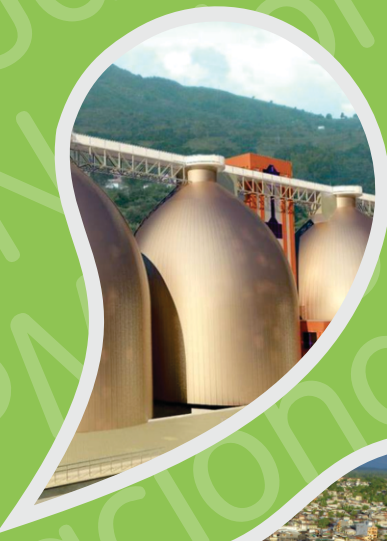


Informe de sostenibilidad 2010

Aguas Nacionales **EPM**



Junta Directiva

Principales

Francisco Javier Piedrahíta Díaz

Eduardo Esteban Cadavid Restrepo

Alberto Gutiérrez Posada

John Fernando Jaramillo Villegas

Tatyana Aristizábal Londoño

Suplentes

Teresita Álvarez Dávila

Jorge Antonio Yepes Vélez

Juan Carlos Castro Padilla

Carlos Eduardo Quijano Altamirano

Juan Carlos Muñoz Aguilar

Grupo Directivo

Hernán Andrés Ramírez Ríos

Presidente

Ana Lucía Gómez Gallego

Secretaria General

Yanneth Santamaría Ramírez

Profesional Comunicaciones

Henry Parra Molina

Líder Administrativo Financiero

Jhon Jairo Orozco Zapata

Profesional Control Interno

Luis Heraclio Bermúdez Montoya

Director Proyecto Quibdó

Contenido

Informe de sostenibilidad 2010 Aguas Nacionales EPM

Carta del Presidente	1
Informe especial	8
Aguas Nacionales EPM	10
Perfil organizacional	11
Identificación de la empresa	11
Resultados financieros	12
Estructura organizacional	13
Hitos	14
Gobierno	14
Misión	15
Visión	15
Participación grupos de interés	15
Compromisos institucionales	16
Estrategia	16
Desafíos estratégicos	19
Logros	19
Indicadores financieros	20
Impactos, riesgos y oportunidades	21
Impactos por grupos de interés	21
Riesgos y oportunidades	21
Gestión con los grupos de interés	22
Clientes	22
Comunidad y medio ambiente	22
Accionistas	22
Proveedores	23
Estado	24
Servidores y conexos	25
Proyecto para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte	27
Identificación del proyecto	28
Lotes de control	28
Riesgos y oportunidades	30



Contenido

Gestión con los grupos de interés	32
Clientes	32
Comunidad	32
Proyecto Aguas del Atrato	34
Perfil organizacional	37
Productos y servicios	37
Capacidad instalada	37
Eficiencia	40
Gobierno	41
Compromisos institucionales	42
Desafíos / retos	42
Logros	42
Impactos, riesgos y oportunidades	43
Riesgos de impacto	45
Gestión con los grupos de interés	46
Clientes	46
Comunidad y medio ambiente	54
Proveedores	57
Servidores y conexos	58
Informe del Revisor Fiscal	
Certificación de los Estados Financieros	
Estados Financieros	
Notas a los Estados Financieros	



Carta del presidente

Este período de gestión 2010, ha marcado hitos trascendentales para nuestra empresa, no sólo desde el punto de vista de ejecución de los proyectos, que son de suma relevancia para el GEN Aguas, sino desde su gran reto de generar valor agregado a todos nuestros grupos de interés, sin desconocer la gran responsabilidad social que tiene la empresa con las diferentes regiones donde hace presencia y con el desarrollo de las comunidades, a través de la prestación eficiente de los servicios.

Lo anterior se convierte en garantía de una adecuada gestión de los recursos confiados para la ejecución de los proyectos y da cuenta de que su visión de ser una de las mejores opciones de negocios para el GEN Aguas de EPM, se proyecta con gran fuerza especialmente en el sector de agua potable y saneamiento, donde el acceso a los servicios, la excelencia en la operación y el respaldo de EPM como grupo empresarial, nos animan a que el período 2011-2015 marcará un nuevo rumbo en el desarrollo institucional de nuestra empresa, jugando un papel destacado en el competitivo mercado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., dentro de su quehacer, no puede dejar de reconocer el talento humano como su principal capital, alrededor del que orienta todas las acciones para que tanto sus actuaciones, como las grandes inversiones en infraestructura y desarrollo, reflejen y satisfagan el compromiso social con la comunidad. De allí que la potencialización de todos los miembros de la organización, a través de programas de educación y capacitación sea prioritaria dentro de esta gestión, si se quieren alcanzar los principios enunciados en la visión de la empresa.

Toda la gestión basa su accionar en la formación de su personal en los principios y acciones para el cumplimiento de los lineamientos y criterios que persigue la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos y la CRA, para la óptima prestación de los servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional.

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

Se han implementado planes, programas y proyectos claros para el contacto permanente con nuestros usuarios, con el fin de que sean partícipes y veedores de una gestión transparente y ambiciosa, con la seguridad de que siempre estaremos preparados para los retos que nos plantea el entorno, basando la toma de nuestras decisiones en criterios de generación de valor, para que nuestra empresa se siga consolidando como un modelo de gestión en el grupo empresarial.



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

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

Los avances en la calificación de los indicadores de Transparencia por Colombia, que ubican a nuestra filial como la mejor del grupo en el GEN Aguas, con un porcentaje de cumplimiento de 63% sobre 100, evidencian el mejoramiento continuo de nuestros procesos. Además, el dictamen en limpio no sólo de nuestra revisoría fiscal, sino de la Contraloría General de Medellín, dan cuenta de que la empresa sigue un rumbo transparente, acompañada de la casa matriz y de la Subdirección Empresas Vinculadas Aguas, que le brindan garantía a nuestros grupos de interés en las diferentes relaciones que se establezcan en desarrollo de nuestro objeto social y con un respeto profundo por las normas establecidas, para garantizar una gestión ética y transparente desde todos los ámbitos.

Así mismo, la renovación de nuestra certificación bajo la norma ISO:9001.2008, nos compromete a seguir mejorando día a día los procesos, de manera que podamos enrutarnos hacia nuevas certificaciones que nos permitan competir con calidad en los diferentes mercados.

El mejoramiento del acceso a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, eficiencia y oportunidad, en la ciudad de Quibdó, sigue siendo nuestra gran prioridad y a ésta le hemos dedicado nuestro esfuerzo y excelencia operacional, a través de diferentes estrategias que nos permitan aportar el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la ciudad de Quibdó.

El inicio de las contrataciones para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, vislumbran un año 2011 con mucha actividad desde el punto de vista de la ejecución de este proyecto en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, que contribuirá con el saneamiento del río Medellín, a través de mega obras que serán ejecutadas con la más alta tecnología, con personal calificado y con la mayor responsabilidad social y ambiental por el cuidado de los recursos y por la gestión de los impactos generados en cada una de nuestras áreas de actuación.

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



Entorno económico

La economía colombiana tuvo un desempeño notable durante la primera mitad del año, debido a una recuperación más fuerte a la esperada en materia de consumo privado, derivada de un panorama favorable en cuanto a tasas de interés e inflación estable, un proceso de reacumulación de inventarios importante por parte de la industria y, un alto gasto en infraestructura por parte del Gobierno. No obstante, durante el tercer trimestre del 2010, el PIB sólo creció 3.6%, por debajo de las expectativas del mercado, que se ubicaban en 4.5% en promedio, lo cual se explicó por desempeños inesperados en los sectores de construcción (obras civiles), demanda de energía e industria.

Lo anterior conllevó a una reducción significativa de las proyecciones de crecimiento para el 2010 por parte de los analistas, de 4.5% a 4% en promedio actualmente, lo que, en todo caso, debe considerarse como favorable teniendo en cuenta que el consenso se ubicaba en 2.5% en los primeros meses del año.

En materia de inflación, durante el 2010, ésta corrigió el descenso presentado en 2009 y terminó el año en 3.17% por encima del nivel proyectado por el Banco de la República que era inferior al 3%. Este desempeño se explicó fundamentalmente por presiones inflacionarias provenientes de choques de oferta relacionados con los precios de los alimentos y regulados.

Los últimos dos meses del año presentaron incrementos sorprendentes debido a la situación crítica generada por la ola invernal, lo que obligó al Gobierno Nacional a decretar el Estado



de Emergencia Social, Económica y Ecológica. En materia de alimentos, pese a que el Ministerio de Agricultura no reportaba desabastecimiento de productos, incluso en las regiones más afectadas del país, el alza en los precios en este renglón fue producto del colapso del sistema vial, lo que imposibilitó a los productores la comercialización eficiente de los principales productos. El choque fue de tal magnitud, que el Gobierno Nacional se vio obligado a modificar el Decreto que establecía el incremento del salario mínimo, pasando de 3.4% a 4%.

En cuanto al comportamiento del peso colombiano, se destaca que durante el 2010 los flujos de Inversión Extranjera Directa ascendieron a USD 9.482 millones, lo que representó un incremento del 37% frente al año anterior. Del total, un 84% fue dirigido a los sectores de petróleo y minería, lo que sustenta el comienzo de un eventual auge minero energético en nuestro país. Lo anterior, en conjunto con monetizaciones de la Tesorería General cercanas a los USD 1.000 millones y la debilidad generalizada del dólar a nivel global por la amplia liquidez provista por la Reserva Federal, llevó a Colombia a ostentar el primer lugar de revaluación a nivel mundial, tras haber llegado a un mínimo del año de \$1,783.4.



Sin embargo, el Gobierno Nacional y el Banco de la República adoptaron varias medidas para frenar la caída. De esta manera, el Banco Central mantiene desde septiembre compras diarias hasta de US\$20 millones, programa que se extenderá hasta marzo de 2011 y que paulatinamente ha contribuido a disminuir el ritmo de la tendencia bajista. Igualmente, el Gobierno anunció una serie de medidas entre las que se destacan la reducción de aranceles, la no monetización de US\$1.500 millones y la eliminación de la exención del impuesto de renta al pago de intereses de créditos contratados en el exterior. Estas medidas, conjuntamente con la baja liquidez en el mercado cambiario al final del año, provocaron que el dólar cerrara en COP 1.924, acumulando una revaluación del 5.8% en todo el año.

Las consideraciones regulatorias y normativas del sector, se proyectan con una modificación al marco de regulación de tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado, que surtieron un proceso de discusión con los diferentes agentes del sector. Se espera que para el año 2011, dicha metodología esté aprobada y una vez se publique en los diarios oficiales de normas para el sector, la empresa la adoptará.

Situación jurídica de la sociedad

El manual de contratación interno fue modificado mediante Circular de Junta Directiva Numero 001 del 29 de Julio de 2009, y reglamentado mediante la Circular de Presidencia número 006 de la misma fecha, con base en los lineamientos de casa matriz para efectos de reglamentar todo lo relacionado con los aspectos contractuales, especialmente en lo que

concierna a las solicitudes de ofertas y procedimientos para la contratación, con el fin de que se ajuste de acuerdo con las necesidades de la empresa con base en los proyectos que ésta viene ejecutando en las diferentes ciudades donde tenemos ámbito de actuación y con el fin de garantizar la transparencia y pluralidad en las diferentes contrataciones.

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

Reforma de Estatutos

Mediante acta Nro. 13 del 24 de Diciembre de 2010, la Asamblea General de accionistas aprobó reformar los estatutos sociales de la Empresa con el objeto de aumentar el capital autorizado, toda vez que se requería, para poder garantizar la disponibilidad de recursos para la ejecución del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello. Así las cosas, éste se aumento en la suma de \$350.000.000 divididos en 35.000.000 acciones a un valor nominal de \$10.000 cada una, el capital autorizado de la empresa permaneció en la suma de \$1.011.787'000.000.

En esta misma Asamblea de acuerdo con lo planteado para efectos de la capitalización, los demás accionistas renunciaron al derecho de preferencia, por lo que las acciones sólo se ofrecieron a EPM, quien después de surtir todos los trámites respectivos realizó una nueva capitalización en el año 2010, correspondiente a



\$350.000.000 aumentado su porcentaje de participación en la propiedad de la sociedad a 99.95% tal y como efectivamente quedo registrada en el libro de actas y de accionistas de la sociedad.

En estricto cumplimiento de las normas legales, durante la vigencia 2010 se atendieron los registros ante la Cámara de Comercio de Medellín. De igual forma, se coordinaron conjuntamente con la Presidencia de la Junta las reuniones de Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, acatando las decisiones y recomendaciones respectivas.

Procesos más representativos en los cuales actuó la empresa en el 2010, en calidad de demandante o demandado

Proceso arbitral EPM Bogotá Aguas S.A. E.S.P., hoy Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.

Durante el año 2009, desde la fecha en que se surtió la primera audiencia de trámite dentro del proceso arbitral el 18 de mayo de 2009, se adelantó en gran medida la etapa probatoria del mismo, habiendo despachado toda la prueba testimonial decretada. Igualmente se adelantó, por completo, el trámite de todos los peritazgos decretados como son el de catastro de redes e interventoría y el de temas informáticos, SAP, entre otros.

En el mes de diciembre del año 2010, mediante fallo proferido por parte del Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, se condenó a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado a pagar la suma de \$ 3.606.259.893.00 a Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. de

acuerdo con lo definido en dicho laudo.

Con referencia al tema anterior podemos establecer varias conclusiones relevantes como resultado del proceso arbitral:

Haber obtenido una condena a favor de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., por la suma de TRES MIL SEISCIENTOS SEIS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS (\$ 3.606.259.893.00), lo mismo que haber evitado o impedido una condena a la sociedad por las pretensiones de la demanda de reconvenición por una suma cercana a los DIEZ MIL MILLONES DE PESOS M.CTE (\$10.000.000.000.00), son hechos que constituyen un logro para la empresa, si se tiene en cuenta que el Laudo Arbitral, con los matices propios de cualquier providencia judicial que se pueden compartir o no, pero que nos encontramos obligados a respetar, reconoce buena parte de los argumentos de EPMBBA y ordena el pago de algunas de las sumas de dinero pretendidas.

