



Informe de Sostenibilidad 2012

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Jorge Antonio Yepes Vélez

Subdirector Gestión Regulatoria Aguas

Santiago Ochoa Posada

Subgerente Operación y Mantenimiento

Claudia Patricia Restrepo Montoya

Representante externo EPM

Elkin Darío Villada Henao

Alcalde Municipio de El Retiro

Carlos Mario Salazar Bermúdez

Representante Municipio de El Retiro

Suplentes

Jaime Alberto Patiño Galvis

Jefe Informática Aguas

John Fernando Jaramillo Villegas

Jefe Área Tratamiento Aguas Residuales

Ángela María Ocampo Carmona

Jefe Unidad Finanzas Aguas

Juan Manuel Mejía Cadavid

Representante Municipio de El Retiro

Juan Carlos Peláez Agudelo

Representante Municipio de El Retiro

GRUPO DIRECTIVO

Oscar Darío Gómez Bernal
Gerente general

Claudia Marcela Rendón Yepes
Líder Gestión Recursos

Mónica Álvarez
Profesional Financiera

David Gómez Valencia
Auxiliar de Operación y Mantenimiento



CONTENIDO

1) Estrategia y Perfil

- a) Carta del Gerente
- b) Perfil de la filial
- c) Estrategia y análisis
- d) Desafíos y retos
- e) Gobierno Corporativo

2) Gestión por Grupos de Interés

- a) Socios
- b) Empleados
- c) Clientes
- d) Comunidad y Medio Ambiente
- e) Proveedores y Contratistas
- f) Competidores y Colegas
- g) Estado

3) Informe Financiero

- a) Balance general
- b) Estado de actividad Financiera (Económico, Social y Ambiental)
- c) Estado de cambios en el Patrimonio
- d) Estado de flujo de Efectivo



Estrategia y Perfil



CARTA DEL GERENTE

La Empresa Aguas del Oriente, sabe que el desarrollo sostenible debe apoyar la generación de un equilibrio que beneficié tanto a la Empresa como a aquellos grupos con los que nos relacionamos, es decir, nuestros accionistas, los clientes, la comunidad, los proveedores, el gobierno entre otros. El desarrollo sostenible enmarca los objetivos estratégicos de nuestro quehacer diario, buscando integrar de manera razonable y equilibrada la dimensión social, económica y ambiental.

Nosotros, como parte del grupo EPM, tenemos inmersa esta forma de actuar como parte de nuestra filosofía y a lo largo de este año hemos realizado diversas actividades que han permitido a la empresa avanzar en las dimensiones de la sostenibilidad.

La honestidad, transparencia y sentido de responsabilidad del equipo de colaboradores, se logra gracias a la gestión social interna que realiza la empresa para construir un clima laboral que favorezca la productividad y su desarrollo integral mediante la ejecución de programas de formación para el mejoramiento del ser y sus competencias, contribuyendo así, a que la gestión social externa de la empresa se adelante con criterios de comportamiento ético y de respeto por el ser.

OSCAR DARÍO GÓMEZ BERNAL
Gerente

PERFIL DE LA FILIAL

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 es 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

La compañía tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios públicos, Para el desarrollo del objeto social podrá operar en cualquier parte del país o el exterior; tener inversiones de capital en sociedades u otras entidades prestadoras de servicios similares y garantizar las obligaciones de las mismas en la medida de su participación porcentual en ellas.

Se entiende incluida en el objeto la celebración de los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan por fin ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legales o convencionales derivados de la existencia y actividad de la sociedad, la sociedad no podrá participar como socio en sociedades colectivas

Estructura organizacional

Durante el año 2012, se evidenció la necesidad de fortalecer el proceso comercial, con una persona en tiempo completo, para lo cual se cambia un contrato de prestación de servicios por vinculación directa con la Empresa.

A finales del año 2012 se autorizó por la Junta Directiva la adición a la planta de cargos, para fortalecer los procesos comerciales; esta contratación se efectuará en el 2013 bajo proceso de selección, con ello se tendría un total de 15 empleados.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A ESP



La empresa cuenta con el 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 2012

En 2012, Aguas del Oriente tuvo los siguientes hitos y cambios:

- Homologación conceptual y definición de lineamientos del proyecto NIIF, (Normas Internacionales de Información Financiera).

- **Adopción de la Política de TI:**

“En la Empresa de Aguas del Oriente, la Gestión de Tecnología de Información habilita a la empresa para que disponga de la información requerida por los grupos de interés y se adapte oportunamente a los cambios generados por el entorno, sus procesos y la visión de negocio, usando como referencia la arquitectura empresarial y operando bajo un modelo de prestación de servicios con las mejores prácticas de mercado como una forma de apalancar la sostenibilidad y el crecimiento del negocio”

- **Adopción de la Política de Gestión Financiera.**

“Aguas del Oriente desarrolla su Gestión Financiera atendiendo criterios de ética, transparencia, responsabilidad frente al riesgo y rigurosidad financiera, dentro del marco legal y estatutario y en línea con sus objetivos estratégicos. Lo anterior, para soportar las decisiones de inversión, obtención de recursos, reparto de excedentes financieros y manejo de liquidez, con el fin de maximizar el valor de la empresa y garantizar su sostenibilidad en el contexto del sano equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental.”

- **Adopción de la política de Control interno.**

En Aguas del Oriente se gestiona el control interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el control interno se evalúa, se adapta y se mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas".

- Ejecución del plan de inversiones con el fin de garantizar la infraestructura para el cumplimiento del objeto de la empresa; en el año 2012 se efectuaron las obras de cumplimiento para la norma de sismo resistencia en su primera etapa (tanque y edificio) y la compra e instalación de los hidrantes requeridos para cumplir norma.
- Entrega del Estudio del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, activando la necesidad de obras complementarias para mantener y potenciar la infraestructura existente por valor cercano a \$ 5.500 millones; para el año 2013 se tiene unas inversiones del orden de \$1.068 millones en infraestructura.
- Aprobación de un nuevo cargo para fortalecer los procesos comerciales.

Sistema de Potabilización Acueducto

Bocatoma: Está ubicada al Oriente de la cabecera del Municipio de El Retiro; su estructura es en concreto reforzado tipo dique sobre el río Pantanillo, con derivación lateral del agua captada; se encuentra en buenas condiciones.



