

Marzo de 2019

# Informe de Sostenibilidad 2018

Empresa de Aguas del Oriente  
Antioqueño S.A. ESP



**Alexander García Henao**  
REPRESENTANTE LEGAL

## CONTENIDO

**1**

**Carta a los accionistas**

**2**

**Nuestra empresa**

**3**

**Nuestro pensamiento organizacional**

**4**

**Gestión ambiental y social**

**5**

**Nuestros resultados**

**6**

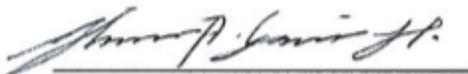
**Riesgos**

## 1. CARTA A LOS ACCIONISTAS

Apreciados accionistas

En 2018 la empresa tuvo grandes logros, la Comisión Reguladora de Agua y Saneamiento expidió una nueva metodología que permitió actualizar la tarifa en ambos servicios. Es así como en julio se aprobó un ajuste del 28% el cual se reflejó en la facturación de septiembre. Posteriormente un segundo ajuste del 43% el cual aplica a partir del mes de febrero de 2019. Estos recursos sumados a una capitalización permitirán en los próximos 10 años atender las necesidades de inversión las cuales se estiman en \$18 mil millones; contribuyendo a la mejora de la continuidad del servicio y al sostenimiento de los indicadores de calidad y cobertura en la actual área de prestación del servicio.

Para el 2019 el reto es lograr cumplir con el plan de inversiones por \$2.500 millones que logren la vinculación de nuevos clientes a través de la modernización de la infraestructura de potabilización, mayor almacenamiento de agua tratada y optimización de redes tanto de acueducto como alcantarillado. Esfuerzos que permitirán a la empresa garantizar su sostenibilidad en el tiempo.



**ALEXANDER GARCÍA HENAO**  
Representante Legal

## 2. NUESTRA EMPRESA

### Aspectos Generales de la empresa

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P es de naturaleza mixta, propiedad del grupo empresarial EPM (56%) y el Municipio de El Retiro (43%), creada el 22 de noviembre de 1999. 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 de acueducto y alcantarillado en el área de servicio definida para el municipio de El Retiro, buscando a la calidad de vida de la comunidad.



### Provisión de Aguas

- ✓ 5.393 usuarios a diciembre de 2018
- ✓ Bocatoma Rio Pantanillo
- ✓ Planta de tratamiento de agua potable con capacidad de 44 l/s.
- ✓ Tanques de almacenamiento de 620 m<sup>3</sup> de capacidad.
- ✓ 30 km de redes de distribución.

## Gestión de Aguas Residuales

- ✓ 5.404 usuarios a diciembre 2018.
- ✓ 30 km de redes de alcantarillado, distribuidos en colectores e interceptores.
- ✓ Diámetros de tubería entre 6 y 32 pulgadas.
- ✓ Transporte a la planta de tratamiento de agua residual.
- ✓ Tratamiento de 22 l/s, de propiedad de EPM.

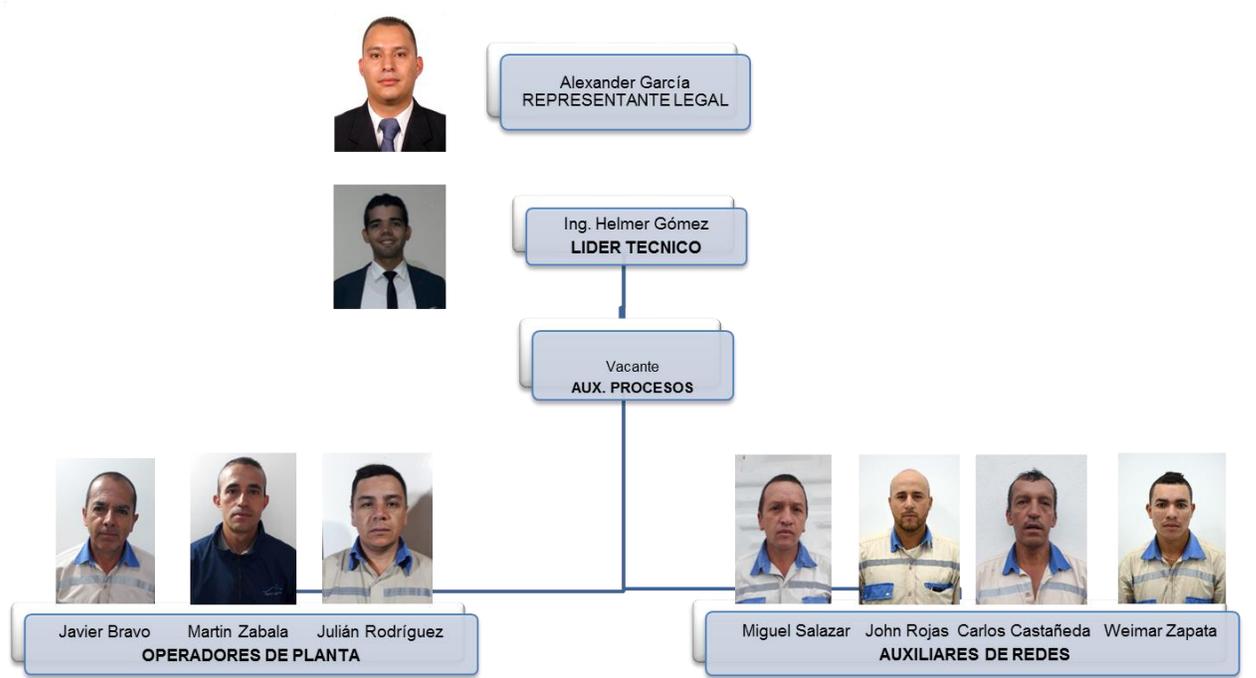
## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



