua en el 2011 se fundamentó en la estrategia de generar cotidianamente hábitos saludables en el entorno en que se desenvuelve. Por tal razón, se desarrolló procesos de sensibilización a 692 familias pertenecientes a 9 barrios aledaños a la rivera del Rio Cabí con el objetivo de generar una cultura de manejo adecuado de residuos sólidos.

Para fortalecer los clubes defensores del agua se realizó transferencia de conocimiento en los siguientes temas: Uso racional y eficiente del agua y manejo adecuado de residuos sólidos, quienes replican dicho aprendizaje al interior de sus instituciones; producto de ello, elaboran materiales didácticos y elementos de uso cotidiano a partir de material reciclable.

- **Sendero ecológico de interpretación ambiental y cultural “Las Iracas”:** Con el fin de poder generar una mejor orientación a los asistentes en el recorrido por el sendero ecológico, se realizó la instalación de 9 señalizaciones de la siguiente manera: 7 con los nombres de las plazoletas y 2 donde se muestra el ciclo del agua y el mapa del sendero, permitiendo así a los asistentes al lugar una mejor comprensión del sitio.

Para el año 2012 se proyecta la utilización del sendero ecológico como espacio para la réplica de las experiencias de las estaciones ambientales del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico “IIAP”.

- **Reuniones de trabajo con Grupos de Interés:** Con el objetivo de generar compromiso y socializar a la comunidad los avances y desafíos de Aguas del Atrato, la administración y los directivos de EPM y Aguas Nacionales, realizaron reuniones con líderes comunitarios, empresas públicas y privadas, concejales y medios de comunicación. Otro espacio fueron las visitas al Concejo de Quibdó, donde se compartió con la administración los adelantos en las obras. También destacamos la invitación que aceptó la nueva administración de la ciudad a visitar y conocer de cerca el proceso que adelanta nuestra empresa.

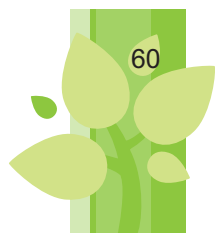
- **Capacitación – Responsabilidad Social Empresarial:** Expertos de EPM, en su compromiso de generar transferencia de conocimiento a la región, viajaron y realizaron tres (3) charlas sobre RSE a dos (2) grupos importantes para la empresa. Ellos fueron: los empleados y líderes comunitarios. Un paso importante a la puesta en marcha a la política de Responsabilidad Social Empresarial.

### Programas de relacionamiento con administraciones municipales

Con el fin de fortalecer los lazos de cooperación y en especial el conocimiento y sostenibilidad del proyecto Aguas del Atrato, se ha venido trabajando en programas con los diferentes estamentos sociales, públicos y privado de la ciudad.

- **Concurso comunitario “Ambiéntese con pesebres ecológicos”:** Con el propósito de sensibilizar a las comunidades sobre la conservación de la tradición decembrina y la protección del ambiente, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural en coordinación con las siguientes entidades: CODECHOCÓ, ICBF, PECHO (Cooperativa de reciclaje) y Aguas del Atrato, aprovecharon la época para realizar el concurso comunitario “Ambiéntese con pesebres ecológicos”, donde niños y niñas de 7 barrios del municipio de Quibdó pudieron aprender sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos, en este caso el proceso del reciclaje y la reutilización, generando así una cultura de separación en la fuente en sus barrios.
- **Campaña “Reciclando Ando” sector comercio:** Con el objetivo de contribuir al manejo adecuado de residuos sólidos, implementar la separación en la fuente, disminuir los sitios de acumulación de residuos sólidos en la ciudad y mostrar una mejor imagen de Quibdó, se desarrolló un proceso de sensibilización a 178 comerciantes de la zona centro, conjuntamente con la Cooperativa de reciclaje COOPRUQ y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural.

Con esta campaña se aportó al crecimiento y sostenibilidad de los integrantes de la cooperativa de reciclaje COOPRUQ.





- **Formulación del plan de manejo integral y participativo de la microcuenca el Caraño del municipio de Quibdó:** la formulación de este plan se realizó en coordinación con el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico "IIAP", CODECHOCO, Aguas del Chocó (PDA), Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Rural. El resultado fue la caracterización precisa, que permitió determinar el estado actual del Caraño (fuente receptora de la descarga de aguas residuales), en términos físico-químicos, microbiológicos y sociocultural donde Aguas del Atrato facilitó el laboratorio de aguas para la realización de los análisis de las muestras de aguas tomada de esta fuente. Igualmente se creó un grupo de investigación de base comunitaria "los Co-investigadores del Caraño" donde se formaron niños y niñas en un liderazgo consciente de la realidad ambiental de sus comunidades a través de encuentros intergeneracionales.
- **Participación en la conmemoración de fechas Ambientales:** Día mundial del medio ambiente mediante articulación interinstitucional, se realizó la 3a versión del carnaval ecológico y 1er reinado ecológico, el cual contó con la participación de 13 instituciones educativas y 7 hogares infantiles de Bienestar Familiar.

Los trajes utilizados fueron elaborados con materiales reciclables con el fin de promover cultura ciudadana, protección y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente.

- **Día mundial del agua:** se conmemora con la realización de un foro nombrado "Agua para las ciudades" donde participaron 294 personas y un concierto denominado los sonidos del agua en el cual hicieron presencia las diferentes instituciones educativas y artista de la ciudad resaltando el cuidado del agua .

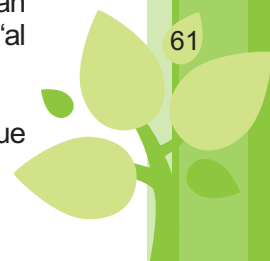


- **Puntos de hidratación:** Aguas del Atrato como operador especializado de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Quibdó, también se vinculó en el 2011 a las festividades franciscanas, mediante el establecimiento de dos puntos de hidratación con el objetivo de:

- Hidratar a los participantes y observadores de las festividades, mediante la entrega de 25.560 bolsas con agua.
- Posicionar la marca Aguas del Atrato en Quibdó.
- Dar cumplimiento a la política de responsabilidad social empresarial como proyecto de la filial Aguas Nacionales EPM.
- Contribuir conjuntamente con las instituciones educativas que integran los "**Clubes Defensores del Agua**" al

evento cultural de mayor trascendencia en la población Quibdoseña.

Los puntos de hidratación fueron lugares estratégicos para mostrar la responsabilidad que se tiene del proyecto para con la ciudad y sus habitantes.



## Proveedores

Dando cumplimiento a la normatividad establecida y con base en el manual de contratación que rige para la empresa Aguas Nacionales EPM S.A. ESP-Proyecto Aguas del Atrato durante el año 2011, se consolidaron 116 contratos mediante procesos de solicitud pública de ofertas por medio del sistema de información corporativo y solicitudes privadas de oferta, en estricta observancia de los cánones legales y normativos que regentan la actividad administrativa y de contratación de la empresa, por valor de **\$2.159 millones**, discriminados en dos (2) contratos de obra, cincuenta y nueve (59) de prestación de servicios y cincuenta y cinco (55) de suministro de bienes y muebles.

Desde la óptica financiera, en lo atinente a los procesos de contratación discriminados por cuantía, se denota que se perfeccionaron veinticuatro (24) contratos en el rango de más de 1.000 SMMLV y noventa y dos (92) contratos entre 0 y 50 SMMLV.

Se destaca que de los 116 contratos realizados, 37 se hicieron con contratistas nacionales y 79 con regionales, otorgando así prevalencia al recurso humano y técnico calificado de la región, aspecto que marca un hito importante en el crecimiento y desarrollo económico de la localidad con la consecuente inclusión social de la comunidad en el Proyecto Aguas del Atrato.

62

### Contratos Aguas del Atrato por cuantía

Contrataciones 2011	Número de contratos	Valor (\$millones)	Porcentaje
Mayores de 5.000 smmlv	0	-	0%
Entre 3.000 y 5.000 smmlv	0	-	0%
Entre 1.000 y 3.000 smmlv	0	-	0%
Entre 50 y 1.000 smmlv	24	1.352	63%
Entre 0 y 50 smmlv	92	807	37%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>2.159</b>	<b>100%</b>

### Contratos Aguas del Atrato por tipo

Tipo de contrato	Número de contratos		Valor (\$millones)	
	2010	2011	2010	2011
Contratos de obra	4	2	440	21
Consultoría	1	-	9	-
Prestación de servicios	65	59	1.108	1.342.
Suministro de bienes y muebles	51	55	528	796
<b>Totales</b>	<b>121</b>	<b>116</b>	<b>2.085</b>	<b>2.159</b>

## Contratos Aguas del Atrato por procedencia

	Número de contratos	Valor (\$millones)	Porcentaje
	2011	2011	
Regionales	79	1.143	53%
Nacionales	37	1.016	47%
Extranjeros	-	-	-
<b>Totales</b>	116	2.159	100%

Las contrataciones realizadas permitieron en gran medida el logro de los cometidos misionales de la empresa con el Proyecto Aguas del Atrato, afianzados en la estrategia corporativa del negocio; sin embargo es preciso también resaltar que se afrontaron dificultades en la consolidación de las mismas, pues aspectos tales como la informalidad, el no uso de herramientas tecnológicas y de información por parte de los clientes externos y los potenciales contratistas, en varias oportunidades dio lugar procesos desiertos, lo cual se subsanó con el eficaz acompañamiento y la oportuna comunicación que por parte de la empresa se brindó a la comunidad en general; no obstante, lo anterior con la implementación del sistema de gestión de calidad y la realización de la actividad de evaluación de proveedores como espacio de interacción cliente-empresa, se logro subsanar en gran medida las falencias advertidas por la partes, ello como aplicación de la premisa básica de orientación al logro y mejoramiento continuo.

Finalmente, es importante destacar que Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., consiente y comprometido con el desarrollo de la región y dinamizar el flujo de caja y la recuperación de cartera de los diferentes proveedores; se ha destacado por cumplir oportunamente con el pago justo y debido de las diferentes adquisiciones de bienes y/o servicios contratados, con un Política de Tesorería que se enmarca en la forma de pago dentro de los 30 días siguientes a la radicación de la cuenta de cobro o factura, lo anterior nos permite ejecutar el debido proceso presupuestal, contable y de tesorería que se requiere, a fin de dejar todas las erogaciones debidamente documentadas y respaldadas económicamente, también es un aspecto muy positivo y da cuenta de la Responsabilidad Social Empresarial de la filial, si se considera que la gran mayoría de las entidades difieren pagos hasta periodos de dos a tres meses, desmotivando en gran medida a los potenciales oferentes que se encuentran dentro y fuera de la región, reduciendo las posibilidades y diversidad de la oferta.

## Servidores y conexos

Las empresas en el mundo de los negocios se desarrollan en un entorno altamente competitivo, innovador, creativo y cambiante, donde las tecnologías y los modelos de gestión caducan rápidamente y con ellos sus ventajas de ingreso, dejando atrás toda una infraestructura creada para tal efecto, poniendo a las organizaciones en puntos críticos para mantenerse en el mercado donde desarrollan su actividad productiva.

Enfrentar este escenario en un mundo tan dinámico, es un proceso complejo y lleno de incertidumbre. Por esta razón, Aguas Nacionales EPM, con su proyecto Aguas del Atrato, ha iniciado un proceso de revisión y análisis al interior de su estructura organizacional, con el propósito de mejorar las competencias de desarrollo y desempeño del personal y redireccionarlo a la consecución de las metas propuestas por la organización.