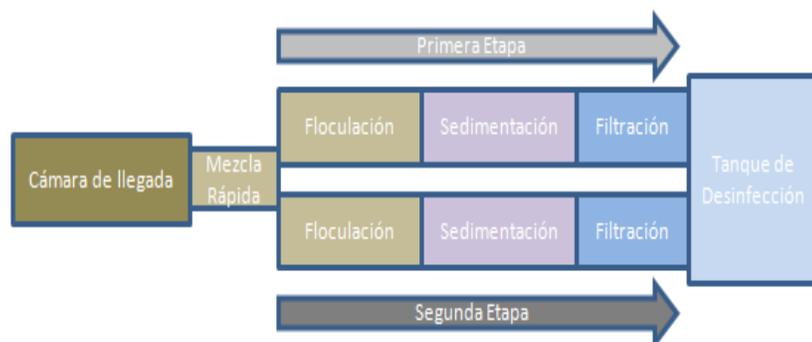
Planta de Potabilización PTAP: La capacidad instalada de la planta de tratamiento de agua potable de Aguas del Oriente es óptima para la prestación del servicio en el área urbana y periferias del Municipio.



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).

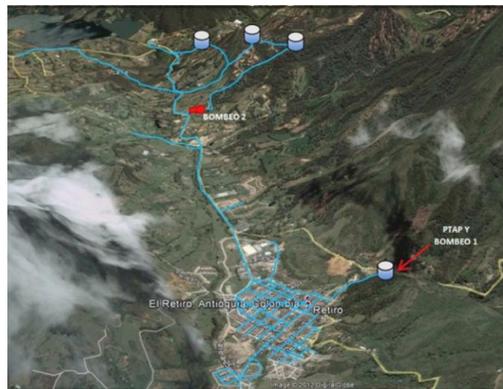


Estas estructuras requieren intervención por problemas en los concretos, canaletas de recolección no eficientes y la mayoría de las válvulas requieren su reemplazo en el corto plazo.

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 24 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 17 Km de redes de alcantarillado combinado, distribuidos en colectores e interceptores con diámetros de 6” hasta 32”, que a la fecha 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, la cual 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 1 y 2 litros/segundo c/u.

Capacidad instalada	Acueducto			Alcantarillado		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
No. de plantas de tratamiento Agua Potable	1	1	1			
Capacidad de tratamiento de Agua Potable m3/s	0,13	0,13	0,13			
No. de plantas de tratamiento a Agua Residual (EPM)				1	1	1
Capacidad de tratamiento de Agua Residual m3/s				0,024	0,024	0,024
No. de plantas de tratamiento a Agua Residual (FAFA)				2	2	2
Capacidad de tratamiento de Agua Residual m3/s				0,003	0,003	0,003
Producción neta agua potable	530.431	579.014	565.557			
Vertimiento de alcantarillado				457.947	477.175	456.073

En el mes de agosto se construyó una extensión 40 metros lineales en la red de 4 pulgadas del sector aguas claras, para empalmar a un tramo de 300 metros lineales de la red de pantanillo, entregada bajo el comodato existente con el Municipio para suministrar agua potable al proyecto de Bicentenario.

Tipo de red	Expansión de redes									
	Acueducto				Alcantarillado					
	2009	2010	2011	2012	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Redes de distribución primaria (Kms) totales	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
Redes de distribución secundaria (Kms) totales	18,5	23	23	24	17	17	17	17	17	17



ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Aguas del Oriente como filial de EPM, orienta su accionar bajo el direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial:

Propósito: Sostenibilidad / **Estrategia:** Crecimiento

Enmarcado en los Ámbitos Social, Económico y Ambiental.



"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 Y 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 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 El Retiro.

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.

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 soportados en los estudios del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado realizado este año.

Los controles definidos para la mitigación de riesgos se han ejecutado a través del tiempo, al cierre del 2012 quedó pendiente la ejecución de las estructuras metálicas de los viaductos y estabilización de taludes en la línea de conducción

de agua cruda, lo cual esta en elaboración de pliegos para el proceso de licitación.

La actualización del panorama de riesgos sera efectuado con la nueva información levantada en los estudios de PMAA y de la efectuada por la unidad de riesgos EPM.

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 (Pantaniillo - 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.
		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.
	POTABILIZACIÓN	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).	Ejecución de obras del Plan Maestro de acueducto y alcantarillado logrando sectorización para intervención de daños y mantener la continuidad del servicio.
			Instalación de control de caudal en planta de tratamiento como alerta de consumos excesivos	
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.	Ejecución de obras del Plan Maestro de acueducto y alcantarillado.
	TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES	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.
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.

GOBIERNO CORPORATIVO

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 2012 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.



Gestion por Grupos de Interés



SOCIOS

Resultados financieros

Para el 2012, la organización obtuvo unos ingresos operacionales que ascendieron a \$1.182 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 83% frente a la meta dispuesta para el 2012, arrojando una utilidad neta de \$77 millones y una ejecución de los costos y gastos del 100%.

La sub ejecución de ingresos está influenciada en gran porcentaje por la no vinculación de 50 posibles usuarios del proyecto La Fe, que obedecen a locales utilizados como bodegas que no requieren del servicio de agua potable para su funcionamiento y los proyectos de vivienda de estratos 5 y 6 que no alcanzaron su punto de equilibrio, trasladando su ejecución para el año 2013.

