

**EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE
ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.**



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2011



JUNTA DIRECTIVA

Principales

Rodrigo Castrillón Arenas
Particular

Jaime Tobón Villegas
Particular

Santiago Ochoa Posada
Representante EPM

Carlos Mario Salazar Bermúdez
Representante Municipio de El Retiro

Rodrigo Gómez Bedoya
Representante Municipio de El Retiro

Suplentes

Teresita Álvarez Dávila
Representante EPM

Edgardo Martínez Echeverri
Representante EPM

Julio César García Fernández
Representante EPM

Liliana María Ricaurte Yarce
Representante Municipio de El Retiro

Claudia Malloly Jiménez Baena
Representante Municipio de El Retiro

GRUPO DIRECTIVO

Oscar Darío Gómez Bernal

Gerente

Claudia Marcela Rendón Yepes

Líder Gestión Recursos

Mónica Álvarez

Profesional Financiera

David Gómez Valencia

Auxiliar de Operación y Mantenimiento

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CONTENIDO

Carta del Gerente

1	Declaración de sostenibilidad	6
2	Impactos, riesgos y oportunidades	8
3	Perfil de la organización	10
4	Gobierno	19
5	Clientes	21
6	Comunidad	27
7	Socios	30
8	Proveedores	32
9	Estado	34
10	Servidores y conexos	35
11	Propiedad Intelectual y Derechos de autor	37
12	Resultados de la gestión financiera	38

CARTA DEL GERENTE

Para Aguas del Oriente es claro que una empresa crece cuando la comunidad en la que actúa también crece, es por ello que en nuestras actuaciones y en la definición de nuestros logros empresariales buscamos contribuir a los logros de esa comunidad, al desarrollo del Municipio de El Retiro en sus Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Años atrás nos trazamos el compromiso de lograr la excelencia operativa en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, brindando mejor calidad de vida a nuestros clientes, con responsabilidad, calidad, continuidad, cuidado del medio ambiente y con tarifas que permitan el desarrollo económico de la región y el crecimiento de nuestra Empresa.

La transparencia, honestidad y responsabilidad de las actuaciones del equipo humano comprometido y competitivo con que cuenta La Empresa, hacen posible el mejoramiento continuo, el crecimiento de la empresa y la satisfacción de nuestros clientes, para lo cual nuestras metas, materializadas en programas, proyectos de inversión y actividades nos llevan hacia la sostenibilidad.

Este informe de sostenibilidad permite ver las realizaciones de la empresa durante el año 2011.

OSCAR DARÍO GÓMEZ BERNAL
Gerente

1. DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Estrategia

Aguas del Oriente como filial de EPM, orienta su accionar bajo el direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial: **Propósito:** Sostenibilidad / **Estrategia:** Crecimiento.

Círculo virtuoso de la sostenibilidad



"En el año 2015, el Grupo Empresarial EPM será una corporación con ingresos por ventas equivalentes a US\$ 5.000 millones, de los cuales el 60% se originará en Colombia y el 40% fuera de Colombia".

Su GEN Aguas será un jugador relevante en el mundo del agua en Latinoamérica. Aguas del Oriente tiene el reto de aportar al 2015 US 0,8 millones

Desafíos - Retos

Aguas del Oriente nació en 1999, con el objetivo principal de prestar los servicios de acueducto y alcantarillado al sector urbano del municipio de El Retiro, con calidad 100% de agua potable, continuidad en el servicio de acueducto las 24 horas del día, recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales.

Con el pasar de los años, el trabajo continuo y disciplinado del grupo humano responsable y comprometido con dichos objetivos, hacen de estos retos una realidad, brindando servicios de excelente calidad, contribuyendo con esto al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio.

De acuerdo con los resultados del estudio de satisfacción realizado en 2011, los usuarios valoran de manera favorable el servicio y la atención que reciben, lo que se tradujo cuantitativamente en un 82% de favorabilidad, con un

incremento de 4 puntos con respecto al 2010, año en el que se obtuvo un 78%.

Con este objetivo cumplido y con el mandato dictado por la estrategia del Grupo Empresarial, el principal desafío para los próximos años, es buscar oportunidades de crecimiento que garanticen la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

MISIÓN

Aguas del Oriente es una empresa de Servicios Públicos, especializada en la potabilización de agua para el consumo humano y en el saneamiento básico, con disponibilidad a la oferta de nuevos negocios que le demande su dinámica empresarial y de acuerdo con su objeto social.

La gestión empresarial está orientada hacia la excelencia operacional, a la satisfacción permanente y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes; para lograrlo, contamos con un personal competente y comprometido, con procesos controlados y proveedores seleccionados adecuadamente que garanticen la rentabilidad, productividad y efectividad empresarial.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de calidad de Aguas del Oriente, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mediante procesos controlados que permitan la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado eficientes, eficaces, que cumplan con la reglamentación legal vigente, realizados por personas competentes, motivadas, con sentido de responsabilidad social y mediante la asignación de los recursos necesarios para contribuir con el desarrollo de la región donde opera y con la calidad de vida de sus habitantes.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

2. IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Aguas del Oriente evidencia estabilidad económica frente a la prestación del servicio, con la posibilidad de realizar inversiones que tecnifiquen, potencien y garanticen la continuidad en la prestación del servicio. Sin embargo este crecimiento se ve limitado por la ampliación del objeto social para la empresa de Aseo del Municipio de El Retiro (RETIRAR S.A) que en principio solo se dedicaba a atender el mercado de aseo, pero con el cambio de razón social ya pueden competir con la Empresa en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Desde el año 2010 se identificaron y clasificaron los riesgos asociados a la gestión del negocio, obteniendo el mapa de riesgos. La gestión sobre estos riesgos se inició en el año 2011 y se plantearon desafíos para el año 2012. *(Ver mapa de riesgos en la página siguiente).*

MAPA DE RIESGOS				
	PROCESO	RIESGO IDENTIFICADO	GESTIÓN 2011	DESAFÍO 2012
Sistema de acueducto	CAPTACIÓN	Suspensión del servicio de acueducto por avalancha de lodo y piedra en la bocatoma del sistema.	Revisión y mantenimiento periódico. Adicionalmente se tienen identificadas dos fuentes alternas (Pantanillo - El Plan)	Mantenimiento periódico preventivo y correctivo.
		Suspensión del servicio por colapso de la estructura de Aducción.	Estudio de Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado a fin de establecer los puntos de intervención de obras.	Realizar las obras de inversión derivadas del estudio del plan maestro.
	POTABILIZACIÓN	Daño a la imagen por incendio en la planta de Potabilización	Instalación de extintores según el riesgo.	Construir bodega alterna garantizando la separación de materiales.
		Lesiones o pérdidas de vidas humanas por manejo de químicos	Capacitación e inspección permanente sobre seguridad industrial	Continuar con cultura de autocuidado y ambientes de trabajo controlados.
		Lesiones o pérdidas de vidas humanas por trabajo en alturas.	Dotación de elementos de seguridad para dicho trabajo.	Certificación del personal en trabajos en alturas.
		Suspensión de la potabilización por colapso de estructura.	Estudio de vulnerabilidad en la planta de tratamiento.	Ejecutar las obras de reparación, mantenimiento y potenciación derivadas del estudio de vulnerabilidad.
	DISTRIBUCIÓN	Suspensión del servicio de acueducto por corte del servicio eléctrico.	Se cuenta con fuente alterna para mantener la continuidad en el servicio.	Garantizar fuente alterna para no interrumpir la prestación del servicio.
		Suspensión del servicio por daños en las redes de distribución.	Inspección permanente de las vías por donde pasan las redes detectando (hundimientos y fugas).	Inspección continua a redes con tomas de presión y ejecución de lavado de redes.
		Pérdidas económicas por imprecisión en la medición de los consumos.	Instalación de macromedidores en el sector de Las Flores y La Fe y programa de reposición de medidores (vida útil y mal estado). Instalación de control de caudal en planta de tratamiento como alerta de consumos excesivos	Ejecución de obras del Plan Maestro de acueducto y alcantarillado logrando sectorización para intervención de daños y mantener la continuidad del servicio.
	Sistema de alcantarillado	RECOLECCIÓN	Daño ambiental por vertimiento de aguas residuales a fuentes de agua.	Mantenimiento preventivo con váctor y reposición de redes en mal estado.
TRATAMIENTO		Daño ambiental por vertimiento de aguas residuales deficientemente tratadas en los FAFAS. (Filtros Anaeróbicos de Flujo Ascendente)	Mantenimiento preventivo con váctor. Alivadero de aguas lluvias mediante compuertas en FAFA de Villa Elena.	Realizar análisis semestrales de caracterización de aguas y continuar con el programa de mantenimiento preventivo.
AGUAS RESIDUALES				
Sistema comercial	LECTURA, FACTURACIÓN Y RECAUDO	Daño a la imagen por errores en la facturación	Ejecución de proceso de crítica cuando se presentan desviaciones exageradas en los consumos. Reuniones periódicas con el personal involucrado haciendo retroalimentación de las deficiencias y oportunidades de mejora.	Realizar prueba piloto para la sistematización de lecturas a través de terminales portátiles.
		Pérdidas económicas por errores en el proceso de recaudo.	Conciliación permanente con el ente recaudador.	Pólizas de Garantía por cumplimiento y Garantía real CDT. Incrementar puntos de recaudo.