Adicionalmente, vale la pena destacar que AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., ha sido la única entidad, de los anteriores contratos de gestión, que ha logrado obtener un pronunciamiento positivo respecto de su posición ante las instancias arbitrales.

Queda en el inventario de conocimientos de la empresa, una serie de aprendizajes sobre la administración y ejecución, en calidad de contratista, de operaciones de estas características, dado que la incursión en Bogotá fue nuestra primera experiencia y tiene gran valor, de cara a enfrentar en el futuro proyectos de similares condiciones.





Así mismo, el proceso adelantado por la empresa ECOSEIN, en el cual se tienen unas pretensiones por unos conceptos durante la gestión de la empresa y otros procesos relacionados con demandas y acciones populares, vienen siendo atendidos de manera responsable por parte de nuestros abogados, con el fin de actuar con la mayor diligencia en dichos procesos y poder así tomar las decisiones más acertadas para la empresa, desde el punto de vista económico y jurídico.

Estado de cumplimiento sobre las normas de propiedad

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

Así mismo, se cuenta con políticas de restricción de instalación de software y

se han adelantado acciones pertinentes al cumplimiento de esta ley, todo bajo los lineamientos de la casa matriz.

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

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

Evolución previsible de la sociedad

Terminada la vigencia 2010, la empresa ya consolidada financieramente se dispone a enfrentar grandes retos que marcaran hitos en todos los aspectos y específicamente el sector de agua potable y saneamiento básico, tanto en Medellín como en el departamento del Chocó, específicamente en la ciudad de Quibdó.

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



A nivel operativo, se continuará trabajando en Quibdó a través de la Marca Aguas del Atrato, con inversiones estimadas superiores a los 90.000 millones de pesos con recursos aportados por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, La Alcaldía de Quibdó y los recursos de cooperación internacional que están siendo gestionados por EPM como apoyo a esta gestión y con un gran compromiso desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de garantizar un mejoramiento permanente, no sólo en los indicadores, sino también en la calidad de vida de todos los quibdoseños, con un ambicioso plan de renovación, optimización y construcción de infraestructura para la prestación eficiente, continua y de alta calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

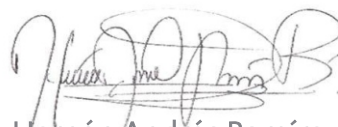
Así mismo, ya iniciados los procesos contractuales del Proyecto Planta Bello; del diseño y construcción del interceptor Norte, así como la interventoría para dicha construcción, se continuará con todo el proceso precontractual, contractual y de ejecución de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, con el fin no sólo de dar cumplimiento al Plan de saneamiento y manejo de vertimientos, sino para garantizar un mejoramiento permanente de las condiciones ambientales del río Medellín, generar desarrollo económico y social a las comunidades del Municipio de Bello, y apuntar a la generación de más de 1000 empleos en la construcción de esta obra, orgullo para la empresa y nuestro grupo empresarial, que generará un gran impacto dado el alto desarrollo tecnológico y hará un aporte notable a

la calidad del ambiente de Medellín y el Área Metropolitana.

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

Las expectativas para el año 2011, parten de la alineación con la estrategia del grupo, que con el crecimiento permita alcanzar la sostenibilidad con un cumplimiento adecuado de las normas y requerimientos de nuestros grupos de interés, por lo cual nuestras metas no sólo son retadoras y comprometedoras, sino que nos animan todos los días a centrar toda nuestra capacidad y nuestros esfuerzos organizacionales en consolidar nuestra empresa como un modelo en el negocio de aguas y que se convierta en la mejor opción de ejecución de nuevos negocios para el Grupo Empresarial EPM y su GEN Aguas, lo cual además de hacernos sentir orgullosos, nos genera confianza para hacernos partícipes activos de todos los grandes logros que nos esperan.

Cordialmente,



Hernán Andrés Ramírez Ríos

Presidente

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



Informe especial

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

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

Asesoría técnica al proyecto en la ciudad de Quibdó

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

Implementación de ERP

A través de la participación de funcionarios de Aguas Nacionales EPM y de EPM, se dio continuidad a la parametrización y consolidación del ERP, para el procesamiento de toda la información contable, financiera, presupuestal, de tesorería y compras, con el fin de garantizar una gestión

eficiente y transparente en desarrollo de todos los procesos.

Gestión documental

En el año 2010, se consolidó todo el proceso de gestión documental, dando como resultado la implementación de las tablas de retención documental como un avance importante en dicha actividad, tanto para el proyecto Quibdó como para el proyecto de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, con el fin de fortalecer, organizar y adelantar un proceso adecuado a las necesidades de la empresa, que continuará por parte de EPM en el año 2011, por ser una actividad de relevancia para la Filial.

Gestión de tesorería e inversiones

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



Gestión informática

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

Contrato de gerenciamiento

Durante el año 2010 la empresa pagó a EPM la suma de \$1.291 millones en desarrollo del contrato de gerenciamiento, que incluye la gerencia técnica del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello en todos los aspectos, de acuerdo con lo plasmado en el contrato CQ - 033 suscrito entre ambas partes.

Crédito de corto plazo otorgado por la filial

De acuerdo con autorización otorgada por la Junta Directiva en sesión del día 29 de septiembre, se autorizó un crédito a EPM por valor de hasta \$500.000 millones a una tasa efectiva anual del 5.46%. El desembolso se realizó en octubre de 2009 por un monto de \$330.456 millones y fue cancelado por EPM a la filial el día 28 de diciembre, por su valor más intereses, que suman en total \$333.877 millones.

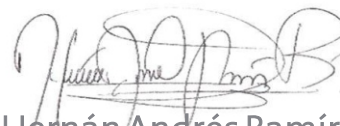
Capitalización de Aguas Nacionales EPM

De acuerdo con lo aprobado por la Asamblea General de Accionistas en el mes de diciembre de 2010 y con base en el Reglamento de emisión aprobado por la Junta Directiva en su sesión del día 27 de diciembre, EPM haciendo uso de su derecho de preferencia capitalizó a la filial en un monto de \$350.000 millones, correspondientes a 35 millones de acciones a un valor nominal de \$10.000 cada una, operación que quedó debidamente registrada no sólo en los libros de actas, sino en los registros de Cámara de Comercio, aumentando su participación en la sociedad a un 99.95%.

Cesión de derechos patrimoniales

Con base en la autorización otorgada por la Junta Directiva en su sesión del 27 de diciembre, se autorizó la suscripción de un contrato de cesión de derechos patrimoniales con EPM, por valor de correspondiente a la cesión de los diseños para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, que pasarán a formar parte de la propiedad de la empresa, una vez adelantados los trámites legales respectivos. Se realizó un pago inicial correspondiente al 80% de dichos derechos, por un valor de \$26.000 millones.

Cordialmente,



Hernán Andrés Ramírez Ríos

Presidente

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



Informe de sostenibilidad 2010

Aguas Nacionales **EPM**



Perfil organizacional

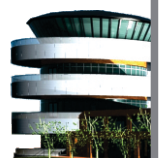
Identificación de la empresa

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

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

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

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



Resultados Financieros

	2007 (En miles)	2008 (En miles)	US\$ dólares miles	2009 (En miles)	US\$ dólares miles	2010 (En miles)	US\$ dólares miles	TRM 2008	TRM 2009	TRM 2010
Ingresos operacionales	\$39.352.469	\$2.150.213	958,4	\$5.444.972	2.663,6	\$5.497.857	2.872,5	2.044,2	2.243,6	1.914,0
Excedente operacional	\$5.469.139	(\$4.502.664)	-2.006,9	(\$4.005.768)	-1.959,5	(\$2.268.433)	-1.185,2	2.044,2	2.243,6	1.914,0
EBITDA	N.A.	(\$3.324.000)	-1.481,6	(\$685.000)	-335,1	(\$1.976.000)	-1.032,4	2.044,2	2.243,6	1.914,0
Excedente del ejercicio	\$3.523.344	(\$2.874.333)	-1.281,1	\$6.344.899	3.103,8	\$24.306.711	12.699,6	2.044,2	2.243,6	1.914,0
Activos	\$17.222.576	\$216.230.760	96.377,1	\$548.296.340	268.216,6	\$928.607.248	485.170,8	2.044,2	2.243,6	1.914,0
Patrimonio	\$10.371.668	\$208.866.060	93.094,6	\$543.111.805	265.680,4	\$914.838.953	477.977,3	2.044,2	2.243,6	1.914,0
Pasivos totales	\$6.850.908	\$7.364.700	3.282,6	\$5.184.535	2.536,2	\$13.768.295	7.193,5	2.044,2	2.243,6	1.914,0



Estructura organizacional

La estructura definida para Aguas Nacionales EPM es de carácter liviano, creada no sólo para atender las necesidades de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, sino para apoyar en lo que corresponda, las actividades administrativas, financieras y comerciales del proyecto Aguas del Atrato. Dicha estructura fue aprobada por la Junta Directiva en el mes de febrero de 2009, previo estudio de la Unidad de Gestión Humana y organizacional de Aguas y, está compuesta por la línea ejecutiva con el Presidente como cabeza, los líderes de procesos y los profesionales senior en las diferentes áreas, apoyados por profesionales y técnicos en las diferentes áreas.

Dadas las necesidades y los grandes volúmenes de procesos e información

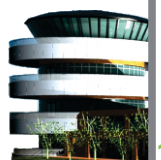
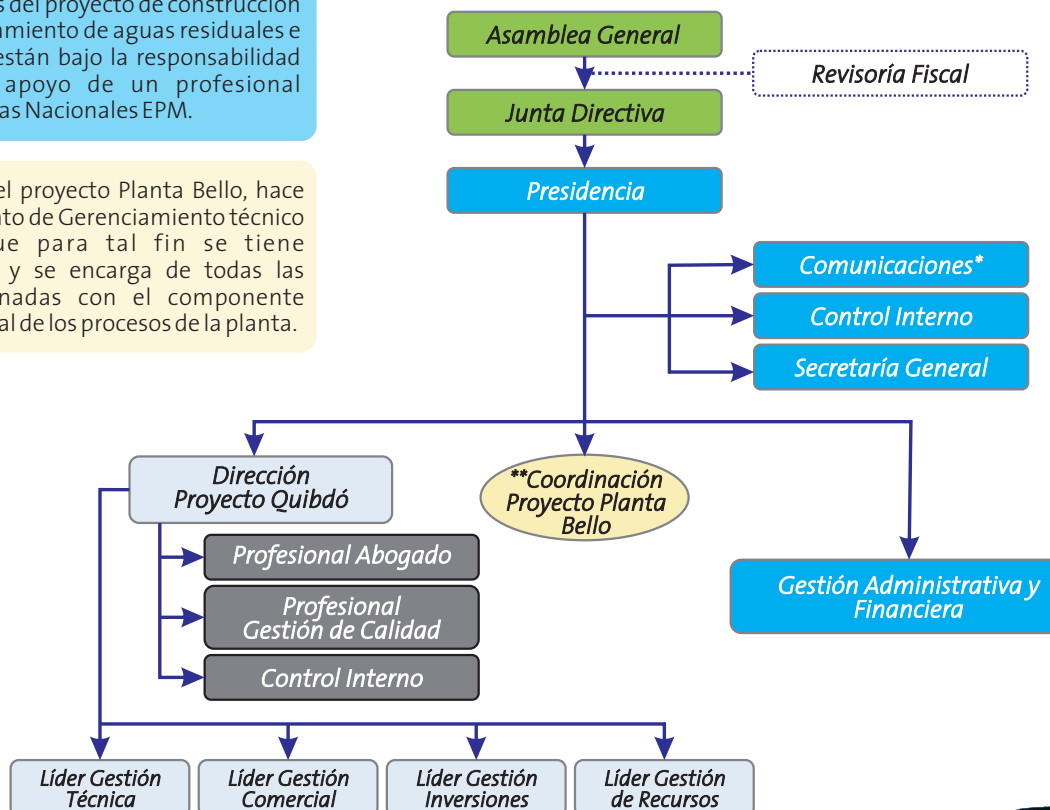
que se adelantarán en desarrollo de la ejecución de contratos de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, se requiere el dimensionamiento de la filial con el fin de dotarla de las plazas necesarias para su operación y atención de los diferentes proyectos de manera adecuada de acuerdo con las necesidades de la empresa en cuanto a estructura. Dicho dimensionamiento se adelanta por parte de la UGHOA desde el año 2010 y se espera su avance para poder adelantar las vinculaciones respectivas una vez este sea probado y adoptado formalmente por la Junta Directiva.

Se requiere hacer la revisión del modelo de estructura adecuado para la filial, acorde con los objetivos de largo plazo.

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

* Las comunicaciones del proyecto de construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales e interceptor norte, están bajo la responsabilidad de EPM, con el apoyo de un profesional contratado por Aguas Nacionales EPM.

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



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

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

Hitos

Dentro de los principales hitos para Aguas Nacionales EPM durante el año 2010 se tienen:

- La aprobación de la licencia de construcción para la Planta Bello
- La compra de los diseños de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e Interceptor Norte a EPM en el mes de diciembre.
- La renovación de la Certificación ISO 9001:2008 otorgada por el ICONTEC.
- Conseguir el primer puesto de las filiales de Aguas del Grupo empresarial EPM, en la medición realizada en la encuesta de Transparencia por Colombia.
- Convertirse en una de las empresas más avanzadas en los procesos de comunicación interna de las filiales de aguas.

- Obtener el Dictamen en limpio de los estados financieros entregados por la Contraloría General de Medellín.

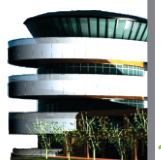
Gobierno

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

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

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

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



En el año 2010 se realizaron mensualmente las reuniones ordinarias y extraordinarias cuando surgieron necesidades, entre las principales decisiones, la Junta Directiva aprobó las políticas de Comunicaciones, Ambiental y de RSE. De igual manera, dio su aval al modelo de trabajo, reglamentó la emisión de acciones para nueva capitalización por parte de los accionistas en un monto de \$350.0000, autorizó el inicio de las contrataciones de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, así como la transferencia de los derechos patrimoniales de los diseños para la misma y propuso a la Asamblea de Accionistas la aprobación de los estados financieros para el ejercicio económico 2009, así como la distribución de las utilidades de dicho período contable.