## Empleo - planta de cargos

Realizando un comparativo de la contratación del personal durante la vigencia 2011, con respecto al año 2010, se observa un avance significativo con un número de 6 personas contratadas en promedio por mes. Con respecto a la rotación del personal, se presentó una desviación positiva del 84%, producto de la contratación del personal antes mencionada.

Como fruto de la política de responsabilidad social empresarial, que Aguas Nacionales EPM tiene a bien aplicar en todas sus actuaciones, en Junio del 2011 se llevó a cabo la vinculación de 66 trabajadores, los cuales venían laborando a través de una empresa de servicios temporales con un contrato por obra o labor, y pasaron a obtener un contrato a término indefinido directamente firmado con la empresa Aguas Nacionales EPM, cambio que surgió a raíz del dimensionamiento realizado en la empresa para mejorar en los trabajadores su estabilidad laboral, motivarlos a seguir dando lo mejor de sí permanentemente, y de esta manera seguir optimizando la prestación de los servicios públicos domiciliarios, siempre pensando en llegar a la sostenibilidad de la compañía y en vivir siempre mejor. Ésta política es y seguirá siendo nuestro modelo a seguir para dar continuidad a que la contratación temporal o por prestación de servicios se siga reduciendo a su mínima expresión, pues nuestro talento humano es uno de los principales elementos que tiene la empresa para llegar al éxito esperado.

A continuación señalaremos el número de personas vinculadas a diciembre 2011:



CARGOS	2011	HOMBRE	%	MUJER	%
Directivos	4	3	75%	1	25%
Profesionales	14	8	57%	6	43%
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	54	32	59%	22	41%
Sostenimiento	0	0	0%	0	0%
Aprendices	3	0	0%	3	100%
Estudiantes semestre de práctica	3	2	67%	1	33%
Profesionales en formación	0	0	0%	0	0%
Total Planta de Personal a Dic. 31	72	42	58%	30	42%
Funcionarios nuevos vinculados al año	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>59%</b>	<b>28</b>	<b>41%</b>

El Proyecto Aguas del Atrato, viene funcionando en la ciudad de Quibdó hace aproximadamente 3.5 años, bajo los lineamientos dados por el Convenio de Colaboración Institucional, suscrito entre la EPQ en Liquidación y EPM, como también en el Plan de Negocios corporativo, para la vigencia 2011, este proyecto incrementa sustancialmente su planta de personal, culminando el año con **72** empleos **directos**, contratados por la empresa Aguas Nacionales EPM, **5** que ya venían con la organización y **67** que ingresaron a partir del mes de Junio 2011 generando un sentido de pertenencia que se ve reflejado en la productividad de los funcionarios.

Es importante resaltar que el promedio en edades de los trabajadores del proyecto, oscila entre los 36 años, lo cual indica que se cuenta con un recurso humano relativamente joven, del cual el 42% son mujeres y el 58% restante hombres, adicionalmente, se resalta que de todo este personal, el 89% son oriundos del Departamento del Chocó. Con respecto al retiro del personal, durante este periodo se presentaron 7 en total, de los cuales todos son por renuncia voluntaria.



### Diversidad

Con relación al género de nuestro capital humano, se tiene que el 75% de los cargos directivos de primer nivel son hombres y el 25% mujeres, en cuanto a la planta ocupada por el resto del personal, para el año 2010 fue del 51% hombres y 49% mujeres, en el 2011 58% hombres y 42% mujeres respectivamente, cargos ocupados por profesionales, auxiliares y personal operativo; adicionalmente, se observa incremento en el índice de vinculación del personal, por cuanto el porcentaje para 2010 fue del 19% y para 2011 del 52%, muestra muy significativa dentro de las gestiones adelantadas en la empresa para la contratación del

personal, siempre buscando disminuir el desempleo en el país y brindando oportunidad a muchas personas de que mejoren economía.

La empresa a través de los años se ha impuesto la necesidad de realizar de una forma sistemática y objetiva la ocupación de un puesto de trabajo, para tal efecto los procedimientos para la vinculación del personal, se llevan a cabo mediante procesos de selección, los cuales se realizaron acorde a la metodología del modelo de selección por competencias utilizado por casa matriz, Empresas Públicas de Medellín (EPM). Actualmente cada vez se le da más importancia a este proceso ya que ha quedado evidente su utilidad y sus éxitos, y cómo éstos han influido en el crecimiento que ha venido teniendo la empresa en su corta trayectoria. Es importante resaltar que dentro de las políticas de la empresa está que sus trabajadores puedan participar en los procesos de selección internos siempre y cuando reúnan las condiciones requeridas, de hecho, finalizando el año se efectuaron 12 procesos de selección, en los cuales participaron 3 trabajadores de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.

### Salarios

Los salarios para el personal del Proyecto Aguas del Atrato, se encuentran asignados de acuerdo con las descripciones de los cargos y perfil que desempeñan cada uno de los empleados. Al realizar una comparación, los salarios del año 2011 con respecto al 2010, se observa un incremento del 4%, el cual obedece al porcentaje aprobado por la Junta Directiva de la empresa y acorde a los lineamientos dados por el Gobierno Nacional.

### Evaluación

En cuanto a los Planes Individuales de Desempeño y Desarrollo PIDD, a comienzos del año 2011, se formularon las metas por el personal vinculado directamente con la empresa (6 trabajadores), posterior a la vinculación realizada a raíz del dimensionamiento, se efectuó también la formulación de las metas por parte del resto del personal contratado (66 trabajadores), para un total de 72 Planes en el año.

Durante el año 2011, se presentó 1 ascenso, el cual fue de la Auxiliar II Recursos que pasó a Profesional Proyecto Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, ésta novedad fue realizada a raíz de la valoración que se realizó al personal en el dimensionamiento de la Filial y vinculación de las 66 personas que venían contratadas a través de una empresa de servicios temporales, en misión para Aguas Nacionales EPM.

En cuanto a las capacitaciones dictadas al personal, se ejecutó el Plan propuesto para el año 2011, en un 69%, dentro de las temáticas dictadas al personal sobresalen algunas como Competencias Laborales en Construcción y Mantenimiento de Redes de Acueducto y Alcantarillado, dictada por el SENA-Regional Chocó, al personal operativo del área de Redes; Competencias Laborales en Atención al Cliente, dictada a un grupo de trabajadores de las áreas administrativa y comercial; Primeros auxilios y brigadas de emergencia; Manejo de cesantías y beneficios por tenerla en un fondo del estado Fondo Nacional del Ahorro (FNA); Como transferencia de conocimientos, se capacitó al personal en Calidad y generalidades de la Norma ISO: 9001:2008 (acciones correctivas y preventivas).

## Comunicación

La comunicación en Aguas Nacionales y su proyecto Aguas del Atrato, es un asunto de toda la organización. El compromiso de la Presidencia y la Dirección, han permitido que durante el 2011 comunicaciones se fortalezca y pueda prestar sus servicios a todas las aéreas de la compañía.

Los espacios de comunicación cara a cara, como el Café con el Director y las reuniones generales informativas, han permitido que el personal se conozca e integre en beneficio de la optimización de las relaciones laborales. Los boletines internos, las carteleras y los boletines informativos, han aportado a la construcción de la cultura organizacional. Otros medios como el correo electrónico, la conversación y los comités primarios, han permitido que la comunicación interna en Aguas del Atrato esté fortalecida y hoy sea reconocida como un vector fundamental en el desarrollo empresarial. Es así como se han logrado pasos agigantados en busca de una comunicación transparente y eficiente, que permitan propiciar armonía para el trabajo en equipo y un adecuado ambiente laboral.



66

## Clima organizacional

Dando cumplimiento a las acciones desarrolladas a través del Comité de Bienestar Social y Laboral, se llevaron a cabo actividades orientadas a mejorar permanentemente el ambiente personal y laboral en los trabajadores, a fin de contar con un recurso humano fortalecido, motivado, comprometido con su labor y por ende, con el logro de los objetivos de la organización. En este orden de ideas, se ejecutaron actividades como celebración día de los niños, fiesta de la familia, aniversario Aguas del Atrato, amor y amistad, fiesta de fin de año, entre otros.

## Salud y seguridad

Teniendo en cuenta la importancia que representan las personas para la empresa, y dada la necesidad de contar con controles claros, para los riesgos que a diario vive el personal en el desarrollo de sus labores, se cuenta con un Comité Paritario de Salud Ocupacional, el cual es encargado de velar por la preservación de la salud y seguridad del personal en sus sitios de trabajo.

Aguas del Atrato, siempre procurando conservar y mejorar la salud de su personal, realizó una jornada de vacunación en conjunto con la ARP Colmena, en la cual 66 colaboradores recibieron dosis de Hepatitis A y Tétano.

Algunas de las actividades realizadas desde el COPASO, Comité Paritario de Salud Ocupacional, fue la señalización en las diferentes áreas de la empresa.

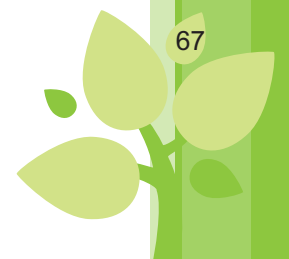
Durante el año 2011, se presentaron 14 accidentes de trabajo en los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, los cuales fueron reportados a la Administradora de Riesgos Profesionales en un 100%:



INDICADOR	AÑO 2010	AÑO 2011	VARIACIÓN %
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	13	5	62%
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	3	7	-133%
Número de accidentes de trabajo reportados	22	14	36%

Como complemento a las acciones adelantadas, se espera para el año 2012 adquirir 2 equipos de buceo completos, para el personal de acueducto que realiza el mantenimiento preventivo de las bocatomas.

Todas las acciones realizadas son la continuidad de un camino que iniciamos en el año 2008 el cual se debe seguir recorriendo dando los mejores pasos y apoyados en el mejor equipo de trabajo con el fin de alcanzar la excelencia operacional con un compromiso claro con la sostenibilidad hacia un mejor futuro y calidad de vida para los habitantes de Quibdó. Hoy Aguas del Atrato ya tiene una identidad propia, es querida y apreciada por la comunidad en Quibdó y nuestro reto es ganarnos el corazón y la confianza de nuestros clientes a través de la prestación de servicios de alta calidad que nos permitan ser comparables con indicadores de alto cubrimiento como se lo merece una ciudad capital como lo es hoy Quibdó, para lo cual le hemos apostado a toda nuestra convicción y experiencia para brindar lo mejor a nuestros grupos de interés.







# Informe del Revisor Fiscal





## ***Informe del Revisor Fiscal***

A la Asamblea de Accionistas de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P.

29 de febrero de 2012

He auditado el balance general de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2011 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas contables indicadas en la Nota 3 y otras notas explicativas. Los estados financieros de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. correspondientes al año 2010 fueron auditados por otro contador público, vinculado a PricewaterhouseCoopers, quien en informe de fecha 3 de marzo de 2011 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que estos estados financieros estén libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.

Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la entidad para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la entidad, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

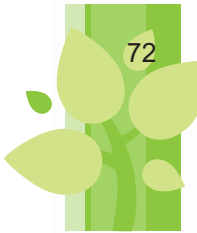


***A la Asamblea de Accionistas de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P.***

*29 de febrero de 2012*

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2011 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales fueron aplicados de manera uniforme.

Con base en el resultado de mis pruebas de auditoría, en mi concepto:

- 
- a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
  - b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
  - c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
  - d) Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía y los de terceros que están en su poder.
  - e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores.
  - f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.



Ernesto Guisao Zuluaga  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 134627-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.

# Certificación de los Estados Financieros





## CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADORA DE LA EMPRESA

A los señores Accionistas de AGUAS NACIONALES EPM S. A. E. S. P.

