

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

VIGENCIA
2017

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

Dirección: Calle 22 No. 22-35 El Retiro / Antioquia
Telefax: 541 47 28 - Línea de atención clientes: 44 44 115
Correo institucional: buzoncorporativo@aguasdeloriente.com
Página Web: www.aguasdeloriente.com

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Jorge William Ramírez Tirado
Presidente – Gerente provisión aguas Grupo EPM

Santiago Díaz Gutiérrez
Vicepresidente- Gerente de ofertas comerciales Grupo EPM

Luisa María Pérez Fernández
Directora de Regulación agua y saneamiento Grupo EPM

Juan Camilo Botero Rendón
Alcalde Municipio de El Retiro

Carlos Mario Salazar Bermúdez
Representante Municipio de El Retiro

Suplentes

Martha Lucia Londoño Toro
Representante por el Grupo EPM

Edgardo Martínez Echeverry
Representante por el Grupo EPM

David Castañeda Villegas
Representante Municipio de El Retiro

Jaime Arturo López
Representante Municipio de El Retiro

Grupo Directivo

Laura Melisa Arroyave Flórez
Representante Legal

Tatiana Montoya Sánchez
Profesional Financiero

CONTENIDO

Estrategia y Perfil

- a) Quienes somos
- b) Gobierno corporativo
- c) Logros 2017
- d) Retos 2018

Gestión por Grupos de Interés

- a) Los clientes
- b) La comunidad y el medio ambiente
- c) El estado
- d) Los empleados

1) ESTRATEGIA Y PERFIL

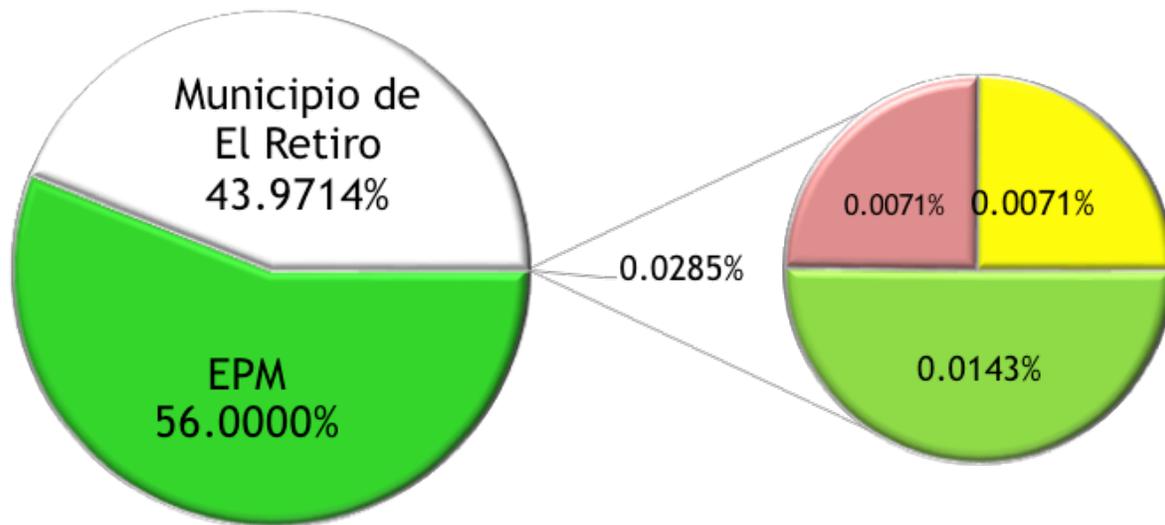
a) Quiénes somos

Historia

Hace 18 años nace la empresa Aguas del Oriente S.A E.S. P, como primera filial de Aguas del Grupo EPM, es constituida mediante escritura pública N°443 del 22 de noviembre de 1999; La empresa se hizo realidad gracias a las voluntades del municipio de El Retiro y el grupo empresarial EPM. Se constituyó como una sociedad por acciones bajo el régimen jurídico aplicable para las empresas de servicios públicos determinado por la Ley 142 de 1994.

Nuestra razón social está orientada a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área de prestación de servicio definida para el municipio de El Retiro Antioquia, contribuyendo a la calidad de vida de la comunidad y a su desarrollo local.