Como asunto importante para avanzar en los mecanismos de Gobierno Corporativo, La Junta aprobó su propio reglamento y metodología de evaluación de la gestión, lo que redunda en un importante avance en los procesos de seguimiento a las labores de la Junta.

Misión

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



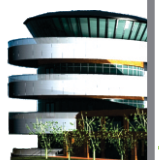
Visión

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

Participación grupos de interés

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

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



Compromisos Institucionales

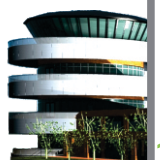
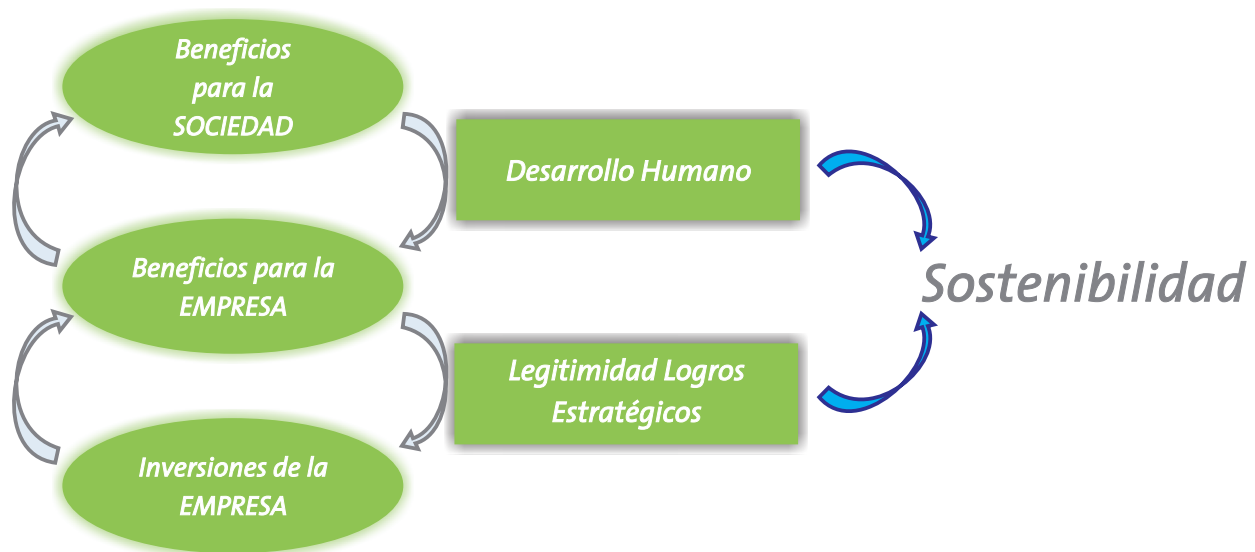
Estrategia

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

En este sentido se desarrollaron acciones que lograron impactar de forma positiva las metas en la vigencia 2010, y básicamente "Lograr la excelencia en la prestación del servicio, agregando valor a los grupos de interés, con responsabilidad social empresarial y ambiental, garantizando la sostenibilidad del negocio".

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

Circulo virtuoso de la sostenibilidad

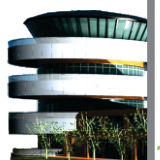


Mapa de Objetivos Estratégicos para el Grupo Empresarial EPM



La evolución de la empresa a través de su experiencia en la ejecución de los contratos de gestión en la ciudad de Bogotá, le ha abierto las puertas para ser una de las mejores alternativas para la ejecución de nuevos negocios y

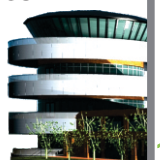
proyectos. Muestra de lo anterior es la ejecución del proyecto de construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello y la operación especializada de servicios públicos, a través del proyecto Aguas del Atrato.



Nuestro aporte al cumplimiento de la mega se fundamenta en:

- Agregar valor de manera permanente, maximizando la gestión y aplicación de los recursos.
- Desarrollar una gestión comercial y social efectiva y eficaz, que permita no sólo el crecimiento de los usuarios sino la satisfacción de los mismos, con servicios de alta calidad, continuidad, disponibilidad y eficiencia, mejorando la calidad de vida
- Desarrollar planes y programas que se ven plasmados en ejecuciones de proyectos de infraestructura para el mejoramiento de los servicios con la más alta rigurosidad y calidad, conservando la armonía con el ambiente y respondiendo a las necesidades de las partes interesadas.
- Seleccionar, capacitar, motivar, promover, preparar y contar con el mejor talento humano, dispuesto a dar lo mejor de sí para el logro de los objetivos empresariales, en un adecuado ambiente laboral que favorezca el aprendizaje.
- Desarrollar y mantener el conocimiento del negocio de aguas y residuos sólido.
- Fomentar el desarrollo social y económico en la región o zona de cobertura.
- Ser un operador líder en eficiencia y ventas.
- Realizar nuestras actividades conscientes de ellas, aplicando permanente creatividad e innovación.
- Convertirnos en modelo para réplica de la experiencia de prestación del servicio de aseo en otras filiales, con la implantación derivada de cada proceso, como lo indica el modelo de procesos del Grupo Empresarial
- La adopción de los conocimientos y la experticia en la operación de sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La réplica de nuevos modelos de gestión que traslada el Grupo Empresarial, con el propósito de contribuir con la excelencia operacional, para colocarla a la vanguardia del mercado de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios.
- El cumplimiento de los compromisos con los diferentes entes de control, vigilancia y supervisión.
- La eficiencia, eficacia y excelencia en el desarrollo de los procesos y en el cumplimiento de los criterios de continuidad en el servicio, calidad del agua, amplia cobertura del mercado, responsabilidad ambiental en el manejo de las aguas residuales y manejo de residuos sólidos.
- La construcción de sistemas óptimos de acueducto y alcantarillado.
- El diseño y operación de sistemas óptimos para el servicio de aseo.
- La excelencia en la relación con los usuarios y comunidad en general, mediante la atención adecuada y oportuna de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).
- La aplicación de rigor jurídico y técnico en todas nuestras actuaciones.

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



Desafíos estratégicos

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

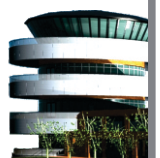
En cuanto a lo ambiental, el reto está puesto en garantizar el cumplimiento de todos los indicadores y normas ambientales en la ejecución de los diferentes proyectos desarrollados por la empresa, con el fin de asegurar sostenibilidad y respeto por la normatividad, tanto en el ámbito nacional como en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

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

Logros

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

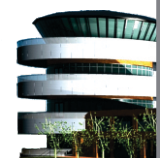
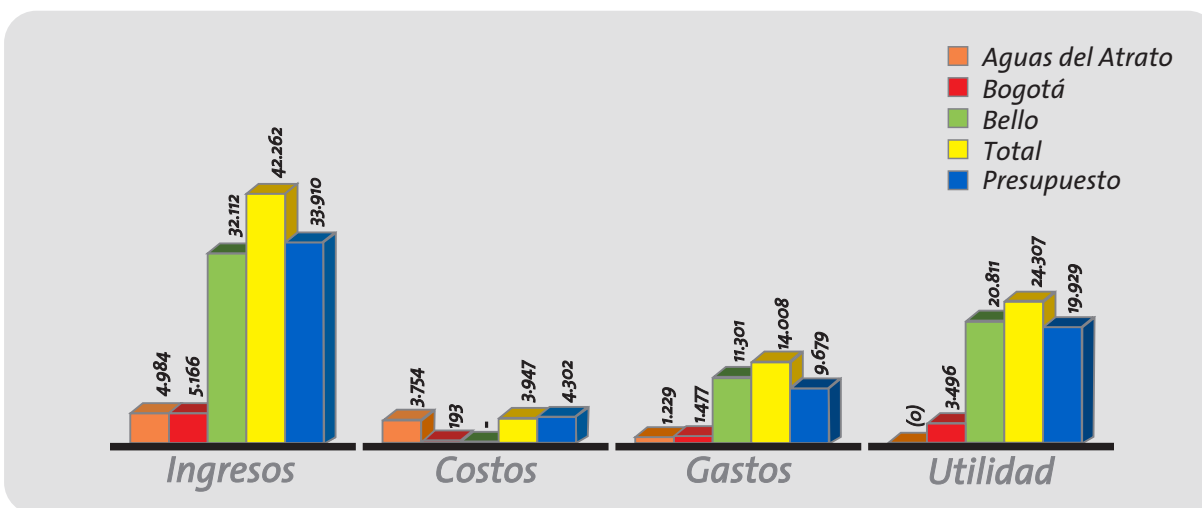
- Se obtuvo un total de 63 puntos sobre 100 en el indicador de transparencia, superando la meta que se tenía establecida por parte de la casa matriz. Además, nos posicionamos como la primera filial de aguas del Grupo.
- Se dio el fenecimiento de la cuenta por parte de la CGM, sin hallazgos fiscales ni administrativos.
- Se obtuvo la renovación del certificado de la Norma de Calidad ISO 9001-2010.
- Se realizó la compra de los diseños de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte a EPM en diciembre de 2010.
- Se obtuvo la licencia de construcción para la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, otorgada por la Curaduría 2da del municipio de Bello.
- Culminó la etapa de diagnóstico para la adopción de las normas NIIF.



Indicadores financieros

2010	En miles de \$	En miles de USD
<i>Ingresos operacionales</i>	5.497.857	2.872.473
<i>Excedente operacional</i>	- 2.268.433	-1.185.191
<i>EBITDA</i>	- 1.976.000	-1.032.403
<i>Excedente del ejercicio</i>	24.306.711	12.699.563
<i>Activos</i>	928.607.248	485.170
<i>Patrimonio</i>	914.838.953	477.977.279
<i>Pasivos totales</i>	13.768.295	7.193.541

Aguas Nacionales EPM
 Estado de Resultados por negocio
 Diciembre de 2010 - Cifras en millones



Impactos, riesgos y oportunidades

Impactos por grupos de interés

Grupo de interés	Impacto principal identificado en 2009	Impactos identificado por análisis de entorno 2010
Dueño y conexos	Insuficiencia de excedentes financieros en el largo plazo.	Déficit financiación de inversión y déficit operativo.
Socios e inversionistas		Déficit de caja para la operación.
Servidores y conexos	Desalineación de proyecto de vida con proyecto institucional.	Cierre de la operación.
Proveedores y contratistas	Posibles guerras de precios, falta de incentivos al desarrollo operacional de las industrias de la cadena de suministros.	Incumplimiento en pagos a los contratistas
Clientes y consumidores	Destinación de porciones crecientes de ingreso al pago de servicios públicos domiciliarios. Participación de usuarios en el sistema de prestación de los servicios.	Desalineación del proyecto institucional con los programas de desarrollo de las zonas
Comunidad y medio ambiente	Uso de recursos naturales. Modificación de condiciones de vida.	Baja calidad de servicios públicos.
Colegas y competidores	Agotamiento acelerado de la base social y de los recursos naturales.	Incumplimiento en pagos de usuarios
Estado y sociedad	Desalineación entre el proyecto institucional y los programas de desarrollo de las zonas donde hay presencia.	Desalineación entre el proyecto institucional y los programas de desarrollo de las zonas donde hay presencia.

Riesgos y oportunidades

Se identifican riesgos estratégicos sobre la sostenibilidad, que conllevan los siguientes desafíos para el año 2011:

- Garantizar las fuentes de financiación de la inversión y la operación
- Alcanzar el punto de equilibrio operativo
- Fortalecer la continuidad del proyecto en la ciudad de Quibdó
- Garantizar el cumplimiento de los pagos
- Lograr el acompañamiento de las entidades públicas y privadas en torno al proyecto
- Ampliar las coberturas, continuidad y calidad de los servicios públicos
- Fomentar la cultura de pago
- Lograr el acompañamiento de las entidades públicas y privadas en torno al proyecto.
- Gestionar adecuadamente los contratos a suscribir en desarrollo de la ejecución de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello



Gestión con los grupos de interés

Clientes

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

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

Igualmente, se suscribió entre las partes un contrato de colaboración empresarial, mediante el cual EPM se compromete a brindar asesoría, acompañamiento y servicios integrales, a través de los conceptos y definiciones entregados y de las acciones adelantadas por parte de los

funcionarios designados por ella, en actividades de soporte jurídico, administrativo, financiero, contable y tributario, de comunicaciones y relaciones externas e informática, entre otros, durante la ejecución del proyecto.

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

Comunidad y medio ambiente

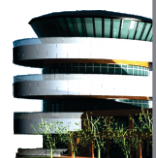
Dada la naturaleza diversa de las acciones desarrolladas para cada proyecto, la información se consignará en el apartado correspondiente a cada uno de ellos.

Accionistas

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

<i>Accionista</i>	<i>N° Acciones</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Tipo de Sociedad</i>
<i>Empresas Públicas de Medellín E.S.P.</i>	88.837.020	99,953105%	Pública
<i>EPM Bogotá S.A.</i>	40.000	0,045005%	Pública
<i>Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño</i>	800	0,000900%	Pública
<i>Ertelco S.A.</i>	800	0,000900%	Pública
<i>Fondo de Empleados de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. FEPEP</i>	80	0,000090%	Privada
TOTAL	88.878.700	100%	

En la Asamblea General de Accionistas realizada en el año 2010, se distribuyeron dividendos por la suma de \$ 2.491 millones, de acuerdo con la composición porcentual accionaria en la empresa.



Proveedores

Para el año 2010, Aguas Nacionales EPM realizó 9 contratos, por valor de \$13.115.895.748 millones, discriminados en 1 contrato de consultoría y 8 de prestación de servicios.

Discriminados por cuantía, se realizó 1 contrato en el rango de más de 5.000

SMMLV, 1 contrato entre 1.000 y 3.000 SMMLV, 5 contratos entre 50 y 1.000 SMMLV y 2 contratos entre 0 y 50 SMMLV.