29 de febrero de 2012

Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de AGUAS NACIONALES EPM S. A. E. S. P., certificamos que los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2011 y 2010 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a) Todos los activos y pasivos incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2011 y 2010 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2011 y 2010.
- d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- e) Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.



HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS  
Presidente

*Nora Echeverri*  
NORA GISELA ECHEVERRI EUSSE  
Contadora  
T.P 81902-T







# Estados Financieros



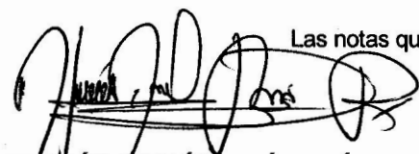


**BALANCE GENERAL**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

Al 31 de diciembre de

	NOTAS	2011	2010
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo	5	2,318,383	7,635,702
Inversiones temporales	6	968,518,329	884,908,072
Deudores - clientes neto	7	368,101	354,190
Anticipos	8	26,213,343	28,958,717
Otros deudores	9	521,182	426,314
Gastos pagados por anticipado	10	47,173	39,768
Otros activos	12	13,374,891	-
<b>Total activo corriente</b>		<b>1,011,361,402</b>	<b>922,322,763</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Inversiones patrimoniales	6	3	3
Propiedades, planta y equipo	11	40,731,540	6,278,869
Intangibles		5,719	4,719
Otros activos	12	26,749,878	894
<b>Total activo no corriente</b>		<b>67,487,139</b>	<b>6,284,485</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>1,078,848,541</b>	<b>928,607,248</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Cuentas por pagar	13	1,602,847	1,968,762
Impuestos, gravámenes y tasas	14	16,715,394	9,595,911
Recursos recibidos en administración	15	1,617,034	1,633,444
Obligaciones laborales	16	167,083	97,329
Pasivos estimados y provisiones	17	748,323	340,901
Otros pasivos	18	9,888,187	131,948
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>30,738,868</b>	<b>13,768,295</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Impuestos, gravámenes y tasas	14	26,749,781	-
<b>Total pasivo no corriente</b>		<b>26,749,781</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>57,488,649</b>	<b>13,768,295</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital suscrito y pagado	19	1,004,060,000	888,787,000
Reservas	20	4,175,913	1,745,242
Resultados del ejercicio		13,123,979	24,306,711
<b>TOTAL PATRIMONIO (Ver estado adjunto)</b>		<b>1,021,359,892</b>	<b>914,838,953</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>1,078,848,541</b>	<b>928,607,248</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
Deudores	21	3,651,869	3,944,188
Acreedoras	21	21,374,225	16,441,923

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

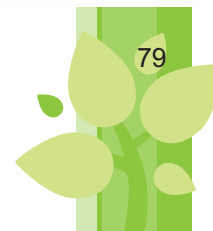


**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)

*Lora Echeverri*  
**NORA GISELA ECHEVERRI EUSSE**  
Contadora  
T.P. 81902-T  
(Ver certificación adjunta)



**ERNESTO GUISAO ZULUAGA**  
Revisor Fiscal  
T.P. 134627-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)



**ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

		Año terminado el 31 de diciembre de	
	NOTAS	2011	2010
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	22	4,981,228	5,497,857
<b>COSTOS DE OPERACION</b>	23	(4,069,531)	(3,947,486)
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>911,697</b>	<b>1,550,371</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>			
Administración	26	(16,765,261)	(3,526,178)
<b>PERDIDA DE LA OPERACION</b>		<b>(15,853,564)</b>	<b>(1,975,807)</b>
<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>			
Ingresos no operacionales	25	46,731,291	37,510,745
Gastos no operacionales	26	(3,742,256)	(1,039,154)
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>27,135,471</b>	<b>34,495,784</b>
Impuesto sobre la renta	14	(14,011,492)	(10,189,073)
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>13,123,979</b>	<b>24,306,711</b>
<b>Utilidad neta por acción *</b>		<b>146,20</b>	<b>447.41</b>


Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)



**NORA GISELA ECHEVERRI EUSSE**  
Contadora  
T.P. 81902-T  
(Ver certificación adjunta)



**ERNESTO GUISAO ZULUAGA**  
Revisor Fiscal  
T.P. 134627-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)


**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

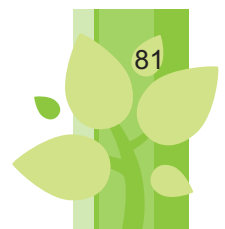
	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>CAPITAL SOCIAL</b>		
Saldo al comienzo del ejercicio	888,787,000	538,787,000
Aumento del ejercicio	115,273,000	350,000,000
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>1,004,060,000</b>	<b>888,787,000</b>
<b>RESERVAS</b>		
Saldo al inicio del ejercicio	1,745,242	765,292
Traslado de resultados del ejercicio	2,430,671	979,750
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>4,175,913</b>	<b>1,745,242</b>
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO Y EJERCICIOS ANTERIORES</b>		
Saldo al inicio del ejercicio	24,306,711	3,470,566
Traslado a reservas	(2,430,671)	(979,950)
Dividendos decretados	(21,876,040)	(2,490,616)
Utilidad neta del ejercicio	13,123,979	24,306,711
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>13,123,979</b>	<b>24,306,711</b>
<b>SUPERAVIT POR VALORIZACION</b>		
Saldo al inicio del ejercicio	-	88,945
Disminución del período	-	(88,945)
Saldo al final del ejercicio	-	-
<b>Total patrimonio de los accionistas</b>	<b>1,021,359,892</b>	<b>914,838,953</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)

  
**NORA GISELA ECHEVERRI EUSSE**  
Contadora  
T.P. 81902-T  
(Ver certificación adjunta)

  
**ERNESTO GUISAO ZULUAGA**  
Revisor Fiscal  
T.P. 134627-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)



**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>Utilidad neta</b>	13,123,979	24,306,711
<b>Ajustes para conciliar la ganancia neta al efectivo neto provisto en las operaciones</b>		
Provisión para contingencias	-	280,000
Depreciación de propiedades, planta y equipo	4,257	3,470
Amortización de intangibles	1,378	1,181
Amortización de diferidos	69,158	62,017
Pérdida neta en baja de propiedades, planta y equipo	558	210,080
Impuesto diferido, neto	9,757,036	430,104
Recuperación de provisión de deudores, neto	(318)	(2,434,553)
Recuperación de provisión propiedades, planta y equipo	-	(222,055)
Recuperación de provisión para contingencias	-	(906,251)
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales</b>		
Deudores	(13,911)	(147,801)
Anticipos y otros deudores	2,650,824	(24,987,362)
Cuentas por pagar	(365,915)	1,122,020
Recursos recibidos en administración	(16,410)	587,885
Obligaciones laborales	69,754	42,655
Impuestos, gravámenes y tasas	(6,255,408)	7,749,712
Pasivos estimados	407,422	(130,524)
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>	<b>19,432,404</b>	<b>5,967,288</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Adquisición de intangibles y otros activos	(78,940)	(72,990)
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(34,457,486)	(4,631,139)
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>	<b>(34,536,426)</b>	<b>(4,704,129)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Pago de dividendos	(21,876,040)	(2,490,616)
Aporte de accionistas en efectivo	115,273,000	350,000,000
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de financiación</b>	<b>93,396,960</b>	<b>347,509,384</b>
Aumento en el efectivo y equivalentes de efectivo	78,292,938	348,772,543
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del período	892,543,774	543,771,231
<b>Efectivo y equivalente de efectivo al final del período</b>	<b>970,836,712</b>	<b>892,543,774</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)



**NORA GISELA ECHEVERRI EUSSE**  
Contadora  
T.P. 81902-T  
(Ver certificación adjunta)



**ERNESTO GUISAO ZULUAGA**  
Revisor Fiscal  
T.P. 134627-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)

# Notas a los Estados Financieros







## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

(Valores expresados en miles de pesos colombianos)

### NOTA 1 - NATURALEZA JURÍDICA Y FUNCIONES DE COMETIDO ESTATAL

AGUAS NACIONALES EPM S. A. E. S. P. fue constituida por escritura pública No. 3009 el 29 de noviembre de 2002, otorgada en la Notaría 17 de Medellín, con el nombre de EPM BOGOTÁ AGUAS S. A. E. S. P., con una duración inicial de seis años y de acuerdo con reforma efectuada a las escrituras el 20 de enero de 2003, se determinó una duración indefinida.

Su objeto social lo constituye la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y el tratamiento y aprovechamiento de basuras, así como las actividades complementarias y servicios de ingeniería propios de todos y de cada uno de estos servicios públicos. Igualmente Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. puede realizar, entre otras, las siguientes actividades:

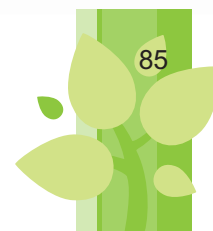
- Diseño, construcción, interventoría, asesoría, administración y operación de interceptores, plantas de tratamiento, redes y obras de ingeniería referentes al transporte y tratamiento de agua potable y aguas residuales.
- Renovación urbana, ambiental y mejoramiento de barrios en las zonas de influencia de sus obras.

La Empresa está vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos y la Contraloría General de Medellín y regulada por disposiciones legales contenidas en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001.

#### Proyecto Aguas del Atrato

El 31 de marzo de 2008 se celebró el Convenio Interadministrativo de Colaboración entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y Empresas Públicas de Medellín E. S. P., con el objeto de: "Gestión de inversiones e interventoría a las mismas, y mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio de Quibdó (Chocó)". El párrafo primero del convenio establece que: "En desarrollo del objeto del presente convenio, Empresas Públicas de Medellín E. S. P. directamente o a través de una de sus filiales, realizará, entre otras, el diseño, la operación, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura, gestión comercial y social, e interventoría, para la prestación transitoria de los servicios públicos referidos". De otro lado, en la cláusula primera, párrafo segundo, se establece: "Empresas Públicas de Medellín E. S. P. por ningún motivo aportará recursos propios para la ejecución o terminación del mismo. Empresas Públicas de Medellín E. S. P., sólo ejecutará los recursos entregados por terceros o por Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, para el cumplimiento del objeto, sin asumir riesgo económico alguno".

Al ser un convenio de colaboración con la característica de innominado, es decir, no se puede tipificar dentro de los que determina la ley, se debe ir desarrollando las obligaciones y procedimientos gradualmente, observando las disposiciones legales y la conveniencia de las partes.



Mediante la Resolución No. 20061300040455 del 24 de octubre de 2006, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ordenó la liquidación de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. Como lo ha señalado la Corte Suprema de Justicia, la toma de posesión con fines de liquidación “implica que en adelante la empresa intervenida con ese fin, no podrá adelantar su objeto social por sí misma, lo que significa que en principio no puede adquirir ninguna obligación, cosa que no sucede en el caso del concordato,.....”

La Resolución No. 001 del 25 de octubre de 2006 de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, definió que la liquidación implicaba necesariamente la terminación de las relaciones laborales contractuales y reglamentarias con todos los servidores, tanto empleados como trabajadores oficiales y que en consecuencia de lo anterior se suprimieron todos los cargos existentes en Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación.

Después de varias reuniones realizadas con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la opción de registrar la operación del sistema a nombre de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, no era posible, por encontrarse en proceso de liquidación. Igualmente se planteó la alternativa de registrar dicha operación en cabeza del Municipio de Quibdó, encontrándose que no era recomendable porque se requeriría su incorporación en el presupuesto municipal y se registraría por las normas de ejecución presupuestal que le aplican al Municipio, lo que haría poco ágil el manejo del sistema.