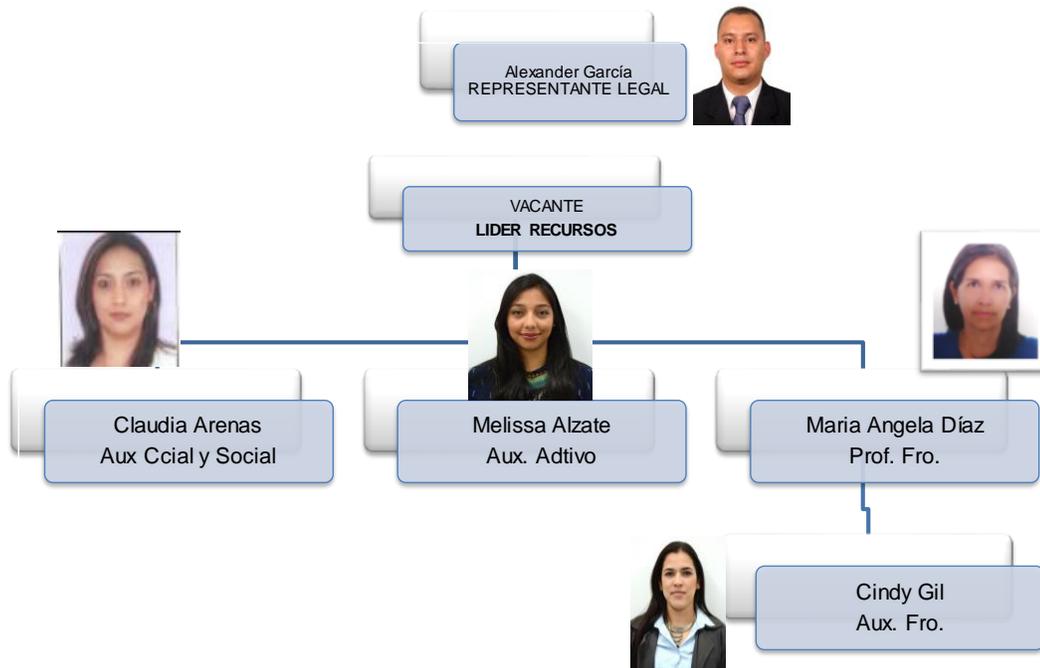
En 2018, la Junta Directiva aprobó la creación del cargo del Líder Técnico con el propósito de contar con un área especializada que dé respuesta a las necesidades de inversión y dar soporte a la gerencia en materia de operación y mantenimiento.

## Nuestro Equipo de Trabajo

### Dirección Técnica



### Dirección Recursos



## JUNTA DIRECTIVA 2018-2019

### 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

León Arturo Yepes  
Representante por el Grupo EPM

Edgardo Martínez Echeverri  
Representante por el Grupo EPM

Juan Carlos González Ramírez  
Representante por el Grupo EPM

Juan Edilberto Medina Lopez  
Representante Municipio de El Retiro

Jhon Jairo Lopez Henao  
Representante Municipio de El Retiro

### Grupo Directivo

Alexander García Henao  
Representante Legal

Helmer Andrés Gómez  
Líder Técnico

### 3. NUESTRO PENSAMIENTO ORGANIZACIONAL

#### Direccionamiento estratégico

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P. actúa bajo el direccionamiento estratégico del Grupo empresarial de 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.



## Imperativo Estratégico

En el período 2018 – 2022, los negocios del Grupo EPM se orientarán hacia la operación eficiente, rentable y segura, y hacia nuevas opciones de crecimiento acordes con la evolución de la situación financiera.