La composición accionaria es la siguiente:



■ EPM

■ EPM- Inversiones

■ Juntas de Accion Comunal

■ El Municipio de El Retiro

■ Hospital San Juan de Dios

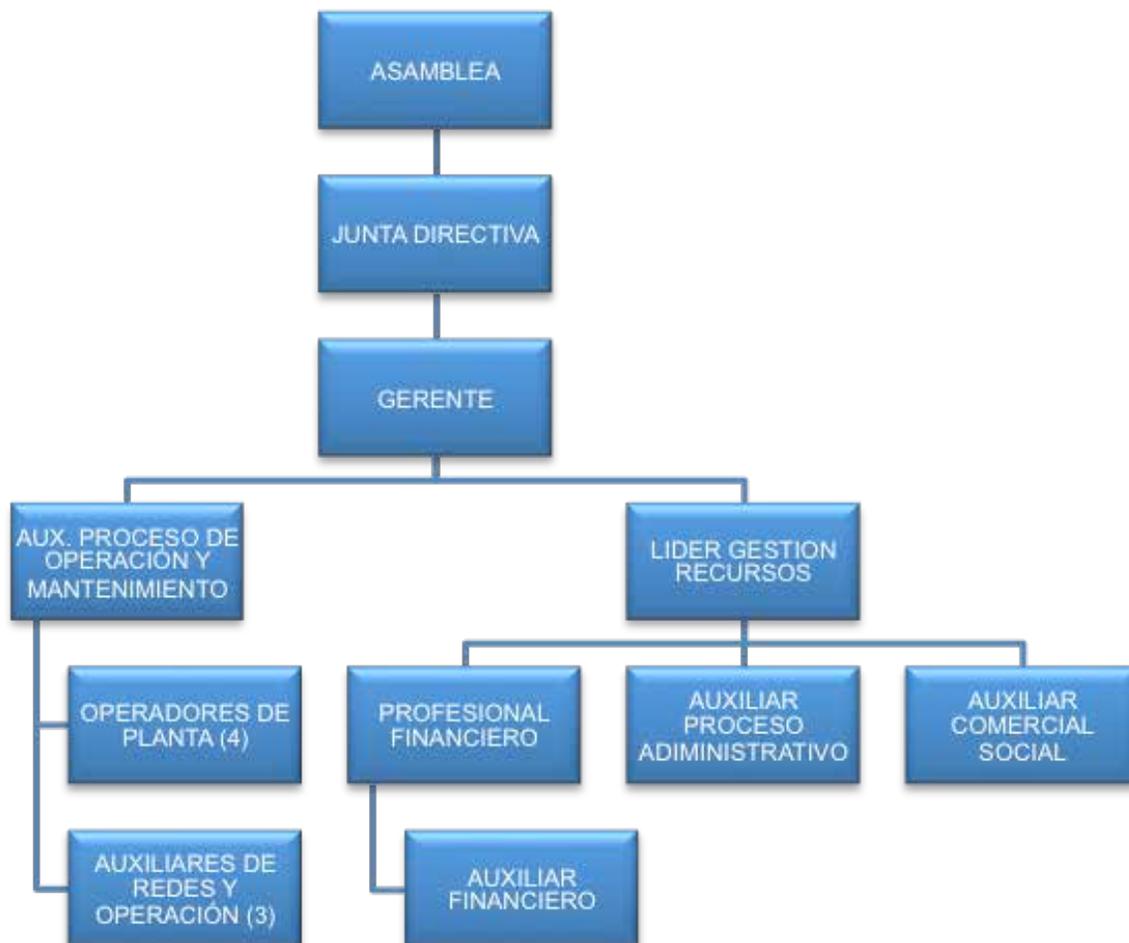
Nuestra infraestructura

La empresa cuenta en la actualidad con 26,6 kilómetros de redes de acueducto y 28 kilómetros de redes de alcantarillado. Su infraestructura además está compuesta por la bocatoma sobre el río pantanillo, conducción con una longitud de 1,8 Km la planta de tratamiento de agua potable, ubicada en la parte alta de la localidad, la cual tiene capacidad de producción de 52 litros por segundo; esta cuenta con (3) tres tanques de almacenamiento los cuales tienen capacidad de 600 metros cúbicos.

b) Gobierno Corporativo

La empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P tiene como máximo órgano social a la Asamblea General de Accionistas, la cual se encarga de elegir la Junta Directiva y la Revisoría Fiscal para la empresa con una periodicidad anual dentro de sesión ordinaria. La Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes numéricos, este órgano además es el responsable de realizar elección del Gerente.

Estructura Organizacional



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 Aguas del Oriente S.A E.S.P. El mayor porcentaje de participación está en cabeza del Grupo EPM.