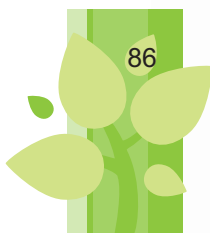
En estas condiciones la opción más viable era registrar la operación en cabeza de Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. (Filial de Empresas Públicas de Medellín E. S. P.) mediante el uso de un centro de costos que permitiera delimitar los ingresos, recursos y obligaciones asociados a las responsabilidades del convenio con Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación. Por lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su calidad de liquidador de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. designó a Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. (Filial de Empresas Públicas de Medellín E. S. P.) como operador de los servicios públicos hasta el año 2015, mediante convenio interadministrativo de colaboración celebrado según Resolución 20061300003135 del 7 de febrero de 2008 entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, y Empresas Públicas de Medellín E. S. P.

### **Tratamiento contable**

El tratamiento contable establecido para el registro de las operaciones del Proyecto de Aguas del Atrato está fundamentado en el principio contable de asociación de ingresos y costos. Por consiguiente y teniendo en cuenta que Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P., no debe incurrir en riesgo económico, se ha establecido que los recursos financieros recibidos en Administración por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), son para cubrir los déficit de operación y cartera y tendrán el siguiente tratamiento contable.

#### **1. - Destinación de recursos:**

De acuerdo a comunicación 011 del 4 de enero de 2011 los recursos del Sistema General de Participación serán destinados en primer lugar a cubrir el neto entre subsidios y contribuciones, en segundo lugar a cubrir el déficit de operación y de caja, y el excedente será destinado a la ejecución de proyectos de inversión para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.



2. - Déficit operativo por el exceso de costos y gastos causados frente a los ingresos facturados:

En este caso, los recursos que se entregan a Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P por parte de la Superintendencia (y responsabilidad de la Empresas Públicas de Quibdó E.S.P., en Liquidación), son ingresos.

En razón del convenio sólo será ingreso la diferencia que exceda de sumar los costos y gastos causados (sin depreciaciones, provisiones ni amortizaciones) con relación a los ingresos facturados.

3. - Déficit de recursos efectivos por el nivel de recaudo (cartera morosa):

Antes de la entrada de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. en el Municipio de Quibdó, debido a que ha existido poca gestión comercial y deficiencia en la prestación de los servicios, se ha generado una cultura de no pago en los usuarios de los servicios públicos, existiendo en la actualidad un bajo nivel de recaudo, el cual a su vez afecta indirectamente también la operación de la Empresa.

Este déficit en la cartera también es cubierto por los recursos recibidos en administración de la Superintendencia. Sin embargo, este cubrimiento no genera para la Empresa ningún impacto en las cuentas de resultado, ya que es sólo un manejo entre cuentas de balance.

Empresas Públicas de Quibdó E.S.P., en Liquidación, a través del Fondo Empresarial de Empresas Intervenidas y en Liquidación, transfirió la totalidad de los recursos correspondientes al Déficit proyectado según Plan de Negocios Inicial (\$8,802 millones), la última transferencia la efectuó durante el primer trimestre de 2011.

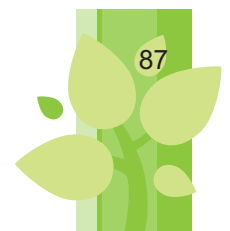
Conforme comunicación No. 011 del 4 de enero de 2011, emitida por Empresas Públicas de Quibdó E.S.P., en Liquidación, se hace claridad a la luz de los diferentes convenios y documento CONPES 3470 de 2011, que los recursos del Sistema General de Participación "SGP" no serán de uso exclusivo para inversiones, sino también para cubrir costos y gastos de operación al igual que el subsidios de los estratos 1, 2 y 3.

Por lo anterior es importante considerar que a partir del mes de marzo, contra los recursos del SGP se viene cubriendo el neto entre subsidio y contribuciones de los servicios AAA, al igual que el Déficit operacional y de Tesorería que genera la operación del proyecto.

## **NOTA 2 - BASES DE PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

### **2.1. NORMAS CONTABLES**

Por disposición legal, la Empresa reconoce sus hechos económicos y prepara sus estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, para empresas del sector público y prestadoras de servicios públicos, reglamentados por la Resolución 400 de 2000 y sus modificaciones a través de las Resoluciones 356 de 2007 y 375 de 2007 de la Contaduría General de la Nación; así como la Resolución 1416 de abril de 1997, modificada por la Resolución 4640 de junio de 2000 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dichos principios pueden diferir, en algunos aspectos, de los correspondientes a otros entes públicos.



## 2.2. CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

Los activos y pasivos se clasifican según el uso a que se destinan o según su grado de realización, exigibilidad o liquidación, en términos de tiempo y valores.

Para tal efecto, se entiende como activos o pasivos corrientes aquellas sumas que serán realizables, consumibles o exigibles en un plazo menor a un año.

## NOTA 3 - PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

A continuación se describe las principales políticas y prácticas contables que la Empresa ha adoptado en concordancia con lo anterior.

Para el proceso de identificación, clasificación, reconocimiento y revelación de los hechos financieros y económicos, la Empresa cumple los principios, normas y procedimientos establecidos por la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública. Así mismo da cumplimiento a las disposiciones contables emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### 3.1. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

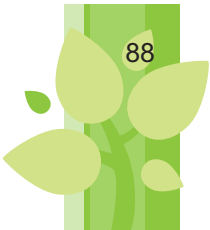
Representa los recursos propios en caja, cuentas bancarias e inversiones para administración de liquidez, los cuales pueden ser redimidos en un período inferior a tres meses, a potestad de la Administración.

### 3.2. INVERSIONES

Las inversiones de la Empresa, para efectos de su valoración, se clasifican en tres categorías así: i) de administración de liquidez, que incluyen títulos de deuda y títulos participativos, cuyo objeto es obtener utilidades por las fluctuaciones de precio en el corto plazo; ii) con fines de política, que incluyen títulos de deuda, cuyo objetivo es mantenerlas hasta el vencimiento o por lo menos durante un año a partir de su compra; y, iii) patrimoniales, que incluye títulos participativos en no controladas.

Las inversiones se reconocen al costo histórico cuando se compran y son objeto de actualización así: Las clasificadas como administración de liquidez, con base en el valor o precio justo de mercado y a falta de éste con base en el valor presente de los flujos futuros por concepto de rendimientos y capital tomando tasas de referencia y márgenes publicados por entidades autorizadas. En caso de no existir estos índices se valoran en forma exponencial a partir de la tasa interna de retorno calculada en la fecha de compra; ii) las clasificadas con fines de política se valoran con base en la tasa interna de retorno calculada en la fecha de compra; iii) las patrimoniales en no controladas se actualizan con base en el valor en bolsa si son de alta y media bursatilidad y con base en el valor intrínseco si son de baja o mínima bursatilidad o son no cotizadas.

Los cambios originados en cada valoración efectuada en las inversiones para administración de liquidez y en las usadas con fines de política se reconocen en los resultados. Los correspondientes a inversiones patrimoniales en no controladas se reconocen como valorizaciones si la valoración es superior al valor en libros o como un gasto mediante una provisión cuando la valoración es inferior al costo en libros.



Para efectos de presentación en los estados financieros, las inversiones se clasifican en corrientes y en no corrientes. En las primeras se incluyen las inversiones para administración de liquidez y con fines de política y en las segundas las inversiones patrimoniales.

### 3.3. PROVISIÓN PARA DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO

Para el año 2011 no se reconoce provisión de otros deudores, considerando que no existe riesgo comercial en el recaudo de cartera, en los términos del convenio.

Los saldos que se tienen de estas cuentas corresponden a otros deudores y una vez se hayan hecho las gestiones pertinentes de recaudo, estas provisiones se reintegrarán como ingreso no operacional en el estado de resultados, en proporción al valor recaudado.

### 3.4. INVENTARIO

Los inventarios que opera Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Quibdó, se registran en cuentas de orden, por ser de propiedad de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, y sobre los mismos se ejerce un control administrativo permanente.

### 3.5. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

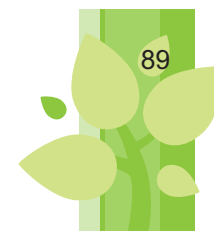
Las propiedades, planta y equipo se contabilizan al costo de adquisición, el cual incluye los gastos de financiación y diferencias en cambio sobre pasivos en moneda extranjera, incurridos para su adquisición o instalación hasta que se encuentren en condiciones de utilización.

Las reparaciones y el mantenimiento de los activos se cargan a resultados, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los mismos.

La depreciación de propiedades, planta y equipo, se calcula con base en el costo por el método de línea recta, con base en la vida útil probable de los activos establecida por la Contaduría General de la Nación, así:

Tipo de activo	Vida útil
Maquinaria y equipo	15 años
Muebles, enseres y equipo de oficina	10 años
Equipo de comunicación	10 años
Equipo de transporte, tracción y elevación	10 años
Equipo de computación	5 años

Los activos de propiedad de la Empresa corresponden a las construcciones en curso. De acuerdo con el Convenio de Colaboración entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, y Empresas Públicas de Medellín E. S. P., los activos que opera Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Quibdó no se registran como propiedad de Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P., ya que éstos continúan siendo de propiedad de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, y serán devueltos a ésta en el año 2015. Estos activos se encuentran registrados en cuentas de orden.



### **3.6. OTROS ACTIVOS**

Los otros activos incluyen bienes y servicios pagados por anticipado, los cuales se amortizan de acuerdo a la vigencia del contrato. Adicionalmente se registra impuesto diferido, impuesto al patrimonio e intangibles.

Como intangibles se incluyen licencias y software adquiridos por la Empresa; los cuales se amortizan en un período de cinco años o hasta la duración del contrato.

### **3.7. OBLIGACIONES LABORALES**

Las obligaciones laborales se contabilizan mensualmente y se consolidan al final de cada ejercicio con base en las disposiciones legales vigentes.

### **3.8. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS**

Los ingresos, costos y gastos se registran bajo el principio de causación.

Los ingresos, costos y gastos provenientes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, fueron generados en su totalidad por la operación del Convenio Interadministrativo de Colaboración entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y Empresas Públicas de Medellín E. S. P.

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), es la entidad del orden nacional creada para regular servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia. Como parte de esas funciones, es la responsable de expedir las metodologías tarifarias aplicables a los servicios públicos antes mencionados, las cuales deben ser aplicadas por todas las empresas del sector.

Los demás ingresos operativos se generaron en la prestación de servicios de interventoría de obras de acueducto y alcantarillado que actualmente presta la Empresa a Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación de forma independiente al convenio de colaboración. Estas obras están orientadas a ampliar la infraestructura de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Quibdó.

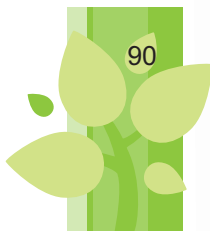
Los costos y gastos identificables plenamente son asignados directamente a cada servicio y los costos comunes se distribuyen posteriormente.

### **3.9. IMPUESTOS**

La estructura fiscal en Colombia y el marco regulatorio, hacen que la Empresa sea sujeto pasivo de impuestos, tasas y contribuciones de orden nacional y territorial.

#### **3.9.1. IMPUESTO DE RENTA**

La Empresa es contribuyente ordinario del impuesto de renta calculada sobre la renta líquida ordinaria. En 2011 y 2010 se aplicó la tarifa del 33%. Se encuentra excluida del pago de impuesto de renta calculado por renta presuntiva de acuerdo al artículo No. 191 del Estatuto Tributario, modificado mediante la Ley 1111 de 2006.