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

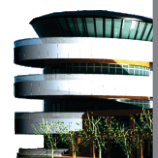
La contratación relacionada con el proyecto Aguas del Atrato, se detalla en el capítulo correspondiente.

Contratación Aguas Nacionales EPM por tipo

Tipo de Contrato	Número de Contratos		Valor (\$ millones)	
	2009	2010	2009	2010
Consultoría		1		COP \$11.902.255.655 USD \$6.751.922 EURO \$1.192.048,08
Prestación de Servicios	6	8	\$12.539.020.208	\$1.213.640.093
Totales en pesos			\$12.539.020.208	\$13.115.895.748

Contratación Aguas Nacionales EPM 2010, por cuantía

Cuantía	Número de Contratos	Valor
Mayores de 5.000 smmlv	1	COP\$11.902.255.655 USD\$6.751.922 EURO\$1.192.048,08
Entre 3.000 y 5.000 smmlv	-	-
Entre 1.000 y 3.000 smmlv	1	\$ 812.250.000
Entre 50 y 1.000 smmlv	5	\$ 385.808.604
Entre 0 y 50 smmlv	2	\$ 15.581.489
Total en pesos		\$13.115.895.748



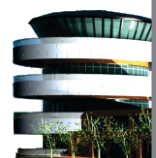
Contratación Aguas Nacionales EPM 2010, por procedencia

Procedencia	Número de Contratos	Valor (\$ millones)
Nacionales	8	\$1.213.640.093
Extranjeros	1	COP\$11.902.255.655 USD\$6.751.922 EURO\$1.192.048,08
Total en pesos		\$13.115.895.748

Estado

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

Entidades del orden nacional	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Ministerio de Comercio. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Altas Consejerías. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
Cuerpos legislativos	Concejos municipales.
Entes departamentales	Gobernación de Antioquia. Gobernación del Chocó. Corporaciones Autónomas Regionales.
Entidades del orden municipal	Alcaldía de Medellín. Alcaldía de Bello. Alcaldía de Quibdó.
Entes reguladores y de Vigilancia	Contralorías CRA Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Procuraduría. DIAN.
Autoridades ambientales	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Corporaciones Autónomas Regionales.
Entidades extranjeras	Banco Interamericano de Desarrollo. Fondos de Cooperación Internacional.



Servidores y conexos

Empleo y equidad

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

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

No se observa una alta rotación en el año 2010 con respecto al 2009, debido a que sólo se realizó la contratación de una persona como Líder Financiero y Administrativo, quien realizó el remplazo de esta vacante, toda vez que quien la desempeñaba, fue nombrado por la Junta Directiva como Presidente en propiedad de la empresa en agosto de 2010.

Debido a que el proyecto de construcción de Planta Bello inició el pasado mayo de 2009, se cuenta aproximadamente con 1,5 años de funcionamiento.

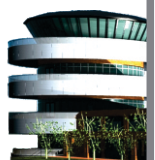
En cuanto a la proporción de hombres/mujeres, se percibe una distribución equitativa y el personal puede describirse, en general, como joven. La cantidad de mujeres trabajadoras en la empresa se mantiene estable y el proyecto no cuenta con personal contratado externamente.

Al cierre del año 2010 se contaba con una planta de personal de 7 empleados vinculados por contrato a término indefinido y no se presentó ninguna renuncia ni desvinculación por invalidez o muerte.

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

En cuanto a la evaluación del desempeño, a comienzos del año 2010, se recibió capacitación por parte de Casa Matriz, a fin de iniciar con este proceso. Se formularon planes individuales de desempeño y desarrollo con los funcionarios de planta, se hizo el respectivo seguimiento durante el año y al finalizar la vigencia se evaluaron los resultados obtenidos por cada uno y se informaron a Casa Matriz.

Para esta vigencia no se presentaron ascensos del personal ni procesos de selección en donde pudieran haber participado los empleados. Es política de la empresa que su personal participe en los procesos de selección internos siempre y cuando reúnan las condiciones requeridas.



Proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor norte					
Cargo	2010	Hombre	%	Mujer	%
<i>Directivos</i>	1	1	100%	0	0%
<i>Profesionales</i>	4	2	50%	2	50%
<i>Tecnólogos, técnicos y Auxiliares</i>	2	0	0%	2	100%
<i>Aprendices</i>	0	0	0%	0	0,0%
<i>Estudiantes semestre de práctica</i>	0	0	0%	0	0,0%
<i>Profesionales en formación</i>	0	0	0%	0	0,0%
<i>Contratistas</i>	1	0	0%	1	100%
Total Planta de Personal a Dic. 31	8	3	38%	5	63%
<i>Funcionarios nuevos vinculados en el año</i>	1	0	0%	1	100%

Entorno de trabajo

La comunicación interna tiene un alto componente de relación cara a cara, especialmente para los funcionarios que desempeñan su labor en la ciudad de Medellín, dado que el número de personas es pequeño y esto permite establecer relaciones más cercanas.

Dado lo anterior, no existen medios de comunicación formalizados, pero sí mecanismos de uso cotidiano como el correo electrónico y las reuniones periódicas de grupo primario.

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

correspondiente al personal administrativo.

Para el proyecto Aguas del Atrato, el manejo de la comunicación interna es diferente, dado que los funcionarios se encuentran en otra ubicación geográfica y además, son un número superior a quienes trabajan en Medellín.

La descripción de este proceso se hará en el apartado correspondiente a este proyecto.



Informe de sostenibilidad 2010

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



Dado que este proyecto se encuentra en fase de contratación, no es posible dar cuenta de resultados de gestión en muchos de los indicadores solicitados bajo la metodología GRI. Sin embargo, se desarrollarán a continuación los ítems que tengan algún nivel de desarrollo y en los que se pueda realizar levantamiento de información.

Identificación del proyecto

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

Planta Bello tendrá una capacidad de tratamiento de 5 m³ / seg. y procesará más del 70% de las aguas residuales, para un cubrimiento global del 95% en el Valle de Aburrá, sumada a la PTAR San Fernando (actualmente en funcionamiento). El proyecto permitirá alcanzar un nivel de oxígeno disuelto de 5 mg/l y se espera que en el futuro posibilite desarrollos urbanísticos y espacios para la recreación, como por ejemplo el alumbrado navideño y parques lineales, tal como sucede actualmente en el trayecto ya saneado del río Medellín.

En diciembre de 2008 la Junta Directiva de Empresas Públicas de Medellín E.S.P., aprueba solicitar a su filial

Aguas Nacionales EPM, que sea ella quien ejecute el proyecto de construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello y el Interceptor Norte, convirtiéndola en un vehículo para el desarrollo de proyectos de gran envergadura para el Grupo Empresarial y particularmente para el GEN Aguas.

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

Lotes de control

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

Lote de control 1. Interceptor

Comprende la ejecución de las obras necesarias para transportar las aguas residuales del municipio de Medellín, que actualmente descargan los interceptores oriental y occidental al río Medellín en los alrededores de la Terminal de Transporte del barrio Caribe, y las aguas residuales del municipio de Bello, hasta el sitio de la



Planta de tratamiento de aguas residuales Bello. Este lote de control tiene tres lotes de trabajo.

Lote de control 2. Tratamiento preliminar y primario

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

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

Una vez se ha efectuado el tratamiento primario, las aguas residuales son conducidas por gravedad hacia el tratamiento biológico, que se realiza en los tanques de aireación. El agua residual al entrar al tanque de aireación hace contacto con la biomasa o "lodo activado", formado por microorganismos aeróbicos, y la materia orgánica o contaminación es consumida y transformada por estas bacterias, en agua, dióxido de carbono (CO₂), energía y más microorganismos. El oxígeno que necesitan estas bacterias es suministrado en forma de burbujas finas de aire mediante equipos sopladores y una red de difusores dispuesta en el fondo de los tanques de aireación.

Lote de control 4. Espesamiento y deshidratación de lodos

El proceso de espesamiento de los lodos consiste en la eliminación del exceso de agua de los lodos producidos en la sedimentación primaria y en la sedimentación secundaria, con el

objeto de aumentar la densidad de la masa de lodos y disminuir su volumen para aumentar la eficiencia y disminuir el tamaño de la infraestructura requerida para el proceso siguiente de "estabilización de lodos".

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

Para realizar la estabilización de los lodos, la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello utilizará seis digestores anaeróbicos, cada uno de 8,600 m³ de capacidad, que mantendrán los lodos a una temperatura de 35°C, con lo cual las bacterias anaeróbicas contenidas en ellos transforman los lodos en gas metano (denominado gas de digestión), CO₂ y agua, a la vez que logran la estabilización del lodo.

Lote de control 6. Control de olores

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

Lote de control 7. Obras civiles y equipos auxiliares comunes

Este lote de control incluye la construcción, el suministro, montaje y puesta en marcha de todas aquellas actividades que por su naturaleza son comunes a varios procesos o a todos. Aquí se incluyen las obras civiles y equipos relacionados con la ventilación y el aire acondicionado, los sistemas de aire comprimido y de agua para los servicios generales de la planta (denominados "aire de planta" y "agua de planta", respectivamente), las vías internas y externas, las redes de servicios públicos, el sistema eléctrico, las telecomunicaciones, la señalización,



el sistema de control distribuido, los equipos de izaje, los sistemas de seguridad tales como cámaras de televisión y barreras anti intrusión, el sistema de protección contra incendio, el cerramiento, las porterías y la arquitectura, urbanismo y paisajismo.

Lote de control 8. Operación y mantenimiento

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

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

En este lote se agrupan todos los asuntos relacionados con los aspectos legales del proyecto, tales como la modificación del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) del municipio de Bello, para que todo el sitio pueda ser utilizado por el proyecto; las exclusiones de IVA de las obras civiles y

equipos, los beneficios tributarios por inversión en control y mejoramiento ambiental, la licencia ambiental del proyecto, y los planes de emergencia y contingencia.

Riesgos y oportunidades

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

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

Evaluación de los riesgos del Interceptor Norte del río Medellín

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



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

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



Gestión con los grupos de interés

Clientes

Comercialmente el proyecto atenderá a EPM como su principal cliente para tratar las aguas residuales y el cobro por este servicio se empezará a facturar a partir del año 2014, en el momento de entrada en operación de la planta y se hará de tal manera que se reconozca:

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

Comunidad

Impacto en proyectos

En el año 2010 se obtuvo la licencia de construcción, otorgada por la Curaduría 2da de Bello. De igual manera, se firmó con EPM una promesa de cesión de los derechos patrimoniales de los diseños.

Se realizaron acciones de sensibilización y relacionamiento con las comunidades beneficiadas por el proyecto, que comprenden población de los municipios de Medellín y Bello. Estas interacciones generaron acercamiento entre algunos miembros de las comunidades y los



representantes del proyecto, lo cual permite que a futuro se facilite el desarrollo de actividades conjuntas y el cumplimiento del principal reto que se plantea en el corto plazo que es lograr que la comunidad adquiera sentido de pertenencia con el proyecto.

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

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



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



Informe de sostenibilidad 2010

Proyecto Aguas del Atrato



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

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

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

La contribución de EPM a este megaproyecto se concibe a través de aspectos muy tangibles como la presencia física de sus funcionarios en la región, la transferencia de experiencias y conocimiento acumulado, las buenas prácticas de operación, la gestión de recursos de carácter nacional e internacional, el apoyo logístico para la solución de problemas operativos y administrativos; y en otros aspectos no tan visibles, como el establecimiento de cultura organizacional, a través de la adopción e implementación de

prácticas empresariales como GP1000, ISO 9000, gestión documental, Transparencia por Colombia y gestión de riesgos.

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

Con servicios públicos eficientes y de amplia cobertura, mejorarán los indicadores de salud en la disminución de enfermedades hídricas asociadas a la falta de saneamiento, se tendrá un impacto ambiental con la descontaminación de suelos y quebradas, además de la eliminación de espacios propicios para la reproducción y sobrevivencia de microorganismos y animales generadores o transmisores de enfermedades. Asociado a la calidad y oferta del agua potable, se proyectan las bases para industrias, instituciones y escenarios deportivos, entre otros. En lo atinente al aseo, además de los beneficios directos del saneamiento, se afianzan procesos de reúso y reciclaje de materiales e insumos que generan espacios de trabajo digno que impactan positivamente el desempleo.

Los grupos de interés internos y externos son la esencia del quehacer de Aguas del Atrato, es así como se ha dado inicio a acciones tendientes a



mantener un diálogo abierto con las diferentes instancias del escenario local y nacional, en busca de promover el conocimiento y apropiación de este proyecto, así como la participación permanente de los diferentes actores en la proyección, divulgación, seguimiento, auditoría y vigilancia de las acciones que se adelantan, además del ejercicio de nuestros funcionarios y colaboradores.

De esta manera se implementó la línea de atención al cliente, se adoptaron las políticas de Comunicaciones y de Responsabilidad Social Empresarial, RSE. Se amplió la calidad y diversidad de la información en la página WEB, se incorporaron dos boletines de divulgación de la información y se generaron espacios de diálogo con las instituciones y gremios locales y desde el 2009 estamos midiendo la satisfacción de nuestros clientes externos, un aspecto que consideramos bien importante dentro de los procesos de transparencia y oportunidad es la publicación de todos nuestros procesos contractuales, además de iniciar la adopción de Implementación de Normas Internacionales de información Financiera (NIIF).

En lo atinente a nuestros clientes internos o colaboradores, se están adelantando planes de capacitación y transferencia de conocimiento, medición de la comunicación interna, establecimiento de acuerdos de niveles de servicio y grupos primarios ampliados para la divulgación de las acciones, revisión y ajuste del modelo de gestión del desempeño y desarrollo de competencias del personal (hasta el nivel de competencias organizacionales y laborales).



En cuanto a la generación de empleo, Aguas del Atrato cuenta con 97 colaboradores, de los que el 97% es de la región.