	2009		2010		2011		2012	
	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$2046,2	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$1913,98	Millones \$	US\$ dólares TRM.\$1942,7	Millones \$	dólares TRM.\$1785,9
Ingresos operacionales	\$ 956	\$ 467	\$ 962	\$ 503	\$ 1.242	\$ 639	\$ 1.182	\$ 662
Excedente operacional	\$ 246	\$ 120	\$ 192	\$ 100	\$ 208	\$ 107	\$ 47	\$ 27
EBITDA	\$ 321	\$ 157	\$ 320	\$ 167	\$ 438	\$ 225	\$ 243	\$ 136
Excedente del ejercicio	\$ 203	\$ 99	\$ 265	\$ 138	\$ 138	\$ 71	\$ 77	\$ 43
Activos	\$ 2.874	\$ 1.405	\$ 3.080	\$ 1.609	\$ 2.934	\$ 1.510	\$ 2.959	\$ 1.657
Patrimonio	\$ 2.668	\$ 1.304	\$ 2.926	\$ 1.529	\$ 2.715	\$ 1.397	\$ 2.792	\$ 1.564
Pasivos totales	\$ 206	\$ 101	\$ 154	\$ 80	\$ 219	\$ 113	\$ 166	\$ 93

La Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. ESP
Constituida el 22 de noviembre de 1999

Participación Accionaria
(Porcentaje de Control)



**Entidades Facilitadoras
(0,028%)**
A.J.A.C. EL RETIRO
E.S.E. SAN JUAN DE DIOS
EPM- INVERSIONES

Accionista	Acciones suscritas	Participación (%)
El Municipio de El Retiro	6.156	43,97%
Empresas Públicas de Medellín. EPM E.S.P.	7.840	56,00%
EPM Inversiones	2	0,0143%
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%

Capital social \$1.400 millones

SERVIDORES Y CONEXOS

Empleo y equidad

Para el 2012, 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:

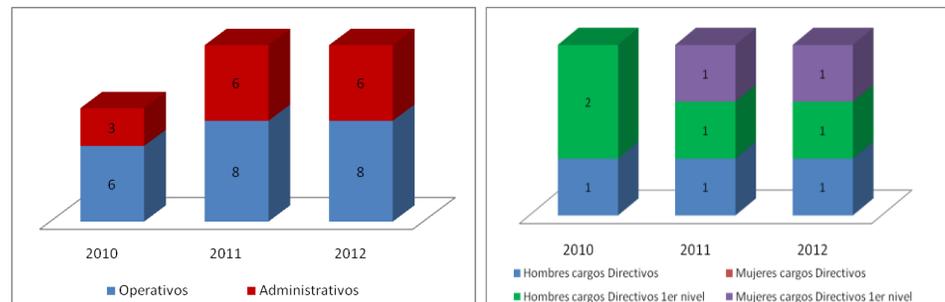
Composición Salarios

Indicador	2010	2011	2012
Relación Salario promedio filial / SMMLV (veces)	2,23	2,25	2,25
Relación Salario mínimo filial / SMMLV (veces)	1,37	1,37	1,36
Pagos por salarios y prestaciones sociales (en millones de pesos)	275	329	377
Salario básico promedio hombres	1'146.556	1'141.570	1'214.729
Salario básico promedio mujeres	-	1'322.942	1'385.518

Evolución de la relación de los salarios de la EAdelO frente al salario mínimo legal vigente

Empleo y Equidad

Empleos Directos Generados por la filial y Evolución equidad laboral 2010 -2012



Para 2012 también se realizó la evaluación de desempeño (PIDD), para el Área administrativa un promedio de 95,2% y Área Operativo un promedio de 92,3%, para un consolidado de 93,6% EAdelO.

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. Para 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%.

Conformación de comités que permiten a los empleados libre expresión y vigilancia del cumplimiento normativo frente a Riesgos y Acoso Laborales.

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, evidenciando el accionar de la empresa. De la misma manera se continúa con la utilización de cartelera internas y otros medios audiovisuales de carácter municipal y el Concejo del municipio.

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

Tema	Fecha	Horas de Capacitación
Inducción Control Interno	Enero/2012	4
Indicadores de Gestión	Enero /2012	2
Re inducción General	Febrero/2012	3
Comunicación Efectiva	Abril/2012	2
Servicio al cliente y calidad en el servicio	Mayo/2012	4
Sensibilización Ambiental	Junio /2012	3
Gestión de la Innovación	Julio/2012	2
Autoevaluación y mejoramiento continuo	Agosto/2012	2
Pausas Activas y primeros auxilios	Septiembre/2012	3
Adquisición de Bienes y Servicios	Septiembre/2012	8
Normas NEGC 1300- Responsabilidad Social	Septiembre/2012	2
Quejas y Reclamos	Agosto /2012	3

Durante el año 2012 se realizaron 12 capacitaciones para un total de 33 horas, 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).





GRUPOS DE INTERES

Grupos de Interés	Mecanismos Interacción	Actividades 2012
Accionistas	Asamblea Anual Accionistas	Asamblea ordinaria de socios celebrada el 26 de marzo de 2012 en la sede de la sociedad. Presentación del informe de Sostenibilidad y los estados financieros.
Servidores y Conexos	Grupos Primarios Programas de Capacitaciones Espacios de integración Capacitación por proveedores	Se fortalecieron las competencias laborales de los diferentes cargos. Se realizaron Charlas sobre Salud Ocupacional. Actualización de mejores prácticas de operación. Cursos virtuales en la página del Sena
Colegas	Encuentro de Filiales EPM	Participación en el encuentro de Filiales EPM- Presentación EAdelO
Clientes	Volantes y plegables Información de interés en las facturas Publicación de información en la Página Web	Tips sobre Manejo eficiente del Agua y el cuidado del medio ambiente. Habilitación de pagos en 16 puntos de recaudo mediante el contrato con Rapipagos S.A. en la zona del Oriente y área Metropolitana de Medellín.
Proveedores	Invitación a procesos de contratación	Selección de proveedores a través de procesos de licitación buscando las mejores condiciones a nivel de precio y calidad. Acompañamiento en las capacitación a los fontaneros
Comunidad	Presentación de Informe de Sostenibilidad Programas de reforestación Visitas dirigida Patrocinador de Grupos Mensajes en la Radio local Página Web	Presentación en el Concejo (TV canal 8) Participación en las jornadas de reforestación: 1ª. Vereda la Amapola 2ª. Sector Bicentenario Visitas a la PTAP Fasor (fundación de apoyo solidario del retiro)
Gobierno	Rendición oportuna de los informes a los Entes de control del Estado	Informe de tarifas, Pasivo Pensional, información contable y rendición de la cuenta entre otros.