### **3.9.2. IMPUESTO AL PATRIMONIO**

Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. es sujeto pasivo del impuesto al patrimonio, mediante la ley 1370 de 2009. Se estableció este impuesto para aquellos contribuyentes que posean un patrimonio líquido al 1 de enero del año 2011 por un valor superior a los \$3,000,000, descontando de éste el valor patrimonial de las acciones o aportes que se poseen en las empresas nacionales. Monto que a la fecha es superior.

### **3.9.3. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS**

La Empresa pertenece al régimen común, por lo tanto es responsable de este impuesto, el cual es generado por la venta de bienes y servicios gravados (interventorías). Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se encuentran excluidos del impuesto.

### **3.9.4. OTROS IMPUESTOS**

La Empresa es contribuyente y agente retenedor de los impuestos de timbre nacional, industria y comercio, avisos y tableros.

### **3.9.5. IMPUESTOS DIFERIDOS**

De acuerdo con la Contaduría General de la Nación, los impuestos diferidos son reconocidos sobre las diferencias temporales provenientes de la declaración de renta.

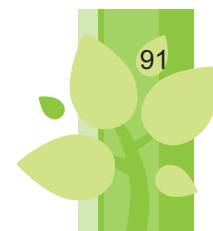
Los pasivos por impuestos diferidos por lo general surgen cuando la deducción impositiva es más temprana que el gasto para efectos contables, o cuando los ingresos devengados no se gravan hasta que se reciben. Estas situaciones incluyen, entre otras:

- La depreciación fiscal acelerada en relación con la depreciación contable.
- Los métodos de amortización que difieren de la amortización contable.
- La valoración de inversiones a precios de mercado.

Los activos por impuestos diferidos por lo general surgen cuando la deducción impositiva es más tardía que el gasto para efectos contables. Estas situaciones incluyen, entre otras:

- La empresa puede acumular un gasto contable en relación con una provisión como deudas incobrables, pero la deducción fiscal no se obtiene hasta tanto no se utilice la provisión.
- Ajustes por inflación sobre los activos no monetarios depreciables y amortizables, las provisiones para pasivos estimados y los pagos a los fondos de pensiones, beneficios de salud, educación, entre otros.

De acuerdo al concepto No. 20061-57086 de la Contaduría General de la Nación del 31 de enero de 2006, cada empresa tiene autonomía en la definición de sus principios de contabilidad con respecto a los impuestos diferidos.



### **3.10. CONCEPTO DE MATERIALIDAD**

El reconocimiento y presentación de los hechos económicos se hacen de acuerdo con su materialidad. Un hecho económico es material cuando debido a su naturaleza y cuantía, su reconocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias que lo rodeen, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

Al preparar los estados financieros, la materialidad, para propósitos de preparación y revelación de los estados financieros a 31 de diciembre de 2011 y 2010, fue determinada sobre la base del 5% de los resultados del período, activo y patrimonio de los accionistas.

### **3.11. CUENTAS DE ORDEN**

Se registra en cuentas de orden los derechos o responsabilidades contingentes tales como los valores recibidos en custodia o garantía o valores que entrarán en proceso de reclamación hacia terceros o de terceros hacia la Empresa.

Se registra también los valores fiscales de activos, pasivos y patrimonio de acuerdo con las normas legales vigentes, los inventarios y propiedades, planta y equipo que son propiedad de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, y contingencias.

### **3.12. UTILIDAD NETA POR ACCIÓN**

La utilidad neta por acción se calcula con base en el promedio anual ponderado de las acciones suscritas en circulación durante cada año, el cual fue de 89.026.486 acciones (54.327.418 acciones en 2010).

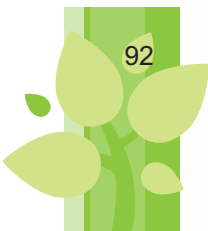
### **3.13. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

El estado de flujos de efectivo fue preparado usando el método indirecto, el cual incluye la conciliación utilidad neta del año con el efectivo neto provisto por las actividades operacionales.

## **NOTA 4 - EFECTOS Y CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA INFORMACIÓN CONTABLE**

Durante el año no se presentó ningún cambio significativo sobre la información contable.

Dando cumplimiento a lo estipulado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante la Resolución 20101300021335 del 28 de junio de 2010, en donde se establecen los plazos para la adopción del Modelo General de Contabilidad para Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios; Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P., como filial de Empresas Públicas de Medellín E. S. P. y dando cumplimiento a la legislación vigente, decidió iniciar el proceso de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS).





## II. NOTAS DE CARACTER ESPECÍFICO

### NOTA 5 - EFECTIVO

El efectivo al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2011	2010
Depósitos en bancos	2,318,383	7,635,702
<b>Total</b>	<b>2,318,383</b>	<b>7,635,702</b>

### NOTA 6 - INVERSIONES

#### a) Inversiones temporales

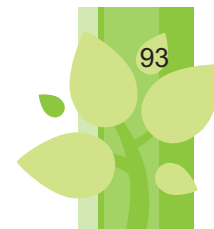
Las inversiones al 31 de diciembre, comprendían:

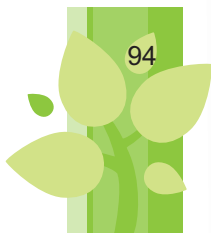
Concepto	2011	2010
TES	613,221,733	788,144,219
Certificados de depósito a término	321,303,644	54,472,111
Derechos en fondos de valores	33,992,952	42,291,742
<b>Total (1)</b>	<b>968,518,329</b>	<b>884,908,072</b>

- (1) El incremento es originado principalmente por la capitalización recibida de Empresas Públicas de Medellín E. S. P., por valor de \$115,273,000.

El detalle de las inversiones temporales se detalla a continuación:

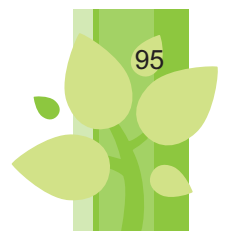
Número del título	Entidad financiera	Tipo de inversión	Tasa de mercado	2011	2010
33949	AV. Villas	Certificado de depósito	5.61%	14,674,859	-
33445	Banco de Bogotá	Certificado de depósito	5.82%	30,010,043	-
34891	Banco de Bogotá	Certificado de depósito	5.98%	1,003,045	-
31777	AV. Villas	Certificado de depósito	3.22%	-	14,480,771
34901	Banco de Bogotá	Certificado de depósito	7.13%	406,912	-
34921	Banco Colpatria	Certificado de depósito	6.00%	1,515,112	-
34881	Banco de Occidente	Certificado de depósito	5.98%	1,504,008	-
33447	Banco Popular	Certificado de depósito	5.82%	30,005,285	-
34465	Banco Santander	Certificado de depósito	4.86%	5,044,889	-
34895	Banco Santander	Certificado de depósito	7.29%	498,721	-
34933	Banco Santander	Certificado de depósito	5.61%	25,249,486	-
34897	Banco Sudameris	Certificado de depósito	6.14%	507,525	-
34931	Banco Sudameris	Certificado de depósito	5.61%	20,787,650	-
34077	Banco BBVA	Certificado de depósito	6.47%	19,235,568	-





Número del título	Entidad financiera	Tipo de inversión	Tasa de mercado	2011	2010
34875	Bancolombia	Certificado de depósito	6.86%	3,030,869	-
34885	Bancolombia	Certificado de depósito	7.13%	1,996,708	-
34893	Bancolombia	Certificado de depósito	4.86%	820,955	-
34925	Bancolombia	Certificado de depósito	6.88%	20,135,929	-
34889	Davivienda	Certificado de depósito	7.11%	1,479,991	-
34923	Davivienda	Certificado de depósito	6.46%	1,503,923	-
34927	Davivienda	Certificado de depósito	6.46%	500,859	-
33777	Helm Bank	Certificado de depósito	6.24%	45,114,748	-
34951	Helm Bank	Certificado de depósito	5.62%	15,115,974	-
33553	Tesoro	TES clase B	6.76%	40,701,495	-
34237	Tesoro	TES clase B	6.01%	49,727,836	-
33031	Tesoro	TES clase B	6.76%	16,914,907	16,694,357
34167	Tesoro	TES clase B	7.30%	110,724,792	-
34278	Tesoro	TES clase B	6.01%	2,949,956	-
34903	Tesoro	TES clase B	6.04%	4,884,178	-
34905	Tesoro	TES clase B	6.01%	3,160,668	-
34907	Tesoro	TES clase B	6.60%	1,059,691	-
34909	Tesoro	TES clase B	6.06%	2,257,388	-
34911	Tesoro	TES clase B	7.63%	18,804,389	-
32489	Tesoro	TES UVR	4.83%	3,428,142	3,397,821
31921	Tesoro	TES UVR	4.84%	5,356,471	5,309,096
31923	Tesoro	TES UVR	4.84%	24,211,250	23,997,114
31981	Tesoro	TES UVR	4.88%	28,924,945	28,669,119
32051	Tesoro	TES UVR	4.95%	12,855,531	12,741,830
32221	Tesoro	TES UVR	5.14%	22,282,921	22,085,839
32991	Tesoro	TES UVR	6.06%	126,412,723	125,294,666
33023	Tesoro	TES UVR	6.02%	42,851,771	42,472,768
31715	CDT B.Sudameris	Certificado de depósito	5.13%	-	20,227,003
32141	CDT B.Sudameris	Certificado de depósito	4.34%	-	19,764,337
33050	Tesoro	TES clase B	4.67%	-	135,191,786
33024	Tesoro	TES clase B	7.15%	-	46,952,878
33025	Tesoro	TES clase B	4.66%	-	263,401,981
33026	Tesoro	TES Indexados	3.39%	-	21,798,199
32147	Tesoro	Tes UVR	2.23%	-	40,136,766
	Fiduciaria de Occidente	Derechos en fondos de valores	1.66%	4,524,823	24,081,377
	Fiduciaria de Bogotá. S. A	TES	2.62%	95,712,680	-
	Fiduciaria de Bogotá. S. A	CDT	2.62%	81,160,584	-
	Fiduciaria de Bogotá. S. A	Encargo Fiduciario	2.62%	19,465,635	10,457,813
	Fiduciaria Corficolombiana	Derechos en fondos de valores	1.58%	4,566,934	1,046,718
	Correval	Derechos en fondos de valores	4.05%	4,606,472	5,484,972
	Correval Quibdó	Derechos en fondos de valores	4.05%	294,267	441,755
	Correval Quibdó SGF	Derechos en fondos de valores	4.05%	534,821	779,104
	<b>Total</b>			<b>968,518,329</b>	<b>884,908,072</b>