Existe como mecanismo de mejora continua la realización de una Autoevaluación de Desempeño anual para la Junta Directiva, lo que permite a este órgano colegiado la definición y reorientación para una adecuada gestión del negocio.

Esta evaluación se orienta a dos aspectos principales, por un lado, la evaluación de cada una de las sesiones de la Junta Directiva en asuntos tales como oportunidad, calidad y pertinencia de la información entregada antes de la reunión, claridad y profundidad de los temas tratados, tiempo estimado al tratamiento de cada tema, cumplimiento de la agenda programada, duración de la reunión y efectividad en la toma de decisiones. El otro aspecto consiste en la evaluación que cada miembro realiza de la administración de la empresa, de la Junta Directiva como órgano colegiado y de su propia gestión como miembro de la misma.

En cumplimiento de lo establecido por la Asamblea Extraordinaria de Accionistas, cada uno de los miembros de junta externos (no vinculados a las empresas societarias), recibió la suma de (1) salario mínimo legal vigente, por la asistencia a cada sesión ordinaria o extraordinaria de Junta Directiva.

Roles y desempeño en la Gerencia

El relacionamiento de la Administración de la empresa con la Junta Directiva se da a través de reuniones ordinarias bimensuales 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 Directiva se transmiten a los colaboradores de la organización a través de reuniones de comités primarios, y sesiones de sensibilización y capacitación al personal. 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.

Aguas del Oriente se adhiere, en la medida posible, a las prácticas establecidas en el Grupo Empresarial EPM con el fin de regular el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de dirección y gobierno de la empresa.

CARTA A LOS ACCIONISTAS

Señores Accionistas

Es muy grato para la Empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P presentar su balance de gestión 2017.

La empresa Aguas del Oriente, trabaja continuamente en la consolidación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona Urbana del municipio de El Retiro buscando su cercanía con los diversos grupos de interés, mejorando la cobertura dentro del territorio en armonía con el cuidado y protección del medio ambiente.

Nuestras actuaciones están orientadas a la mejora continua de los procesos que permita mayor satisfacción de los clientes, cumplir con los estándares establecidos por la normativa nacional para el sector y por ende prestar un servicio de excelente calidad y oportunidad. Existen dificultades que capitalizamos y convertimos en opciones de mejora y buscamos mitigar los riesgos latentes en el desarrollo de los procesos de la organización.



LAURA MELISA ARROYAVE FLÓREZ
Representante Legal

Direccionamiento Estratégico

La empresa Aguas del Oriente S.A E.S.P, actúa bajo el direccionamiento estratégico del Grupo Empresarial EPM, que tiene como propósito, la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad; mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.