## 4. GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

### Celebración día mundial del agua

El 22 de marzo fue realizada actividad del día del agua en la institución Educativa Ignacio Botero Vallejo, beneficiando a 420 estudiantes de básica primaria. Se contó con el acompañamiento del IMDER, Centro Cultural Municipal y la firma Watertech.



## Bienestar laboral:

Para el año 2018, el plan de capacitación y bienestar laboral en la empresa tuvo un cumplimiento del 82% con una inversión de \$6 millones.

Las principales acciones relacionadas con el bienestar de los empleados fueron:

- Conmemoración Día de la familia
- Celebración día de la mujer y del hombre
- Inducción y reinducción a todo el personal
- Día del padre y la madre.
- Paseo integración fin de año.
- Pausas activas semanales dirigidas por el IMDER
- Jornada de la salud y seguridad



✓ Jornada de inducción y reinducción



✓ Participación en Día Internacional contra el cáncer de mama.



✓ **Dentro del plan de capacitaciones se destaca:**

- Socialización plan de empresa 2019-2022
- Nuevo marco tarifario para pequeños prestadores Resoluciones 825 y 844 de la CRA.
- Instalación de medidores, manejo y nuevas tecnologías
- Toma de muestras
- Capacitación en costos
- Capacitación en sistema de gestión de la calidad ISO 9001 ver. 2015
- Seguridad vial en obras civiles

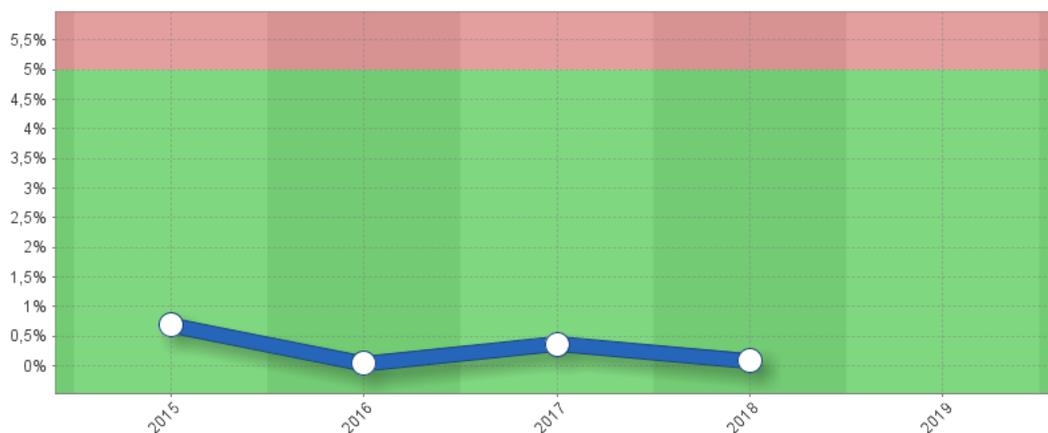


## 5. NUESTROS LOGROS Y RESULTADOS

### ✓ Calidad y seguridad del servicio.



- En el año 2018 se realizaron 176 muestras para determinar la calidad del agua, dando como resultado un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua -IRCA del 0,09%. Lo que indica que el agua en el municipio de El Retiro es apta para consumo humano.



## ✓ Cobertura y continuidad

Durante el año 2018 se presentó dificultad en la continuidad, las suspensiones fueron originadas por daños a la red de acueducto en la actual zona de prestación y obstrucción en el sistema de captación por actividades antrópicas aguas arriba.



En el año 2018 terminamos con una cobertura del 100% con 5,393 usuarios en Provisión de Agua y 5.504 usuarios en Aguas residuales.

## ✓ Cobertura Acueducto



Displaying 2009 to 2018. To display different periods, use the slider below.

## ✓ Cobertura Alcantarillado



Displaying 2009 to 2018. To display different periods, use the slider below.

- ✓ **IUPF: Índice de Pérdidas por Usuario Facturado mes**
- ✓ **IANC: Índice de Agua No Contabilizada**

A pesar de obtener un IPUF de 2,87 m<sup>3</sup> usuario/mes facturado, el cual está por encima de la meta definida para 2018 de 2,49 m<sup>3</sup>; se encuentra muy por debajo de la norma establecida de 6 m<sup>3</sup> usuario/mes facturado. Se obtuvo un IANC de 21,7% por encima de la meta establecida del 19.4%, lo cual obedece a pérdidas técnicas por daños en las obras de infraestructura en diferentes sectores de la zona de prestación.