CLIENTES

Cientes y Usuarios

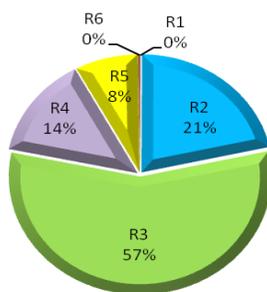
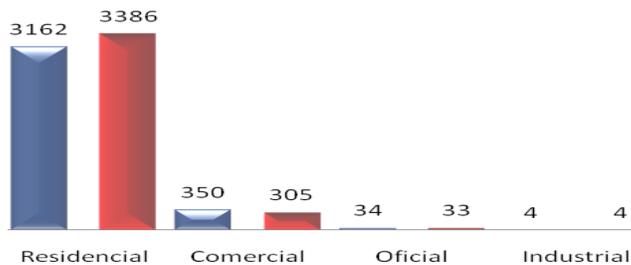
Con la ampliación del Plan de Ordenamiento Territorial aprobado en el Concejo municipal se aumentó las solicitudes en planeación de la parcelación de lotes para construcción de viviendas en el área periurbana.

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

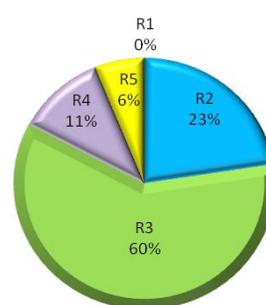
Para el servicio de acueducto se incrementaron 247 equivalente al 7,5% y alcantarillado fue 236 usuarios para un incremento de 6,7%.



Composición de usuarios por sector



Acueducto



Alcantarillado

Como se puede observar la concentración de usuarios esta en los estratos 2 y 3, con una participación del 78% y 83% por cada servicio.

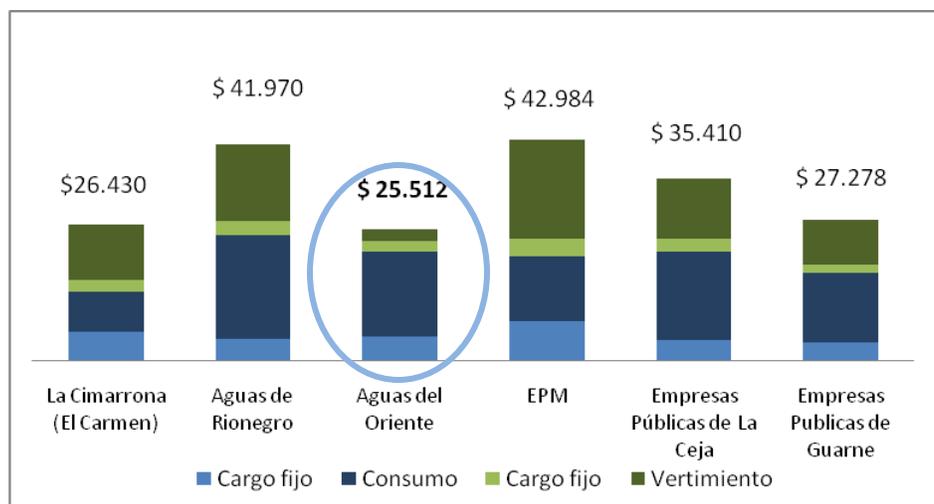
Comparabilidad

Tarifas: las tarifas de Aguas del Oriente con corte al año 2012, 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						
	La Cimarrona (El Carmen)	Aguas de Rionegro	Aguas del Oriente	EPM	Empresas Públicas de La Ceja	Empresas Publicas de Guarne
Cargo fijo	5.438	4.239	4.663	7.519	3.991	3.434
Consumo	651	1.673	1.378	1.063	1.435	1.122
Cargo fijo	2.237	2.689	2.056	3.437	2.415	1.672
Vertimiento	912	1.247	188	1606	982	726

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.

El promedio de consumo en el municipio es de 12 m3 por mes; para lo cual la facturación promedio para el estrato (4) se presenta en comparación con las de la Zona y EPM en Medellín.



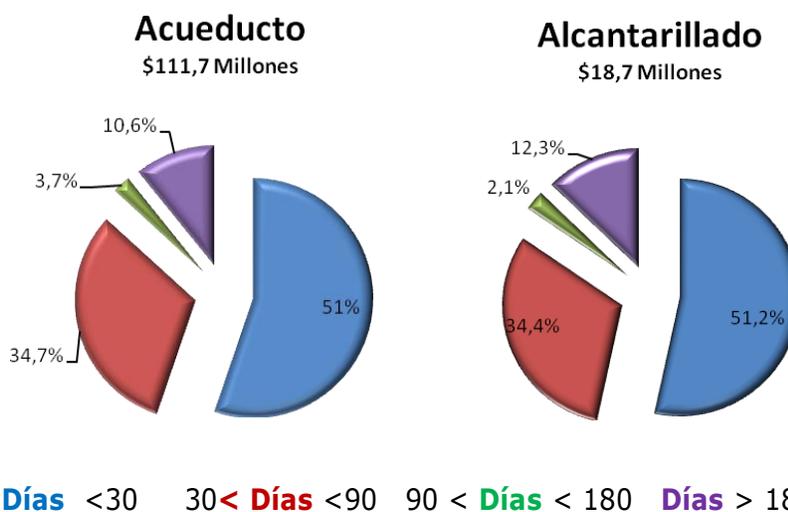
Facturación: la Facturación de los servicios públicos se efectúa por dos sistemas así:

El primero comprende el 90 % de los usuarios mediante la facturación por el sistema comercial de la Empresa Sifas-web y la segunda mediante un convenio de facturación con EPM por medio de la factura de energía en los sectores donde solo se presta el servicio de alcantarillado al 10% de los usuarios.

Cartera: dado que los plazos para efectuar los pagos de los servicios públicos que ofrece la empresa va hasta el vencimiento de la tercera factura, donde podemos clasificar la cartera corriente hasta los 90 días.