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



Perfil organizacional



Capacidad instalada

Captación

El sistema de acueducto del municipio cuenta con una sola estructura de captación por bombeo, localizada sobre la margen derecha del río Cabí, un kilómetro antes de su desembocadura en el río Atrato. Esta fuente superficial, tiene un caudal medio anual de 36 m³ por segundo y sobre el río, la empresa cuenta con una concesión de 0,315 m³ por segundo, para un porcentaje de uso de 0.0023%, pues se calcula un consumo de 221.616 m³ mensuales de agua en planta.

La captación consiste en una torre metálica ubicada en el cauce del río, en su punto más profundo, asegurando niveles adecuados de succión en época de verano. La estructura de captación está diseñada para albergar seis unidades de bombeo.

Productos y servicios

Aguas Nacionales EPM atiende, a través de la marca Aguas del Atrato, la población del municipio de Quibdó, Chocó, que es aproximadamente de 110.000 habitantes. Se prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio.

Para el año 2010, en el servicio de acueducto se tuvo una cobertura del 30.3%, alcantarillado del 14.3% y en aseo del 90%, es decir, en número de usuarios 8.079, 3.801 y 23.980 respectivamente.



Capacidad existente de captación

Capacidad máxima proyectada (l/s)	Capacidad instalada actual (l/s)	*Posibilidad de ampliación (l/s)
325	325	0

La captación y sistema de bombeo están concebidos para bombear agua cruda a dos sistemas independientes, como son el sistema planta La Playita (2 plantas de potabilización) y el sistema de la planta "Loma de Cabí".

Plantas de potabilización

El sistema cuenta con dos plantas en

funcionamiento y una en proceso de optimización. En la sede de La Playita, existen dos plantas de potabilización: Playita I, para tratar un caudal de 75 l/seg y Playita II, para tratar 125 l/seg, esta última se encuentra en proceso de optimización y fuera de servicio. Por su parte, en La Loma funciona otra planta con capacidad para tratar un caudal de 125 l/seg.

Capacidad instalada de tratamiento, discriminada por plantas

Planta	Caudal máximo de tratamiento (l/s)	Observación
Planta la Playita I	75	Recientemente optimizada. En operación.
Planta La playita II (en optimización)	125	Fuera de servicio, requiere adecuaciones hidráulicas
Planta La Loma	125	Recientemente optimizada. En operación.

Producción neta de agua potable

Planta	2009	2010
Producción neta de agua potable (m3)	2.411.698	2.501.462
Tratamiento neto de agua residual (m3)	0	0



Capacidad de tratamiento de aguas

<i>Planta</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>
<i># de plantas de tratamiento agua potable</i>	3	3
<i>Capacidad de tratamiento de agua potable (m3)</i>	0.325	0.325
<i># de plantas de tratamiento agua residual</i>	0	0
<i>Capacidad de tratamiento de agua residual (m3)</i>	0	0

El sistema de redes es de Polietileno de Alta Densidad (PEAD) y se tiene una extensión aproximada como se muestra a continuación:

Redes instaladas

	<i>Acueducto</i>		<i>Alcantarillado</i>	
	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>
<i>Kilómetros de redes primarias</i>	1.46	1.46	1.12	1.12
<i>Kilómetros de redes secundarias</i>	55	55	15.82	15.82

Enfoque de gestión para asegurar la confiabilidad del suministro

Acueducto

Se construyó un plan de contingencia para atender eventuales sequías o afectación en la fuente de abastecimiento. Se trabaja intensamente en sostenibilidad financiera de la empresa.

Alcantarillado

Considerando la configuración física de la ciudad y el entorno sociocultural de los habitantes, se concibe un alcantarillado mixto, entre convencional y alternativos. Las aguas

residuales tendrán pre tratamiento para el año 2015.

Planeación de la expansión frente al crecimiento de la demanda

Acueducto

La empresa proyecta invertir en 2011 recursos para ampliar cobertura de acueducto en un 5% más, lo que incluye, 2000 m3 de almacenamiento elevado, líneas de impulsión en 14 pulgadas y estación de bombeo, también se proyecta, culminar la micromedición en el Centro y sectores estratégicos para reducir en



10 unidades las pérdidas, aumentar entre 5-10 PSI más las presiones y aumentar 2 horas más la continuidad.

Alcantarillado

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



Plan de obras e inversiones proyecto Aguas del Atrato

Servicio	Acumulada 2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total por ejecutar	Total ejecutado
Inversión en acueducto	10.231	22.331	21.702	-	-	0	44.033	54.264
Inversión en alcantarillado	6.505	1.159	2.000	25.366	15.278	0	43.803	50.308
Inversión en aseo	1.184	-	-	-	-	0	0	1.184
TOTALES	17.920	23.490	23.702	25.366	15.278	0	87.836	105.258

Eficiencia

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



Vertimientos de aguas residuales

En el municipio no se realiza actualmente tratamiento de aguas residuales. El vertimiento se hace directamente sobre la quebrada "El Caraño", que aporta su carga al río Atrato.

Se encuentra en construcción el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) por parte del prestador del servicio, para poder obtener los datos de Sólidos Suspendidos Totales (SST) y Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO), y así poder realizar el cálculo de la carga aportada por los usuarios del sistema a la fuente receptora.

Gobierno

Aguas del Atrato, como proyecto ejecutado por Aguas Nacionales EPM, se rige por sus órganos de gobierno, entendidos como Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y

Presidencia, de quien depende la Dirección del proyecto en Quibdó.

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

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



Compromisos institucionales

Desafíos / retos

Para Aguas del Atrato es fundamental, dentro de los objetivos de largo plazo elevar los indicadores de prestación de los servicios, hasta llevarlos al promedio nacional y alcanzar la sostenibilidad del proyecto, para tener garantía en la producción de agua, aseguramiento de redes, e inicio del control de pérdidas, así como ampliación en el corto plazo, en un 28% de los usuarios. Desde lo social es imprescindible para el proyecto, impactar positivamente a comunidades y población vulnerable, además de la ya consolidada. En lo ambiental, se está trabajando para posibilitar el acceso al saneamiento básico de la población. Desde la perspectiva económica, es esencial alcanzar la sostenibilidad y viabilidad financiera del proyecto, a través de esquemas eficientes de operación y de la gestión comercial.

Logros

Efectividad de la comunicación interna

De acuerdo con el estudio de efectividad de la comunicación interna realizado en 2010, adelantado por la firma Táctica y Estrategia para el grupo EPM, el proyecto Aguas del Atrato tuvo un incremento de 13 puntos con respecto al resultado obtenido en la medición del año 2009, pasando de 65.1 a 78.83, superando la meta que se tenía prevista, que era de 67.1

La medición resalta el alto índice de uso de la comunicación interpersonal y la valoración positiva que se hace de espacios como los grupos primarios.

Avances, logros y actividades en proyectos

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

Actualmente este proyecto se encuentra en ejecución. Su finalidad es la instalación de 6.4 kilómetros de tubería, y la construcción de estructuras portantes de 30 metros de altura para dos tanques de almacenamiento de 1.000 m³ cada uno, ubicados en los barrios Zona Minera – sector Suba y Zona Norte – sector Buenos Aires, del municipio de Quibdó. Como avance de este proyecto se tiene que se firmó acta de inicio y a la fecha se comenzó con la construcción de las pilas del tanque Buenos Aires.

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

Este proyecto se encuentra en estudio, el proceso de licitación fue suspendido. El propósito de este proyecto es el montaje de dos tanques elevados de 1.000 m³ cada uno, para abastecer la Zona Norte y a la Zona Sur Oriental de la ciudad de Quibdó.

3. Micro y macro medición

La intención de este proyecto es disminuir las pérdidas y el índice de agua no contabilizada (ANC), para lo que se llevará a cabo la instalación de micromedidores a todos los usuarios de los diferentes sectores Zona baja Norte



y Sur y Zona Sur Oriental y Norte. Además, se instalarán los macromedidores a ubicados en la Loma de Cabí y a la salida del bombeo del agua cruda de la Bocatoma.

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

4. Distribución sistema Zona Norte y Zona Minera

El objetivo de este proyecto es aumentar la cobertura de acueducto con la extensión de 6 kilómetros de redes de distribución de agua potable para atender 2.000 clientes ubicados en la Zona Norte y Zona Minera del municipio de Quibdó.

Al presente, el proyecto de distribución sistema Zona Norte se encuentra en ajuste a los diseños y el proyecto de distribución sistema Zona Minera se encuentra en revisión por parte del Ministerio del Medio Ambiente y Vivienda Territorial - MAVDT.

5. Construcción de estación de bombas de agua potable Playita

La finalidad de este proyecto es la instalación de cuatro bombas verticales tipo turbina con capacidad de 110 lps cada una, para abastecer los tanques Zona Minera y Buenos Aires.

Este proyecto se encuentra en proceso de diseño.

6. Plan Maestro de acueducto, alcantarillado y aseo.

El propósito de este proyecto es la realización de estudios, alternativas y diseños para la optimización de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Quibdó.



Este proyecto actualmente se encuentra en elaboración y estructuración de pliegos.

Impactos, riesgos y oportunidades

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



Impactos, riesgos y oportunidades

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



Riesgos de impacto

Los riesgos identificados son insumos para la elaboración de los mapas de riesgo para el proyecto desde su

sostenibilidad, con las acciones y el enfoque para gestionar y controlar el impacto.

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





Gestión con los grupos de interés

Clientes

Composición

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

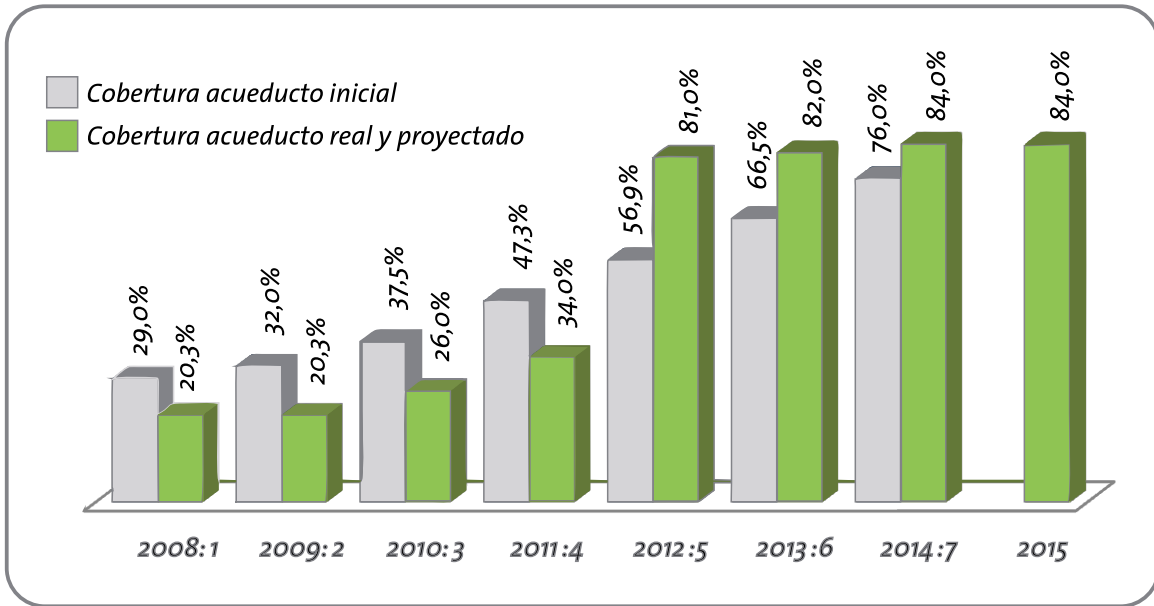
Quibdó cuenta con 110.000 habitantes, aproximadamente, y prestamos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio.

Para el año 2010, en el servicio de acueducto se tuvo una cobertura del 30.3%, alcantarillado del 14.3% y en aseo del 90%, es decir, en número de usuarios 8.079, 3.801 y 23.980 respectivamente.

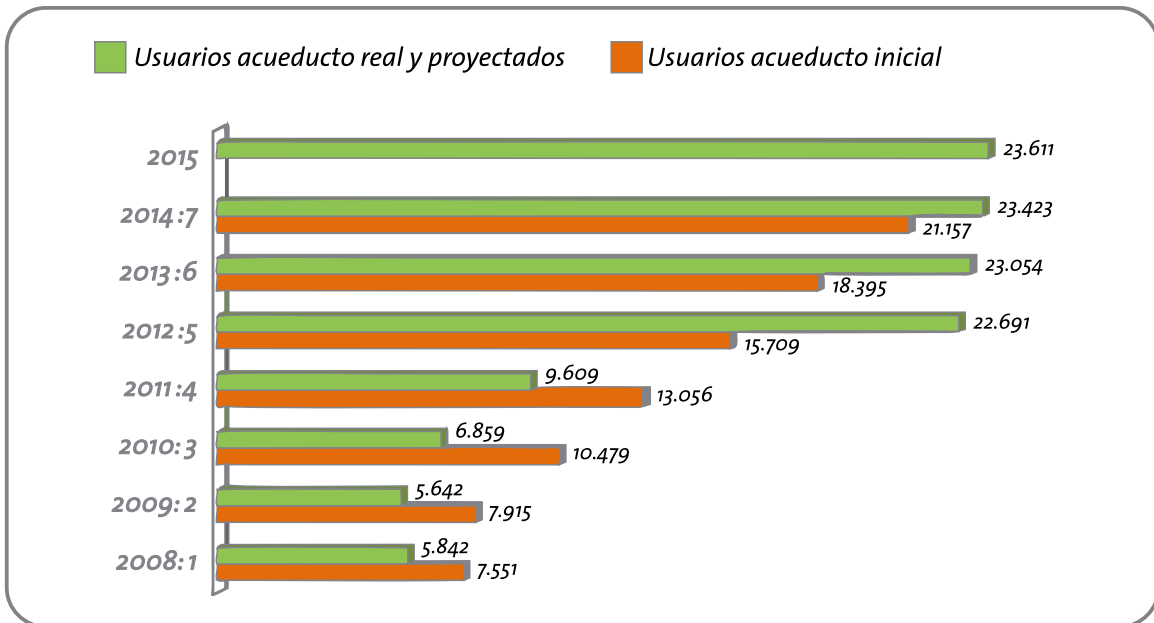
Sector	2010		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Residencial	6.963	2.980	21.972
No residencial	1.116	821	2.008
No regulado	N.A	N.A	N.A
Total Clientes	8.079	3.801	23.980
Cobertura total del servicio (%) frente a población total en el territorio atendido	30,3%	14,3%	90%