3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Historia

El 23 de diciembre de 1997, Empresas Públicas de Medellín ESP y el municipio de El Retiro firmaron un acuerdo para la conformación de una Sociedad Anónima, con el objeto de prestar en dicho municipio los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como las actividades complementarias propias de cada uno de ellos, excepto el tratamiento de las aguas residuales de la zona urbana, que sería administrado directamente por EPM.

De esta manera se conformó Aguas del Oriente, como una sociedad por acciones, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994.

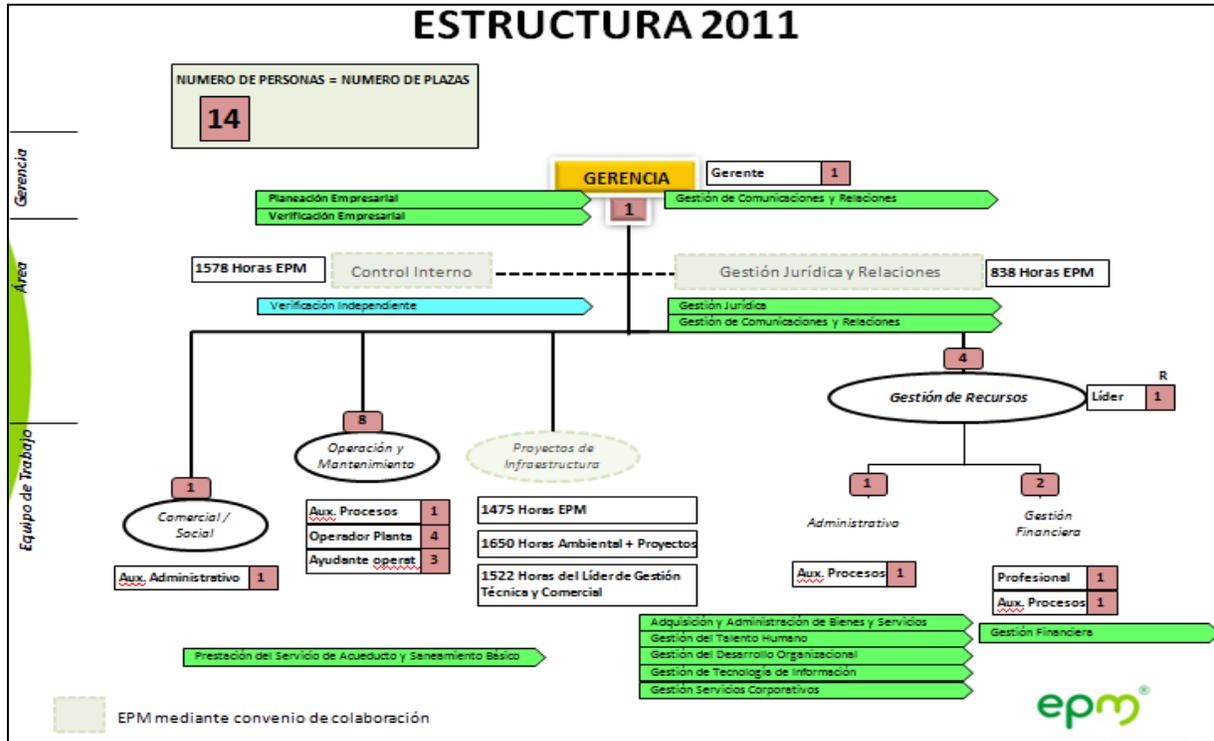
La dirección de la empresa está a cargo de la Junta Directiva y el Gerente General. La Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas y el Gerente, por la Junta Directiva. La Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales.

Objeto Social

Aguas del Oriente es una empresa de servicios públicos dedicada al suministro de agua potable y al saneamiento básico dirigido a la comunidad del municipio de El Retiro (Antioquia), cuenta con los permisos de concesión mediante resolución No.131-0075 de 02 FEBRERO 2007 y de vertimientos, mediante Resolución No. 112-2035 de 28 Mayo de 2008, dada por la Corporación Autónoma del RÍO- NARE, CORNARE.

Estructura organizacional

En el año 2011 se ajustó la planta de cargos, con la vinculación de (5) personas, para un total de 14 empleados, bajo la siguiente estructura:



La empresa cuenta con un apoyo en la gestión de procesos financieros, administrativos, jurídicos, comerciales y técnicos, desde EPM, a través de un convenio interadministrativo remunerado por parte de Aguas del Oriente.

Hitos y cambios 2011

En 2011, Aguas del Oriente tuvo los siguientes hitos y cambios:

- Implantación de una nueva estructura organizacional aprobada en la junta directiva, dentro de la cual se contrataron las plazas de Auxiliar comercial y Auxiliar administrativo.
- Contratación de un operador de redes para fortalecer las actividades de inspección, mantenimiento y reparación de redes y estructuras.

- Actualización de arquitectura cliente servidor a arquitectura WEB (Interfasp a Sifasp Web) facilitando el frente comercial.
- Homologación conceptual y definición de lineamientos del proyecto NIIF, (Normas Internacionales de Información Financiera).
- Contratación del equipo financiero (Profesional Financiero y Auxiliar), cambiando la modalidad de prestación de servicios para este proceso de gestión.
- Ejecución del plan de inversiones con el fin de garantizar la infraestructura para el cumplimiento del objeto de la empresa; en el año 2011 se realizó el Estudio de vulnerabilidad de la planta de tratamiento y se inició el estudio del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, activando la necesidad de obras complementarias para mantener y potenciar la infraestructura existente; para el año 2012 se tiene unas inversiones del orden de \$414 millones en infraestructura y \$30 millones en tecnología e información.
- Un paso importante que dio Aguas del Oriente en el 2011 fue el avance en la implementación del programa de salud ocupacional, garantizando a nuestros empleados ambientes de trabajo seguros y promoviendo el auto-cuidado.
- Actualización del valor de los activos fijos de la empresa.