Cartera por Edad	Acueducto		Alcantarillado	
	No. Usuarios	Cartera Millones \$	No. Usuarios	Cartera Millones \$
Días<30	2.723	56,99	2.552	9,56
30<Días<90	766	38,75	728	6,44
90<Días<180	45	4,08	37	0,38
Días >180	28	11,88	25	2,31
Usuarios	3.562		3.342	
Total Cartera		111,71		18,69

A continuación se presenta un detalle grafico del % de cartera por edades al 31 de diciembre de 2012

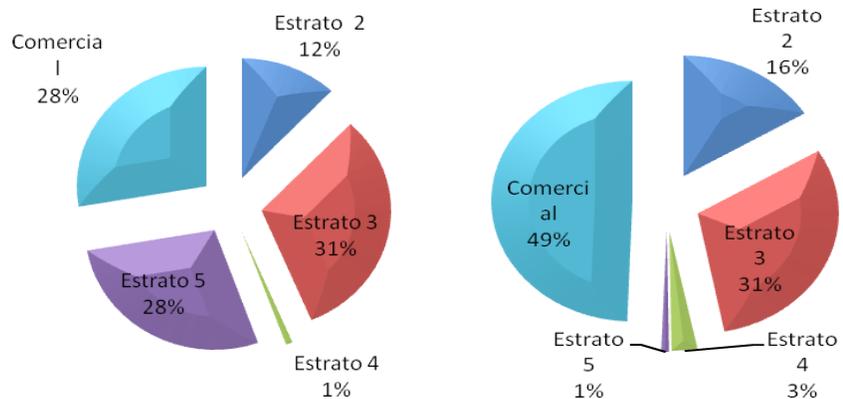


Cartera Morosa 2012: tomando la misma premisa esta se inicia a partir de la tercera factura vencida y se clasifica como lo

muestra la tabla de resumen por servicio de Acueducto y Alcantarillado.

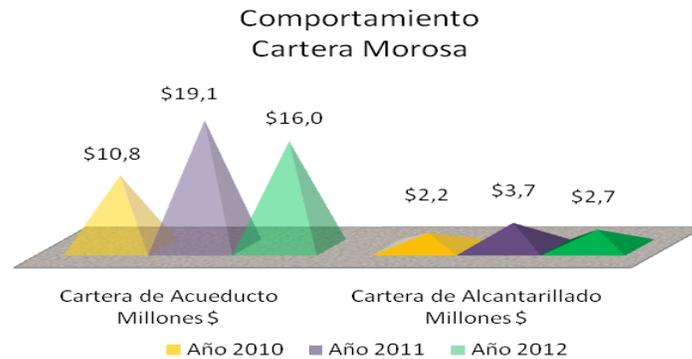
Cartera por Estrato > 90 Días	ACUEDUCTO dic-12		ALCANTARILLADO dic-12		Total Cartera Millones \$
	Millones \$	No. Usuarios	Millones \$	No. Usuarios	
Estrato 2	1,92	18	0,41	15	2,33
Estrato 3	5,06	33	0,97	32	6,03
Estrato 4	0,13	5	0,029	3	0,16
Estrato 5	4,43	3	0	0	4,43
Comercial	4,43	14	1,27	12	5,70
T.Cartera Morosa	15,97	73	2,679	62	18,65

Presentación grafica por edades de la Cartera Morosa al 31 de diciembre de 2012



Infraestructura de recaudo: la Empresa mediante el contrato de prestación de servicios con la firma Rapipagos S.A. efectúa el recaudo de las facturas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Retiro y cuenta con 16 puntos adicionales a nivel regional para facilitar el recaudo de estos.

Comportamiento de Morosos: en la tabla anterior se puede observar que la cartera disminuyó en un 16,2% en acueducto y un 27% en alcantarillado, donde se recuperó \$4,1 millones equivalente al 18%.



Proceso de Actividades de Coacción: para este proceso la empresa sigue con su control de suspensiones a la 3ª. Cuenta vencida, con corte y retiro del medidor a la 7ª. Cuenta vencida.

Proceso	Concepto	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Actividades de Coacción	Suspensiones y Cortes	289	203	294
	Reinstalaciones y Reconexiones	289	195	204
	Convenios de Pago		14	99

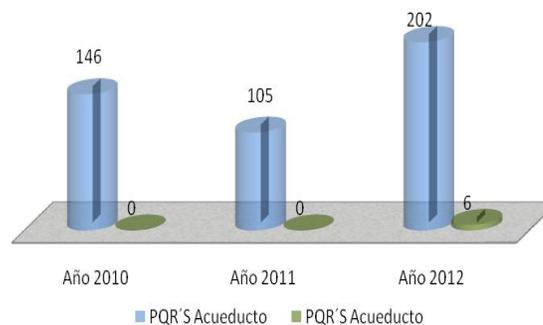
Observándose el aumento de suspensiones de los servicios en un 45% con respecto al año anterior y se reinstalaron 70% de ellos, las cuales se efectuaron mediante acuerdos de pago; quedando solo el 30% con servicios cortados y en vigilancia.

Financiamientos: la Empresa mediante su proceso comercial ha facilitado con los recursos propios la financiación \$ 134,7 Millones a 523 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 \$ 68,1 Millones o sea el 50,5% del valor financiado; como se puede observar en el cuadro siguiente.

Financiaciones	Año 2011		Año 2012		Dic.31 Año 2012	
	No. Usuarios	Valor Millones \$	No. Usuarios	Valor Millones \$	No. Usuarios	Valor Millones \$
Cambio de Medidor	25	2,14	185	24,57	45	0,52
Acometidas Nuevas	49	15,18	231	70,93	73	20,02
Proyecto la Fe	35	137,64	8	18,14	21	44,45
Deuda por servicios	14	2,63	99	21,08	24	3,10
Total	123	157,59	523	134,70	163	68,09

Petición quejas y Reclamos: para la empresa es muy satisfactorio los indicadores de PQR'S, dado que presenta unos % muy bajos de reclamaciones cercanos al 0,4% de Acueducto y 0% en Alcantarillado, es importante mencionar que la gran mayoría de estas son por consumos y de las cuales 9 fueron imputables a la Empresa.

Evolucion de las PQR'S



También es importante informar que la Empresa No presenta silencios Positivos

Universalización

En la actualidad, Aguas del Oriente tiene disponibilidad de servicios de acueducto a toda la zona urbana del municipio y la peri-urbana el municipio de El Retiro; con una continuidad del 100% y totalmente potable. Con la actual capacidad instalada, Aguas del Oriente puede garantizar el servicio a más 3.000 nuevos usuarios.

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.

Responsabilidad por el producto

Durante el año 2012 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. Para la supervisión de la calidad de agua se instalaron tres nuevos puntos de muestreo tipo hidrante-bayoneta, para un total de las muestras tomadas para control de calidad de agua en los puntos de la red de distribución, cumplen 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 valor de IRCA cero (0) durante todo el año. (Estas muestras son analizadas en el laboratorio de EPM).