Número del título	Entidad financiera	Tipo de inversión	Tasa de mercado	2011	2010
34875	Bancolombia	Certificado de depósito	6.86%	3,030,869	-
34885	Bancolombia	Certificado de depósito	7.13%	1,996,708	-
34893	Bancolombia	Certificado de depósito	4.86%	820,955	-
34925	Bancolombia	Certificado de depósito	6.88%	20,135,929	-
34889	Davivienda	Certificado de depósito	7.11%	1,479,991	-
34923	Davivienda	Certificado de depósito	6.46%	1,503,923	-
34927	Davivienda	Certificado de depósito	6.46%	500,859	-
33777	Helm Bank	Certificado de depósito	6.24%	45,114,748	-
34951	Helm Bank	Certificado de depósito	5.62%	15,115,974	-
33553	Tesoro	TES clase B	6.76%	40,701,495	-
34237	Tesoro	TES clase B	6.01%	49,727,836	-
33031	Tesoro	TES clase B	6.76%	16,914,907	16,694,357
34167	Tesoro	TES clase B	7.30%	110,724,792	-
34278	Tesoro	TES clase B	6.01%	2,949,956	-
34903	Tesoro	TES clase B	6.04%	4,884,178	-
34905	Tesoro	TES clase B	6.01%	3,160,668	-
34907	Tesoro	TES clase B	6.60%	1,059,691	-
34909	Tesoro	TES clase B	6.06%	2,257,388	-
34911	Tesoro	TES clase B	7.63%	18,804,389	-
32489	Tesoro	TES UVR	4.83%	3,428,142	3,397,821
31921	Tesoro	TES UVR	4.84%	5,356,471	5,309,096
31923	Tesoro	TES UVR	4.84%	24,211,250	23,997,114
31981	Tesoro	TES UVR	4.88%	28,924,945	28,669,119
32051	Tesoro	TES UVR	4.95%	12,855,531	12,741,830
32221	Tesoro	TES UVR	5.14%	22,282,921	22,085,839
32991	Tesoro	TES UVR	6.06%	126,412,723	125,294,666
33023	Tesoro	TES UVR	6.02%	42,851,771	42,472,768
31715	CDT B.Sudameris	Certificado de depósito	5.13%	-	20,227,003
32141	CDT B.Sudameris	Certificado de depósito	4.34%	-	19,764,337
33050	Tesoro	TES clase B	4.67%	-	135,191,786
33024	Tesoro	TES clase B	7.15%	-	46,952,878
33025	Tesoro	TES clase B	4.66%	-	263,401,981
33026	Tesoro	TES Indexados	3.39%	-	21,798,199
32147	Tesoro	Tes UVR	2.23%	-	40,136,766
	Fiduciaria de Occidente	Derechos en fondos de valores	1.66%	4,524,823	24,081,377
	Fiduciaria de Bogotá. S. A	TES	2.62%	95,712,680	-
	Fiduciaria de Bogotá. S. A	CDT	2.62%	81,160,584	-
	Fiduciaria de Bogotá. S. A	Encargo Fiduciario	2.62%	19,465,635	10,457,813
	Fiduciaria Corficolombiana	Derechos en fondos de valores	1.58%	4,566,934	1,046,718
	Correval	Derechos en fondos de valores	4.05%	4,606,472	5,484,972
	Correval Quibdó	Derechos en fondos de valores	4.05%	294,267	441,755
	Correval Quibdó SGF	Derechos en fondos de valores	4.05%	534,821	779,104
	<b>Total</b>			<b>968,518,329</b>	<b>884,908,072</b>



Corresponde a inversiones que se realizan para optimizar los excedentes de liquidez, por efectos de la capitalización de Empresas Públicas de Medellín E. S. P. Las capitalizaciones efectuadas han sido constituidas en Títulos de Tesorería TES, Clase 'B', tasa fija o indexados a la UVR y en certificados de depósitos a término. La rentabilidad total de inversiones temporales está expresada en términos efectivos anuales y corresponde a lo generado durante el año por las inversiones en pesos, básicamente en TES y CDT.

Los depósitos efectuados en Correval S. A. se utilizan para cubrir las obligaciones con proveedores, acreedores y empleados.

#### b) Inversiones patrimoniales

Las inversiones patrimoniales comprendían:

Concepto	2011	2010
EPM Inversiones S. A.	25	25
Provisión Inversiones patrimoniales	(22)	(22)
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

96

#### NOTA 7 - DEUDORES CLIENTES, NETO

Los deudores clientes, neto al 31 de diciembre, incluían:

Concepto	2011	2010
Servicios públicos	368,101	354,190
<b>Total</b>	<b>368,101</b>	<b>354,190</b>

Corresponde a la cartera originada por la ejecución del Proyecto Aguas del Atrato. De acuerdo con el Convenio 003 (convenio interadministrativo de colaboración con Empresas Públicas de Quibdó E.S.P, en liquidación), se estableció que la Empresa no incurre en ningún riesgo económico producto de la administración del Proyecto Aguas del Atrato y que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios "SSPD" es la responsable de aportar recursos para cubrir los déficits de operación y de cartera, los cuales son registrados en una cuenta de pasivo denominada Recursos recibidos en administración (Ver nota 15). Cuando el valor recaudado es inferior a lo facturado, la SSPD cubre el déficit. Los recursos asumidos por la SSPD se reconocen como un menor valor de los recursos recibidos en administración.

A partir del mes de marzo de 2011, con base en lo definido en el convenio 003, el Sistema General de Participación (municipio de Quibdó) aporta el 70% de los recursos para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, inversiones y el déficit de la operación. Por tal razón, mensualmente Aguas Nacionales pasa una cuenta de cobro al municipio para que transfiera los recursos, los cuales son acumulados en la cuenta de Recursos recibidos en administración (véase Nota 15).

## NOTA 8 - DEUDORES

Los deudores al 31 de diciembre comprendían

<b>Concepto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Anticipo para proveedores (1)	24,266,991	26,911,898
Anticipo de impuestos y contribuciones	1,946,352	2,046,819
<b>Total</b>	<b>26,213,343</b>	<b>28,958,717</b>

(1) Comprende anticipos entregados a contratistas y proveedores de bienes y servicios para la ejecución de proyectos. El siguiente es el detalle de los anticipos a proveedores al 31 de diciembre:

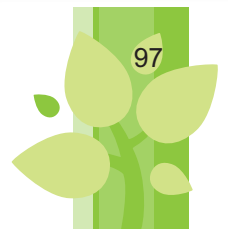
<b>Concepto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Empresas Públicas de Medellín (1)	-	26,626,255
Consortio Cice (2)	24,266,991	-
Posada Fajardo Yeferson	-	142,500
Servicios de Ingeniería y Construcción Ltda.	-	61,448
Mena Orejuela Wilber Antonio	-	44,994
Industrias Ivor S. A.	-	33,793
Varios	-	2,908
<b>Total</b>	<b>24,266,991</b>	<b>26,911,898</b>

- 1) Corresponde al 80% del contrato de cesión de derechos patrimoniales con Empresas Públicas de Medellín E. S. P., para la creación de los diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello Interceptor Norte. En 2011 se reclasificó como mayor valor de construcciones en curso.
- 2) Anticipo para el diseño y la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello e interceptor norte del río Medellín y obras accesorias (Ver Nota 11).

## NOTA 9 - OTROS DEUDORES

El saldo de otros deudores al 31 de diciembre comprendía:

<b>Concepto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Otros deudores	546,721	452,171
Menos - Provisión deudas de difícil recaudo	(25,539)	(25,857)
<b>Total</b>	<b>521,182</b>	<b>426,314</b>



El movimiento de la provisión para otros deudores durante el año, es el siguiente:

Concepto	2011	2010
Saldo inicial	25,857	5,098,121
Gasto provisión	-	9,156
Castigo de cartera	-	(2,637,711)
Recuperación de provisiones	(318)	2,443,709
<b>Total</b>	<b>25,539</b>	<b>25,857</b>

Los valores provisionados al 31 de diciembre corresponden a:

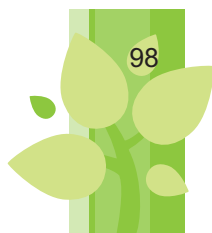
Concepto	2011	2010
Aguas Kapital S. A. E.S.P.	13,137	13,137
Aerocentro Empresarial El Dorado y Cía. S.C.A.	5,598	5,598
Seguro Social (Seguridad)	3,994	3,994
Castillo García Jaime	1,979	1,979
Contreras Otero José Luis	475	475
Vélez Marulanda Víctor	226	226
Cristancho Escobar Javier	89	89
Ardila Mora Marisol	41	41
Marín González Natalia	-	318
<b>Total</b>	<b>25,539</b>	<b>25,857</b>

#### NOTA 10 - GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

El saldo de los gastos pagados por anticipado al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2011	2010
Saldo inicial	39,768	28,794
Gastos pagados por anticipado (1)	76,563	72,991
Amortización	(69,158)	(62,017)
<b>Total</b>	<b>47,173</b>	<b>39,768</b>

- (1) Corresponde a pólizas de seguros. Las pólizas vigentes son para los vehículos de recolección en el Municipio de Quibdó y activos fijos ubicados en Medellín y en Quibdó, las cuales han sido contratadas con Willis Colombia, Aseguradora Colseguros y Royal & Sun Alliance.



## NOTA 11 - PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

El saldo de propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2011	2010
Construcciones en curso (1)	40,719,173	6,261,687
Equipos de comunicación y computación	19,863	20,944
Muebles, enseres y equipo de oficina	1,566	1,566
<b>Subtotal</b>	<b>40,740,602</b>	<b>6,284,196</b>
Depreciación acumulada	(12,141)	(8,724)
Depreciación diferida	3,079	3,397
<b>Total</b>	<b>40,731,540</b>	<b>6,278,869</b>

- (1) Corresponde al proyecto Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello e Interceptor Norte del Río Medellín. Su costo se encuentra conformado por las erogaciones necesarias para ponerlo en condiciones de utilización, las cuales se originan principalmente por el contrato de gerenciamiento y asesoría técnica. También incluye la compra a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. de los diseños de la Planta e Interceptor Norte por \$26,626 millones. Durante el año 2011 se iniciaron los procesos contractuales del diseño y construcción e interventoría del Interceptor Norte y de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, con el fin de dar cumplimiento al Plan de saneamiento y manejo de vertimientos y garantizar un mejoramiento permanente de las condiciones ambientales del río Medellín y del Área Metropolitana.

El movimiento de la depreciación acumulada se detalla a continuación:

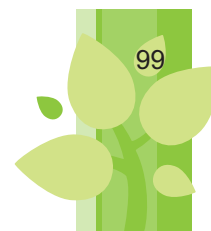
	2,011	2,010
Balance inicial	5,327	1,236,503
Depreciación del período gasto	4,257	3,470
Retiros por baja de activos fijos	(522)	(1,234,646)
<b>Balance final</b>	<b>9,062</b>	<b>5,327</b>

## NOTA 12 - OTROS ACTIVOS

El saldo de otros activos al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2011	2010
Impuesto al patrimonio (1)	40,124,672	-
Impuesto diferido	97	894
<b>Totales</b>	<b>40,124,769</b>	<b>894</b>
Menos porción corriente	13,374,891	-
Porción no corriente	26,749,878	894

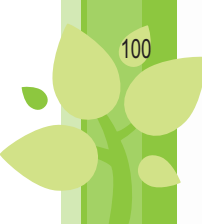
- (1) Corresponde al impuesto al patrimonio.