Descripción general del sistema (acueducto y alcantarillado)

Acueducto

Bocatoma

En el Municipio de El Retiro la bocatoma es de tipo dique sobre el río Pantanillo, con derivación lateral del agua captada. Es una estructura en concreto reforzado que se encuentra en buenas condiciones.



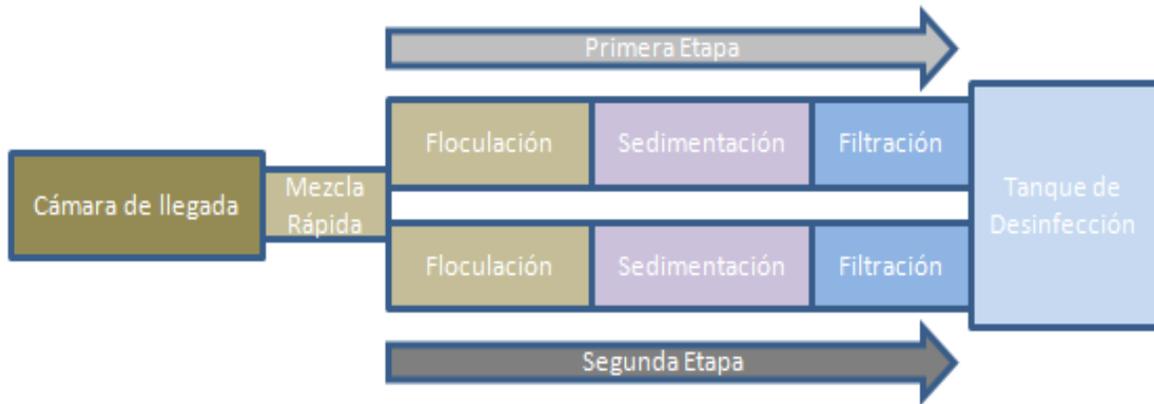
Planta de Potabilización PTAP

Capacidad instalada

La capacidad instalada de la planta de tratamiento de agua potable de Aguas del Oriente es óptima para la prestación del servicio en el área urbana y periferias del Municipio.

La planta de potabilización es de tipo convencional y fue construida en dos etapas; la primera, en abril de 1983, con 20 l/s de capacidad y la segunda, en julio de 1995, con una capacidad adicional de 32 l/s, para una capacidad total instalada actual de 52 l/s, lo que garantiza la capacidad de tratamiento de agua para un incremento de más de 3.000 nuevos usuarios, es decir el doble de los atendidos actualmente.

La planta se compone de una cámara de entrada con medición por vertedero y medición de caudal por sensor de nivel, con caída para mezcla rápida donde se divide en dos sistemas paralelos independientes de tratamiento que comprenden los procesos de floculación, sedimentación y filtración, que descargan al mismo tanque de almacenamiento donde se efectúa el proceso de desinfección. (Ver diagrama siguiente).



Estas estructuras presentan problemas en los concretos, canaletas de recolección no eficientes y con la mayoría de las válvulas, por lo que se requiere su reemplazo en el corto plazo.



en el corto plazo. A mediados de 2011 se contrató el estudio de vulnerabilidad sísmica para la planta, que dio como resultado un insumo para el proceso de licitación y posterior contratación de obra civil, a iniciarse en el primer trimestre del año 2012.

Responsabilidad por el producto



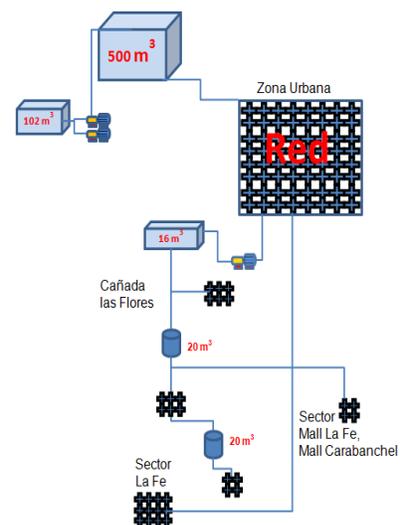
Durante el año 2011 se cumplió con todos los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua, controlando y monitoreando continuamente el proceso de potabilización para garantizar la calidad del agua entregada a la comunidad, de acuerdo con los estándares exigidos por la normatividad de los servicios públicos domiciliarios.

La supervisión de la calidad de agua se realiza en cuatro puntos de muestreo tipo hidrante-bayoneta en diferentes puntos de la red de distribución, donde se toman muestras que son analizadas en el laboratorio de EPM, cumpliendo con la norma de calidad del agua potable establecida en el Decreto 1575 de 2007 y entregando como resultado un agua apta para el consumo humano, con IRCA cero (0) durante todo el año.



SITIOS DE MUESTREO EN EL MUNICIPIO DE EL RETIRO				
DIRECCIÓN	CÓDIGO	TIPO DE MUESTREO	ZONA	DESCRIPCIÓN
Carrera 22 N° 23 ^a -17	1	Bayoneta	Norte	Ubicado en la parte baja del municipio, con poco flujo vehicular.
Carrera 21 N° 21-20	2	Bayoneta	Centro	Ubicado en la zona centro, parte media del Municipio en vía principal, cercano a zona escolar y centro de servicios de salud.
Calle 19 N° 19-36	3	Bayoneta	Centro	Ubicado en zona centro, parte media-alta del Municipio, en vía con flujo vehicular y de motocicletas, cercano al parque principal y de zona
Carrera 18 N° 18-60	4	Bayoneta	Sur	Ubicado en la parte alta del municipio, con escaso flujo vehicular, lugar donde la presión es menor.

El sistema de acueducto cuenta con cinco (5) tanques de almacenamiento. El primero, localizado en la planta de tratamiento (102 metros cúbicos), que es utilizado como tanque de succión al sistema de bombeo y a su vez como tanque de distribución a una parte de la población (sectores bajos) en la medida que sea requerido (básicamente cuando existen fallas eléctricas). El segundo, se surte de agua por medio de un bombeo que se encuentra también en la planta y suministra agua a toda la población. Los tres tanques siguientes se encuentran intercomunicados en los sectores Cañada de las Flores y La Fe, desde los cuales se suministra servicio a más de 85 usuarios.



Red de distribución de acueducto

Se cuenta con 23 Km de redes de distribución secundaria en diámetros que van desde 2" hasta 8" en tubería de PVC y polietileno de alta densidad, que en términos generales se encuentran en buen estado y con capacidad hidráulica para atender la demanda actual, con cantidad y continuidad las 24 horas del día a todos los usuarios del sistema.

Redes de alcantarillado

El sistema de alcantarillado cuenta con 20 Km de redes de alcantarillado combinado, distribuidos en colectores e interceptores con diámetros de 6" hasta 32", que en términos generales se encuentran en buen estado y con la capacidad hidráulica suficiente para transportar la mayor parte de las aguas residuales del Municipio a la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), con capacidad de 24 l/s con sistema de aireación extendida y que es administrada y operada directamente por EPM.

El sistema de alcantarillado de Aguas del Oriente presta el servicio en el 100% de la zona urbana y en dos sectores rurales: la vereda Villa Elena, en donde se cubren 45 usuarios y la vereda Los Salados, donde los usuarios son 55. En estas dos veredas se cuenta con sistema convencional de redes de alcantarillado y dos sistemas de tratamiento de aguas residuales tipo FAFA, con capacidad de 2 l c/u.