- 1 Identidad**
Lo que decidimos **SER:**

 - Valores
 - Propósito

la establecen aquellos elementos que representan la filosofía empresarial

- 2 Acción**
Cómo decidimos **HACERLO:**

 - Los Negocios
 - Estrategia

Son aquellos elementos que permiten hacer realidad esa filosofía

- 3 Resultados**
Dónde decidimos **LLEGAR:**

 - Objetivos Estratégicos
 - MEGA

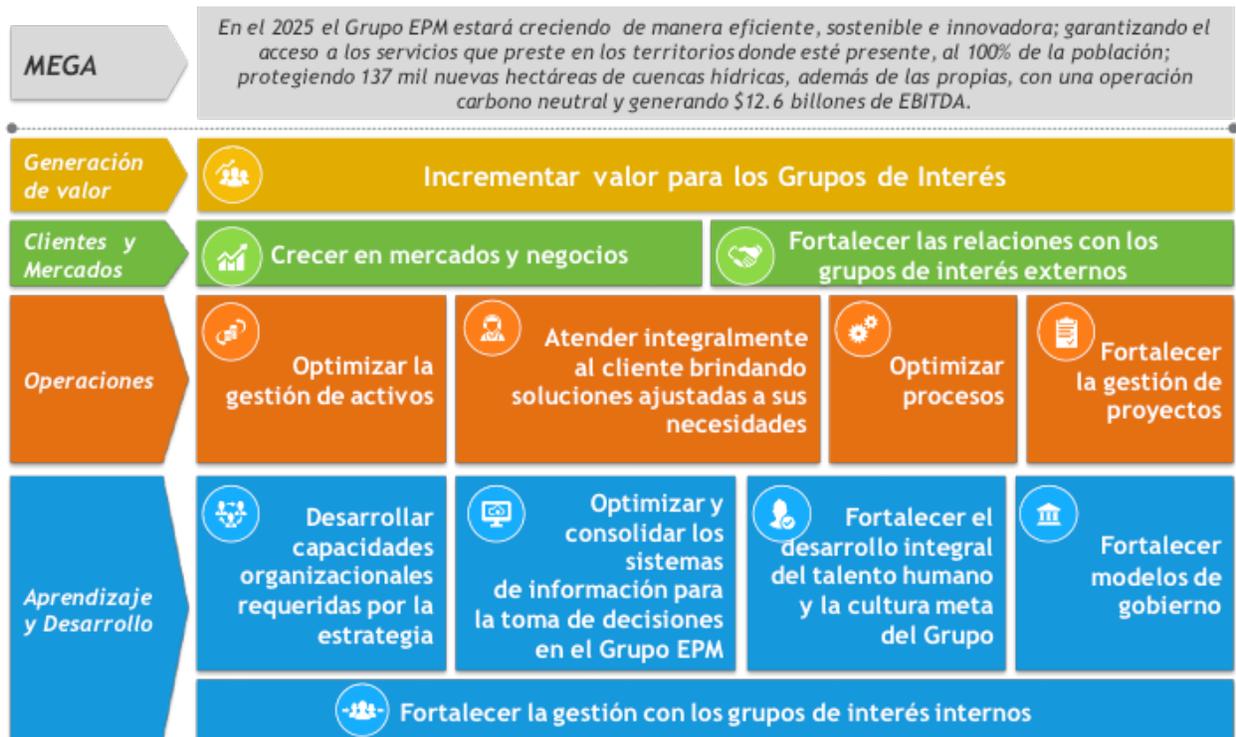
Son logros que se espera alcanzar



- 4 El Imperativo Estratégico:**
Constituye el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las ambiciones trazadas en el Direccionamiento.

- 5 El Modelo de Negocio:**
Describe la forma como el negocio elige crear, entregar y capturar valor.

Objetivos Estratégicos



c) Logros 2017

- Traslado de acometidas y conexión al servicio de acueducto. 36 familias beneficiadas con esta intervención en el sector “La Glorieta”.
- Suministro e instalación de tubería como aporte a obra doble calzada de acceso al municipio de El Retiro. Aporte de \$19 millones y 900 mt de tubería PVC 4 pulgadas.
- Suscripción de convenio interadministrativo N° 045 de 2017 con la Alcaldía del municipio de El Retiro cuyo objeto fue “transferencia de recursos para la reposición de redes de alcantarillado de la semipeatonalización del centro histórico y patrimonial, mejoramiento del espacio público, reposición de redes de servicios públicos con sus obras complementarias de la Cra 21 vía de salida del municipio.” por un valor de \$124 millones de pesos.
- Por 2do año consecutivo, la Seccional de Salud de Antioquia emitió concepto favorable para el proceso de potabilización en las instalaciones de la planta de tratamiento, según visita realizada el 22 de diciembre de 2017.
- Mantenimiento continuo del sistema FAFA sector Salado Norte donde se incluye limpieza, poda y mitigación de olores. Población beneficiada: 62 usuarios y 300 Estudiantes de la institución educativa Luis Eduardo Posada vereda Los Salados.

- En 2017, se analizaron 109 muestras, dando como resultado cumplimiento de la norma del IRCA menor al **5%**.

- La continuidad del servicio fue del **99.78%**, gracias al cumplimiento de protocolo de suspensiones implementado en la empresa.

- Se obtuvo disminución de las pérdidas técnicas y comerciales del sistema, lo cual implica una disminución de los costos asociados a la operación; así como la mejora en la prestación del servicio a nuestros usuarios.

- Sobre la totalidad de clientes 1.50 presentaron queja y 2.03 reclamo, se trabajó en los siguientes temas, para contrarrestar percepciones quejosas:

- Implementación del protocolo de interrupciones
- Detección e intervención de fugas en menos tiempo
- Atención oportuna y cumpliendo a satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios
- Comunicación efectiva entre la parte operativa y la oficina de atención al cliente para atender requerimientos.

Desempeño de las inversiones histórico y proyectado (Aguas Residuales)



Desempeño de las inversiones histórico y proyectado (Provisión de Aguas)



d) Retos 2018

Actualización tarifaria y análisis de capitalización

- Aprobación de escenario de capitalización por parte de la Junta Directiva de la empresa.
- Obtener los recursos necesarios de los accionistas para una óptima operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del Municipio de El Retiro.
- Trabajo coordinado entre EPM y la Empresa Aguas del Oriente S.A E.S.P con un óptimo cumplimiento del cronograma establecido para la presentación de la nueva tarifa (junio 01 de 2018), según lo señalado en la Resolución CRA 825 de 2017.