AGUAS DEL ORIENTE

DESCRIPCIÓN DE SITIOS DE MUESTREO EN EL MUNICIPIO DE EL RETIRO

DIRECCIÓN	CÓDIGO	TIPO DE MUESTREO	ZONA	DESCRIPCIÓN	COORDENADAS		ALTITUD
					Nº Latitud	Oº Longitud	
Carrera 22 Nº 23a-17	0001	Bayoneta	Norte	Ubicado en la parte baja del municipio, con poco flujo vehicular.	6° 03' 36,63"	75° 30' 14,24"	2153
Carrera 21 Nº 21-20	0002	Bayoneta	Centro	Ubicado en la zona centro, parte media del Municipio en vía principal, cercano a zona escolar y centro de servicios de salud.	6° 03' 30,61"	75° 30' 11,46"	2167
Calle 19 Nº 19-36	0003	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 comercial.	6° 03' 25,88"	75° 30' 07,46"	2181
Carrera 18 Nº 18-60	0004	Bayoneta	Sur	Ubicado en la parte alta del municipio, con escaso flujo vehicular, lugar donde la presión es menor.	6° 03' 25,51"	75° 30' 02,80"	2192
Calle 19 con Carrera 25	0005	Bayoneta	Sur	Ubicado frente al parque de Riveras del Retiro en el sector Sur-occidental del municipio, cercano a vía circunvalar con medio flujo vehicular, parte media-baja del Municipio	6° 03' 21,86"	75° 30' 24,06"	2162
Calle 26 con Carrera 20	0006	Bayoneta	Norte	Ubicado en el sector industrial del Municipio con alto flujo vehicular, parte baja a la salida del Municipio.	6° 03' 51,38"	75° 30' 04,26"	2148
Sector La Fe	0007	Bayoneta	Norte	Ubicado cerca a la glorieta de La Fe en la vereda de Don Diego frente a la estación de gas de EPM, alto flujo vehicular, corresponde a final de la red del sistema.	6° 05' 37,48"	75° 29' 23,77"	2143

Subsidios

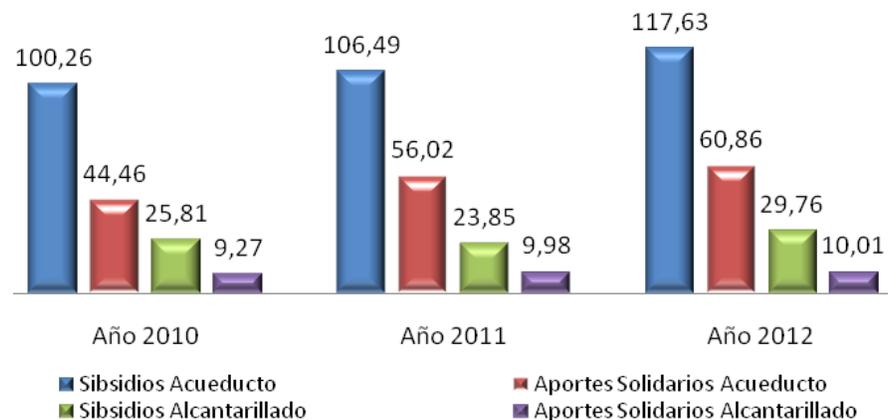
El Municipio y el Concejo Municipal mediante Acuerdo 002 de 13 de Febrero de 2012, aprobó los siguientes porcentajes a aplicar en la vigencia 2012.

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Oficial
Subsidio	50%	40%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Contribucion	0%	0%	0%	0%	50%	60%	50%	30%	0%

Mediante el convenio suscrito con El Municipio de El Retiro para los aportes por subsidios, se benefició a 2.805 familias de los estratos 1, 2 y 3. Todo lo anterior constituido dentro de un fondo de solidaridad y distribución de ingresos, donde el Municipio desembolsó a la empresa la diferencia entre los subsidios y la contribución.

Las contribuciones para el año 2012 fueron deficitarias, esto es las contribuciones no alcanzaron a cubrir los subsidios otorgados a los estratos 1,2, y 3, dado que los proyectos de urbanísticos para estratos 5 y 6 no alcanzaron el punto de equilibrio para iniciar obras; aplazándose para el próximo año.

Comportamiento de los Subsidios y Aportes Solidarios
2010-2012 en Millones \$



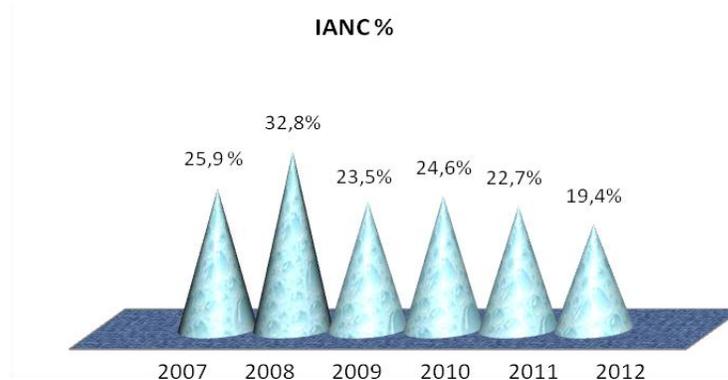
Para el año 2012, los subsidios de Acueducto aumentaron en un 10,5% y para Alcantarillado en 24,8% y las contribuciones en Acueducto aumentaron en un 8,6% y un 0,03% en Alcantarillado.

En julio de 2012 se presentó el proyecto de subsidios y contribuciones al municipio para el año 2013, el cual fue

debatido y aprobado en el concejo mediante el acuerdo no. 014 de 18 de diciembre de 2012, manteniendo los % subsidios y Contribuciones del año 2012.