Concepto	Acueducto				Alcantarillado			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Capacidad instalada								
No. de plantas de tratamiento Agua Potable	1	1	1	1				
Capacidad de tratamiento de Agua Potable m3/s	0,13	0,13	0,13	0,13				
No. de plantas de tratamiento a Agua Residual (EPM)					1	1	1	1
Capacidad de tratamiento de Agua Residual m3/s					0,024	0,024	0,024	0,024
No. de plantas de tratamiento a Agua Residual (FAFA)					2	2	2	2
Capacidad de tratamiento de Agua Residual m3/s					0,004	0,004	0,004	0,004
Producción neta agua potable	576.593	552.939	530.431	579.014				
Vertimiento de alcantarillado					459.102	464.399	457.947	477.175

A finales del año 2010 hubo una expansión de redes de distribución secundaria para acueducto en el sector de la fe; datos que se mantienen sin crecimiento para el año 2011 como se evidencia en el cuadro siguiente:

Tipo de red	TOTAL KILOMETROS DE REDES									
	Acueducto					Alcantarillado				
	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
Distribución primaria	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
Distribución secundaria	17	18	18,5	23	23	17	17	17	17	17

Eficiencia

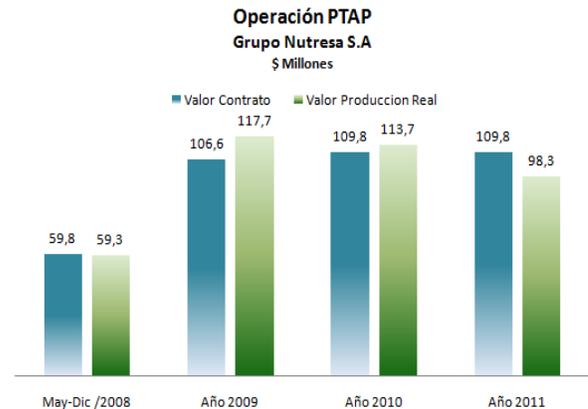
A partir del mes de abril de 2010 se instaló en la salida del tanque distribución un sistema de macro medición electromagnético, garantizando la medición confiable del agua entregada al sistema de distribución obteniendo datos reales del índice de agua no contabilizada (IANC), cifra que se reduce mediante el proyecto de los micro-medidores en los usuarios que presentan desviaciones significativas y equipos que muestran deterioro.

En el año 2011 se cambiaron 174 micro medidores y se instalaron 229 medidores nuevos.

Seguimiento a la Micro-medición				
AÑO	2008	2009	2010	2011
Instalaciones Nuevas	218	72	92	222
Cambio de medidores	153	116	114	174
Total Año	371	188	206	396

Nuevos negocios

Desde el año 2008, mediante un contrato de prestación de servicios, Aguas del Oriente presta el servicio de potabilización a la Compañía Nacional de Chocolates, hoy Grupo Nutresa S.A, ubicada en el Municipio de Rionegro. La condición contractual actual se basa en un consumo mínimo de 320 m³/día con un valor de \$ 940/m³; actividad que representa 8% de los ingresos de la Empresa en el año.



Planta de Tratamiento Grupo Nutresa, Rionegro

4. GOBIERNO

Estructura de 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. El 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.

Roles y desempeño de la Junta

Para los fines de dirección, administración y representación, Aguas del Oriente 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 un representante de EPM, dos particulares designados por ésta y dos representantes del municipio de El Retiro.

Durante el año 2011 se realizaron las sesiones de Junta Directiva, de acuerdo con el cronograma previsto en cumplimiento del reglamento de este cuerpo colegiado, con el fin de atender los asuntos relevantes para una adecuada gestión del negocio.

Roles y desempeño de la Gerencia

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 Gerente 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 Gerente de la filial. Los mecanismos de seguimiento a las decisiones de Junta Directiva están establecidos como una dinámica de presentación de asuntos pendientes de la Gerencia en cada una de las sesiones.

Relación con grupos de interés

Grupos de Interés	Mecanismos Interacción	Actividades 2011
Accionistas	Asamblea Anual Juntas Directivas	Asamblea ordinaria de socios celebrada el 29 de marzo de 2011 en la sede de la sociedad. Juntas Directivas celebradas cada mes, sesiones destinadas para los informes de gestión mensuales, temas de decisión y temas informativos.
Empleados	Reuniones de personal Capacitaciones	Durante el año 2011 se llevo a cabo el plan de capacitación anual, atendiendo a la directriz de fortalecer competencias laborales de los diferentes cargos.
Proveedores	Reuniones	Selección de proveedores a través de procesos de licitación buscando las mejores condiciones a nivel de precio y calidad.
Comunidad	Actividades con el cliente	Creación de un punto de atención para que el usuario pueda interactuar con los empleados de Aguas del Oriente de acuerdo con sus requerimientos.

5. CLIENTES Y USUARIOS

Los usuarios de Aguas del Oriente corresponden a habitantes urbanos y periurbanos del Municipio de El Retiro.

El crecimiento de usuarios de acueducto fue del 7,2% respecto al año 2010, representado en 222 clientes. Para el servicio de alcantarillado, el crecimiento de usuarios fue de 3,9% representado en 130.

USO	E S T R A T O	CRECIMIENTO DE USUARIOS									
		ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
		2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
RESIDENCIAL	1	3	0	1	2	2	3	3	4	4	4
	2	556	593	609	621	677	581	694	712	721	761
	3	1.448	1.507	1.532	1.573	1.624	1.659	1.725	1.757	1.808	1.854
	4	284	372	392	409	424	238	324	350	367	372
	5	96	129	131	151	196	92	126	128	132	167
	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
COMERCIAL		288	291	290	288	337	289	295	295	293	297
INDUSTRIAL		2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
OFICIAL		35	35	35	35	35	34	34	34	34	34

Proceso	Concepto	Año 2010	Año 2011	Variación 2011/2010
COBERTURA	Cobertura Acueducto	93,6	94,3	0,7%
	Cobertura Alcantarillado	100	100	0,0%
SUSCRIPTORES	Vinculaciones de Acueducto	89	222	149,4%
	Activación en Acueducto		2	100,0%
	Subcriptores de Acueducto	3082	3304	7,2%
	Vinculaciones de Alcantarillado	79	130	64,6%
	Cancelación de Alcantarillado		2	100,0%
	Subcriptores de Alcantarillado	3362	3492	3,9%

Comparabilidad

Tarifas

Las tarifas de Aguas del Oriente con corte al año 2011, para los servicios de acueducto y alcantarillado y comparadas con otras empresas de la región son las siguientes:

COMPARATIVO DE TARIFAS EMPRESAS DE LA ZONA					
CONCEPTO	La Simarrona (El Carmen)	Aguas de Rionegro	Aguas del Oriente	Empresas Públicas de La Ceja	Empresas Públicas de Guarne
ACUEDUCTO					
Cargo fijo	5.242	4.837	4.514	3.751	3.331
Consumo	611	1.623	1.334	1.348	1.088
ALCANTARILLADO					
Cargo fijo	2.156	2.608	1.991	2.269	1.621
Vertimiento	879	1.209	184	1.923	704

En materia de tarifas de acueducto, Aguas del Oriente ofrece unos precios competitivos frente a otros prestadores del servicio en el Oriente Antioqueño. Para el caso de vertimientos, Aguas del Oriente presenta la tarifa más económica, debido a que el tratamiento y disposición de lodos está a cargo de EPM.