Ejecución Plan de Inversiones 2018-2021

- Cumplimiento de la proyección ingreso de clientes para la vigencia 2018.
- Contratación de diseños, construcción e interventoría que permitan el cumplimiento del siguiente cronograma de inversiones:

PLAN DE INVERSIONES 2018				
UEN	Descripción	2018	EXPLICACION	FECHA PROGRAMADA
ACUEDUCTO	Compra de lote	\$ 210,000,000	Adquisición de área de terreno en la zona urbana del municipio de El Retiro para construcción futura de tanque de almacenamiento en PTAP.	Feb-Mar
ACUEDUCTO	Construcción loza + Mto tierra	\$ 40,000,000	Intervención y adecuación de lote de terreno adquirido, a fin de iniciar construcción de tanque de almacenamiento en PTAP.	May-Jun-Jul
ACUEDUCTO	Gastos legales	\$ 7,000,000	Gastos inherentes a Adquisición de lote de terreno e intervención del mismo.	Feb-Mar
ACUEDUCTO	Sectorización Cra 22	\$ 100,000,000	Intervención de redes por medio de valvulas y demás inherentes a sectorización en el sector Cra 22.	Mar a Dic
ACUEDUCTO	Interventoría	\$ 12,000,000	Interventoría externa de obra proyectos anteriores.	Mar a Dic
AGUAS RESIDUALES	Reposición Redes Vía Circunvalar	\$ 400,000,000	Intervención del sector "via circunvalar" mediante reposición de redes aguas residuales.	Abr-Dic
AGUAS RESIDUALES	Interventoría	\$ 13,000,000	Interventoría externa de obra durante ejecución del proyecto anterior.	Abr-Dic
	total	\$ 782,000,000		

Indicador CMI impactado: Continuidad, Calidad y Cobertura

Proyectos	Beneficios esperados	
Construcción de tanque de almacenamiento con capacidad 300 m3 para distribución por gravedad	Optimizar la infraestructura del sistema y sus componentes mediante construcción de nuevas obras que mejoren la prestación del servicio	 Optimizar procesos
Reposición Redes Acueducto y sectorización. (2018-2021)	Los beneficios que se esperan lograr con el proyecto es continuidad.	 Optimizar procesos
Reposición redes de alcantarillado	El beneficio que se esperan lograr con el proyecto es continuidad y calidad del servicio de transporte y recolección Aguas residuales	 Optimizar procesos

- Fortalecer acciones de impacto social y posicionamiento corporativo ante la comunidad local.
- Desarrollar estrategias de Eficiencia en la gestión comercial para ingreso de nuevos clientes en el área de cobertura.

2) GESTIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS

a) Clientes

En la vigencia 2017 se dio prioridad y relevancia a reactivar el relacionamiento con los grupos de interés mediante actividades orientadas a la cercanía y educación del cliente; se realizan jornadas de cara a la comunidad que permitan el reposicionamiento de la empresa a nivel local.

la proyección de ingreso de clientes se realiza según el área de cobertura actual

Clientes por servicio-histórico y proyectado



Para el cierre de la vigencia 2017 se conectaron 223 nuevos usuarios en acueducto y 282 nuevos usuarios en alcantarillado.

Ejecución de inversiones

- En el mes de octubre de 2017 se realizó transferencia de recursos en el marco de convenio interadministrativo N° 045 con la Administración Municipal para reposición de redes de alcantarillado dentro de obra de semi peatonalización en la Cra 21 (Salida del municipio) por valor de \$12´645.826.
- Se adquirieron dos (2) bombas con sus respectivos variadores para la impulsión del agua tratada al tanque de almacenamiento, por valor de \$71´192.569.

•Se realiza contratación para suministro de tubería y accesorios con el fin de realizar reposición de redes de acueducto, en el marco de obra doble calzada de ingreso al municipio de El Retiro; por valor de \$19´000.000.

Tarifas

La socialización de tarifas con los usuarios se ha venido realizando mediante distribución de volantes, con el fin de que se cuente con información clara y de primera mano por parte de la comunidad del municipio respecto a los conceptos que conforman los valores facturados; propiciando un ambiente de cercanía y comunicación efectiva.