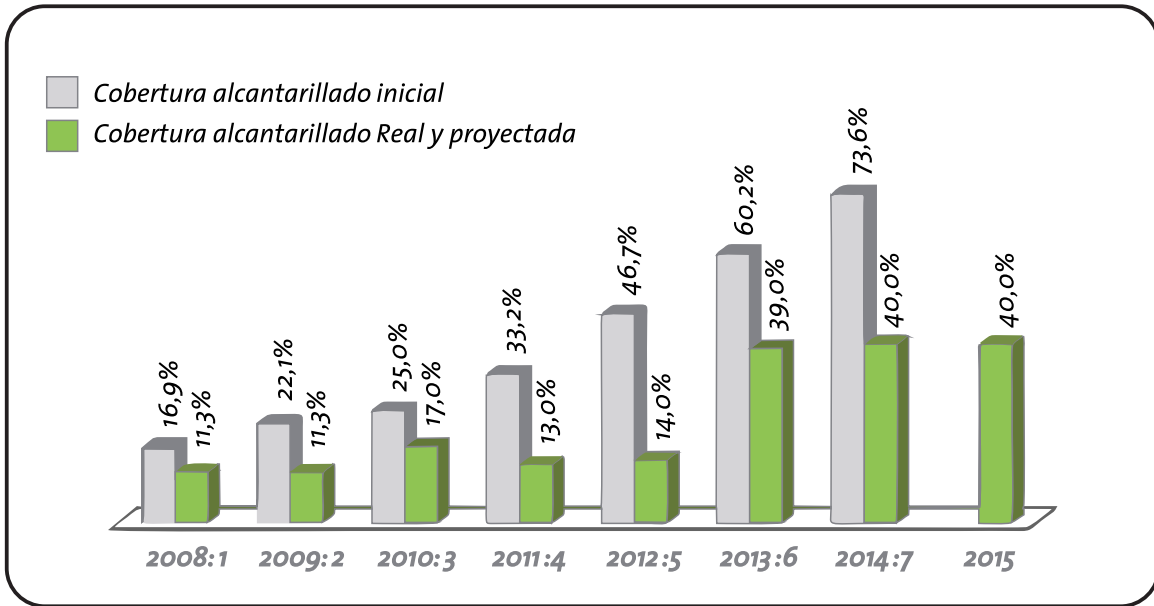
Cobertura acueducto



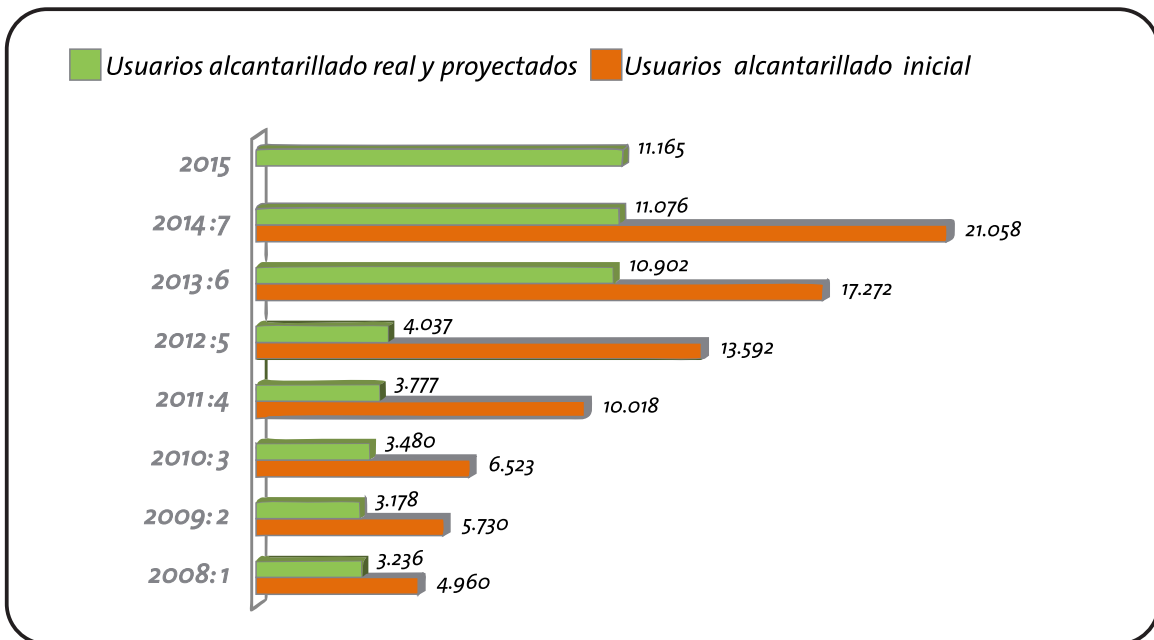
Usuarios acueducto



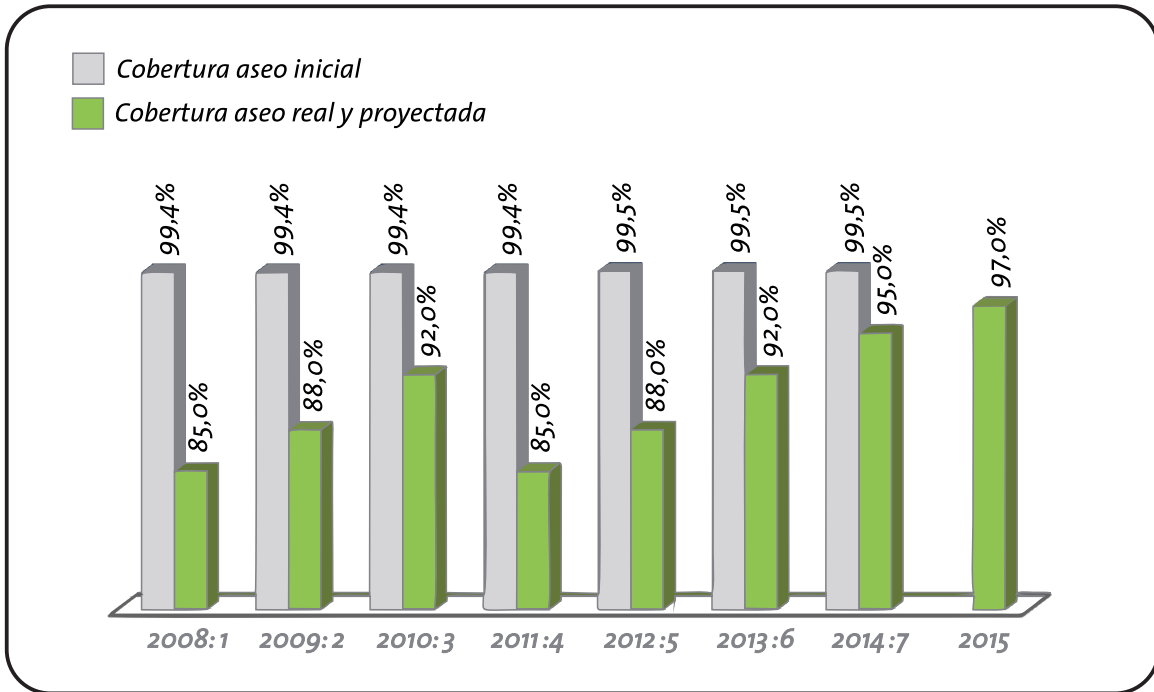
Cobertura alcantarillado



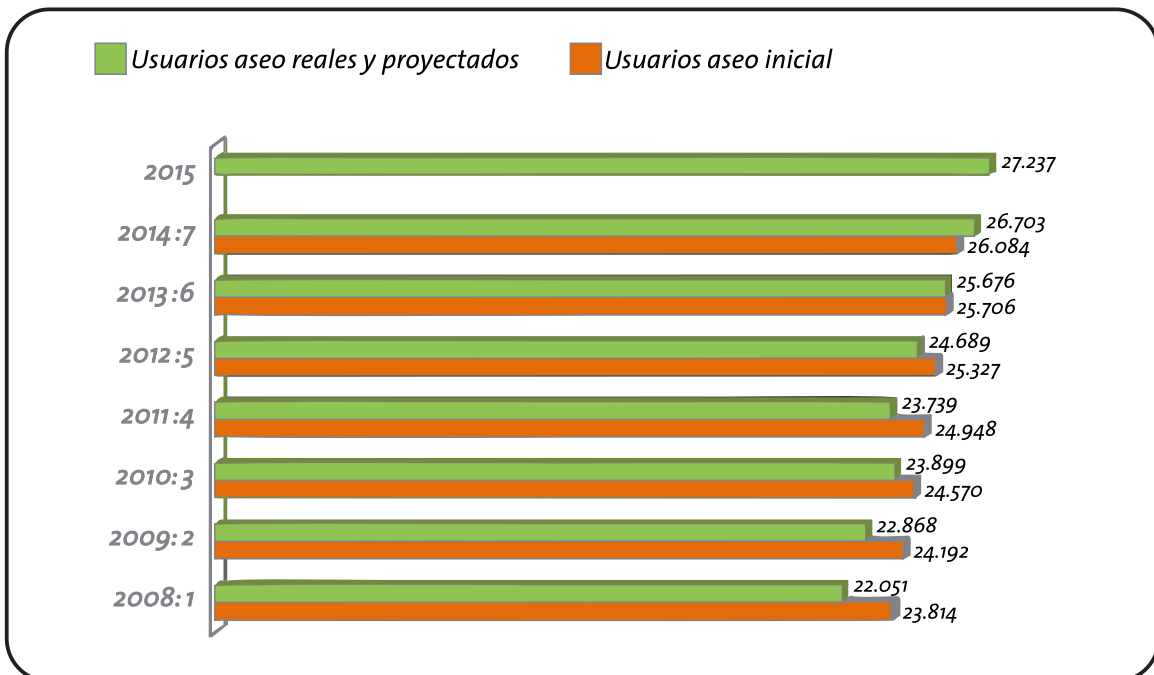
Usuarios alcantarillado



Cobertura aseo



Usuarios aseo



Diálogo con los clientes

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

Canales de atención y satisfacción del cliente

Se cuenta con una oficina de atención a clientes, donde funciona un punto de pago propio. Una de las mejoras en los procesos y procedimientos que favorecen la comprabilidad o acceso a los servicios, es la seguridad ofrecida para realizar el pago, que es aplicado en línea, lo que permite agilizar el acceso a los servicios ofrecidos.

Esta oficina cuenta con el sistema de atención por medio de turnos, lo que permite controlar el tiempo de atención y la efectividad de la atención brindada por los funcionarios, que puede ser calificada a través de terminales, inmediatamente recibe la atención. Lo anterior permite tomar acciones encaminadas a satisfacer y superar las expectativas de los clientes.

El estudio de satisfacción del año 2010, arrojó un resultado de 53.8 puntos, incrementando 3.4 puntos con relación al año 2009, en donde se destaca un crecimiento de satisfacción en las variables de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, reclamos, oficina de atención y facturas.

Se resalta la oportunidad en la entrega de las facturas, que están diseñadas para realizar el pago a través de código de barras, lo que garantiza que el valor

aplicado a la cuenta es real, conforme a lo pagado por el cliente. Así mismo se destaca la amabilidad de los funcionarios, la calidad de la potabilización del agua y la educación dada frente al uso racional y eficiente del agua, como también las reparaciones y mantenimientos oportunos.

Durante el año 2010 se atendieron 4.762 requerimientos de los clientes a través de los diferentes canales de atención presencial y escrita. Pese a que se tiene línea de atención, los usuarios prefieren presentar las PQR de manera presencial, no presentándose quejas relacionadas con funcionarios.

Financiaci3nes y morosidad

En los 2 últimos años se han realizado 992 financiaci3nes a clientes que presentaban en su totalidad una mora de \$488.738.317. A partir de diciembre del año 2010 se empezó el proceso de micromedici3n, por lo que no se ejecutaron desconexiones del servicio.

Los retos frente a la situaci3n de morosidad para 2011 son realizar suspensi3n del servicio llevando indicadores del tiempo de permanencia de los clientes desconectados y clientes reconectados, ofrecer diferentes alternativas de pago, financiaci3nes, recuperar un 40% de la cartera morosa y apalancamiento a trav3s de un tercero que realice el cobro persuasivo y jur3dico.

Para el año 2015 se tiene considerada una provisi3n de cartera del 16%.

Tarifas

Los clientes est3n segmentados, conforme a la regulaci3n, en clientes residenciales y no residenciales.



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

El valor de subsidios totales durante el año 2010 entre los estratos y 2 fue para el acueducto \$-237.381.925, alcantarillado \$ -100.313.876 y aseo \$ -1.340.582.871.

La tarifa base del estrato 4 determina el costo unitario como costo de referencia. Para el año 2010, en acueducto el valor es de \$845/m³, para alcantarillado \$626/ m³ y para el servicio de aseo \$8.404/ m³. Para los clientes comerciales e industriales, las tarifas son \$1.596/m³, para acueducto,

\$1.905/m³, para alcantarillado y en aseo para los pequeños y grandes productores generadores de residuos sólidos es de \$26.881 m³ y 28.251/m³ respectivamente.