Finalmente, la cuenta típica por estrato desde el 2007 es la siguiente:

USD	ESTRATO	CUENTA TÍPICA POR ESTRATO EN \$									
		ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
		2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
RESIDENCIAL	1	7.024	8.701	8.159	8.421	8.874	985	198	1.114	1.150	1.906
	2	8.429	10.441	9.791	10.106	13.184	1.182	238	1.337	1.380	2.637
	3	11.941	14.791	13.871	14.316	16.598	1.675	337	1.894	1.955	3.449
	4	14.049	17.402	16.319	16.843	20.417	1.970	396	2.228	2.300	4.180
	5	21.073	26.102	24.478	25.264	36.797	2.955	594	3.342	3.450	7.120
	6	22.478	27.842	26.110	26.949	36.759	3.152	634	3.565	3.680	7.252

Subsidios

El Municipio y el Concejo Municipal mediante Acuerdo 003 de 05 de abril de 2011, aprobó los siguientes porcentajes a aplicar durante el año 2011:

USO	E S T R A T O	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES									
		ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
		2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
RESIDENCIAL	1	-50	-50	-50	-50	-50	-50	-50	-50	-50	-50
	2	-40	-40	-40	-40	-40	-40	-40	-40	-40	-40
	3	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15	-15
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	6	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
COMERCIAL		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
INDUSTRIAL		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
OFICIAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

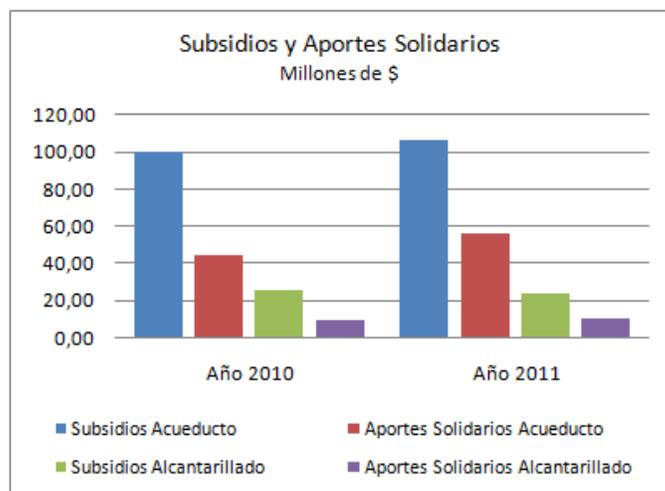
Mediante el convenio suscrito con El Municipio de El Retiro para los aportes por subsidios, se benefició a 2.929 familias de los estratos 1, 2 y 3. Todo lo anterior constituido dentro de un fondo de solidaridad y distribución de ingresos, dentro del que el Municipio desembolsó a la empresa todos los recursos correspondientes a este concepto debido a que los subsidios fueron mayores al monto de los recursos contribuidos por los estratos 5, 6, comercial e industrial.

En lo atinente a los porcentajes para el año 2012 este proyecto se presentó a la Alcaldía de El Retiro bajo radicado No. S-2011-10000-00186 de julio 14 de 2011, el cual será debatido en el concejo a mediados del mes de febrero de 2012.

Las contribuciones para el año 2011 fueron deficitarias, esto es las contribuciones no alcanzaron a cubrir los subsidios otorgados a los estratos bajos como se ve a continuación.

Para el año 2011, los subsidios de Acueducto aumentaron en un 6,2% a diferencia del servicio de Alcantarillado donde bajo 7,6% y las contribuciones en Acueducto aumentaron en un 26% y un 7,6% en Alcantarillado.

Proceso	Concepto	Año 2010	Año 2011	Variación 2011/2010
SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS Millones de \$	Subsidios Acueducto	100,26	106,49	6,2%
	Aportes Solidarios Acueducto	44,46	56,02	26,0%
	Aportes Municipio	55,80	50,47	-9,5%
	Subsidios Alcantarillado	25,81	23,85	-7,6%
	Aportes Solidarios Alcantarillado	9,27	9,98	7,6%
	Aportes Municipio	16,54	13,88	-16,1%
	Total Municipio		72,34	64,35



En la gráficamente anterior se puede ver el comportamiento de los subsidios y contribuciones otorgados a los usuarios del servició de acueducto y alcantarillado del municipio de El retiro en los años 2010 y 2011.

Infraestructura de recaudo

Para el recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el año 2011 se contaba solo con un punto (Tesorería Administración Municipal); sin embargo, con el objeto de ofrecer opciones a los usuarios, se celebró contrato con Rapipagos para la prestación del servicio en el 2012, ampliando el número de puntos de pago a nivel regional.

Morosidad

Durante el año 2011 hubo un crecimiento sustancial en los cortes del servicio, en algunos casos por olvido del pago de la factura y en otros, por dificultades económicas de los usuarios. Es importante anotar que el aumento en las re-conexiones también está asociado con el crecimiento de usuarios en el tiempo.

Cartera

La Empresa en el proceso de cartera ha facilitado en forma indirecta el crecimiento de esta debido al plazo para el pago de la facturación de tres meses, o sea con la tercera cuenta vencida se suspende el servicio, esto incide en los estratos bajos por la acumulación de valores a cancelar.

Es importante lograr bajas a 60 días para la suspensión o sea dos cuentas vencidas facilitando a los usuarios la No acumulación de facturas.

Análisis de Cartera

A finales del año se inicio el proceso de recopilación de datos de los usuarios morosos y una vez revisada se tabularan para su clasificación y determinar que cartera se da de baja y cual inicia el proceso de cobros coactivos, permitiendo la recuperación de esta mediante el debido proceso. Para ello se creara un comité de cartera que de las pautas a seguir para controlar y recuperar esta cartera; En este proceso nos están apoyando de Vinculadas.

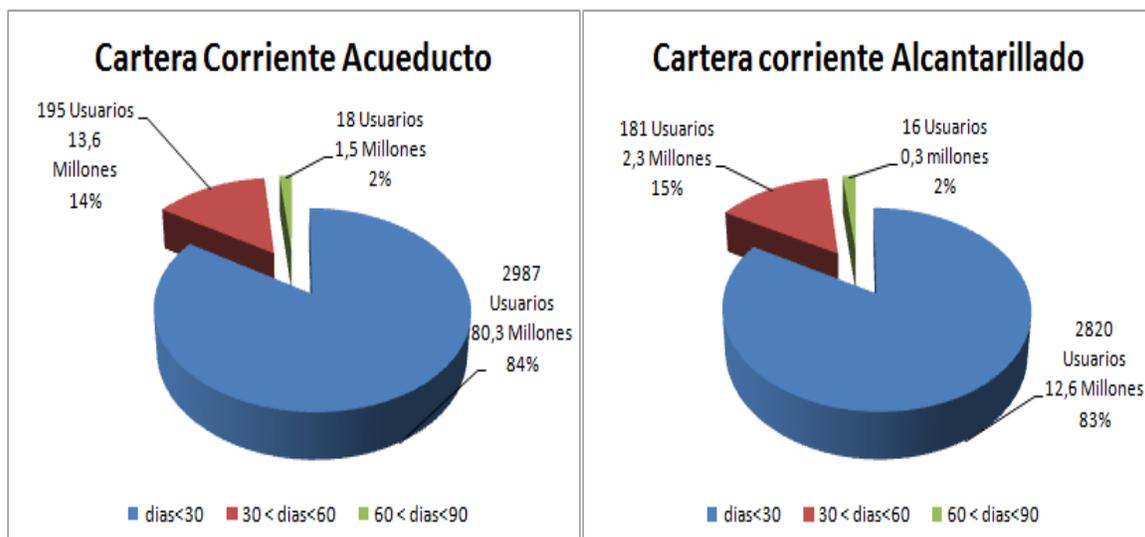
Facturación Cartera

Cartera Corriente 2011

De acuerdo a lo enunciado anteriormente sobre los plazos para el pago de las facturas podemos clasificar la cartera corriente hasta los 90 días para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Cartera por Edad	Acueducto		Alcantarillado		Total Cartera
	No. Usuarios	Cartera Corriente Millones\$	No. Usuarios	Cartera Millones\$	Millones \$
dias<30	2.987	80,27	2.820	12,62	92,9
30 < dias<60	195	13,61	181	2,24	15,8
60 < dias<90	18	1,47	16	0,26	1,7
Cartera Corriente	3.200	95,3	3.017	15,1	110,5