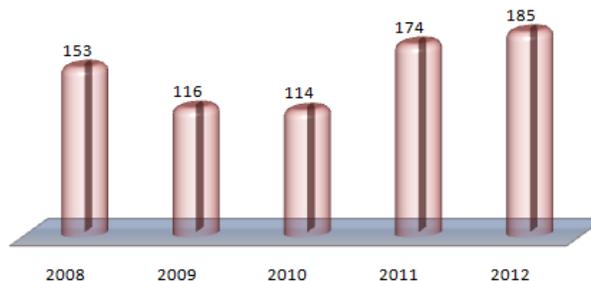
Eficiencia

Para el año 2012, se continuó con el cambio de los medidores que presentan problemas de medición por mal estado y con la intervención oportuna de los daños en las redes (fugas), se pudo superar la meta del año en el índice de Agua no contabilizada (IANC), de 20.5% a 19,4%, o sea un 5,4%.

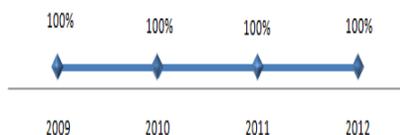


En el año 2012 se cambiaron 185 micro medidores, 6.3% más que el año anterior.

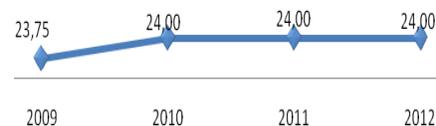
Reposición de Micromedición



Cobertura



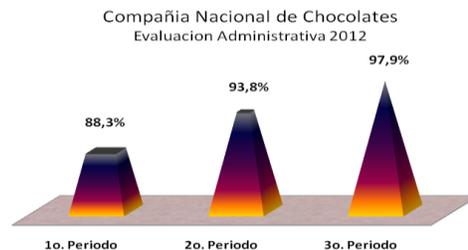
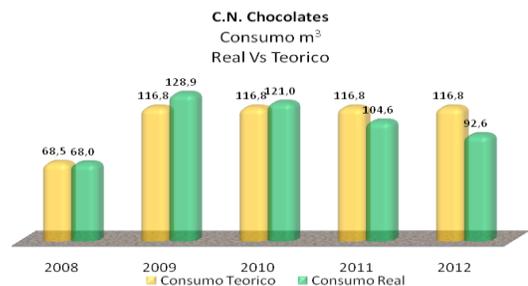
Continuidad Horas



Se mantienen los indicadores de continuidad y cobertura en el 100%; lo mismo que la calidad del agua entregada a los usuarios con riesgo cero (0).

Otros negocios

La empresa continua prestando el servicio de operación de la planta de agua potable en la Compañía Nacional de Chocolates Grupo Nutresa S.A ubicada en el Municipio de Rionegro desde marzo de 2008, bajo el contrato de prestación de servicios; La condición contractual se basa en un consumo mínimo de 320 m³/día con un valor de \$1026 /m³; actividad que representa 8,7% de los ingresos de la Empresa en el año.



Seguimiento a la Evaluación administrativa contrato de operación realizada por C.N. Chocolates, evaluando conceptos como:

- El manejo ambiental.
- Adopción de una política de Salud Ocupacional y su aplicación.
- Implementación de manuales de operación y procedimientos de análisis.
- Capacitación técnica y fortalecimiento en individual, para favorecer el desempeño.

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Gestión de proveedores

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

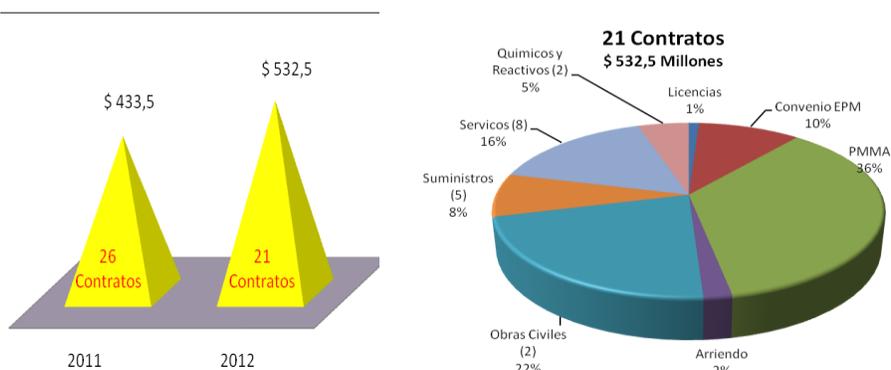
Mediante el ciclo de planeación de compras e inversiones para cada año se activan los procesos de licitación, avalados por EPM como casa matriz. Esta modalidad de contratación genera espacios competitivos y de equidad para la selección de proveedores.

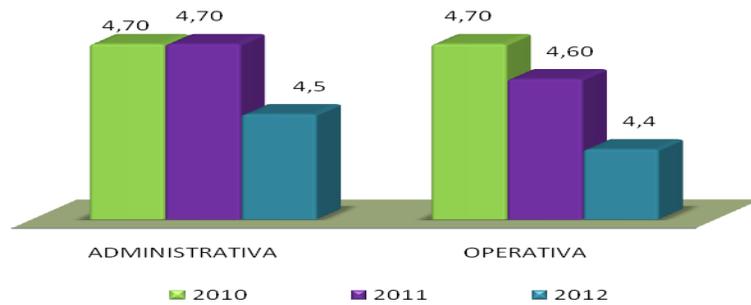
Los procesos de licitación son publicados en la página web, y con los documentos presentados en las licitaciones se soportan la selección de los proponentes.

Logros 2012

- Selección de proveedores bajo sana competencia de mercado, a través de licitaciones calificando precio, calidad y oportunidad.
- Creación de espacios de diálogo y concertación para relacionamiento con proveedores y contratistas (licitaciones).
- Fortalecimiento de la función del interventor

En el año 2012 se celebraron 21 contratos entre administrativos y operativos; con un valor de \$532,5 millones





Cada año se realiza la calificación a los proveedores y contratistas para evaluar el nivel de cumplimiento frente a la calidad, oportunidad y el relacionamiento de la prestación del servicio.

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 2012 estuvo en 4.7 sobre 5.0 puntos.

Tipo de Servicio	Proveedor	Ubicación
Suministro de insumos químicos	* Acuambiente * Sulfoquímica * PQP * Conquímicas y Químicos * Clorsa	Rionegro - Medellín
Suministro de accesorios para redes	* Acuatubos * Macroaguas * CI Alianza Mundial	Medellín
Equipos de laboratorio	* Analíticas * Pipetas y probetas	Medellín
Servicio de laboratorio	* Filtración y Análisis * Omniambiente * EPM	Rionegro - Medellín
Servicios tecnológicos	* EPM * Gescomer * Ansoft	Medellín Ibagué - Tolima
Servicios de facturación	* Cadena * EPM	El Retiro - Medellín
Servicios de mantenimiento	* EPM	Medellín

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.