Tarifas por estrato

	Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
E1	\$604	\$622	\$304	\$313	\$2,40	\$2,47
E2	\$659	\$679	\$380	\$391	\$3,59	\$3,69
E3	\$684	\$704	\$532	\$548	\$6,80	\$7,00
E4	\$820	\$845	\$608	\$626	\$8.159	\$8.404
E5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
E6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Comercial	\$1.549	\$1.596	\$1.905	\$1.962	\$27,42	\$28.251
Industrial	\$1.549	\$1.596	\$1.905	\$1.962	\$26,10	\$ 26.881

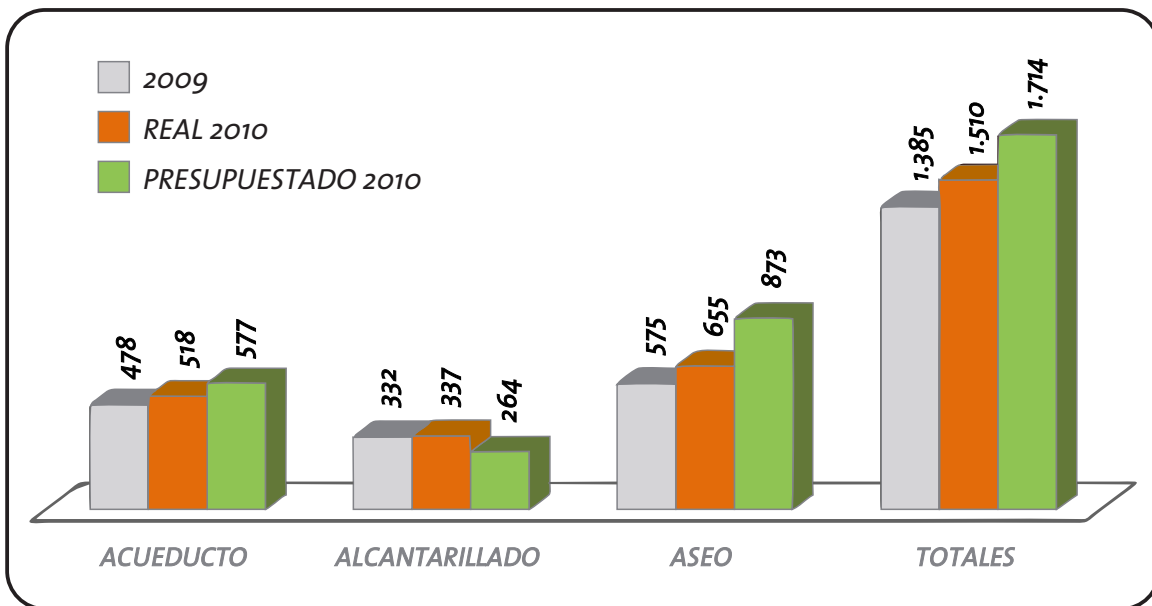


La cuenta típica por estrato, es decir, un usuario del estrato 4 que reciba los 3 servicios, acueducto, alcantarillado y aseo, es en promedio al mes de \$47.124.

Cuenta típica por estrato

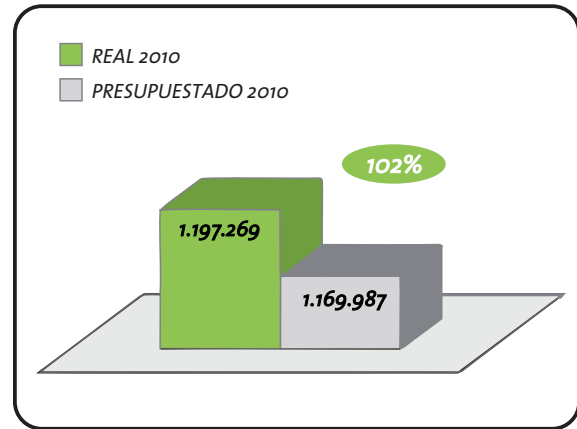
	Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
E1	\$15.904	\$16.379	\$7.906	\$8.142	\$2,399	\$2,472
E2	\$17.550	\$18.082	\$9.881	\$10.170	\$3,585	\$3,693
E3	\$18.282	\$18.820	\$13.832	\$14.249	\$6,799	\$7,004
E4	\$21.780	\$22.442	\$15.808	\$16.278	\$8,159	\$8.404
E5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
E6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Recaudos totales



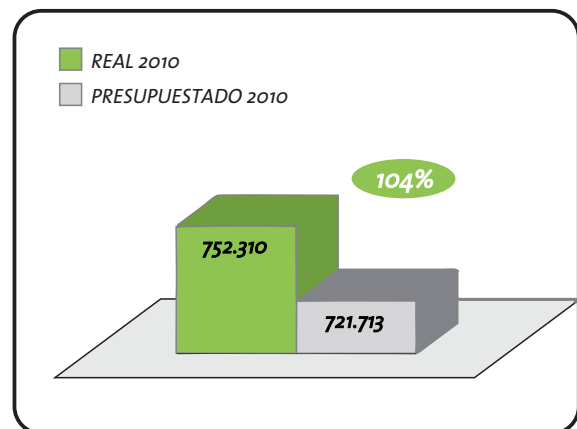
Unidades Físicas Vendidas 2010 M3 Acueducto

El consumo total del año en m3 muestra una sobre ejecución (102%), que se explica en que se facturaron 20 m3 por usuario. Sin embargo, el número de usuarios realmente facturados es inferior a la meta esperada (6859/8500), esto debido a la depuración total de la base de datos, que implicó retirar más de 763 usuarios.



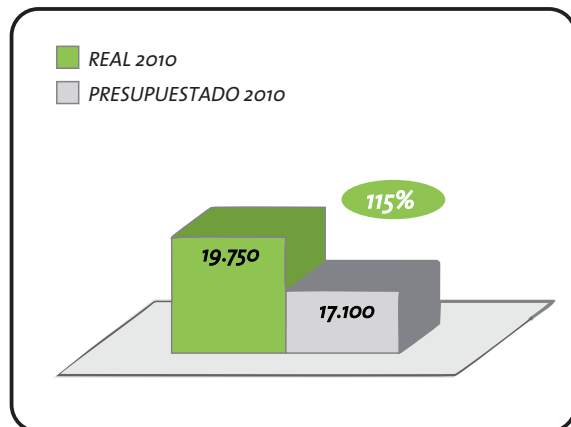
Unidades Físicas Vendidas 2010 M3 Alcantarillado

Los vertimientos son superiores a los presupuestados, debido a que aunque se están facturando 20 m3 por usuario. Quienes actualmente están siendo facturados (3.480) se encuentran por debajo de la meta (5.859), para una sub ejecución de 2.379 usuarios, debido también a la depuración de la base de datos.



Toneladas Dispuestas 2010 Aseo

Debido a la entrada en operación de los nuevos vehículos recolectores y la optimización de las rutas de recolección, se incrementó el volumen total de toneladas recolectadas en 15%.



Comunidad y medio ambiente

Fortalecimiento institucional y comunitario

En el año 2010 Aguas Nacionales EPM con su proyecto Aguas del Atrato, como ente operador especializado en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, desarrolló las siguientes acciones en materia de fortalecimiento institucional y comunitario:

- **Talleres "conociendo mi factura":** proceso educativo que se adelanta en los diferentes barrios de la ciudad, para que los clientes comprendan el contenido de la factura y disminuyan las reclamaciones relacionadas con la misma. Para la ejecución de estas acciones se contacta a líderes y presidentes de Juntas de Acción Comunal, mediante comunicación escrita o vía telefónica. En 2010 se realizaron 26 talleres en los que se atendieron 572 personas.
- **Proceso de reciclaje coordinado con las Cooperativas "COOPRUQ Y REVIVIR":** a través de este proceso se recolectaron 8 toneladas de residuos sólidos por parte de 8 instituciones educativas participantes, actividad que contribuye a prolongar la vida útil del botadero y reducir el número de viajes por parte de los carros compactadores.
- **Jornada de arborización:** en la que se sensibilizó a las comunidades de 8 barrios aledaños a la cuenca del río Cabí, fuente de captación del acueducto de Quibdó y se sembraron 400 plántulas con el fin de contribuir a la conservación de la fuente hídrica y evitar la erosión de la misma.
- **Reuniones de socialización y seguimiento de obras de inversión:** esta actividad se adelanta en todos los barrios donde la empresa va a intervenir, con el fin de informar a la comunidad oportunamente y que de esa manera sean participes en forma directa o indirecta, de las obras que se ejecutan en su barrio o sector. Para mayor control se organiza un comité de seguimiento, que se reúne cada quince (15) días para identificar los avances y dificultades, con el ánimo de hacérselas llegar a tiempo a los contratistas, para que ellos las puedan resolver.
- **Jornadas educativas "Aguas del Atrato vive su comunidad":** actividad educativa que se realiza puerta a puerta o al interior de las instituciones educativas, donde se sensibiliza a las personas sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y el uso eficiente y racional del agua.

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

- **Clubes Defensores del Agua:** bajo la orientación del Vice ministerio de Agua y Saneamiento Básico, desde el año 2009 se implementa el programa "La cultura del agua", del que se desprende el proyecto "Club Defensores del Agua" que se desarrolla en 13 instituciones educativas del municipio de Quibdó, con el objetivo de lograr cambios de conductas frente a la conservación y mejoramiento del ambiente, especialmente con el uso racional y



eficiente del agua, generando así un mayor compromiso frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En el año 2010 se beneficiaron 13 instituciones educativas del municipio de Quibdó, integradas por 26 docentes coordinadores y 390 niños y niñas participantes de los Clubes, las comunidades aledañas a dichas instituciones y la comunidad en general.

- **Sendero ecológico de interpretación ambiental y cultural "Las Iracas":** Desde el año 2009 se cuenta con este espacio donde se brinda educación ambiental a los visitantes, con temas alusivos al manejo adecuado de los residuos sólidos y el uso racional y eficiente del agua. Este espacio beneficia a las diferentes instituciones educativas, entidades públicas y privadas y comunidad en general del municipio de Quibdó.



Programas de relacionamiento con administraciones municipales

- **Campaña "Puntos limpios de mi ciudad":** Orientada a reducir el volumen de residuos sólidos acumulados en varios puntos del centro de Quibdó, principalmente en la zona comercial, lo cual deteriora la imagen de la ciudad. En el desarrollo de la campaña se realizan sensibilización y educación comunitaria puerta a puerta, jornadas de limpieza, reuniones con vecinos del sector, entre otras.

Público objetivo: vendedores ambulantes, habitantes aledaños al sector de cada punto donde se realiza la disposición inadecuada de los residuos sólidos y comunidad quibdoseña en general.

Resultados: esta campaña inició en el año 2010 y se realizaron 8 reuniones entre el equipo interinstitucional que la lidera. Se atendieron 5 puntos de los 11 identificados previamente y se sensibilizó a 322 personas.

- **Campaña "Aprendiendo, haciendo y cuidando el ambiente":** Consiste en el desarrollo de actividades educativas y creativas, en diferentes puntos de la ciudad, tomados como epicentros de cada comuna.

Publico objetivo: niños y niñas representantes de los barrios que conforman cada comuna, quienes realizan sus obras de arte con material reciclable y sirven como multiplicadores al interior de sus hogares en materia de reutilización de residuos sólidos.



Resultados: en el año 2010 se implementó esta campaña para sustituir los pesebres ecológicos, dado que permite mayor contacto con los niños y niñas, a la vez que se hace evidente el desarrollo de sus habilidades creativas. Se realizaron 6 reuniones y se atendieron 285 personas (niños y niñas).

- *Campaña de arborización - Cuenca del río Cabí:* Por ser la cuenca del río Cabí la fuente captadora del acueducto de Quibdó, se realizan jornadas de siembra y sensibilización sobre el uso racional y eficiente del agua, manejo adecuado de residuos sólidos y protección del recurso, con todas las familias aledañas. Para esto se cuenta con la colaboración de las instituciones educativas, la Policía Nacional y CODECHOCO.

Publico objetivo: familias aledañas a la cuenca del río Cabí - zona urbana.

Resultados: se realizaron jornadas de sensibilización puerta a puerta en 8 barrios aledaños a la cuenca del río Cabí y se sembraron 400 plántulas a la orilla de la rivera del mismo en la parte urbana, buscando evitar la erosión de las orillas y generar sentido de pertenencia para el cuidado y protección de la cuenca.

Impacto en proyectos

1. Optimización de las plantas de tratamiento de La Playita (75 y 125 lts), y la Loma de Cabí de 125 lts.

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

2. Optimización y ampliación de redes de distribución en la zona baja del municipio de Quibdó.

El impacto o beneficio de este proyecto ha mejorado las redes de distribución, haciendo reemplazo de las averiadas que eran muy vulnerables a la contaminación y además la ampliación de la cobertura del servicio de acueducto a los habitantes del centro de la ciudad.

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

Con la optimización de un sector de la zona alta de la ciudad en el sistema de acueducto, se han anexado al sistema aproximadamente 100 clientes, con la ejecución de este proyecto.

El impacto en la instalación de la red de alcantarillado en la ciudad es positivo puesto que las condiciones previas eran muy desfavorables para los habitantes, se presentaba vertimiento de las aguas residuales en las vías, conexiones erradas, etc., que han sido reemplazadas con la ejecución de los proyectos extendiendo red nueva de alcantarillado.

4. Optimización y ampliación de redes de acueducto y alcantarillado en la calle 30 entre Cra 12 y 17 y ampliación y optimización de redes de alcantarillado Cra 9 entre calles 26 y 30 en municipio de Quibdó.

El impacto en la instalación del alcantarillado en la ciudad es positivo puesto que las condiciones previas eran muy desfavorables para los habitantes,



se presentaba vertimiento de las aguas residuales en las vías, conexiones erradas, etc., que han sido reemplazadas con la ejecución de los proyectos extendiendo red nueva de alcantarillado.

5. Compraventa de 3 carros compactadores, dos de 20 yd³ y uno de 14 yd³, así como 16 cajas estacionarias para la recolección y transporte de residuos sólidos urbanos en el municipio de Quibdó.

El impacto generado por la adquisición de los nuevos vehículos en el aseo de la ciudad es positivo. Se eliminó la segregación de lixiviado en las vías de la ciudad, y se está cumpliendo con las frecuencias de recolección establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

Proveedores

En materia de contrataciones surtidas en el año 2010, se concretaron 121

procesos contractuales bajo el procedimiento de solicitud pública de ofertas, mediante el sistema de información corporativo y solicitud privada de una oferta, entre los cuales se destaca la consolidación de 4 contratos de obra, 1 de consultoría, 65 de prestación de servicios y 51 de suministro de bienes y muebles, los cuales se realizaron con absoluta transparencia y apego al ordenamiento jurídico colombiano y a la normativa interna que rige a la empresa, para el cumplimiento de la labor encomendada de interventoría y operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó.