TARIFAS AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PRIMER SEMESTRE 2018

Según Resolución CRA 151 de 2007, Artículo 5.1.1.2

Clase Uso	Agua Potable		Agua Residual	
	Cargo Fijo (Rescriptor/mes)	Cargo Variable (R/m ³)	Cargo Fijo (Rescriptor/mes)	Cargo Variable (R/m ³)
Estrato 1	2.902,35	859,73	1.279,70	119,58
Estrato 2	3.482,58	1.031,67	1.535,64	143,49
Estrato 3	4.933,66	1.458,64	2.175,50	203,28
Estrato 4	5.804,31	1.719,46	2.559,41	239,15
Estrato 5	8.706,46	2.579,19	3.839,11	358,73
Estrato 6	9.286,89	2.758,13	4.095,05	382,65
Comercial	8.706,46	2.579,19	3.839,11	358,73
Industrial	7.545,60	2.235,30	3.327,23	310,90
Oficial	5.804,31	1.719,46	2.559,41	239,15

- Estas tarifas mantendrán sus valores hasta cuando el IPC acumulado presente una variación igual o superior al 3%. Las tarifas podrán variar si se generan cambios en el esquema de subsidios y contribuciones de cada municipio.
- Las tarifas del cargo variable incluyen las tasas ambientales estimadas para el año del cálculo tarifario, las cuales pueden cambiar de acuerdo con la facturación de la Corporación Ambiental.
- Las tarifas de los estratos 1, 2 y 3 incluyen el subsidio para el consumo básico (0 a 11 m³). Los consumos complementarios y suntuarios (más de 11 m³) no se subsidian y son iguales a las tarifas del estrato 4.
- Las tarifas de consumo de los estratos 5, 6, categorías industrial y comercial, son iguales para cualquier rango.

Suspensión	\$10.935,89	Reconexión	\$17.186,50
Reinstalación	\$9.374,19	Corte	\$18.748,25

b) Comunidad y medio ambiente

En el marco del relacionamiento con los clientes y la comunidad se realizaron dos (2) actividades de gran impacto en toda la comunidad; la primera consistió en rendición de cuentas a líderes de la comunidad como voceros y Presidentes de juntas de acción comunal de los diferentes sectores del Municipio de El Retiro; dentro del cual se compartieron experiencias, inquietudes y se presentó por parte de la gerencia de la empresa un informe de gestión detallado.

La segunda de estas actividades se realizó en el mes de octubre y consistió en una toma de sectores dentro de la cual se entregaron suvenires a los clientes, así como volantes informativos y se premió con el acompañamiento de los proveedores como Watertech y la emisora Tequendamita Estéreo la fidelidad de los clientes al presentar su factura al día, esta jornada se realizó en diferentes barrios del municipio de El Retiro; así mismo se tuvieron actividades de sensibilización ambiental dirigidas a los niños con el apoyo de educación EPM y una actividad cultural de cierre con el grupo de danzas de la localidad.

Se realizó entrega de bolsas ecológicas en los diferentes supermercados y tiendas del municipio, contribuyendo a la reducción de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente.



Calidad y seguridad de los productos y servicios

- En 2017, se analizaron 145 muestras, dando como resultado cumplimiento de la norma del IRCA menor al **5%**

Puntos de muestreo:

Punto	Dirección	Tipo de Muestreo	zona
1	Cr. 22 Nro. 23A-17	Bayoneta	Norte
2	Cr. 21 Nro. 21-20	Bayoneta	Centro
3	Calle 19 Nro. 19-36	Bayoneta	Centro
4	Cr 18 Nro. 18-60	Bayoneta	Sur
5	Calle 19 con 26-14	Bayoneta	Sur
6	Calle 26 con Crr. 20	Bayoneta	Norte
7	Sector la Fe	Bayoneta	Norte

Actualmente se está trabajando en la re adecuación de los puntos de muestreo para optimizar los procesos y garantizar la calidad de las muestras.

- La continuidad del servicio fue del **99.78%**, gracias al cumplimiento de protocolo de suspensiones implementado en la empresa.
- Se obtuvo disminución de las pérdidas técnicas y comerciales del sistema, lo cual implica una disminución de los costos asociados a la operación; así como la mejora en la prestación del servicio a nuestros usuarios y la percepción favorable por parte de la comunidad.

Cobertura y tendencia al crecimiento

Al cierre de la vigencia 2017, se cuenta con micro medición en el **100%** de nuestros usuarios, se ha realizado el cambio de 60 medidores que presentaban fallas para la correcta medición y lectura; como estrategia de aseguramiento del ingreso, logrando un avance del **50%** dentro de la meta establecida.