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Indicadores de Calidad y continuidad

En el año 2012, 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 100%.



Para este año la secretaria de salud y protección social de Antioquia, efectuó remoción del cargo del inspector de salud en la zona del Oriente y solo a mediados del año se nombró su reemplazo, por tal motivo solo se efectuaron 8 muestras de inspección con resultados óptimos para la empresa, en estar con IRCA (0).

Durante la vigencia la empresa tomó 104 muestras para calidad del agua las cuales fueron analizadas en EPM, dando resultados 100% Potable para un IRCA Cero (0)

El índice de pérdidas de agua (IANC) superó la meta propuesta de 20,5% obteniéndose un 19,4% para el promedio del año.

Inversiones

Para el año 2012, las inversiones estuvieron afectadas por el retraso en la entrega del estudio del plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, la cual entrega a finales del mes de Noviembre 2012 los soportes para el proceso de elaboración de pliegos, quedando solo la ejecución al 34%.



El resultado de este estudio apalanca las inversiones por valores cercanos \$5.500 millones de pesos; los proyectos a realizar en los próximos cuatro (4) años, ascienden a \$2.305 millones.

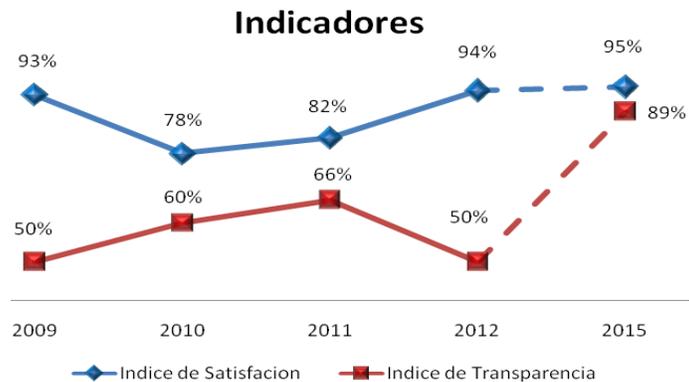
- Aumento de capacidad de almacenamiento.
- Elaboración de los lechos de secado PTAP
- Optimizar el sistema de potabilización
- Optimización sistema de Bombeo las Flores
- Sectorización y Distribución por gravedad 70% y 30% por bombeo
- Extensión de redes de acueducto y reposición de redes de Alcantarillado.

Las inversiones de los próximos años garantizarán la infraestructura necesaria para que los nuevos proyectos de vivienda del municipio tengan asegurado el acceso a los

servicios de acueducto y alcantarillado con la misma calidad y continuidad que ofrecemos actualmente.

Satisfacción de clientes

Los resultados históricos se muestran a continuación:



El resultado del estudio de satisfacción del 2012, será entregado en el segundo trimestre del año 2013; se espera tener un resultado cercano a la meta propuesta del 94%.

El resultado de Transparencia por Colombia para este año se desarrolló con una nueva metodología la cual no permite un comparativo para los años anteriores sin embargo frente al sector la empresa esta superior en 4 puntos.

Programas de educación al cliente

Durante la vigencia 2012 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.

Gestión e Impactos Social

Para el año 2012, Aguas del Oriente participó en los siguientes eventos con la comunidad de El Retiro:

Participación en la Feria de Grupo EPM: Se participó en este espacio generado, en agosto de 2012 por EPM, para compartir las acciones que se desarrollaban desde las filiales del Grupo, en el campo de la Responsabilidad Ambiental.

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.

La Escuela de Natación los Castores (30 niños)



Gestión e impacto ambiental

Uso de los recursos naturales

- Renovación de la Concesión de Aguas, caudal otorgado 38,9 litros/segundo R/131-0406 10 de Mayo 2012

- Presentación del Programa Quinquenal de uso eficiente y ahorro del agua, 2013-2017 en Julio de 2012 y aprobado mediante resolución R-131-2618 de 24 de diciembre de 2012.



Para el Programa de Reforestación – se cuenta con (1) una hectárea asignada por el municipio en la vereda la amapola-cuenca del Rio Pantanillo. (El Vivero Piedras Blancas de EPM nos suministró los arboles).

1ª.Jornadas de reforestación en la vereda la amapola de la cuenca del rio Pantanillo (500 Arboles)

2ª.Jornada de reforestación en el sector Bicentenario (500 Arboles)

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.

Gestión de Derechos Humanos

Políticas

Permanecen vigentes las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental, Gestión Humana y de comunicaciones:

Política de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Aguas del Oriente para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.

Política Ambiental de Grupo EPM

El Grupo EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

*Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla el Grupo EPM para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

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.

Política de Comunicaciones

La comunicación en Aguas del Oriente tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM

ESTADO

Para 2012 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 2012 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 2012. 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 se publicaron las tarifas para el año 2012 en la página web y en el reverso de las facturas entregadas a los usuarios.
- Cumplimiento de otros requerimientos solicitados por otros entes de control.
- Corporación Autónoma Regional (Cornare)
 - Pagamos a la corporación autónoma regional (CORNARE) \$2'5 millones.
- La Alcaldía y Concejo Municipal
 - Presentación anual de gestión de resultados, sesión transmitida a toda la comunidad Guarceña.
 - Realización periódica del comité de estratificación con el Municipio, en el año 2012 se realizó un pago equivalente a \$4,4 millones, por la actualización de la estratificación.
 - Por impuestos, tasas y contribuciones nacionales y locales la filial pagó en 2012 \$6,4 millones.

De igual forma, es importante anotar que todos los impuestos fueron cancelados dentro de los plazos establecidos por la Dirección Nacional de Impuestos.



Informe Financiero



RESULTADOS DE LA GESTION FINANCIERA

A Diciembre 31 de 2012

- a) Balance general**
- b) Estado de actividad Financiera**
(Económico, Social y Ambiental)
- c) Estado de cambios en el Patrimonio**
- d) Estado de flujo de Efectivo Estados financieros**

Ver anexo (página web: www.aguasdoloriente.com)

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.