A continuación se presenta un detalle grafico de la cartera por edades al 31 de diciembre de 2011

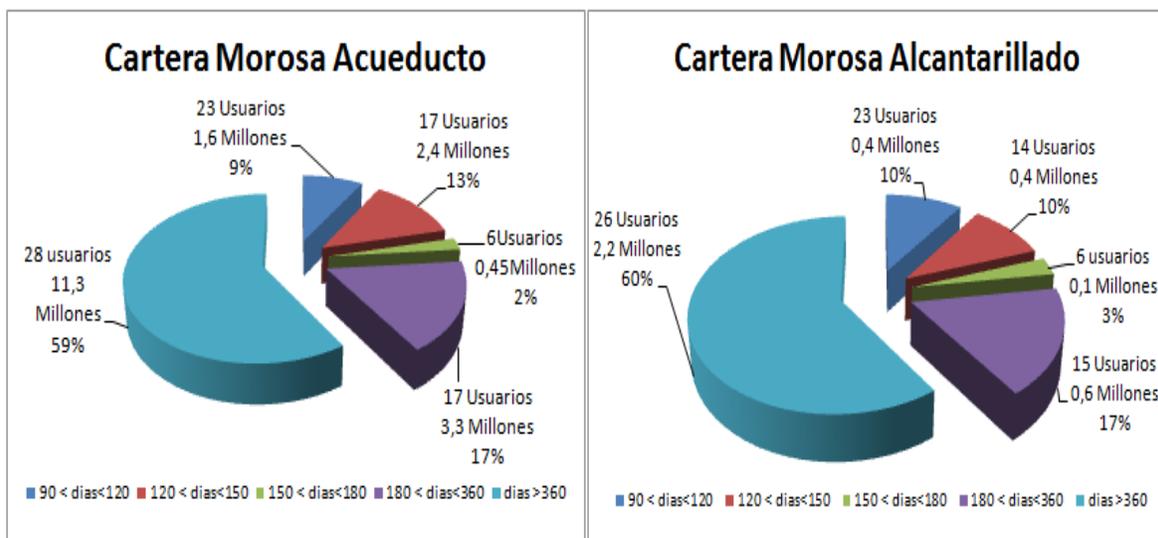


Cartera Morosa 2011

Tomando la misma premisa esta se inicia a partir de la tercera factura vencida y se clasifica como lo muestra la tabla de resumen por servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Cartera por Edad	Acueducto		Alcantarillado		Total Cartera
	No. Usuarios	Cartera Morosa Millones\$	No. Usuarios	Cartera Morosa Millones\$	Millones \$
90 < dias<120	23	1,63	23	0,36	2,0
120 < dias<150	17	2,42	14	0,36	2,8
150 < dias<180	6	0,45	6	0,11	0,6
180 < dias<360	17	3,30	15	0,64	3,9
dias >360	28	11,28	26	2,19	13,5
Cartera Morosa	91	19,1	84	3,7	22,7

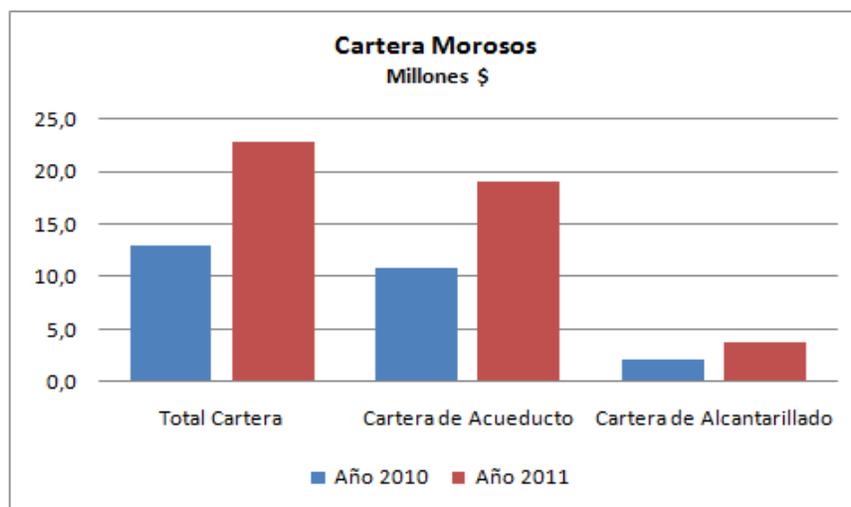
Presentación grafica por edades de la Cartera Morosa al 31 de diciembre de 2011



Comportamiento de Morosos

En la tabla a continuación se puede observar que la cartera aumento más del 75%, lo que representa un 2% de la facturación anual y el aumento del número de morosos en 63 para un 225% con respecto al año anterior, lo cual prende las alertas a la implementación de las medidas persuasivas y coactivas para lograr el la recuperación de esta.

Proceso	Concepto	Año 2010	Año 2011	Variación 2011/2010
Cartera Morosos	Total Morosos	28	91	225,0%
	Total Cartera Millones \$	13,0	22,8	75,0%
	Cartera de Acueducto Millones \$	10,8	19,1	76,3%
	Cartera de Alcantarillado Millones \$	2,2	3,7	68,9%



Comparativo de los años 2010 y 2011 referente al comportamiento de la cartera morosa.

Proceso de Actividades de Coacción

Para este proceso la empresa sigue con su control de suspensiones a la 3 cuenta vencida y con corte y retiro del medidor a la 7 cuenta vencida.

Proceso	Concepto	Año 2010	Año 2011	Variación 2011/2010
ACTIVIDADES DE COACCIÓN	Suspensiones y Cortes	289	203	-29,8%
	Reinstalaciones y Reconexiones	289	195	-32,5%
	Convenios de Pago		14	#¡DIV/0!

En la tabla se puede observar que los usuarios están tomando conciencia del costo en que incurren por el no pago de los servicios Públicos bajando los cortes en un 30% .

Financiaciones

La Empresa mediante su proceso comercial a facilitado con los recursos propios la financiación \$ 157,6 Millones a 124 usuarios para las nuevas conexiones, la reposición de medidores y financiación de deudas por servicios públicos permitiendo a los usuarios poder pagar estas en forma continua las cuotas pactadas quedando a 31 de diciembre un saldo por pagar de \$ 98,4 Millones ósea el 62% del valor financiado como se puede observar en el cuadro siguiente.

Proceso	Concepto	No.Usuarios	Valor Financiacion 2011	Saldo Pendiente 2011
Financiaciones	Cambio de Medidor	25	2.140.068	490.732
	Acometidas Nuevas	49	15.176.583	6.891.318
	Proyecto La FE	36	137.643.279	89.561.531
	Deuda	14	2.629.166	1.452.487

Petición quejas y Reclamos

Para la empresa es muy satisfactorio los indicadores de PQR'S, dado que presenta unos % bajos de reclamaciones cercanos al 3% de Acueducto y 0% en Alcantarillado, es importante mencionar que parte de estas reclamaciones se debe al cambio de medidores

También es importante informar que la Empresa No presenta silencios Positivos.

Proceso	Concepto	Año 2010	Año 2011	Variación 2011/2010
PQR'S	PQR'S Acueducto	146	105	-28,1%
	PQR'S Alcantarillado	0	0	#¡DIV/0!

Universalización

En la actualidad, Aguas del Oriente presta el servicio de acueducto en el 94% de la zona urbana y periurbana del municipio de El Retiro. En 2011, la empresa llevó el servicio de acueducto a zonas periurbanas como Messina Campestre (50 usuarios) y rurales, como el sector La Fe (10 usuarios), además de otros proyectos urbanísticos. Con la actual capacidad instalada, Aguas del Oriente puede garantizar el servicio a 3.000 nuevos usuarios, aproximadamente.