Cabe anotar que un sector del casco urbano del Municipio (Barrio El Plan) es atendido por otra ESP (320 predios aproximadamente), lo cual deja como conclusión que aguas del oriente atiende el **93%** del sector.

Patrocinios y participación de eventos

Contribución económica de \$2.5 millones para el fortalecimiento de espacios deportivos, lúdicos, culturales, y apoyo a iniciativas sociales llevadas a cabo por diferentes entidades y clubes al interior del municipio de El Retiro; es nuestro compromiso propender por el desarrollo social a nivel local mediante la vinculación con iniciativas que beneficien a los habitantes del territorio.

- Participación en actividad del día del agua, en coordinación con la Alcaldía Municipal, contribución de \$200.000.
- Vinculación realizada anualmente con el Asilo del municipio, (Fundación social el Retiro) mediante entrega de mercado y útiles de aseo por valor de \$300.000.



- Patrocinio en el primer concurso nacional de pesca, apoyando a la corporación Grupesca con premiación y logística del evento por valor de \$250.000. con los cuales se realizan alianzas estratégicas para el cuidado de las cuencas.



- Vinculación económica con la Corporación Folclórica de El Retiro para ejecución de los diferentes eventos de los diferentes grupos de danzas, contribución de \$400.000.
- Vinculación anual FASOR en la línea de restaurantes escolares. Con esta contribución se apoya para dar alimentación a más de 300 niños en el municipio de El Retiro. Contribución \$1'000.000, además de acompañamiento en el Banquete de la solidaridad.



- Otros patrocinios y vinculaciones por valor de \$350.000.

c) El Estado

En el año 2017 Aguas del Oriente cumplió con las obligaciones en materia de rendición de cuenta a los entes que requieren información de la operación de la empresa; así como la debida atención a requerimientos de ley y procesos de auditoría tanto a nivel corporativo como de los diferentes entes estatales, Cada trimestre se cumple con el reporte de información ante la Contaduría General de La Nación a través de la plataforma CHIP; mes a mes se cumple con el reporte de información ante la Superintendencia de servicios públicos por medio de la plataforma SUI; con la Contraloría General de Medellín, se efectuaron 2 auditorías: auditoría fiscal y financiera; y la auditoría especial a la contratación.

Relacionamiento

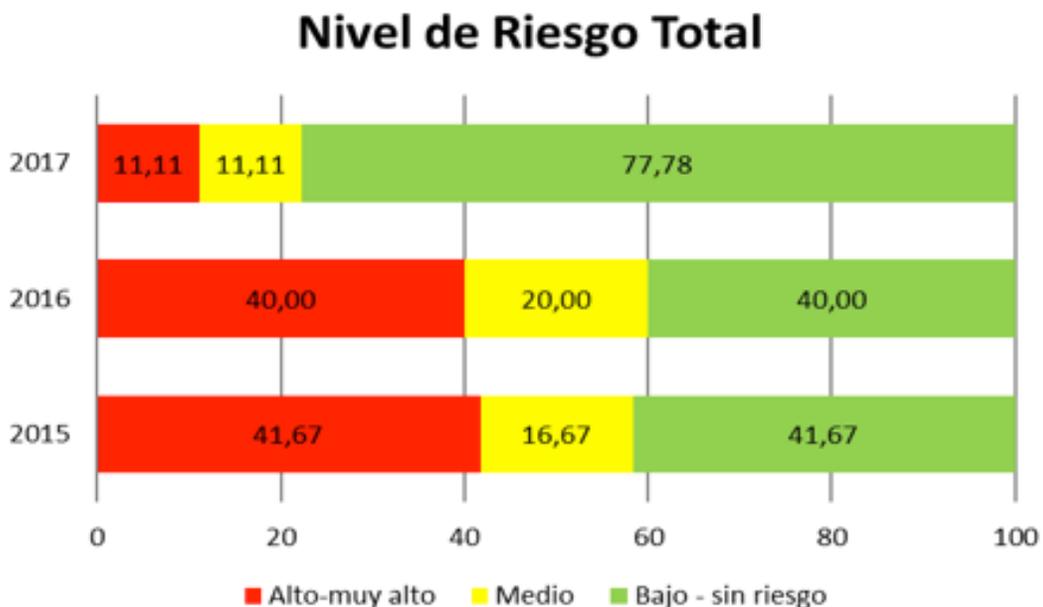
A nivel local, se implementaron dentro de la vigencia estrategias para activar el relacionamiento interinstitucional principalmente con la Alcaldía municipal, mediante la realización de comités estratégicos de forma periódica que permitan integrar la planeación de la empresa a los planes y programas establecidos por este ente territorial. Se han realizado alianzas estratégicas con las diferentes entidades descentralizadas.