## NOTA 13 - CUENTAS POR PAGAR

El saldo de las cuentas por pagar al 31 de diciembre, comprendía:

Concepto	2011	2010
Honorarios (1)	846,508	1,209,986
Proveedores de bienes y servicios (2)	171,916	294,176
Acreedores (3)	409,122	226,512
Servicios (4)	74,312	175,894
Contribuciones	38,194	27,626
Aportes fondos de pensiones	24,777	14,345
Gastos de viaje	3,813	7,934
Aportes a EPS	18,762	6,765
Aportes parafiscales	13,731	5,256
Aportes a riesgos profesionales	1,712	268
<b>Total</b>	<b>1,602,847</b>	<b>1,968,762</b>

- 
- (1) Para el año 2011, los honorarios por pagar incluyen, entre otros: \$213,378 a Consorcio Supervisión e interceptor Norte por contrato de interventoría para supervisión técnica, administrativa y contractual de diseños y construcción, \$212,024 (2010 - \$410,987) a Empresas Públicas de Medellín E. S. P., por contrato de gerenciamiento, \$68,681(2010 - \$74,570) a HMMV por contrato de consultoría para la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello e Interceptor Norte, \$38,493 (2010 - \$106,918) a Servicios de Ingeniería por interventoría técnica y administrativa y financiera para la construcción del acueducto y alcantarillado del Municipio de Quibdó, \$111,988 (2010 - \$230,326) a Poyry por consultoría para el diseño del tratamiento de la planta de aguas residuales del norte etapa I, \$112,488 a SEDIC y en 2010 \$306,411 a Gerardo Jiménez por honorarios de tribunal de arbitramento.
  - (2) Conformada principalmente por \$131,905 (2010 - \$131,905) causados a favor de Ecosein, \$10,685 (2010 - \$14,307) a Cadena por concepto de impresión de facturas del Proyecto Aguas del Atrato, \$18,753 (2010 - \$6,330).
  - (3) Comprende \$33,743 (2010 - \$950) causados por concepto de servicios públicos, \$10,339 (2010 - \$32,227) por concepto de arrendamiento y \$364,949 (2010- \$193,191)
  - (4) \$13,184 corresponde al saldo por pagar a Deceval S. A., por concepto del contrato de custodia y administración de títulos valores, \$33,679 a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. por concepto de contrato de colaboración, \$23.214 (2010 - \$19,014) a Seguridad El Pentágono por servicio de seguridad y vigilancia en el Proyecto Aguas del Atrato, a Vincular Ltda., en 2010 - 144,543 por servicio de personal temporal.



## NOTA 14 - IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

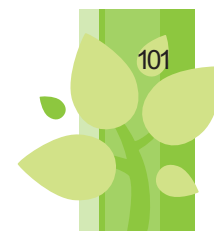
Los impuestos, gravámenes y tasas al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2011	2010
Impuesto de renta y complementarios	3,006,628	9,433,573
Retención en la fuente por pagar	298,860	139,206
Impuesto a las ventas por pagar	13,542	-
Impuesto de industria y comercio	21,473	23,132
Impuesto al patrimonio	40,124,672	-
<b>Total</b>	<b>43,465,175</b>	<b>9,595,911</b>
Menos Porción corriente	16,715,394	9,595,911
Porción no corriente	26,749,781	-

### Impuesto sobre la renta y complementarios

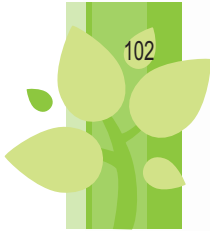
Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. estipulan que:

- Las rentas fiscales se gravan a la tarifa del 33% a título de impuesto de renta y complementarios.
- A partir del año gravable 2007 se eliminó para efectos fiscales el sistema de ajustes integrales por inflación y se reactivó el impuesto de ganancias ocasionales para las personas jurídicas sobre el total de la ganancia ocasional gravable que obtengan los contribuyentes durante el año. La tarifa aplicable sobre la ganancia ocasional gravable es del 33%.
- A partir del año gravable 2007 y únicamente para efectos fiscales, los contribuyentes pueden reajustar anualmente el costo de los bienes muebles e inmuebles que tengan carácter de activos fijos. El porcentaje de ajuste será el que fije la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución.
- Hasta el año 2010 la deducción especial por inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos equivalía al 30% del valor de la inversión y su utilización no generaba utilidad gravada en cabeza de los socios o accionistas. Los contribuyentes que hayan adquirido activos fijos depreciables a partir del 1º de enero de 2007 y hayan utilizado la deducción aquí establecida, sólo podrán depreciar dichos activos por el sistema de línea recta y no tendrán derecho al beneficio de auditoría aun cumpliendo los presupuestos establecidos en las normas tributarias para acceder al mismo. Sobre la deducción tomada en el año 2010 y en años anteriores, si el bien objeto del beneficio se deja de utilizar en la actividad productora de renta, se enajena o se da de baja antes del término de su vida útil, se debe incorporar un ingreso por recuperación proporcional a la vida útil restante al momento de su abandono o venta.



A continuación se detalla la conciliación entre la ganancia antes de impuesto sobre la renta y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

	2011	2010
<b>Ganancia antes de provisión para impuesto de renta</b>	<b>27,135,471</b>	<b>34,495,784</b>
<b>Más – Impuestos y otros gastos no deducibles</b>		
Aportes a cajas de compensación, pensiones, ICBF y SENA causados y no pagados	-	14,453
Depreciación contable	4,257	3,470
Impuesto al patrimonio	13,374,980	90,150
Gasto gravamen sobre transacciones financieras (75%)	458,366	4,841
Gastos de períodos anteriores	1,377,382	113,492
Pérdida por valoración de inversiones de administración de liquidez	1.607.986	360,985
Ingreso por valoración de inversiones	837,009	-
Gasto no deducible	334,905	-
Multas, intereses y sanciones	-	2,669
Pérdida en baja de activos	559	210,080
Provisión cartera	-	9,157
Provisión contingencias	-	280,000
<b>Total partidas conciliatorias que aumentan la renta líquida</b>	<b>17,995,356</b>	<b>1,089,297</b>
<b>Menos – Ingresos no gravables y otros</b>		
Depreciación fiscal activos fijos	4,704	3,669
Deducción especial activos fijos reales productivos	-	926,438
Impuesto de industria y comercio causado en el año anterior	-	32,944
Ingreso por valoración de inversiones	28,739,984	2,983,406
Recuperación de provisiones no deducibles	-	1,839,521
Provisión cartera fiscal	-	4,412
Otras provisiones	497,579	222,055
Aportes pagados a cajas de compensación causados, pensiones, ICBF y SENA	14,553	-
Impuesto Industria y Comercio causado año anterior, pagado este año	549,454	-
<b>Total partidas conciliatorias que disminuyen la renta líquida</b>	<b>29,806,174</b>	<b>6,012,445</b>
<b>Renta líquida gravable</b>	<b>15,324,653</b>	<b>29,572,636</b>
<b>Tasa impositiva</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>
<b>Impuesto sobre la renta corriente</b>	<b>5,057,136</b>	<b>9,758,969</b>



El cargo por impuesto sobre la renta comprende:

Concepto	2011	2010
Provisión para impuesto sobre la renta corriente	5,057,136	9,758,969
Cargo (abono) por impuesto diferido crédito	9,756,239	(161,739)
Cargo por impuesto diferido débito	797	591,843
Ajuste al gasto provisión impuesto sobre la renta de ejercicios anteriores	(802,680)	-
<b>Total gasto provisión impuesto de renta</b>	<b>14,011,492</b>	<b>10,189,073</b>

El saldo por pagar de impuesto sobre la renta y complementarios al 31 de diciembre es el siguiente:

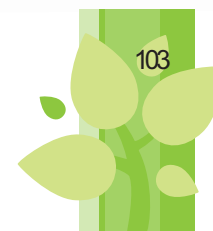
Concepto	2011	2010
Provisión para impuesto sobre la renta corriente	5,057,136	9,758,969
<b>Menos</b>		
Retención en la fuente	2,050,508	2,300,345
<b>Más</b>		
Anticipos a impuesto de renta	-	1,974,949
<b>Pasivo para impuesto sobre la renta</b>	<b>3,066,628</b>	<b>9,433,573</b>

El movimiento del impuesto diferido durante el año fue el siguiente:

Concepto	2011	2010
Impuesto de renta diferido crédito año anterior	131,948	293,686
Aumento impuesto sobre la renta diferido crédito del año	9,756,239	(161,739)
<b>Total impuesto diferido crédito al final del año</b>	<b>9,888,187</b>	<b>131,948</b>
Concepto	2011	2010
Impuesto de renta diferido débito año anterior	(894)	(592,736)
Disminución impuesto sobre la renta diferido débito del año	797	591,843
<b>Total impuesto diferido débito al final del año</b>	<b>(97)</b>	<b>(894)</b>
<b>Cargo neto por impuesto diferido</b>	<b>9,757,036</b>	<b>430,104</b>

Las declaraciones de renta de los años gravables 2010 y 2009 están sujetas a aceptación y revisión por parte de las autoridades tributarias. La Administración de la Compañía y sus asesores legales consideran que las sumas contabilizadas como pasivo por impuestos por pagar son suficientes para atender cualquier reclamación que se pudiera establecer con respecto al año 2011.

La Empresa no accede al beneficio de auditoría porque es incompatible con la aplicación de la deducción especial por adquisición de activos fijos reales productivos.



## Impuesto al patrimonio

Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año gravable 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta, por lo tanto aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5,000,000 debían pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3,000,000 y \$5,000,000 una tarifa del 2.4% sobre dicho patrimonio. Asimismo, mediante el Decreto de Emergencia número 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1,000,000 y \$2,000,000 y del 1.4% para patrimonios entre \$2,000,000 y \$3,000,000. Adicionalmente, se estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto. Para el año 2011 el valor del impuesto al patrimonio incluyendo la sobretasa, causado por la empresa fue de \$53,499,564, los cuales se registraron \$40,124,672 y \$13,374,892 como otros activos y contra los resultados del período, respectivamente, quedando por pagar \$13,374,891 en 2012 y \$26,749,781 en los años 2013, 2014 y 2015.

## NOTA 15 - RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACIÓN

Los recursos recibidos en administración, comprendían:

Concepto	2011	2010
Convenio 003 – Quibdó (1)	1,599,630	1,612,624
EPQ (Cartera recuperada)	15,393	20,820
Impuesto retenidos	2,011	-
<b>Total</b>	<b>1,617,034</b>	<b>1,633,444</b>

- (1) Comprende el saldo de los recursos del convenio 003 correspondiente al 70% del sistema general de participaciones transferido por parte del municipio para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, los déficit de operación y caja, al igual que inversiones para garantizar la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

## NOTA 16 - OBLIGACIONES LABORALES

Al 31 de diciembre, el saldo por obligaciones laborales corresponde al valor de las prestaciones sociales por pagar a los empleados, de acuerdo con las normas legales vigentes, las cuales se discriminan así:

Concepto	2011	2010
Cesantías	91,969	48,585
Vacaciones	59,581	22,274
Nómina por pagar	7,271	20,640
Interés a las cesantías	8,262	5,830
<b>Total</b>	<b>167,083</b>	<b>97,329</b>

## NOTA 17 - PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

El saldo de los pasivos estimados y provisiones al 31 de diciembre, comprendía:

<b>Concepto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Litigios y demandas (1)	280,000	280,000
Impuesto de industria y comercio y otros (2)	468,323	-
<b>Total</b>	<b>748,323</b>	<b>340,901</b>

- (1) Corresponde a una contingencia probable por reconocimiento pecuniario en los daños y perjuicios ocasionados en un accidente de tránsito en la ejecución de uno de los contratos que se tenía con Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- (2) Incluye en 2011 provisión por eventual pérdida de valor de los anticipos entregados al Consorcio CICE.

## NOTA 18 - OTROS PASIVOS

Esta cuenta al 31 de diciembre comprendía:

<b>Concepto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Impuesto diferido	9,888,187	131,948
<b>Total</b>	<b>9,888,187</b>	<b>131,948</b>

Corresponde al impuesto diferido crédito originado por los mayores valores fiscales en depreciación y amortización, los cuales presentaron diferencias temporales con respecto a lo registrado contablemente.

## NOTA 19 - CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO

El capital suscrito y pagado de la Empresa es de \$1,004,060,000 y está compuesto por 100,406.000 acciones, de valor nominal de \$10 pesos cada una. Al 31 de diciembre de 2011 se habían suscrito y pagado 100.406,000 acciones (2011 – 88.878.000 acciones).