Esta capacidad es una gran fortaleza para el Municipio de El Retiro, dado que la actividad urbanística es de gran proyección en el Municipio, así como una fuente que impulsa el sector comercial y laboral en la región.

Debido a este potencial, el número de usuarios ha crecido significativamente en los últimos cuatro años tal como se muestra a continuación:

Sector	Acueducto					Alcantarillado				
	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
Residencial	2.387	2.601	2.665	2.756	2.929	2.573	2.872	2.937	3.032	3.158
No Residencial	325	328	328	326	375	325	331	332	330	334
Total clientes	2.712	2.929	2.993	3.082	3.304	2.898	3.203	3.269	3.362	3.492
Crecimiento		8%	2%	3%	7%		11%	2%	3%	4%
Cobertura total del servicio (%) frente a POT	94%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	100%	100%	100%
Cobertura total del servicio (%) frente a población total en el territorio atendido	94%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	100%	100%	100%
Clientes Rurales	68	78	127	130	144	77	77	77	78	78

Responsabilidad por el producto

Indicadores de Calidad y continuidad

En el año 2011, la prestación del servicio no causó lesiones o incidentes a los usuarios, ya que la empresa tiene un 100% de cumplimiento los índices de calidad del agua. Con respecto a la continuidad, los estándares de cumplimiento son del 99%.

Certificación de calidad del agua año 2011	
Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia	
Promedio de muestras por mes	3
Promedio de muestras por año	35
Promedio porcentaje IRCA	0.05%
Rango de calidad	Sin riesgo

****Extracto de informe Gobernación de Antioquia 2011****

Satisfacción de clientes

El indicador de atención de clientes se ubicó en el 82%, subiendo 3% respecto a la calificación del año inmediatamente anterior. La encuesta fue realizada por la firma IPSOS NAPOLEÓN FRANCO en el mes de diciembre de 2011.

Se presenta como reto para Aguas del Oriente mejorar la imagen respecto a la calidad del agua, ante los clientes de zonas de pendiente cero, como el barrio El Pino, mediante la instalación de hidrantes y sistemas de purgas en la red, para evitar la sedimentación.

Programas de educación al cliente

Durante la vigencia 2011 se envió a nuestros clientes la siguiente información acompañada de la factura:

- Entrega de volantes con tips alusivos al manejo y cuidado del recurso hídrico.
- Entrega de volantes sobre la calidad del servicio prestado por la empresa.
- Emisión de cuñas publicitarias sobre el día del agua y, además, un evento central orientado a niños buscando generar cultura sobre el uso racional del recurso hídrico.

6. COMUNIDAD

Gestión e impactos social

Para el año 2011, Aguas del Oriente participó en los siguientes eventos con la comunidad de El Retiro:

Celebración del día del Campesino

Se celebró en el mes de julio de 2011 en la vereda Santa Elena, con la vinculación de Aguas del Oriente como patrocinador del evento para 450 personas.



Participación en la Feria de Grupo EPM

Se participó en este espacio generado, en agosto de 2011 por EPM, para compartir las acciones que se desarrollaban desde las filiales del Grupo, en el campo de la Responsabilidad Ambiental.



Participación en jornada de lactancia materna

En octubre de 2011 se participó en la jornada organizada por el Hospital San Juan de Dios y se dio apoyo a varias mujeres en estado de embarazo, habitantes del Municipio de El Retiro.



Participación en evento FASOR (Fundación de Apoyo Solidario De El Retiro)

Con la contribución monetaria que hace Aguas del Oriente a la Fundación, aproximadamente 300 niños y niñas son atendidos diariamente en los restaurantes escolares del Municipio de El Retiro.



Gestión e impacto ambiental

Uso de los recursos naturales

La materia prima principal en la actividad de Aguas el Oriente es el agua cruda proveniente del río Pantanillo. Para tomar el agua de esta fuente natural se solicitó ante la autoridad ambiental de la región del Oriente Antioqueño (CORNARE), la concesión de agua que garantizará un caudal suficiente para prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas diarias.

Para controlar el caudal otorgado por la autoridad ambiental se instaló una compuerta en la bocatoma, permitiendo la regulación del mismo, al tiempo que se cumple con la normatividad y se optimiza el sistema de captación.



Para el proceso de bombeo se cuenta con un sistema de motobombas automatizado, de tal manera que cuando los tanques de almacenamiento llegan a su nivel máximo, los motores se apagan inmediatamente,

garantizando así que el agua en los tanques no rebose y se pierda y que el consumo de energía se optimice de acuerdo con las necesidades de consumo de agua en la red.

Las aguas residuales se tratan en un 100% en el sistema de tratamiento que opera EPM en el municipio de El Retiro, en el área urbana. Este sistema de tratamiento tiene una eficiencia del 95% en remoción de carga orgánica.

En los sistemas independientes que opera la empresa en las veredas Villa Elena y Los Salados, se cuenta con sistemas de tratamiento que garantizan una remoción del 80% de carga orgánica.

Gestión de Derechos Humanos

Políticas

Permanecen vigentes las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Comunicaciones.

Para el año 2011 la Junta Directiva aprobó la política de Gestión Humana.

Política de Gestión Humana

El gerenciamiento del talento humano en Aguas del Oriente se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.

En coherencia con ello, Aguas del Oriente y sus servidores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos.

7. SOCIOS

Resultados financieros

Para el 2011, la organización obtuvo unos ingresos operacionales que ascendieron a \$1.242 millones correspondientes a los recaudos de acueducto y alcantarillado del municipio de El Retiro, así como la prestación de servicio de potabilización en la Compañía Nacional de Chocolates; presentando un cumplimiento del 94% frente a la meta dispuesta para el 2011, entregando una utilidad neta de \$138 millones y una ejecución de los costos y gastos del 103%.

La sub ejecución de ingresos está influenciada en gran porcentaje por la no vinculación de 50 usuarios del proyecto La Fe, dado que se concibió para 135 usuarios y a la fecha se han conectado 85. Los que están pendientes obedecen a locales utilizados como bodegas que no requieren del servicio de agua potable para su funcionamiento y parcelaciones que aún están en proyecto.

	2007		2008		2009		2010		2011	
	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$2014,66	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$2243,59	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$2046,2	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$1913,98	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$1942,7
Ingresos operacionales	\$ 697	\$ 346	\$ 870	\$ 388	\$ 956	\$ 467	\$ 962	\$ 503	\$ 1.242	\$ 639
Excedente operacional	\$ 202	\$ 100	\$ 329	\$ 147	\$ 246	\$ 120	\$ 192	\$ 100	\$ 208	\$ 107
EBITDA	\$ 284	\$ 141	\$ 409	\$ 182	\$ 321	\$ 157	\$ 320	\$ 167	\$ 438	\$ 225
Excedente del ejercicio	\$ 209	\$ 104	\$ 273	\$ 122	\$ 203	\$ 99	\$ 265	\$ 138	\$ 138	\$ 71
Activos	\$ 2.665	\$ 1.323	\$ 2.662	\$ 1.186	\$ 2.874	\$ 1.405	\$ 3.080	\$ 1.609	\$ 2.934	\$ 1.510
Patrimonio	\$ 2.547	\$ 1.264	\$ 2.462	\$ 1.097	\$ 2.668	\$ 1.304	\$ 2.926	\$ 1.529	\$ 2.715	\$ 1.398
Pasivos totales	\$ 119	\$ 59	\$ 200	\$ 89	\$ 206	\$ 101	\$ 154	\$ 80	\$ 219	\$ 113

Es importante anotar que la empresa desde sus inicios no ha adquirido deuda o crédito para la realización de inversiones. Además, dentro de sus políticas no cuenta con incentivos fiscales o financieros.