d) Los Empleados

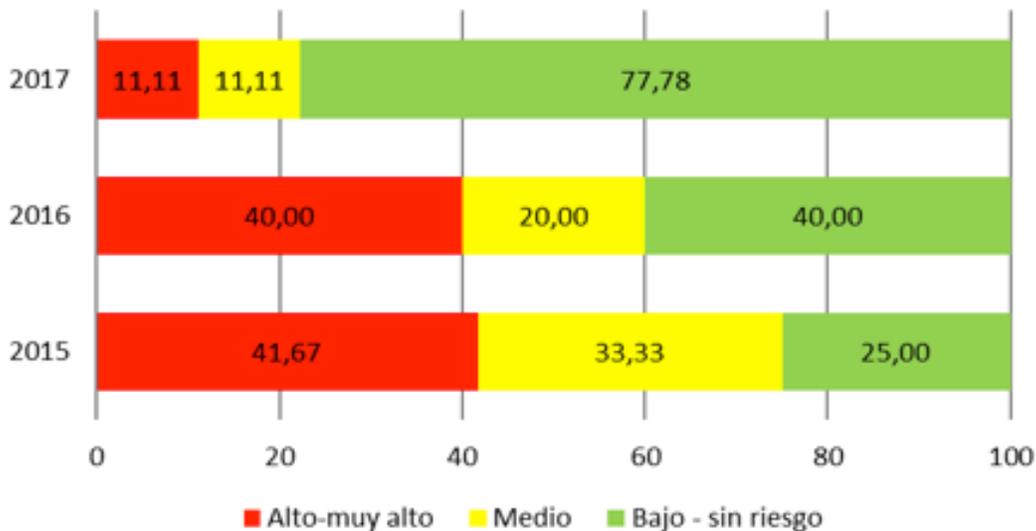
Medición de calidad de vida

El programa de Calidad de Vida se basa en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo sicosocial del trabajador, tanto intra como extra laborales, para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Para la vigencia 2017 la medición arroja resultados muy favorables respecto a los diferentes dominios, además de disminuir el índice de riesgo a nivel general, a resaltar los siguientes resultados:



Nivel de Riesgo Intralaboral



Formación y Desarrollo

El proceso Gestión del Aprendizaje se enfoca en lograr una organización inteligente, con capacidad de aprender a partir de la formación de las personas. La formación y el desarrollo buscan potenciar la empleabilidad de las personas a partir de la educación. La capacitación tiene como propósito promover el desarrollo de las capacidades humanas y organizacionales, buscando potenciar la empleabilidad de las personas a través del aprendizaje.

Seguridad y salud en el trabajo

Para la protección y promoción de la salud de los trabajadores, se realiza control de los riesgos laborales causantes de lesiones y enfermedades laborales. Se busca un mejoramiento en las condiciones y el medio ambiente de trabajo, y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Se realizaron inspecciones de seguridad, así como jornadas de sensibilización durante la vigencia 2017, propendiendo por el bienestar integral de los empleados de la empresa.

Bienestar laboral

Gracias a las diferentes actividades desarrolladas durante la vigencia 2017, en el marco del plan de bienestar para los empleados, se ha logrado cambiar con reflejo en los resultados de la medición de calidad de vida la percepción tenida en vigencias anteriores por parte del equipo de trabajo; lo cual ha contribuido a la ejecución de sus actividades dentro de un ambiente mucho más favorable y tendiente a la satisfacción de sus necesidades y bienestar integral. Algunas de estas actividades fueron día de la familia, jornada anual de la salud, actividad de cierre de fin de año, pausas activas y actividades de formación y capacitación.



Indicadores de accidentalidad

La planta de cargos está conformada por 15 empleados. El programa de salud Ocupacional presenta tendencia mínima en la gestión de riesgos. Durante la vigencia no se presentaron accidentes; únicamente incidentes a los cuales se les dió manejo desde el tema de autocuidado con los empleados.

Seguridad ocupacional	
Indicadores	2017
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0%

Propiedad Intelectual

La sociedad cumple con las disposiciones legales contenidas en las directivas presidenciales No. 01 de 1999 y No. 02 de 2002 en cuanto a Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, así mismo el software utilizado en las operaciones se encuentra debidamente legalizado.