El movimiento del capital suscrito y pagado durante el año 2011 fue el siguiente:

Accionistas	2011			2010		
	Número de acciones	Valor	Porcentaje de participación	Número de acciones	Valor	Porcentaje de participación
Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (1)	100,364,320	1,003,643,200	99,958489	88,837,020	888,370,200	99.9531
EPM Bogotá E.S.P	40,000	400,000	0.039838	40,000	400,000	0.0450
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S. A. E. S. P.	800	8,000	0.000797	800	8,000	0.0009
Fondo de Empleados EPM	80	800	0.000080	80	800	0.00009
Eritelco S. A.	800	8,000	0.000797	800	8,000	0.0009
<b>Totales</b>	<b>100,406,000</b>	<b>1,004,060,000</b>	<b>100.0000</b>	<b>88,878,000</b>	<b>888,787,000</b>	<b>100.0000</b>

- (1) Durante el mes de diciembre de 2011 se recibió una capitalización de Empresas Públicas de Medellín E. S. P. por valor de \$115,273,000, equivalentes a 11,528,000 acciones. Al 31 de diciembre de 2011, estaba en trámite el registro en Cámara de Comercio. Durante el mes de diciembre de 2010 se recibió una capitalización de Empresas Públicas de Medellín E. S. P. por \$350,000,000, equivalentes a 35.000.000 acciones.

106

## NOTA 20 - RESERVAS

Las reservas al 31 de diciembre, comprendían:

Concepto	2011	2010
Reserva legal (1)	3,670,850	1,240,179
Reserva Ley 130 depreciación diferida (2)	159,603	159,603
Otras reservas	345,460	345,460
<b>Total</b>	<b>4,175,913</b>	<b>1,745,242</b>

- (1) De la utilidad neta del año existe la obligación de apropiar el 10% para la reserva legal hasta alcanzar, como mínimo, el 50% del capital suscrito. Esta reserva se puede usar para compensar pérdidas operacionales o distribuir a la liquidación de la Compañía.
- (2) Esta reserva se constituyó para obtener deducciones tributarias por depreciación en exceso de depreciaciones contabilizadas. Según disposiciones legales, en la medida en que las depreciaciones posteriormente contabilizadas excedan las solicitadas anualmente para efectos tributarios, se puede extinguir esta reserva mediante traslado a utilidades distribuibles para valores iguales al 70% de dichos excedentes.

La Asamblea General de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2011 aprobó:

- Apropiar la reserva legal por valor de \$2,430,671
- Distribuir dividendos por \$21,876,040, de acuerdo con la propiedad accionaria de cada accionista al 31 de diciembre de 2010.

## NOTA 21 - CUENTAS DE ORDEN

Las cuentas de orden deudoras y acreedoras al 31 de diciembre, comprendían:

Concepto	2011	2010
Deudoras de control (1)	3,651,869	2,856,085
Deudoras fiscales	-	1,088,103
<b>Total</b>	<b>3,651,869</b>	<b>3,944,188</b>

Concepto	2011	2010
Responsabilidades contingentes (2)	13,858,469	6,711,645
Acreedoras fiscales	-	6,404,010
Acreedoras de control (3)	7,515,756	3,326,268
<b>Total</b>	<b>21,374,225</b>	<b>16,441,923</b>

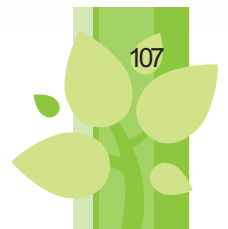
- (1) Comprende los activos que han sido retirados por daño u obsolescencia o por estar totalmente depreciados. Igualmente los activos fijos reales productores de renta de la vigencia 2010.
- (2) Comprende el valor de los litigios y demandas civiles interpuestas en contra de la Empresa.
- (3) Corresponde a la cartera, los activos y el inventario de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, que administra la Empresa.

## NOTA 22 - INGRESOS OPERACIONALES

El siguiente es el detalle de los servicios prestados por la Empresa, mediante la ejecución del Proyecto Aguas del Atrato:

Concepto	2011	2010
Aseo	2,491,962	2,217,110
Acueducto	1,455,013	1,268,034
Alcantarillado	516,239	522,613
Cubrimiento del déficit	(71,035)	891,950
Otros servicios (1)	589,049	598,150
<b>Total</b>	<b>4,981,228</b>	<b>5,497,857</b>

- (1) Los otros servicios están contemplados en el objeto social de la Empresa, consistente en realizar interventoría de obras de acueducto y alcantarillado a Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, de forma independiente al convenio de colaboración. Estas obras están orientadas a ampliar la infraestructura de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Quibdó.

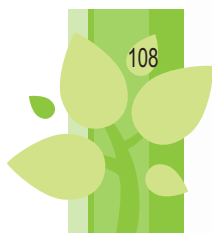


## NOTA 23 - COSTOS DE OPERACIÓN

Los costos de operación al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2011	2010
Servicio de personal	1,523,765	1,810,439
Honorarios (1)	922,435	48,186
Servicios públicos	423,263	407,194
Ordenes y contratos por otros servicios (2)	360,662	506,809
Arrendamientos (3)	245,109	323,878
Ordenes y contratos de mantenimiento	182,061	149,108
Combustibles y lubricantes	143,092	97,914
Impuestos y tasas (4)	114,936	113,557
Consumo de indirectos (5)	46,521	136,785
Otros costos de operación y mantenimiento	39,634	84,365
Seguros	33,003	32,767
Fotocopia y útiles de escritorio y papelería	14,793	10,490
Transportes	11,669	23,029
Otros gastos generales	8,588	199,861
Comunicaciones	-	3,104
<b>Total</b>	<b>4,069,531</b>	<b>3,947,486</b>

- (1) El costo más significativo corresponde al contrato de interventoría, vigilancia técnica-administrativa de obra civil para la construcción de líneas de impulsión a los tanques Buenos Aires y Zona Minera al igual que construcción de estructura soportes para los mismos por \$731,983, construcción del sistema de acueducto y alcantarillado en la calle 30 y 26 de la ciudad de Quibdó por \$105,945 y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. por \$39,936 (2010 - \$47,290).
- (2) Corresponde principalmente al contrato de vigilancia con Seguridad el Pentágono por \$214,910, Seguridad Penta por \$54,895 (2010 - \$267,651), la contratación para toma de lectura por \$46,578 (2010 - \$50,814) e impresión de facturas por Cadena \$32,529 (2010 - \$27,946).
- (3) Integra los costos para arrendamiento de: taller para guardar los vehículos recolectores y sede comercial \$65,825 (2010 - \$61,627), maquinaria para el sitio de disposición final por \$117,456 (2010 - \$131,510), vehículo operativo por \$53,109 (2010 - \$127,535), entre otros.
- (4) Corresponde a la tasa por utilización de recursos y contaminación pagada a la Corporación Autónoma Regional del Chocó, por la captación y el vertimiento de agua.
- (5) Corresponde a la compra de productos químicos para la potabilización del agua: Acuambiente por \$46,521 (2010 - \$129,965), Sulfoquímica (2010 - \$6,821).





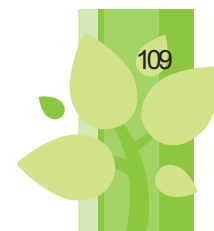
## NOTA 24 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración al 31 de diciembre, comprendían:

Concepto	2011	2010
Impuestos, tasas y contribuciones (1)	14,444,012	634,037
Sueldos, salarios, contribuciones y aportes	1,348,012	1,222,137
Honorarios (2)	391,616	1,152,524
Gastos de organización	251,779	20,896
Viáticos y gastos de viaje	64,568	67,752
Publicidad, propaganda y comunicaciones	46,514	29,247
Otros gastos generales	43,951	79,820
Seguros generales	36,480	28,889
Servicios públicos	32,199	45,105
Mantenimiento	31,808	25,868
Materiales y suministros	26,231	21,226
Comunicaciones y transportes	17,467	20,411
Servicios de aseo y cafetería	11,906	10,098
Arrendamientos (3)	11,091	160,069
Fotocopias y útiles de papelería	7,217	7,398
Gastos legales	410	701
<b>Total</b>	<b>16,765,261</b>	<b>3,526,178</b>

A 31 de diciembre los gastos de administración corresponden a:

- (1) Incluye en 2011 \$13,374,892 de impuesto al patrimonio, cuotas de fiscalización y auditaje pagadas al Municipio de Medellín por \$189,636 (2010 - \$73,923), contribución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por \$42,080 (2010 - \$74,529), contribución a la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA) por \$73,643 (2010 - \$27,626), entre otros .
- (2) Incluye honorarios pagados a Gerardo Jiménez por proceso en el tribunal de arbitramento por \$70,075 (2010 - \$306,141), a Servicios de Ingeniería y Construcción Ltda. por \$296,544 en 2010 y a María Elena Giraldo por asesoría legal por \$209,312 en 2010.
- (3) Incluye \$10,545 (2010 - \$23,455) pagados a Representaciones Amanecer por la sede administrativa de Quibdó y \$133,488 en 2010 que corresponden a los arrendamientos pagados a Empresas Públicas de Medellín E. S. P. por la sede ubicada en Medellín.

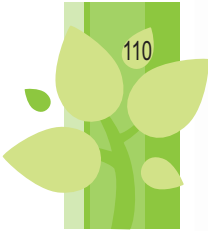


## NOTA 25 - INGRESOS NO OPERACIONALES

Los ingresos no operacionales al 31 de diciembre, comprendían:

Concepto	2011	2010
Utilidad por valoración de inversiones (1)	28,739,984	22,728,997
Utilidad en venta de inversiones	9,192,333	161,253
Intereses sobre depósitos (3)	6,682,982	4,746,560
Otros ingresos (2)	1,079,353	5,039,898
Extraordinarios (4)	497,579	4,706,663
Venta de pliegos	345,090	49,000
Reintegro de vigencias anteriores	148,977	46,004
Intereses de deudores	34,182	20,925
Ajuste por diferencia en cambio	10,811	11,445
<b>Total</b>	<b>46,731,291</b>	<b>37,510,745</b>

- (1) Se registraron utilidades por la valoración de inversiones en TES, las cuales presentaron valorizaciones significativas.
- (2) Comprende, entre otros, intereses generados por los rendimientos financieros de Correval, Fidubogotá, Fiduciaria de Occidente, Fiduciaria Corficolombiana.
- (3) Corresponde a intereses en inversiones en CDT y depósitos.
- (4) El año 2010 incluye recuperación de provisiones con Ecosein y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá consolidadas en años anteriores.



## NOTA 26 - GASTOS NO OPERACIONALES

La composición de los gastos no operacionales al 31 de diciembre, comprendía:

<b>Concepto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Financieros (1)	1,607,987	360,985
Litigios o demandas	-	280,000
Extraordinarios	3,892	210,626
Ajustes de ejercicios anteriores (2)	1,377,382	113,572
Intereses	108,163	31,430
Comisiones	168,444	22,594
Provisiones	-	9,157
Ajuste por diferencia en cambio	472,131	4,651
Depreciaciones	4,257	3,470
Otros gastos ordinarios	-	2,669
<b>Total</b>	<b>3,742,256</b>	<b>1,039,154</b>

- (1) Comprende gastos por pérdida en valoración de inversiones en TES.
- (2) Corresponde a los gastos de ejercicios anteriores originados en un menor valor provisionado en renta y por pago de contribución a la Comisión de Regulación de años anteriores.









*Aguas Nacionales*