En el devenir de la gestión contractual aludido, es preciso destacar que la empresa contrató con proveedores locales - regionales en un porcentaje del 60%, y con los Nacionales en un 40%, otorgando así prevalencia al recurso calificado del municipio de Quibdó, como apalancamiento del desarrollo de la ciudad en su orden financiero.

Contratación Aguas del Atrato por tipo

Tipo de Contrato	Número de Contratos		Valor (\$ millones)	
	2010	2010	2010	2010
Contratos de obra	4		440	
Consultoría	1		9	
Prestación de Servicios	65		1.108	
Suministro de Bienes y muebles	51		528	
Totales	121		2.085	



El monto de las contrataciones realizadas para el 2010, se consolidó en 2.085 millones de pesos, lo cual se vio reflejado por una parte, en la optimización de la gestión operativa y administrativa del proyecto Aguas del Atrato y por otro lado, se imprimió un inusitado dinamismo a la economía local y por ende, a la nacional.

Por último, se tiene que las contrataciones realizadas en materia de proveedores de mano de obra fue de 440 y de proveedores de bienes y servicios fue de 1645, con lo cual se erigieron en eje fundamental para mantener los indicadores de gestión afianzados en la estrategia de dirección corporativa del negocio, junto con la adecuada articulación de sostenibilidad para alcanzar las metas de gestión,

transparencia y objetividad de la selección de los contratistas, como principio básico para el posicionamiento de la empresa dentro del grupo de filiales de EPM.

Servidores y conexos

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

Contratación Aguas del Atrato 2010, por cuantía

<i>Cuantía</i>	<i>Número de Contratos</i>	<i>Valor (\$ millones)</i>
<i>Entre 50 y 1.000 smmlv</i>	19	631
<i>Entre 0 y 50 smmlv</i>	102	1.454
<i>Total en pesos</i>	121	2.085

Contratación Aguas del Atrato 2010, por procedencia

<i>Procedencia</i>	<i>Número de Contratos</i>	<i>Valor (\$ millones)</i>
<i>Regionales</i>	72	1.234
<i>Nacionales</i>	49	851
<i>Totales</i>	121	2.085



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

Este proceso se enmarca dentro de la concepción participativa y activa de la democratización, que tiene como objetivo que las decisiones sean concertadas al interior de la organización. Esta visión moderna nos inserta en un estilo de trabajo diferente y es que si la meta de toda organización es innovar y adaptarse a los Cambios

con rapidez, la principal vía para lograrlo con efectividad, es a través de la gestión del talento humano.

Empleo - planta de cargos

Al analizar el comportamiento del empleo promedio mes del año 2010 con respecto al 2009, se observa que en términos generales se ha mantenido la planta de personal, con un promedio de 1 persona contratada por mes, dadas las condiciones del proyecto Aguas del Atrato. En cuanto a la rotación del personal, se observa un variación del 9% con respecto al 2009, la cual obedece a que por reformulación de metas se tomaron medidas de tipo técnico y administrativo concernientes a la desvinculación de algunos trabajadores de las áreas de acueducto y aseo.

Proyecto Aguas del Atrato					
Cargo	2010	Hombre	%	Mujer	%
Directivos	5	3	60%	2	40%
Profesionales	17	9	53%	8	47%
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	21	5	24%	16	76%
Sostenimiento	47	32	68%	15	32%
Aprendices	0	0	0,0%	0	0,0%
Estudiantes semestre de práctica	7	0	0,0%	7	100,0%
Profesionales en formación	0	0	0,0%	0	0,0%
Total Planta de Personal a Dic. 31	97	49	51%	48	49%
Funcionarios nuevos vinculados en el año	13	8	62%	5	38%



Aguas Nacionales EPM, con su proyecto Aguas del Atrato, lleva dos años de operación en la ciudad de Quibdó, bajo los lineamientos dados por el Convenio de Colaboración Institucional, suscrito entre la EPQ en liquidación y EPM, como también en el Plan de Negocios Corporativo, generando 12 empleos directos y 81 indirectos (a través de la Empresa Temporal), al cierre del 2010.

Se destaca que el promedio de edad de los trabajadores es de 37 años y que el 51% son hombres y el 49% mujeres. Cabe resaltar que el 97% del personal de la empresa, es del Chocó. En cuanto a los retiros del personal se observa que se presentaron 2 renunciaciones voluntarias tanto para el año 2009 como para el 2010 y una desvinculación.

Diversidad

A partir del análisis realizado, se observa que existe equidad laboral en la ocupación de los cargos directivos de primer nivel, pues para los años 2009 y 2010, estos fueron ocupados tanto por hombres como por mujeres. En cuanto a la composición de la planta de cargos, para el año 2009 era de 55% hombres y 45% mujeres, para el 2010 51% y 49%, respectivamente, ocupando cargos directivos, profesionales, tecnólogos y operativos; adicionalmente y con respecto al año 2009 se evidencia una disminución del 52% en la vinculación de personal lo que obedece a la estabilización de la planta de cargos.

Bajo los principios de transparencia y actuando con responsabilidad social, la empresa cuenta con un proceso de selección que se lleva a cabo con el apoyo de la oficina de empleo del SENA, a fin de seleccionar el personal idóneo para los diferentes procesos de la organización. De igual forma, las asignaciones salariales han sido establecidas de acuerdo con los roles y

perfiles para cada cargo.

Salarios

Los salarios para los cargos del proyecto Aguas del Atrato, se encuentran asignados de acuerdo con el rol y perfil que desempeñan cada uno de los empleados. Al comparar los salarios del 2010 con respecto al 2009, se denota un incremento del 3%, que obedece al porcentaje aprobado por la Junta Directiva de la empresa y bajo los lineamientos dados por el Gobierno Nacional.

Evaluación

Igualmente, y con el fin de mejorar las competencias de desarrollo de los empleados, a través de la empresa temporal, se han llevado a cabo las evaluaciones de los mismos, a fin de fortalecer y realizar acompañamiento a aquellos que lo requieran. El personal perteneciente a la nómina de Aguas Nacionales EPM, ha sido evaluado tanto en las competencias de desarrollo como de desempeño (PIDD), estableciendo una dinámica para el mejoramiento de las metas establecidas.

Comunicación

La comunicación se considera un asunto de vital importancia para que los objetivos estratégicos de la empresa se lleven a buen término. En el año 2009 se recibieron en promedio 6.000 correos internos y para el 2010, 7.000, lo que evidencia un incremento del 85%. Existen diferentes medios a través de los cuales los empleados interactúan, como carteleros, correos electrónicos, memorandos internos, comités primarios, entre otros. De esta forma se ha logrado que los colaboradores estén bien informados, se propicie armonía para el trabajo en equipo y un adecuado ambiente laboral.



Clima organizacional

Dando cumplimiento a la acciones desarrolladas a través de Comité de Bienestar Social y Laboral, se llevaron a cabo actividades orientadas a mejorar el ambiente personal y laboral, a fin de contar con un recurso humano fortalecido, motivado, comprometido con su labor y por ende, con el logro de los objetivos de la organización. En este orden de ideas, se llevaron a cabo actividades como celebración del día de la familia, del amor y la amistad, del trabajador, del padre, fiesta de los niños y adultos (navidad), entre otros.

Salud y seguridad

El resultado de la interacción de todas aquellas condiciones y objetos que rodean el lugar y el momento en el que el trabajador ejecuta sus labores, dio

lugar a que Aguas Nacionales EPM, constituyera el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), que mediante el Programa de Salud Ocupacional, orienta, ejecuta y evalúa las acciones encaminadas a asegurar el bienestar integral de todos los trabajadores.

Para el año 2010 y gracias a las capacitaciones gestionadas por el Comité y brindadas al personal por las diferentes instituciones versadas en el tema, se pueden observar disminuciones significativas en los índices de lesiones incapacitantes, frecuencia y número de accidentes de trabajo en el año 2010 con respecto al 2009, tal como lo muestra el siguiente cuadro. Es importante destacar que el 100% del personal se encuentra afiliado a la EPS y ARP.

Indicador	Año 2009	Año 2010	Variación %
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	15	13	14
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	26	3	89
Número de accidentes de trabajo reportados	34	22	36

La información consignada en los anteriores apartados, da cuenta del compromiso que Aguas Nacionales EPM ha adquirido con la comunidad quibdoseña, de manera que la gestión de la empresa permita hacer un aporte significativo en el mejoramiento de la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad, eficacia y eficiencia.

Las acciones que se desarrollan hoy son apenas el inicio de un camino que se empieza a recorrer y que a futuro marcará la ruta del desarrollo para Quibdó. Estamos orgullosos de hacer parte de este proceso y esperamos contar con la participación de la comunidad, para continuar en la construcción de este patrimonio que es de ustedes y que hoy se denomina Aguas del Atrato.



Informe de sostenibilidad 2010

Estados Financieros




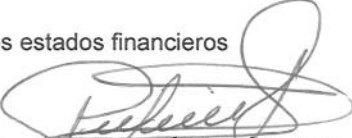
Aguas Nacionales EPM

BALANCE GENERAL (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

		Al 31 de diciembre de		
		NOTAS	2010	2009
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo	6		7,635,702	2,675,771
Inversiones	7		884,908,072	541,095,460
Deudores - clientes neto	8		354,190	206,389
Anticipos y avances	9		28,958,717	1,923,132
Otros deudores	10		426,314	39,984
Gastos pagados por anticipado	11		39,768	28,794
Total activo corriente			922,322,763	545,969,530
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inversiones patrimoniales	7		3	3
Propiedades, planta y equipo	12		6,278,869	1,639,225
Intangibles			4,719	5,900
Otros activos	13		894	592,737
Valorizaciones	14		-	88,945
Total activo no corriente			6,284,485	2,326,810
TOTAL ACTIVO			928,607,248	548,296,340
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por pagar	15		1,968,762	846,742
Impuestos, gravámenes y tasas	16		9,595,911	1,846,199
Recursos recibidos en administración	17		1,633,444	1,045,559
Obligaciones laborales	18		97,329	54,674
Pasivos estimados y provisiones	19		340,901	1,097,676
Otros pasivos	20		131,948	293,687
Total pasivo corriente			13,768,295	5,184,537
TOTAL PASIVO			13,768,295	5,184,537
PATRIMONIO				
Capital suscrito y pagado	21		888,787,000	538,787,000
Reservas	22		1,745,242	765,292
Superávit por valorización			-	88,945
Resultados del ejercicio anterior			-	(2,874,333)
Resultados del ejercicio			24,306,711	6,344,899
TOTAL PATRIMONIO			914,838,953	543,111,803
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			928,607,248	548,296,340
CUENTAS DE ORDEN				
Deudores	23		3,944,188	14,777,578
Acreedoras	23		16,441,923	5,710,664

Las notas son parte integrante de los estados financieros


HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS
 Presidente
 (Ver certificación adjunta)


PATRICIA DÍAZ IDÁRRAGA
 Contadora
 T.P. 53714-T
 Miembro de AGN Jiménez y Asociados
 (Ver certificación adjunta)


JENNY MARCELA RAMÍREZ GUARÍN
 Revisora Fiscal
 T.P. 91796-T
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
 (Ver informe adjunto)

Aguas Nacionales EPM

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

		Año terminado el 31 de diciembre de	
	NOTAS	2010	2009
INGRESOS OPERACIONALES	24	5,497,857	5,444,972
COSTOS DE OPERACION	25	(3,947,486)	(4,211,511)
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		1,550,371	1,233,461
GASTOS OPERACIONALES			
Administración	26	(3,526,178)	(5,239,228)
PERDIDA DE LA OPERACION		(1,975,807)	(4,005,767)
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES			
Ingresos no operacionales	27	37,510,745	14,112,383
Gastos no operacionales	28	(1,039,154)	(2,357,833)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		34,495,784	7,748,783
Impuesto sobre la renta	16	10,189,073	1,403,884
UTILIDAD NETA		24,306,711	6,344,899
Utilidad neta por acción *		447.41	117.76

Las notas son parte integrante de los estados financieros



HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS
Presidente
(Ver certificación adjunta)



PATRICIA DÍAZ IDARRAGA
Contadora
T.P. 53714-T
Miembro de AGN Jiménez y Asociados
(Ver certificación adjunta)



JENNY MARCELA RAMÍREZ GUARÍN
Revisora Fiscal
T.P. 91796-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

Informe de sostenibilidad 2010

Informe del Revisor Fiscal





INFORME DEL REVISOR FISCAL

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

3 de marzo de 2011

- 1) He auditado el balance general de Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. al 31 de diciembre de 2010 y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas contables indicadas en la Nota 2 y otras notas explicativas. Los estados financieros de Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. correspondientes al año 2009 fueron auditados por otro contador público, quien en informe de fecha 11 de febrero de 2010 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.
- 2) La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que estos estados financieros estén libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.
- 3) Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.
- 4) Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la entidad para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la entidad, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.



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

3 de marzo de 2011

- 5) En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P. al 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicados sobre una base uniforme con la del año anterior.
- 6) Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto:
 - a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
 - b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.
 - c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
 - d) Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía y los de terceros que están en su poder.
 - e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores.
 - f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.


Jenny Marcela Ramírez Guarín
Revisora Fiscal
Tarjeta Profesional No. 91796-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.

Informe de sostenibilidad 2010

Certificación de los Estados Financieros



CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADOR DE LA EMPRESA

3 de marzo de 2011

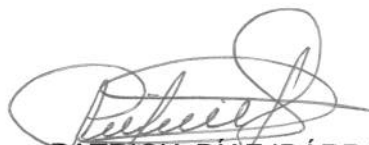
A los señores Accionistas de AGUAS NACIONALES EPM S. A. E. S. P.

Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de AGUAS NACIONALES EPM S. A. E.S.P., certificamos que los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2010 y 2009 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a) Todos los activos y pasivos incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2010 y 2009 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2010 y 2009.
- d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- e) Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.



HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS
Presidente



PATRICIA DÍAZ IDÁRRAGA
Contador
T.P 53714-T