Displaying 2009 to 2018. To display different periods, use the slider below.

✓ **Inversiones en infraestructura**

Compra de Moto Carguero para el Área Técnica Operativa para resolver la necesidad de traslado de materiales y herramientas.



✓ **Contrato de reposición de redes de acueducto y alcantarillado en la actual zona de prestación del servicio.**

Valor: \$470 millones  
Plazo: 90 días  
Fecha de inicio: Octubre 22 de 2018  
Contratista: Meconstruequipos  
Fecha de terminación: 23 de febrero de 2019

Porcentaje ejecutado a diciembre de 2018 de 53.5%  
equivalente a \$ 239.078.852

Reposiciones realizadas:

- Acueducto: 192 m de tubería (Ø 2" y 6")
- Alcantarillado: 313 m de tubería (Ø 8" - 16")

Otras instalaciones:

- Válvulas (Sectorización): 33 und. (Ø 2"-8")
- Puntos de muestreo: 5 und.



## 6. RIESGOS

### Mapa de Riesgos

Durante el desarrollo del ejercicio de identificación y evaluación de riesgos de Empresa, se identificaron diecinueve (19) escenarios de riesgo, evaluados con los controles existentes, con los siguientes resultados:

- Última Actualización : Junio de 2018

Riesgos estratégicos

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de Riesgo
RE1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura.	Extremo
RE4	Implementación desventajosa del modelo de intervención con la filial.	Extremo
RE18	Incapacidad de contratación y ejecución de las inversiones planeadas con la capitalización.	Extremo
RE2	Requerimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales que sobrepasen la capacidad de inversión de la filial.	Alto
RE8	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	Alto
RE13	Deterioro de la calidad de las fuentes de agua natural por encima de umbrales requeridos.	Alto
RE15	Intervención por parte de agentes políticos que conlleve actuaciones contrarias al direccionamiento de la filial.	Alto
RE16	Dificultades para la reposición de redes de acueducto y alcantarillado	Alto

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de Riesgo
RE19	Reacciones y rechazo por parte de los clientes/usuarios frente al ajuste tarifario.	Alto
RE5	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Tolerable
RE6	Accidentes y lesiones del personal operativo y de la comunidad.	Tolerable
RE7	Daño a la infraestructura propia de la filial.	Tolerable
RE9	Conflicto con la comunidad y grupos de interés.	Tolerable
RE10	Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.	Tolerable
RE11	Exposición a actividades que permitan dar apariencia de lícitos a recursos con origen ilícito.	Tolerable
RE12	Exposición a actividades tendientes a apoyar el mantenimiento o la actividad de grupos al margen de la ley.	Tolerable
RE14	Cambios desfavorables en la regulación tarifaria relacionada con los servicios prestados por la filial.	Tolerable
RE3	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.	Aceptable

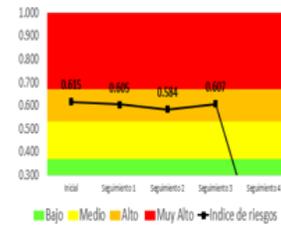
### Mapa de riesgos

Riesgos empresa

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4			RE16, RE19	RE1, RE4, RE18	
Media	3			RE5, RE6, RE7, RE9, RE10, RE11, RE12, RE14	RE2, RE8, RE15, RE17	
Baja	2		RE3		RE13	
Muy baja	1					

- Última Actualización : Junio de 2018

### Índice de riesgo



Cantidad de riesgos	
Extremo	3
Alto	7
Tolerable	8
Aceptable	1
<b>Total, riesgos</b>	<b>19</b>

✓ **Acciones de mitigación ante los riesgos más extremos:**

RE1. Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura:

Se estableció un plan de inversiones por \$18 mil millones en los próximos 10 años. Actualmente se adelantan las gestiones en EPM y el Municipio de El Retiro para lograr las autorizaciones respectivas que permitan capitalizar la empresa y por ende cumplir con las necesidades de inversión.

RE4. Implementación desventajosa del modelo de intervención con la filial:

Desde la Dirección Planeación de Agua y Saneamiento de EPM, se está trabajando en un esquema que permita mayor control de las acciones en la empresa y que los apoyos sean concertados e incluidos dentro del plan de acción de EPM y Aguas del Oriente cada año.

RE18. Incapacidad de contratación y ejecución de las inversiones planeadas con la capitalización:

Se creó el cargo de Líder Técnico. Igualmente se tiene establecido la contratación de dos profesionales por empresa temporal para apoyar labores de contratación. Se analiza también el esquema de acta de transacción con otra empresa del grupo de tal forma que se puedan contratar las inversiones, en especial diseños y construcción.