El capital autorizado de la sociedad asciende a la suma de *dos mil ochocientos millones de pesos ml.* (\$2.800.000.000.00), representados en *veintiocho mil* (28.000) acciones ordinarias y nominativas de un valor equivalente a cien mil (\$100.000.00) cada una. El capital suscrito de la sociedad asciende a la suma de *mil cuatrocientos millones de pesos ml.* (\$1.400.000.000.00) representados en catorce mil (14.000) acciones. El capital pagado de la sociedad asciende a la suma de *mil cuatrocientos millones de pesos ml.* (\$1.400.000.000.00). La distribución del capital social entre accionistas es la siguiente:

Accionista	Acciones suscritas	Participación (%)
Municipio de El Retiro	6.156	43,971
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	7.840	56,000
EPM Inversiones	2	0,014
Empresa Social del Estado Hospital San Juan De Dios	1	0,007
Asociación Municipal de Juntas de Acción Comunal del Municipio de El Retiro	1	0,007
Total acciones suscritas	14.000	100,00

8. PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Impacto de la contratación

Para garantizar procesos transparentes, idóneos y eficaces, se seleccionaron los proveedores a través de parámetros como calidad, precio y tiempos de entrega.

Mediante el ciclo de planeación de compras e inversiones para cada año se activan los procesos de licitación, avalados por EPM como casa matriz. Esta modalidad de contratación genera espacios competitivos y de equidad para la selección de proveedores.

Los procesos de licitación son publicados en la página web, con los documentos que soportan la selección del proponente.

En la grafica siguiente se evidencias las participación de las áreas en los contratos donde se la mayor participación se presenta para el área Administrativa con el 38 % y el área Operativa con 36%.



Procedencia de contratistas

Nuestros proveedores, como estrategia de mercado, están ubicados en el oriente cercano y en la ciudad de Medellín, garantizando cumplimiento en los tiempos de entrega, facilidad de respuesta a contingencias y menores costos logísticos.

Cada año la empresa realiza la calificación a sus proveedores y contratistas con el objetivo de garantizar excelencia en quienes nos prestan servicios. La calificación para el año 2011 estuvo en 4.7 sobre 5.0 puntos.

TIPO DE SERVICIO	PROVEEDOR	UBICACIÓN
Suministro de insumos químicos	* Acuambiente * Sulfoquímica * PQP * Conquímicas y Químicos	Rionegro - Medellín
Suministro de accesorios para redes	* PVM * Acuatubos * Macroaguas * Tubos y Sand Blasting	Medellín
Equipos de laboratorio	* Analíticas * Pipetas y probetas	Medellín
Servicio de laboratorio	* Filtración y Análisis * Omniambiente * EPM	Rionegro - Medellín
Servicios tecnológicos	* EPM * Gescomer	Medellín
Servicios de facturación	* Cadena * Gescomer * Alcaldía Municipal	El Retiro - Medellín
Servicios de mantenimiento	* EPM	Medellín

Tamaño

Los proveedores son seleccionados por su trayectoria en el mercado y en el tiempo, y de manera que garanticen la calidad y abastecimiento para nuestra operación.

9. ESTADO

Para 2011 se rindieron de manera oportuna todos los informes a entes de control del Estado, con la siguiente relación:

- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Presentación de información financiera, comercial y administrativa. Además de actualización de informes de años anteriores, entre otros temas.
- Contraloría General de Medellín: Presentación de la rendición de la cuenta vigencia 2010 y atención de auditorías permanentes. Se diseñó y aplicó el plan de mejoramiento derivado y como resultado final se obtiene el certificado de rendición de la cuenta en diciembre de 2011. Además, se realizó el cargue oportuno de la contratación y el presupuesto de la empresa al Sistema de Contratación Estatal.
- Contaduría General de la Nación: Envío oportuno de información contable, financiera y presupuestal. Rendición del SHIP trimestral.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público: Presentación del informe relacionado con el pasivo pensional de la empresa. En el mes de mayo se obtiene el visto de aprobación.
- Comisión de regulación de Agua Potable: Publicación de indicadores según resolución 151 de 2001 en el periódico El Guarceño. Además de la publicación de tarifas para el año 2011 dentro del periódico Clímaco y en la página web.
- Cumplimiento de otros requerimientos solicitados por otros entes de control.

De igual forma, es importante anotar que todos los impuestos fueron cancelados dentro de los plazos establecidos por la Dirección Nacional de Impuestos, además no se pagaron multas o sanciones por incumplimiento.

10. SERVIDORES Y CONEXOS

Empleo y equidad

Para el 2011, la empresa contó dentro de su planta de cargos, con nueve personas del género masculino y con cinco del género femenino, con los siguientes salarios:

Cargo	Salario	Número de empleados	Antigüedad	Género
Gerente	3.427.840	1	6 meses	Masculino
Líder Gestión Recursos	1.918.000	1	6 meses	Femenino
Profesional financiero	1.700.000	1	6 meses	Femenino
Auxiliar Operativo y Mantenimiento	1.043.503	1	5,5 años	Masculino
Operador de planta	899.546	4	10 años	Masculino
Ayudante de redes	734.867	2	10 años	Masculino
Ayudantes de redes	734.867	1	6 meses	Masculino
Auxiliar Proceso Administrativo	1.043.503	1	2 meses	Femenino
Auxiliar Proceso Financiero	1.043.503	1	1 año	Femenino
Auxiliar comercial y social	899.546	1	1 año	Femenino

Para 2011 también se realizó la evaluación de desempeño, con un resultado promedio de 98% por parte de los empleados de la empresa.

Entorno de trabajo

Respecto al tema de salud y seguridad, se inició con el levantamiento del PFR (Panorama de Factores de Riesgo) lo que a su vez deriva la implementación del Plan de Emergencias y Programa de Salud Ocupacional. Las estadísticas de ausentismo no se llevan con un control diario; sin embargo, se puede determinar que el nivel de ausentismo es cercano al 0%.

En cuanto a la estrategia de comunicación, se fortaleció el uso de la página web, presentando en el sitio información para los grupos de interés, logrando

evidenciar el accionar de la empresa. De la misma manera se continúa con la utilización de carteleras internas y otros medios audiovisuales de carácter municipal.

Finalmente, dentro del tema de capacitación y formación se llevaron a cabo las siguientes:

Tema	Fecha	Horas de Capacitación
Identidad y sentido de pertenencia	feb-11	2
Actitudes y positivas y negativas en el trabajo	mar-11	2
Manejo del cambio	jun-11	2
Estrés	ago-11	4
Servicio al cliente		
Finanzas básicas	ago-11	2
Indicadores de Gestión	ago-11	8
Administración del tiempo y tareas	sep-11	2
Manejo del presupuesto familiar	nov-11	2
Manejo de extintores	dic-11	2
Capacitación técnica	Segundo semestre-2011	Especialización

Las capacitaciones desarrolladas en el año 2011 se hicieron con el objetivo de fortalecer las competencias laborales definidas dentro del Modelo de Desempeño y Desarrollo (Trabajo en equipo, orientación al logro, comunicación efectiva, disposición al cambio y orientación al servicio).

11. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de las normas legales en especial la ley 603 de 2000, la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. ESP ha observado todos los requerimientos sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y en tal sentido todos los software utilizados en su operación se encuentran debidamente legalizados.

12. RESULTADOS DE LA GESTION FINANCIERA

Ver anexo (Pagina web: www.aguasdoloriente.com)
Estados Financieros
31 de diciembre de 2011 y 2010

